

# MANUEL DU SUPERMARCHÉ

Bab'I Market - Version JUIN 2024

## 1. Le rôle de chacun·e en magasin

- 1.1. Les salarié·e·s et leurs tâches exclusives
- 1.2. Les supercoopérateur·rice·s et leur rôle
- 1.3. Les client·e·s
- 1.4. Les visiteur·euse·s

## 2. Les créneaux et les tâches

- 2.1. Les créneaux
- 2.2. Tâches spécifiques magasin
- 2.3. Tâches ponctuelles magasin
- 2.4. Tâches spécifiques OUVERTURE
- 2.5. Tâches spécifiques FERMETURE

## 3. Le bâtiment : lieux et urgences

- 3.1. Description des lieux
- 3.2. En cas d'urgence

## 4. Annexes

ANNEXE 0 - Contacts

ANNEXE 1 – Accueil visiteur·euse·s

ANNEXE 2 – To do liste continue (tâches à effectuer en magasin dès que l'on a du temps)

ANNEXE 3 – Réassort et gestion fruits et Légumes

ANNEXE 4 – Réassort et gestion produits frais (frigo)

ANNEXE 5 – Réassort et gestion vrac

ANNEXE 6 – Consignes

ANNEXE 6.1 - Remise de consignes

ANNEXE 6.2 - Rangement des consignes

ANNEXE 7 – Réception d'une livraison

ANNEXE 8 – Gestion des caisses

ANNEXE 9 – Planning nettoyage et descriptif des tâches

ANNEXE 10 – Températures anormales frigos et congélateur

ANNEXE 11 – Ouverture

ANNEXE 11.1 - Ouverture des caisses

ANNEXE 12 – Fermeture

ANNEXE 12.1 - Fermeture des caisses

ANNEXE 12.2 - Liste fruits et légumes frigo et prioritaires

# 1. Le rôle de chacun·e en magasin

De l'ouverture à la fermeture, le supermarché est un lieu de rencontres de plusieurs personnes qui jouent chacune un rôle différent : **les salarié·e-s, les supercoop, les membres en shift, les client·e-s et les visiteur·euse-s.**

Le respect de son rôle est important pour l'organisation interne du magasin.

Pour chaque créneau, un·e **permanent·e** est présent·e au magasin :

- Le·la permanent·e est soit un·e **salarié·e**, soit un·e **supercoop** ;
- Il ou elle est responsable magasin : il ou elle est la personne de référence qui veille au bon déroulement d'un ou plusieurs shifts ;
- Il ou elle n'est pas un·e chef·fe mais un·e **coordinateur·rice** qui participe également aux tâches ;
- Il ou elle est présent·e en magasin pour la gestion des **tâches exclusives** ;
- Il ou elle est présent·e en magasin pour **superviser/aider** les membres en shift à la gestion de leurs tâches. Il-elle veille donc à faire le **briefing** à chaque shift ;
- Il ou elle sait où trouver les **procédures** et ce qu'elles contiennent pour **briefier** et aider les autres shifteurs et shifteuses. → Les procédures sont toutes imprimées et disponibles en annexe et aux endroits stratégiques du magasin ;
- Il ou elle se charge de rendre les palettes / chariots / cageots / bacs / produits en retour s'il y a une livraison ;
- 2 maitres-mots : **efficacité** et **convivialité**.

## 1.1. Les salarié·e-s et leurs tâches exclusives

Les tâches exclusives des salarié·e-s sont :

- Répondre à toutes les questions concernant le magasin (les salarié·e-s sont les personnes de terrain qui connaissent le mieux le magasin) ;
- Supervision de l'ouverture/fermeture du magasin et les procédures relatives (lumières, portes, flag, mise en place et rangement des rayons F&L ...) ;
- Supervision de l'ouverture/fermeture des caisses ;
- Supervision de la réception des livraisons, les mardis et vendredis matins ;
- Impression des étiquettes produits/manipulation des fiches articles dans ODOO ;
- Décision de mettre des produits en réduction ou d'en mettre à donner (autres que les F&L) ;
- Retour d'un produit à la caisse ;
- Etc.

## 1.2. Les supercoopérateur·rice·s et leurs rôles

Le·la supercoop est présent· lorsqu'aucun·e salarié·e n'est présent·e au magasin : le·la supercoop endosse alors le rôle de permanent· et gère les équipes de shifteur·euse·s présentes.

Le rôle du supercoop est :

- Être le point de contact de son équipe, puisque les salarié·e·s ne sont pas là ;
- Être attentif·ve à bien accueillir les nouveaux et nouvelles shifteurs et shifteuses s'il y en a : explications des lieux, des différentes tâches à réaliser, présentation du coin et de la farde Procédures, mettre la personne en binôme avec un·e habitué·e si besoin, prise de température pendant le shift ... ;
- Suivre la **gestion du magasin et des tâches en cours**. Lorsque le·la supercoop arrive : faire le point avec les salarié·e·s et/ou le·ma supercoop précédent·e pour savoir ce qu'il y a à faire, à terminer, à commencer ;
- **Répartir les tâches dans l'équipe de shifteur·euse·s**, avec bienveillance en fonction des envies/possibilités/limites de chacun·e ;
- Veiller à la réalisation des tâches en suivant le travail de son équipe. Il ou elle doit réaliser aussi des tâches mais ne pas perdre de vue son équipe.

Les tâches exclusives des supercoop sont :

- Supervision de l'ouverture/fermeture du magasin et les procédures relatives (lumières, portes, flag, mise en place et rangement des rayons F&L ...) ;
- Supervision de l'ouverture/fermeture des caisses ;
- Joindre les salarié·e·s en cas de questions auxquelles ils ou elles ne savent pas répondre et en cas de doute ;
- Informer les salarié·e·s sur le déroulement du shift lorsque cela est nécessaire.

### **POINT D'ATTENTION : AMBIANCE DU MAGASIN**

Il est important de veiller à ce que chaque shifteur et chaque shifteuse se sente bien durant son shift. Les membres sont le moteur du Bab'l, il faut qu'ils et elles aient envie de revenir aider au magasin : les supercoop/permanent·e·s doivent donc essayer de s'assurer que chaque membre se sente à sa place et passe un bon moment en réalisant son shift.

Empathie, bienveillance et écoute sont les attitudes à adopter en tant que supercoop/permanent·e.

## 1.3. Les client·e·s

Nous sommes tous et toutes client·e·s et travailleurs·travailleuses du Bab'l : quand on est en shift, on travaille, on ne fait pas ses courses, et quand on est client, on fait ses courses, on ne travaille pas (on ne se fait pas la caisse à soi-même).

## 1.4. Les visiteur·euse·s

Voir ANNEXE 1 – Accueil visiteur·euse·s

Le magasin est a priori accessible uniquement aux membres (qui ont pris une part dans le projet et qui shiftent si pas exempté·e·s). Une exception est accordée aux **visiteurs** qui, pour essayer le modèle, peuvent faire leurs courses sans travailler pendant **un mois** (sans être strict : il n'y a pas de carte de visiteur avec date d'entrée et date de fin de la période de test). En caisse, il faut sélectionner le client "visiteur".

# 2. Les créneaux et les tâches

## 2.1. Les créneaux

Nous distinguons différents créneaux et shifts de travail, les tâches à effectuer varient selon ces créneaux et shifts :

- 9h45 - 12h30
- 12h15 - 15h00
- 14h45 - 17h30
- 17h15 - 20h00

Il y a des tâches spécifiques à l'ouverture, à la fermeture et au temps de magasin. Il y a également des tâches spécifiques aux ouvertures du mardi et du vendredi.

## 2.2. Tâches spécifiques magasin

Pour certaines tâches, il y a une procédure explicative **EN ANNEXE**, qui se trouve aussi affichée en magasin.

Il y a également une "To do list continue" en **ANNEXE 2** et qui se trouve aussi affichée en magasin : c'est une liste de tâches à effectuer dès que l'on a du temps pendant son shift.

Commencement du shift	Points d'attention
Accueil et sorties des équipes	Saluer la nouvelle équipe qui s'apprête à commencer son shift, dire au revoir à celle qui s'apprête à partir. Pour les membres de la nouvelle équipe : se présenter, faire un petit tour des prénoms et ne pas hésiter à faire connaissance 😊
Passation entre créneaux/shifts	Échanger les informations relatives au shift écoulé entre l'équipe sortante et l'équipe entrante, et en présence du permanent / de la permanente : tâches commencées mais non terminées, tâches à commencer, problèmes éventuels ...
Gestion des présences	Prévenir le ou la permanent·e s'il y a des absences.
Briefing et répartition des tâches	Avant de commencer le shift, faire un briefing avec tout le monde et assigner les tâches. Veiller à la bonne ambiance de l'équipe et aux capacités de chacun·e. <b>!!</b> Les 15 minutes d'overlap entre les deux shifts servent à ça. Les précédent·e·s finissent leur shift pendant que le·la permanent·e fait le brief aux nouveaux et nouvelles arrivé·e·s –W ça ne sert à rien de te précipiter à la caisse <b>!!</b> La répartition se fait selon les besoins du moment, mais en général, certaines règles sont à suivre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tâches prioritaires sont les caisses, l'achalandage des F&amp;L et du frais ;</li> <li>- Les courses se font en dehors des shifts et le shift dure 2h45 ;</li> <li>- S'assurer que chaque travailleur est formé sur le poste qu'il ou elle occupe, ou le·la former.</li> </ul>

Achalandage fruits et légumes	Points d'attention <b>Voir ANNEXE 3</b>
-------------------------------	--

<p>Le rayon doit toujours être bien achalandé, toujours faire en sorte qu'il y ait de tout et que les caisses soient bien remplies !</p> <p>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</p>	<p>Les stocks de F&amp;L se trouvent en face du frigo de vente des F&amp;L et dans les frigos de stock à gauche du frigo de vente des F&amp;L.</p> <p>Les F&amp;L qui vont en rayon doivent majoritairement être rangés en rayon dans des EPS verts (ou bleus si plus de verts), s'ils ne le sont pas encore. Les cartons ne sont gardés que lorsqu'il s'agit de marchandises fragiles qu'il ne vaut mieux pas transférer dans une autre caisse (demander au permanent en cas de doute).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les EPS : les bacs verts en plastique pliables utilisés pour les fruits et légumes.</li> <li>→ Les EPS 154 : les petites caisses.</li> <li>→ Les EPS 186 : les grandes caisses, les moins hautes.</li> <li>→ Les autres EPS, 216 ou 246 : les grandes caisses, plus hautes. On ne les utilise pas, on les range sur les chariots de livraison au fond du magasin (derrière l'étagère produits d'entretien).</li> </ul> <p>Pour réachalander correctement : regarder ce qu'il y a en vente dans les rayons F&amp;L (frigo + étagères en bois) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ vérifier que l'étagère en bois ou le frigo soit propre avant de poser les bacs : si pas, passer la brosse à étagère ou la lavette.</li> <li>→ Les caisses de F&amp;L doivent être <b>remplies en permanence</b>, dès qu'une caisse ne l'est pas tout à fait, réachalander avec ce qu'il y a en stock ;</li> <li>→ S'il y a des F&amp;L dans le stock mais pas en rayon, les amener en rayon, tout doit être disponible en rayon.</li> </ul> <p>NB : Il est possible qu'il n'y ait plus de stock de certains produits : retourner la caisse et la laisser dans le rayon, mais à l'envers (pour que les clients comprennent que le produit est vendu habituellement mais n'est plus en stock).</p> <p>Il est important de respecter l'<b>ordre des arrivages</b> : les caisses plus anciennes doivent aller en rayon avant les caisses les plus récentes → La date de réception est indiquée sur l'un des côtés de la caisse, sur un petit carton. S'il n'y a pas de date, toutes les caisses sont du même arrivage.</p> <p>Attention à TOUJOURS vérifier qu'il n'y a pas une caisse plus ancienne ailleurs dans les frigos/en face du frigo de vente F&amp;L : les caisses ne sont pas toujours bien rangées, il faut vérifier partout !</p> <p>Régulièrement vérifier l'état des fruits légumes lorsqu'on achalandé : si certains F&amp;L sont abîmés dans les en rayon ou en stock, il faut les peler/éplucher ou les enlever, et les mettre sur l'étagère "réductions" ou au compost s'ils sont trop abîmés.</p>
---	--

	<p>Si il n’y a pas assez de F&amp;L pour remplir le rayon, ne pas hésiter à grouper/remonter les caisses, ou à les dédoubler (mettre 2 caisses d’orange l’une à côté de l’autre par exemple), pour que le rayon ait l’air rempli.</p> <p>Lors du rangement d’une livraison de F&amp;L : les nouveaux bacs arrivés doivent être mis en dessous/derrière les marchandises plus anciennes et la date du jour de réception de la livraison doit être écrite sur un petit carton qui sera glissé dans la caisse.</p>
--	---

Achalandage frigo/produits frais	Points d’attention Voir ANNEXE 4
<p><b>Le rayon doit toujours être bien achalandé, toujours faire en sorte qu’il y ait de tout et en quantité ! Toujours faire en sorte que les produits soient ramenés à l’avant du rayon !</b></p> <p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Les stocks de produits frais se trouvent dans le frigo de stock gris.</p> <p>Le rayon doit constamment être rempli :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Si le rayon d’un produit est vide ou presque vide, aller voir s’il y en a en stock et réachalander. Ne pas attendre qu’il ne reste qu’un seul produit.</li> <li>→ S’il y a des produits en stock mais pas en rayon, les amener en rayon.</li> <li>→ Ramener les articles vers l’avant du rayon en permanence, à l’endroit, droit (étiquette face au client)</li> </ul> <p>Il est possible qu’il n’y ait plus de stock de certains produits : aller chercher une petite étiquette “produit en commande” ou “en rupture” (demander laquelle au permanent ou à la permanente) sur le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L, pour la mettre dans le rayon. Ne pas laisser une place vide dans le frigo sans indication.</p> <p><b>ATTENTION AUX DLC</b> : les produits avec la DLC la plus proche vont à l’avant du rayon et les plus anciens vont derrière !</p> <p>Vérifier que chaque produit ait toujours son étiquette de prix (elles tombent souvent). Les étiquettes manquantes sont dans la boîte “étiquettes frigo” au-dessus des frigos de vente.</p>

Achalandage	Points d’attention
-------------	--------------------

<b>congélateur</b>	
	<p>Les stocks des produits surgelés se trouvent dans le congélateur, sous les paniers de présentation.</p> <p><b>!!</b> Ces paniers sont étroits et on sait n’y mettre que peu de marchandises : veiller au <b>réassort régulier</b> de ces paniers.</p> <p>→ Dès que les paniers se vident, prendre quelques produits en-dessous et compléter les paniers : mettre les produits en ligne ou en colonne, à l’endroit (étiquette visible vers l’avant), et les garder rangés (ne pas entasser les produits).</p> <p>Il est possible qu’il n’y ait plus de stocks de certains produits : aller chercher une petite étiquette “produit en commande” ou “en rupture” (demander laquelle au permanent) sur le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L et la mettre en rayon.</p> <p><b>!!</b> Bien veiller à refermer complètement les portes vitrées du congélateur.</p> <p><b>ATTENTION AUX DLC</b> : les produits avec la DLC la plus proche vont à l’avant / au-dessus, les plus anciens vont derrière / en-dessous / en stock !</p>

<b>Achalantage épicerie</b>	<b>Points d’attention</b>
	<p>Les stocks d’épicerie se trouvent au fond du magasin, dans la zone de vente du vrac, sur les étagères métalliques.</p> <p>Les étagères sont rangées : chaque étagère contient un certain type de produits dont le nom est écrit en grand dessus, merci de respecter le rangement des étagères.</p> <p>Lorsqu’il ne reste plus beaucoup d’articles dans le rayon, réachalander avec ce qu’il y a en stock :</p> <p>→ Lorsque l’on met un produit en rayon, le mettre à sa place et le sortir de sa boîte en carton de conditionnement, sauf si le carton permet une meilleure mise en place.</p> <p>→ Lorsque l’on met un produit en rayon, le mettre à l’endroit (étiquette visible vers l’avant) ET ne pas faire deux lignes d’un même produit (voir point suivant).</p> <p>Si tout le contenu d’une boîte ne rentre pas dans le rayon, laisser le reste de la boîte dans le stock, à la bonne place (respecter le rangement des étagères). Ne pas faire de doubles lignes d’un même produit.</p>

	<p>Il est possible qu'il n'y ait plus de stocks de certains produits : aller chercher une petite étiquette "produit en commande" ou "en rupture" (demander laquelle au permanent) sur le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L et la mettre en rayon.</p> <p><b>ATTENTION AUX DLC</b> : les produits avec la DLC la plus proche vont à l'avant du rayon, les plus anciens vont derrière !</p>
--	--

Achalandage vrac	Points d'attention Voir ANNEXE 5
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Les stocks se trouvent au fond du magasin, dans la zone de vente du vrac :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur les étagères métalliques,</li> <li>- <b>Sous</b> les palettes sur lesquelles se trouvent les pâtes, sur des palettes à roulettes qui peuvent être tirées vers l'avant !</li> <li>- Sous les épices, sur le milieu du meuble central.</li> </ul> <p>Merci de respecter le rangement du stock.</p> <p>Lorsqu'il reste moins de la <b>moitié</b> de leur contenance, ravitailler les silos, fûts, bacs à vrac, bocaux et boîtes.</p> <p>Lorsque l'on ouvre un sac de vrac, le refermer correctement avec du scotch (faire des tours de scotch en suffisance pour que le sac soit complètement fermé), ou avec des pinces s'il y en a disposition → Le scotch et les pinces se trouvent sur le meuble avec la machine à moulin à café et la balance.</p> <p>Une procédure particulière est à suivre pour le réassort du vrac : lorsqu'un sac de vrac est ouvert, il doit être <b>référéncé dans la farde « suivi vrac » #AFSCA</b>. La farde se trouve sur le meuble avec la machine à moulin à café et la balance. Les consignes de référencement y sont reprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans la farde "Suivi vrac", écrire : fournisseur, date d'ouverture du sac, DLC et n° de lot ;</li> <li>- Si le n° de lot est le même que celui repris à la ligne précédente : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortir l'ancienne marchandise et la transvaser dans un contenant de transfert ;</li> <li>- Verser le contenu du nouveau sac dans le contenant de vrac ;</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reverser l'ancienne marchandise du bac de transfert par-dessus → Le produit qui était déjà en rayon doit être au-dessus afin d'être vendu en premier.</li> <li>- Si le n° de lot n'est pas le même : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortir l'ancienne marchandise et la transvaser dans un bac de transfert;</li> <li>- Verser le contenu du nouveau sac dans le contenant de vrac ;</li> <li>- Déposer le bac de transfert avec l'ancienne marchandise sur le couvercle du contenant de vrac → <b>2 lots différents ne peuvent pas être mélangés #AFSCA</b></li> </ul> </li> </ul> <p>Il est possible qu'il n'y ait plus de stock de certains produits : retourner le couvercle du fûts s'il s'agit d'un produit dans un fût (mettre le couvercle à l'envers, pour montrer que c'est vide) + aller chercher une petite étiquette "produit en commande" ou "en rupture" (demander laquelle au permanent) sur le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L, et la mettre sur le fût/silo/bac à vrac.</p> <p><b>!!</b> Ne pas rabattre / aplatir les sacs en plastique à l'intérieur des fûts, mais bien les laisser ouverts et retroussés vers l'extérieur dans le fût, pour que les client.e.s puissent se servir facilement.</p>
--	---

Achalandage œufs	Points d'attention
	<p>Les stocks d'œufs se trouvent sur l'étagère de vente des œufs et/ou au fond du magasin, dans la zone de vente du vrac, sur les étagères métalliques. Ils se trouvent dans des caisses en cartons.</p> <p>Lorsqu'il reste moins de 3 plateaux d'œufs en rayon, aller chercher une caisse d'œufs et empiler les plateaux d'œufs en rayon.</p> <p>DÉTACHER L'ÉTIQUETTE AVEC LA DLC du carton d'œufs et la coller à côté des plateaux en rayon, à la place de la précédente.</p> <p>Descendre à la cave les plateaux d'œufs et caisses d'œufs vides.</p>

Tout le long du	Points d'attention

<b>shift : Suivi du travail des membres</b>	
	Pendant le shift, s'assurer que tout se passe bien, aider les autres si besoin. Assigner de nouvelles tâches si besoin, voir si les nouveaux et nouvelles membres comprennent ce qu'ils-elles doivent faire et s'ils-elles se sentent bien.

<b>Gestion des déchets</b>	<b>Points d'attention</b>
	<p>Les différentes poubelles se trouvent derrière les caisses pour les <b>PMC et déchets ménagers</b>, et à côté du meuble avec la balance des F&amp;L pour les <b>cartons et composts</b>.</p> <p>Lorsqu'une <b>poubelle PMC ou déchets ménagers</b> est remplie, l'enlever et la descendre à la cave, et mettre un nouveau sac poubelle. Les nouveaux sacs poubelles se trouvent dans le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L.</p> <p>Lorsque la <b>poubelle à cartons</b> est remplie ou qu'il y a une accumulation de cartons, les plier et les descendre à la cave (ne pas les entasser au-dessus l'escalier). Merci de les plier le maximum possible pour simplifier le travail du shift poubelle.</p> <p>Lorsque le <b>compost</b> est rempli, le fermer correctement avec un nœud, le laisser dans le bac et mettre un nouveau sac compost (ne PAS descendre le compost rempli). Les nouveaux sacs poubelles se trouvent dans le meuble blanc en face du frigo de vente F&amp;L.</p> <p>Les grands bidons de vrac Biotop (20L) sont repris par le fournisseur, lorsqu'il y en a un de vide, aller le ranger en haut, dans la cuisine.</p> <p>Les petits bidons Biotop (5L) ne sont pas repris et doivent être écrasés et mis aux PMC.</p> <p>Les autres grands bidons, qui ne sont pas Biotop (vinaigre / savon de Marseille / savon noir (20L)), ne sont pas repris non plus et doivent être écrasés et mis à la poubelle PMC également.</p>

<b>Gestion des consignes</b>	<b>Points d'attention</b>
	<b>Voir ANNEXE 6</b>

	<p>On accepte seulement les consignes des bières/jus/yaourts/soupes de la forme de ceux vendus chez Bab'l.</p> <p>Les consignes doivent être déposées sur l'étagère à consignes, à l'entrée du magasin, dans les petits bacs prévus à cet effet. Seules les bouteilles vont dans les bacs à jus.</p> <p>Lorsque l'étagère à consignes est pleine, prévenir le-la permanent-e qui expliquera où ranger les différentes consignes (en haut, dans la cuisine, ou sur les chariots métalliques, derrière l'étagère des produits d'entretien) → voir ANNEXE 6</p> <p>Les verres/bocaux non consignés mais qui ont tout de même été déposés au magasin doivent être apportés à la bulle à verre : elle se trouve sur le rond-point Avenue de l'Idéal.</p>
--	---

Gestion des caisses	Points d'attention Voir ANNEXE 8
	<p>Il y a deux caisses. S'il n'y a qu'un client à la fois, une caisse suffit. Dès que deux ou trois personnes font la file pour la caisse, demander de l'aide et ouvrir la deuxième caisse. Appeler du renfort en sonnant la cloche.</p> <p>À gauche et à droite du comptoir de la caisse se trouvent des petits visuels reprenant les étapes principales pour faire la caisse correctement.</p> <p>Dans l'idéal : relire la procédure caisse (annexe 7) avant de faire la caisse.</p> <p>La priorité est d'effectuer correctement les tâches, en prenant son temps pour ne pas faire d'erreurs, il ne faut pas nécessairement aller vite (risque d'erreurs nuisibles pour le pour le magasin). Il ne faut pas se stresser, si l'on ne se sent pas à l'aise au début, il ne faut pas hésiter à demander de l'aide et à faire la caisse avec une personne plus expérimentée pour se familiariser. Le but est de s'entraider !</p> <p><u>Attention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- On valide un paiement seulement après avoir vérifié la bonne acceptation de la part du terminal.</li> <li>- Il n'est pas possible de payer en cash. Il est possible de payer par bancontact, visa, chèque-repas et éco-chèques.</li> <li>- On ne se fait pas la caisse soi-même pour ses propres courses.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le terminal de paiement indique des messages d'erreur, appuyer plusieurs fois sur « stop » et ils disparaîtront.</li> </ul> <p>Nettoyer régulièrement le comptoir : passer un coup de lavette sur le comptoir et les balances, qui se salissent très vite avec les courses des clients.</p>
--	---

<b>Nettoyage magasin</b>	<b>Points d'attention</b> <b>Voir ANNEXE 9</b>
	<p>Toujours garder un œil sur la propreté du magasin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sol, de l'avant jusqu'au fond du magasin ;</li> <li>- Le comptoir de la caisse et balances de la caisse ;</li> <li>- L'espace F&amp;L et leurs frigos ;</li> <li>- L'espace frigos, pains, laits ;</li> <li>- L'espace épicerie ;</li> <li>- L'espace produit d'entretien ;</li> <li>- L'espace vrac.</li> </ul> <p>Passer une lavette humide ou le balai/aspirateur dès que l'on a le temps et que c'est sale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le balai se trouve juste à droite du frigo de stock blanc ;</li> <li>- Les lavettes et produit nettoyant se trouvent à côté des caisses ;</li> <li>- L'aspirateur se trouve au fond du magasin ;</li> <li>- Les lavettes de rechange se trouvent dans le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&amp;L.</li> </ul> <p>En plus de ces tâches, il y a des tâches de nettoyage spécifiques à chaque jour et chaque semaine : voir coin "procédures", sur le mur en face de l'étagère à oeufs - <b>voir ANNEXE 9</b></p>

## 2.3. Tâches ponctuelles magasin

Réception d'une livraison	Points d'attention Voir ANNEXE 7
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent-e.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes quantités.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> </ul> <p><u>Fin de réception :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le bon de livraison est entièrement correct, écrire OK sur la première page et le ranger dans le bac vert à côté de l'ordinateur 3 (petit bureau des salarié-e-s à l'entrée du magasin).</li> <li>- Si le bon de livraison n'est pas correct, écrire KO sur la première page et en informer les salarié-e-s.</li> </ul> <p>Sur le bon de livraison, les produits <b>"hors stock"</b> chez le fournisseur sont précisés : pour ces produits, la quantité est égale à 0.</p> <p>Pour ces produits, mettre une petite étiquette "en rupture de stock chez le fournisseur" à leur emplacement dans le magasin. Les étiquettes se trouvent dans le meuble blanc, en face du frigo de vente F&amp;L.</p> <p>2) Ranger les produits reçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier qu'il n'y a pas de produits plus anciens déjà présents en stock : ceux-ci doivent être mis en rayon avant les nouveaux de la livraison.</li> <li>- Si pas, ranger chacun des produits à son emplacement prévu dans les rayons sans leur conditionnement en carton ou avec le conditionnement si celui-ci permet un meilleur rangement. BIEN VÉRIFIER les trous dans les rayons et lire l'étiquette qui correspond à l'emplacement vide, ces articles ont probablement été reçus dans la livraison.</li> </ul>

	<p>ATTENTION : respecter l'ordre dans les <b>dates de péremption</b> sur les étagères, les nouveaux produits vont derrière les plus anciens.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il n'y a plus de place en rayon, ranger les produits dans les stocks. Lorsque des produits sont rangés dans les stocks, respecter le rangement établi : ranger les produits à l'emplacement qui leur correspondent (affiches présentes sur chaque étagère de rangement).</li> <li>- En stock, ranger les produits de sorte qu'ils soient visibles en un simple coup d'œil : de préférence, sortir les produits de leur conditionnement en carton et si pas, écrire à l'indélébile le nom du produit sur le carton.</li> </ul> <p>Les nouveaux produits vont derrière les plus anciens.</p> <p>Pour les produits d'entretien, d'hygiène, cosmétique, ... le stock se trouve près des bières, sur des palettes.</p>
--	---

Réception livraison pains	Points d'attention
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent-e.</p> <p>Les pains du mardi viennent du "Pain Levé", les pains du vendredi viennent de "Paintintin".</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes quantités.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> </ul> <p><u>Fin de réception :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le bon de livraison est entièrement correct, écrire OK sur la première page et le ranger dans le bac vert à côté de l'ordinateur 3 (petit bureau des salarié-e-s à l'entrée du magasin).</li> <li>- Si le bon de livraison n'est pas correct, écrire KO sur la première page et en informer les salarié-e-s.</li> </ul>

	<p>2) Ranger les produits reçus dans le meuble à pains :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il s'agit de la livraison du mardi, ranger les pains dans la colonne de gauche du meuble à pains ;</li> <li>- S'il s'agit de la livraison du vendredi, ranger les pains dans la colonne de droite du meuble à pains ;</li> <li>- Ranger les pains correctement en fonction du type de pain et de ce qui est écrit sur les bacs à pains ;</li> <li>- Il y a quelques autres produits qui ne sont pas des pains, qui vont également dans le meuble à pains, à leur emplacement prédéfini.</li> </ul> <p>Garder les sacs en papier et les ranger au-dessus du meuble à pain. Essayer de les ranger stratégiquement, en faisant en sorte qu'ils prennent le moins de place possible.</p>
--	--

<b>Vérifier prix F&amp;L en rayon</b>	<b>Points d'attention</b>
	<p>Il y a plusieurs fournisseurs et arrivages de F&amp;L par semaine, donc les prix varient. Il faut vérifier après la livraison du mardi et celle du vendredi que les prix en rayon sont corrects.</p> <p>C'est toujours le prix à la caisse qui est le bon, et qui doit se retrouver écrit sur les étiquettes en rayon.</p> <p>Avant de procéder à la vérification, demander au·à la salarié·e si les prix de la caisse sont à jour.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appuyer sur F5 (sur le clavier) pour faire une dernière mise à jour</li> <li>2. Sélectionner son nom de client comme pour commencer une caisse</li> <li>3. Chercher le nom de tous les F&amp;L, un par un, dans la barre de recherche, et cliquer sur l'article.</li> <li>4. Si c'est un article au poids, la balance s'affiche : cliquer sur "commande" et puis "confirmer" au message d'erreur qui annonce que rien n'est sur la balance.</li> <li>5. Le prix AVEC TVA s'affiche dans la liste à gauche, c'est ce prix-là qui doit se retrouver en rayon. Et non le prix sur l'image du F ou L, car ça c'est le prix HORS TVA. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le prix de la caisse correspond à celui déjà écrit en rayon, il n'y a rien à changer.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le prix de la caisse est différent de celui déjà écrit en rayon, il faut effacer avec une lavette l'ancien prix et écrire au marqueur tableau blanc le nouveau prix.</li> </ul> <p>→ Procéder comme ceci avec tous les F&amp;L du rayon (frigo et hors frigo!).</p>
--	---

## 2.4. Tâches spécifiques ouverture

Les **tâches d'ouverture** se trouvent affichées sur le mur derrière le petit bureau des salariées à l'entrée (ancienne caisse 3). Ce visuel se retrouve également en **ANNEXE 11**.

Tâches d'ouverture	Points d'attention Voir ANNEXE 10
<b>Ouvrir la porte d'entrée</b>	La clé se trouve dans le petit boîtier extérieur à gauche de la porte d'entrée : insérer le code du boîtier, prendre la clé, ouvrir la porte et remettre la clé dans le boîtier, refermer le boîtier en faisant tourner les roulettes.
<b>Ouvrir la porte donnant accès à l'étage</b>	La clé vers le bureau se trouve en haut à droite de l'étagère à consignes (étagère elle-même à droite de la porte d'entrée), sur un petit crochet. Ouvrir la porte et REMETTRE LA CLÉ sur le crochet.
<b>Sortir le flag et son support</b>	Attention, le support est très lourd, ne pas se blesser le dos. Mettre le support et le flag sur le trottoir, côté droit du magasin (quand on est face à la porte d'entrée du magasin).
<b>Allumer toutes les lumières du magasin</b>	Il y a un interrupteur à gauche de la porte donnant accès à l'étage, un interrupteur en face des frigos, juste après les caisses, un interrupteur au niveau de l'espace « tare » et un dernier au niveau de l'étagère de stock des boissons.
<b>Prendre les t° de tous les frigos – de vente et de stock</b>	Relever la température des 3 frigos de vente : la t° est affichée sur le haut des frigos, à droite, sur un petit écran. Relever la températures des deux frigos de stocks : la t° est affichée sur le haut des frigos, à droite, sur un petit écran. Relever la température du congélateur : la t° est affichée en bas à droite, sur un petit écran.

<p><b>En cas de problème de température :</b> voir ANNEXE 10</p>	<p>Écrire les t° sur la feuille de relevés des t° : cette feuille est accrochée à gauche du frigo de stock gris.</p> <p><b>ATTENTION</b>, ne pas confondre l'interrupteur pour la lumière du frigo et celui pour l'allumer/l'éteindre.</p>
<p><b>Allumer les lumières des frigos de vente</b></p>	<p>Vérifier un par un les articles dans les frigos et leur date de péremption :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Si un article expire le jour-même ou le lendemain, ou le surlendemain</b> si le magasin est fermé (lundi et jeudi), mettre une étiquette "<b>Mange moi vite</b>" sur l'étiquette de prix" → Jour J, J+1 et J+2 si c'est un jour de fermeture.</li> <li>- <b>Si un produit est déjà périmé</b>, informer le·la permanent·e. Il peut être donné à un membre et dans ce cas, il faut le faire passer à 100% de remise en caisse.</li> <li>- <b>À 15h</b>, les articles qui périssent jour même, ou le lendemain si le magasin est fermé, doivent être mis en réduction : il faut mettre un <b>autocollant -50%</b> sur chaque article qui arrive à expiration et une <b>étiquette orange -50%</b> sur l'étiquette de prix, qui remplacera donc le "Mange-moi vite".</li> </ul>
<p><b>Faire le contrôle des DLC des frigos de vente</b></p>	<p>Les étiquettes se trouvent sur le meuble blanc.</p>
<p><b>Désceller les fûts à vrac</b></p>	<p>Ouvrir les arceaux métalliques qui se trouvent autour des fûts à vrac. Vérifier que les couvercles soient propres, étiquette du produit face au client / à la cliente, sacs en plastique retroussés vers l'extérieur.</p>
<p><b>Allumer les caisses</b></p>	<p>Allumer les écrans des PC, se connecter au compte « babl », ouvrir le « POS Odo » (raccourci du lien au milieu de la page d'accueil), aller sur l'onglet "Point de vente", se connecter au compte de la caisse 1 ou 2 en fonction de l'emplacement, entrer le mot de passe du compte et démarrer une nouvelle session.</p>
<p><b>Allumer la balance des F&amp;L et du vrac</b></p>	<p>L'interrupteur se trouve sur le côté droit des balances.</p> <p>Aller chercher les F&amp;L rangés dans les frigos de stock : prendre seulement les caisses contenant une <b>étiquette rose « Moi en premier »</b> et mettre ces caisses en rayon.</p>



<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent-e.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes <b>quantités</b>.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- Vérifier la <b>qualité</b> des produits reçus : les F&amp;L sont des produits fragiles, checker les éventuelles tâches de pourriture, qu'ils ne soient pas dans un état trop avancé ...</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> <li>- Si le bon de livraison est entièrement correct, écrire OK sur la première page et le ranger dans le bac vert à côté de l'ordinateur 3 (petit bureau des salarié-e-s à l'entrée du magasin).</li> <li>- Si le bon de livraison n'est pas correct, écrire KO sur la première page et en informer les salarié-e-s.</li> </ul> <p>2) Ranger les produits reçus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transférer les F&amp;L dans des EPS verts 154 ou 186, ou bleus si pas assez d'EPS et se débarrasser des caisses en cartons - SAUF les F&amp;L plus fragiles qui ne doivent pas être transvasés et restent dans leur caisse en carton, demander au permanent si doute ;</li> <li>- Vérifier les stocks avant de réachalander avec la livraison : les F&amp;L déjà en stock vont prioritairement en rayon !</li> <li>- Les produits manquants en rayon et reçus dans la livraison, ainsi que les nouveaux produits, peuvent directement aller en rayon ;</li> <li>- S'il reste une caisse d'un F ou L en rayon mais que celle-ci est n'est pas fort remplie, la remplir à fond : soit avec ce qu'il y a en stock, soit avec la nouvelle livraison si pas de stock → Dans tous les cas, les F et L qui viennent la remplir doivent se retrouver en dessous des anciens.</li> </ul> <p><b>!!</b> Si un produit fragile / ultra-frais est disponible en grandes quantités, n'en mettre que quelques-uns en rayon, et laisser le stock au frigo (exemple: les fraises). Il faudra réachalander souvent.</p>
---	--

- S'il n'y a plus de place en rayon, ranger dans les stocks :
  - Pour chaque caisse de F ou L qui va être rangée en stock, noter sur un petit carton : le F ou L dont il s'agit et la date d'arrivée de la livraison (le jour-même) ;
  - Glisser ce petit carton sur la côté de la caisse (un emplacement est prévu à cet effet).
  - Certains F&L vont au frigo de stock, d'autres vont en face, en dehors des frigos → Voir ci-dessous et demander au permanent ou à la permanente en cas de doute.

**!!** Disposer les caisses de façon à ce que l'étiquette descriptive soit visible lorsque l'on ouvre le frigo ou lorsque l'on regarde les piles de stocks.

Rangement - frigo ou hors frigo ?

- Les pommes de terre, les potirons/courges, les oignons, les pommes/poires, les agrumes ne vont pas au frigo ;
- Les poivrons, aubergines, tomates et courgettes vont au frigo sauf s'il n'y a pas assez de place (alors : ils vont hors frigo) ;
- Le reste, les légumes verts, à feuilles, les petits fruits, ... vont au frigo : lorsqu'ils sont livrés recouverts d'un film plastique, les légumes DOIVENT être rangés au frigo en conservant ce film plastique.

**!!** Chercher à **utiliser l'espace de façon efficace**, nous avons un espace restreint, surtout dans les frigos. Veiller à mettre **les mêmes produits ensemble** (ex: rassembler les anciennes aubergines avec les nouvelles en mettant les nouvelles dessous des anciennes).

Les nouvelles caisses doivent **OBLIGATOIREMENT** être mises en dessous/derrière les anciennes, et leur étiquette visible.

Tous les EPS inutilisés provenant des livraisons doivent être **repliés et rangés** au fond du magasin, à leur emplacement. Veiller à **correctement empiler les EPS** les uns sur les autres.

**ATTENTION : à la fin d'une réception, toujours rendre le bon de livraison/facture au salarié en lui faisant part des éventuelles erreurs. Si tout est OK, écrire "OK" sur le haut de la première page.**

Toujours demander au·à la permanent·e en cas de doute !

<p>Réception livraison produits frais – MARDIS et VENDREDIS matins</p>	<p><b>Points d'attention</b>  <b>Voir ANNEXE 7</b></p>
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent.e.</p> <p>Certaines livraisons se trouvent déjà dans les frigos de stock (elles sont livrées lorsque le magasin est fermé) : demander à le-la permanent-e de quelles marchandises et livraisons il s'agit, et ensuite procéder comme pour les autres livraisons.</p> <p>L'idéal est de travailler en deux équipes : l'une qui compte les produits reçus et compare les quantités reçues avec celles inscrites sur le bon de livraison, l'autre qui les range en rayon. Le but est de minimiser le temps en dehors du frigo pour <b>respecter la chaîne du froid.</b></p> <p>Avant de mettre en rayon (dans les frigos de vente) la nouvelle livraison, aller chercher les anciens produits frais dans le frigo de stock et remplir les frigos de vente avec ceux-ci prioritairement.</p> <p>Avant de mettre en rayon, s'assurer également que le check des DLC ait été fait.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes <b>quantités</b>.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. <b>NE PAS</b> barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- Vérifier la <b>qualité</b> des produits reçus : les produits frais sont des produits fragiles, checker les éventuelles tâches de pourriture, si une boîte/un paquet est percé, si la date de péremption est anormale par rapport à la durée habituelle du produit,...</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> </ul>

	<p>Sur le bon de livraison, les produits <b>“hors stock”</b> chez le fournisseur sont précisés : pour ces produits, la quantité est égale à 0.</p> <p>Pour ces produits, mettre une petite étiquette “en rupture de stock chez le fournisseur” à leur emplacement dans le frigo. Les étiquettes se trouvent dans le meuble blanc, en face du frigo de vente F&amp;L.</p> <p>2) Ranger les produits reçus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits qui ne sont plus disponibles ou qui sont en petites quantités dans les frigos de vente et qui ont été reçus dans la livraison peuvent directement être rangés dans les frigos de vente.</li> <li>- Ranger le reste dans les frigos de stock de droite (gris).</li> <li>- Attention : respecter le <b>FIFO</b> “First In, First Out” (anciens produits devant les nouveaux produits, vérifier la DLC), dans les frigos de vente et de stock.</li> </ul> <p><b>Points d’attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire en sorte que le frigo soit propre, correctement achalandé et rangé : qu’il fasse envie ! <ul style="list-style-type: none"> <li>- les produits se rangent en ligne, à l’endroit (étiquette face visible) ;</li> <li>- ne pas entasser les produits mais mettre le plus de produits possible au frigo de vente : éventuellement faire 2 rangées l’une sur l’autre.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

<p>Réception livraison produits surgelés – MARDIS ou VENDREDIS MATINS</p>	<p><b>Points d’attention</b></p>
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent.e.</p> <p>Les produits surgelés arrivent soit dans un chariot spécifique, soit sont déjà déposés dans le congélateur par le livreur.</p> <p><b>Chaîne du froid :</b> Le but est de laisser le plus possible les surgelés dans le congélateur, portes vitrées fermées.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p>

- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes **quantités**, en laissant au maximum les portes vitrées du congélateur fermées. Vérifier grâce au nom sur les boîtes, sans sortir les produits du congélateur.
- Si les quantités sont justes, mettre un **V** à côté de la ligne sur le bon de livraison.
- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un **X**. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.
- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.

Sur le bon de livraison, les produits "**hors stock**" chez le fournisseur sont précisés : pour ces produits, la quantité est égale à 0.

Pour ces produits, mettre une petite étiquette "en rupture de stock chez le fournisseur" à leur emplacement dans le frigo. Les étiquettes se trouvent dans le meuble blanc, en face du frigo de vente F&L.

## 2) Ranger les produits reçus

- Le stock des produits surgelés se trouve sous les "paniers de présentation" du congélateur
- Remplir ces paniers prioritairement avec le stock déjà présent.
- Mettre les nouveaux produits reçus dans les paniers de présentation si pas de stock disponible OU en stock sous ces paniers :

**!! DLC :** mettre le nouveau stock en-dessous des produits déjà présents (FIFO : "First In, First Out")

### Points d'attention :

- Faire en sorte que le surgélateur soit propre (nettoyer les portes vitrées au besoin), correctement achalandé et rangé : qu'il fasse envie !
  - les produits se rangent en ligne OU en colonne, à l'endroit (étiquette face visible) dans les paniers de présentation;
  - Il faut de la place pour chaque référence : si besoin, n'en mettre que 2 de chaque à la fois pour laisser une place pour chacune;
  - ne pas entasser les produits mais mettre le plus de produits possible dans les paniers en veillant à ce qu'ils restent accessibles, et mettre le reste en stock sous ces paniers.

**!!** Les paniers sont étroits : il faudra veiller à un réachalandage régulier la journée.

Réception livraison produits secs / épicerie	Points d'attention
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent-e.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes quantités.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> </ul> <p><u>Fin de réception :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le bon de livraison est entièrement correct, écrire OK sur la première page et le ranger dans le bac vert à côté de l'ordinateur 3 (petit bureau des salarié-e-s à l'entrée du magasin).</li> <li>- Si le bon de livraison n'est pas correct, écrire KO sur la première page et en informer les salarié-e-s.</li> </ul> <p>Sur le bon de livraison, les produits <b>"hors stock"</b> chez le fournisseur sont précisés : pour ces produits, la quantité est égale à 0.</p> <p>Pour ces produits, mettre une petite étiquette "en rupture de stock chez le fournisseur" à leur emplacement dans le magasin. Les étiquettes se trouvent dans le meuble blanc, en face du frigo de vente F&amp;L.</p> <p>S'il y avait une étiquette "produit en commande", l'enlever et aller la ranger dans le meuble blanc.</p> <p>2) Ranger les produits reçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier qu'il n'y a pas de produits plus anciens déjà présents en stock : ceux-ci doivent être mis en rayon avant les nouveaux de la livraison.</li> <li>- Si pas, ranger chacun des produits à son emplacement prévu dans les rayons sans leur conditionnement en carton ou avec le conditionnement si celui-ci permet un meilleur rangement. BIEN VÉRIFIER les trous dans les rayons et lire</li> </ul>

	<p>l'étiquette qui correspond à l'emplacement vide, ces articles ont probablement été reçus dans la livraison.</p> <p>ATTENTION : respecter l'ordre dans les <b>dates de péremption</b> sur les étagères, les nouveaux produits vont derrière les plus anciens.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'il n'y a plus de place en rayon, ranger les produits dans les stocks. Lorsque des produits sont rangés dans les stocks, respecter le rangement établi : ranger les produits à l'emplacement qui leur correspondent (affiches présentes sur chaque étagère de rangement).</li> <li>- En stock, ranger les produits de sorte qu'ils soient visibles en un simple coup d'œil : de préférence, sortir les produits de leur conditionnement en carton et si pas, écrire à l'indélébile le nom du produit sur le carton.</li> </ul> <p>Les nouveaux produits vont derrière les plus anciens.</p>
--	---

Réception livraison oeufs	Points d'attention
<p><b>Ne jamais déposer les marchandises à même le sol : poser un bac entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA !</b></p>	<p>Lors de l'arrivée d'une livraison, informer le-la permanent-e.</p> <p>1) Vérifier le bon de livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier que tous les produits inscrits sur le bon de livraison ont bien été livrés et dans les bonnes quantités.</li> <li>- Si les quantités sont justes, mettre un <b>V</b> à côté de la ligne sur le bon de livraison.</li> <li>- Si les quantités reçues sont différentes du bon de livraison, mettre un <b>X</b>. NE PAS barrer les lignes de la liste. Noter la quantité effectivement reçue à côté de la ligne, zéro si le produit n'est pas présent.</li> <li>- S'il y a un autre problème sur le bon de livraison, faire en sorte que l'erreur soit visible : entourer ou surligner en fluo.</li> </ul> <p><u>Fin de réception :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si le bon de livraison est entièrement correct, écrire OK sur la première page et le ranger dans le bac vert à côté de l'ordinateur 3 (petit bureau des salarié-e-s à l'entrée du magasin).</li> <li>- Si le bon de livraison n'est pas correct, écrire KO sur la première page et en informer les salarié-e-s.</li> </ul> <p>2) Ranger les produits reçus :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre un maximum de caisses de cartons d'œufs sur le meuble de vente des œufs, tout en vérifiant qu'il n'y ait pas de caisses plus anciennes. Si oui, mettre des étiquettes "Moi en premier" et "Moi en deuxième" pour permettre de reconnaître facilement les anciennes et nouvelles + mettre les anciennes vers l'avant et les nouvelles vers l'arrière/le bas.</li> <li>- Mettre le reste des caisses en cartons dans les étagères métalliques de stock de l'espace vrac, à l'emplacement "œufs".</li> </ul>
--	---

## 2.5. Tâches spécifiques fermeture

Les **tâches de fermeture** se trouvent affichées sur le mur derrière le petit bureau des salariées à l'entrée (ancienne caisse 3). Ce visuel se retrouve également en **ANNEXE 12**.

Pour les **tâches de fermeture spécifiques au jour de ton shift**, réfère-toi également au visuel affiché sur le mur derrière le petit bureau des salariées à l'entrée (ancienne caisse 3). Ce visuel se retrouve également en **ANNEXE 12**.

Tâches de fermeture	Points d'attention Voir ANNEXES 12
<b>Rentrer les F&amp;L fragiles dans les frigos de stock</b>	<p>Rentrer dans les frigos de stock les F&amp;L fragiles qui se trouvent en dehors des frigos de vente (fraises, abricots, pêches, nectarines, ... et ce que tu estimes nécessaire : ce qui semble déjà un peu mou, avancé) → Liste de ce qui va au frigo : <b>Voir ANNEXE 12.2</b>.</p> <p>Asperger d'eau les légumes à feuilles/verts, fragiles qui se trouvent dans le frigo de vente (épinards, salades, pak choï, pourpier, roquette, ...) avec le petit aspergeur qui se trouve près des fruits.</p> <p>Dans chaque caisse qui va être rangée au frigo, déposer une étiquette rose « moi en premier ».</p> <p><b>!! VERIFIER</b> que les portes des frigos soient bien fermées avant de partir, et caler les portes avec un manche à balais si besoin (elles restent facilement ouvertes, surtout celles des frigos de stock).</p> <p>Mettre un fond d'eau dans les bacs d'herbes aromatiques.</p> <p>Jeter au compost les F&amp;L à 50% non vendus s'ils ne tiendront pas la nuit (car déjà trop avancés et abîmés).</p>

<p><b>Sceller les fûts à vrac</b></p>	<p>Fermer les arceaux en métal de chaque fût de vrac.</p>
<p><b>Eteindre la balance de l'espace tare et de l'espace F&amp;L</b></p>	<p>Les deux balances du magasin doivent être éteintes : espace tare dans le vrac (à côté de la machine à café) et celle des F&amp;L : les interrupteurs se trouvent sur le côté droit.</p>
<p><b>Fermer les caisses</b></p>	<p>Vérifier que tous les paniers aient bien été payés/ validés et FERMER LES CAISSES : en haut à droite de l'écran : « Fermer » + « Confirmer » : caisses 1 / caisse 2 :« Fermer » + «Valider la fermeture et les écritures comptables ». <b>voir ANNEXE 12.1</b></p> <p>Se déconnecter de la session Bab'l sur Odoo et mettre les écrans en veille (tous les écrans). Ne pas éteindre complètement les PC.</p>
<p><b>Éteindre le lecteur de musique</b></p>	<p>Il se trouve sous le terminal de paiement Bancontact aux caisses.</p>
<p><b>Éteindre les lumières des frigos</b></p>	<p>Il y a 3 frigos : viande, fromage, et F&amp;L.</p> <p>ATTENTION : Ne pas confondre l'interrupteur de la lumière du frigo et celui qui éteint complètement le frigo !</p>
<p><b>Rentrer le flag et son support</b></p>	<p>Retirer le flag du support et le poser par terre à l'entrée du magasin. Rentrer le support et le poser à l'entrée du magasin, directement après de la vitre.</p> <p>Le support est lourd, le pousser ou le faire rouler. Si tu ne te sens pas à l'aise, demande de l'aide à quelqu'un-e.</p>
<p><b>Nettoyage</b></p>	<p>Passer le balai et/ou l'aspirateur dans tout le magasin. Le balais se trouve à droite du frigo de stock blanc, l'aspirateur se trouve dans le bureau (au fond du magasin). Le MARDI, le VENDREDI et le SAMEDI, nettoyer le magasin à l'eau. Le matériel pour nettoyer à l'eau se trouve en haut, dans la cuisine.</p> <p>Passer la lavette sur le comptoir des caisses et sur les balances. La lavette et le produit de nettoyage se trouvent juste à gauche des caisses.</p>

<b>Fermer la porte donnant accès à l'étage</b>	La clé se trouve dans l'étagère à consignes. La remettre au même endroit une fois la porte fermée.
<b>Éteindre toutes les lumières du magasin</b>	Il y a un interrupteur à gauche de la porte donnant accès à l'étage, un interrupteur sur le mur droit juste après les caisses, un interrupteur au niveau du frigo de stock blanc, et un dernier au niveau de l'étagère des boissons. Une lumière de secours s'allume et reste allumée au milieu du magasin, lorsque les autres lumières sont éteintes.
<b>Eteindre la chaudière si elle a été allumée (hiver)</b>	En hiver, si la chaudière a été allumée, remettre la roulette sur 5.
<b>Fermer la porte d'entrée du magasin</b>	La clé se trouve dans le boîtier extérieur. Sortez du magasin une fois que vous avez tout terminé à l'intérieur, prenez la clé qui se trouve dans le boîtier en y insérant le code. Une fois la porte fermée à clé derrière vous, REMETTRE la clé dans le boîtier et verrouiller le boîtier en tournant les roulettes.

### 3. Le bâtiment : lieux et urgences

#### 3.1. Description des lieux

Nous distinguons différents lieux dans le magasin.

Au rez-de-chaussée se trouvent (par pallier) :

- L'entrée :
  - Etagère de dépôt de consignes ;
  - Petit bureau ;
  - Produits solidaires ;
  - Nouveaux produits ;
  - Réservations ;
  - Espace jeux pour les enfants ;
- Les caisses et le comptoir avec les poubelles PMC et tout-venants, les fusibles ;
- La zone F&L hors frigos, F&L en réduction, composts, balance F&L ;
- Le frigo F&L, la balance F&L, les stocks F&L hors frigo, un frigo de stock ;
- Le frigo produits frais, le lait, un frigo de stock, le congélateur, le meuble à pain ;
- La zone épicerie sucrée et salée, boissons végétales et eaux ;
- La zone produits d'entretien et d'hygiène, vin, boissons et bières ;
- La zone de rangement des chariots métalliques, du chariot bleu, des stocks de produits d'entretien/hygiène et des palettes ;
- La zone vrac, avec le rangement des stocks, au fond ;
- Le bureau des salarié·e·s.

À l'étage se trouvent :

- La cuisine, avec un évier pour se laver les mains et faire la vaisselle, des assiettes, tasses, matériel de vrac ... ;
- La toilette ;
- La machine à laver et bac à linge sale ;
- La réserve d'essuies propres, de lavettes propres, de matériel de nettoyage ;
- La réserve de contenants et matériel supplémentaires pour le magasin (bacs, pots, pinces à vrac, ...) ;
- Les poubelles du bureau ;
- Les étagères de rangement de certaines consignes et bocaux.

À la cave se trouve :

- Le local poubelles : rangement des poubelles déchets PMC, déchets résiduels et cartons remplis en attendant qu'ils soient sortis pour les éboueurs.

## 3.2. En cas d'urgence

Toujours appeler le-la salarié·e en charge du magasin si urgence.

→ Milèna : 0492 05 07 12

→ Lucile : 0487 48 80 81

En cas d'urgence sanitaire (blessure ou autre), il y a une boîte de secours sur **l'étagère en bois** qui se trouve dans l'entrée du magasin, en haut à gauche (au-dessus des produits solidaires).

En cas d'incendie, voir plan d'évacuation. Il y a des extincteurs marqués par un pictogramme au mur, ainsi que des boutons rouges d'urgence pour sonner l'évacuation en cas de départ de feu.

Il y a 3 sorties de secours (celle au fond du magasin, à l'entrée du magasin et au garage) et 2 points de rassemblement marqués sur le plan.

## 4. Annexes

### ANNEXE 0 – CONTACTS

- Salariées :
  - Milèna : 0492 05 07 12 [milena@babl-market.be](mailto:milena@babl-market.be)
  - Lucile : 0487 48 80 81 [lucile@babl-market.be](mailto:lucile@babl-market.be)
- Pompiers & ambulance : 112
- Police de Woluwé / zone Montgomery dispatching zonal : 02 788 53 43
- Commissariat Woluwé-Saint-Pierre (Rue François Gay 100) : 02 788 93 00
- Stationnement Woluwé-Saint-Pierre : 02 773 07 80
- Police générale (urgences) : 101
  
- Général : [info@babl-market.be](mailto:info@babl-market.be)
- Bureau des membres : [shift@babl-market.be](mailto:shift@babl-market.be)
- Équipe Finances : [finance@babl-market.be](mailto:finance@babl-market.be)
- Comité Convivialité : [convivialite@babl-market.be](mailto:convivialite@babl-market.be)
- Ressources Humaines : [rh@babl-market.be](mailto:rh@babl-market.be)

## ANNEXE 1 – ACCUEIL VISITEURS & VISITEUSES

Tu vois quelqu'un qui semble hésitant, qui se demande où il est et qui semble ne pas encore (bien) connaître Bab'l ? Tu peux lui présenter le projet !

- Tu lui présentes le projet en une minute ;
- Tu lui donnes un flyer (comptoir de la caisse) ;
- Si elle est intéressée, propose-lui de participer à la prochaine séance info : dates près de l'entrée sur les tableaux en liège et sur le site web (PC 3 allumé sur les dates des séances infos).

Si tu n'es pas à l'aise de présenter le projet, demande au permanent ou à la permanente, ou au/à la supercoop de ton shift.

Présenter le projet en 1 minute :

- C'est un magasin un peu particulier : COOPÉRATIF et PARTICIPATIF.
- Dimension coopérative : chaque client·e est membre de l'asbl, et donc propriétaire du magasin. Pour être membre, il faut prendre au moins une part du supermarché. 1 part = 25€ (cotisation unique non remboursable).
- Dimension participative : chaque client·e, qui est donc membre de Bab'l, aide 2h45 chaque mois pour faire tourner le magasin. On appelle ça les shifts. Il y a la caisse, le réassort, les livraisons... et différents créneaux, réguliers ou volants.  
La dimension participative permet d'avoir accès à des produits de qualité à des prix intéressants et transparents, grâce à une marge unique et transparente de 25% (plus faible que des magasins classiques) et d'être acteur de son alimentation.
- C'est un projet **social** : le magasin permet de rencontrer ses voisins, de faire de nouvelles rencontres, c'est un endroit de partage et de discussion.
- Gamme de produits : nous soutenons au maximum les **producteurs locaux et productrices locales** et privilégions les **circuits courts**, mais aussi le vrac, l'origine, la logistique... La plupart des produits sont bio et/ou sans pesticides (~95% environ) (mais nous ne sommes pas certifiés).

On va plus loin dans les explications ?

- Chaque membre a la possibilité de s'impliquer dans la gestion et dans la gouvernance (les prises de décision) du projet, via des groupes de réflexion et les assemblées générales. 1 membre = 1 voix.
- Ce supermarché est une **initiative citoyenne**, qui a été lancée en 2020 afin de pouvoir **se réapproprier nos choix alimentaires** en soutenant au maximum les producteurs locaux et de permettre de **créer du lien entre les citoyen·ne·s** autour d'un projet porteur de sens.

En bref, le supermarché défend les valeurs suivantes :

- Priorité aux **produits de qualité**, respectueux de l'environnement, en vrac, locaux et/ou équitables ;
- **Prix juste** pour le producteur et le client-e ;
- Charte éthique forte ;
- **Sans but lucratif** ;
- Implication de chacun aux décisions et aide 2h45/mois

## ANNEXE 2 – TO DO LISTE CONTINUE

À faire tout au long de la journée dès que tu as du temps / que tu ne sais pas quoi faire / que le magasin est calme ...

### À l'entrée

- S'assurer que **l'étagère à consignes** soit accessible et qu'il y ait de la place dessus : ranger les vidanges à leur place, remettre des bacs vides (bacs à eaux / jus + EPS verts 154)
- Vérifier qu'il y a assez de **papiers de consignes** découpés. Si pas, demander au·à la permanent·e d'en réimprimer.
- Nettoyer les **comptoirs/caisses** (surfaces et balances) pour qu'ils restent toujours propres (produits et lavettes à gauche de la caisse).
- Nettoyer **l'entrée** : passer l'aspirateur lorsque c'est nécessaire (y compris bureau caisse 3 & étagère consignes / nouveautés).
- Vider, changer et descendre à la cave les **poubelles PMC et tout venant**, qui se trouvent derrière les caisses, lorsqu'elles sont pleines.
- Étagère Ticket Solidaire / Nouveautés / Fin de série** :
  - Vérifier que les articles du "ticket solidaire" soient correctement présentés et qu'ils aient leur prix ;
  - Vérifier qu'il y ait assez de chaque produit en "nouveau" : si pas, en prendre quelques-uns en rayon et les amener sur l'étagère "nouveau".
- Panneau "les news du quartier" : vérifier les dates des événements sur les affiches et jeter les événements dont la date est passée, remettre de l'ordre sur le tableau.

### Fruits et Légumes

- S'assurer que **les caisses de fruits et légumes soient toujours bien remplies** : ré-achalander dès que possible avec le stock (frigo et hors frigo)
  - **!!** s'il ne reste plus beaucoup d'un produit, le ramener vers l'avant de la caisse pour augmenter sa visibilité.
  - **!!** mettre les F&L les plus anciens vers l'avant / le haut de l'EPS
  - **!!** agencer correctement les F&L (pour avoir un rayon propre et

agréable)

- Faire en sorte que **le rayon soit bien rempli** :
  - faire des doublons de produits s' il y a des espaces vides et remonter les caisses des étagères inférieures à hauteur des yeux.
- Vérifier que les **étagères en bois** et les frigos soient propres : les légumes salissent très vite ! → Nettoyer à la ramassette les étagères en bois (sous les EPS et dans les recoins), et à la lavette les frigos (sous les EPS et les vitres).
- Trier** les fruits et légumes et s'assurer qu'il n'y ait pas de fruits ou légumes abîmés ou qui moisissent dans les caisses : vérifier régulièrement l'état des fruits et légumes, les trier et mettre en réduction ou jeter au compost les produits abîmés.
  - **!!** en rayon et en stock !
- Faire en sorte que **le coin "réductions"** soit propre : trier les fruits et légumes qui pourrissent (mettre au compost) et nettoyer sous les EPS.
- S'assurer que le **sol** reste propre : passer l'aspirateur ou le balai lorsque c'est nécessaire, à l'eau si c'est vraiment sale.
- Vérifier que chaque bac de F&L ait son **étiquette de prix** correspondante et que le nom du F/L, le prix et son origine soient lisibles.
  - Si pas, vérifier ces infos en caisse et réécrire au marqueur pour tableau blanc (et non à l'indélébile!)
- Vérifier qu'il y ait des **sacs en papier kraft** à disposition et en suffisance. Le stock se trouve tout en haut des étagères métalliques de stock, partie vrac.

## Oeufs

- Vérifier qu'il y ait des **œufs en quantités sur l'étagère** de vente : si pas, ouvrir une nouvelle caisse pour mettre son contenu sur l'étagère. Les caisses de stock se trouvent soit déjà sur l'étagère, soit sur les étagères métalliques de stock de l'espace vrac.
- S'il n'y a plus de caisses de stock sur l'étagère de vente, aller en chercher dans les stocks de l'espace vrac et les ramener sur l'étagère de vente, pour qu'elles soient plus facile à mettre en rayon lorsque c'est nécessaire (les oeufs se vendent très vite!).

## Frigos frais

- Faire en sorte que les **frigos soient présentables** : avancer tous les produits à **l'avant** du frigo, en **ligne**, à **l'endroit**, et étiquette face au client. Ne pas entasser !

- S'assurer que le frigo de vente soit **bien rempli** : réachalander dès que possible avec le stock : ne pas attendre que le rayon soit vide, ajouter petit à petit → le frigo de vente doit toujours être le plus rempli possible, et le frigo de stock le plus vide possible.
- Vérifier la **propreté générale du frigo** : vérifier que rien n'a coulé, que les étages et les vitres soient propres.
- S'assurer que chaque produit du frigo ait son **étiquette de prix** correspondante.
  - Si pas, vérifier dans la boîte "étiquettes frigo" au-dessus du frigo, et/ou demander au·à la permanent·e de la réimprimer.
- Vérifier régulièrement les différentes étiquettes :
  - "Mange-moi vite" : si le produit avec une DLC proche a été vendu, retirer l'étiquette
  - "Produit en rupture de stock" / "Produit en commande" : si le rayon a été réachalandé, retirer ces étiquettes
- Vérifier le **seau d'évacuation** du frigo de stock blanc : le vider s'il est rempli à plus de la moitié.

## Congélateur

- Vérifier qu'il y a assez de produits dans les **paniers de présentation**. Ils sont assez étroits et petits, il faut donc veiller à réachalander régulièrement et petit à petit dès qu'il y a une place de libre (le stock est sous ces paniers).
- S'assurer que les produits soient bien **rangés** dans ces paniers : à l'endroit, étiquette visible.
- Vérifier que les **vitres** soient propres et les laver au besoin

## Armoire à pains

- Ramener les pains **vers l'avant** du tiroir pour qu'ils soient visibles
- Vérifier la **propreté générale** : aspirer chaque tiroir vide si les miettes s'accumulent.

## Épicerie

- Faire en sorte que les **rayons soient présentables** : avancer tous les produits à **l'avant des rayons** et placer les étiquettes face au client, à l'endroit de leur étiquette de prix. Ne pas entasser !
- S'assurer que les **étagères soient bien remplies** : réachalander dès que possible

avec le stock : ne pas attendre que le rayon soit vide, un maximum doit se trouver en rayon et non en stock.

- Vérifier les “**trous**” : si il n’y a pas de stocks, placer une étiquette “produit en commande” ou “produit en rupture de stock” (demander laquelle au·à la permanent·e).
- Vérifier que chaque produit ait son **étiquette de prix** correspondante (elles se perdent souvent).
- Vérifier la feuille de **vérification des dates de péremption** : elles doivent être vérifiées tous les mois.
- Vérifier que les mauvais code-barre (le plus court) de toutes les craquottes Pain des Fleurs soient barrés pour ne laisser visible que le bon code-barre (le plus long).

## Produits d’entretien

- Vérifier que les **bidons et bacs à vrac** soient bien **remplis** : si il ne reste qu’un fond, réachalander :
  - Pour les produits liquides dans des bidons : lorsque tu ouvres un nouveau bidon, vider la fin du bidon précédent dans le nouveau et s’assurer que la pompe est correctement mise et fonctionnelle
- Vérifier qu’il y ait quelques **lavettes** à disposition.
- Vérifier que les bidons et bacs à vrac soient **propres** : les produits coulent et salissent vite ! Passer un coup de lavette sur, autour et sous les bacs et bidons (+ sur leur pompe)
- Vérifier que les **plaques noires** (pour récupérer ce qui coule des bidons) soient propres, et les laver dans le bureau si nécessaire.

## Boissons (jus, softs, vins)

- Faire en sorte que les **rayons soient présentables** : avancer tous les produits à l’avant des rayons et placer les étiquettes face au client.
- S’assurer que **les étagères soient bien remplies** : réachalander avec le stock lorsque c’est nécessaire (= sans attendre que le rayon soit complètement vide) en plaçant les bouteilles à l’endroit, étiquette face visible.
- Vérifier les “**trous**” : si il n’y a pas de stocks, placer une étiquette “produit en commande” ou “produit en rupture de stock” (demander laquelle au·à la permanent·e).

- Vérifier que chaque produit ait son **étiquette de prix correspondante** (elles se perdent souvent).
- Les **poussières** s'accumulent rapidement sur cette étagère : passer la lavette consciencieusement si elle semble sale.

## Bières

- Vérifier que **les bacs soient identifiables** : placer une **bouteille** étiquette visible / face au client s'il n'y en a pas, pour que l'on puisse reconnaître facilement quelles bières il y a dans chaque bac
- Vérifier que **chaque sorte de bières soit présente** : dans certains bacs, 2 sortes de bières sont mélangées pour gagner de la place, vérifier que chaque bière est donc accessible pour les clients.
- Vérifier les bacs et enlever les potentielles **vidanges** qui s'y trouveraient (les ranger dans l'espace vidanges)

## Vrac

- S'assurer que chaque **contenant** (fûts, silos, bacs, pots) soit bien rempli réachalander dès que possible avec le stock. Ne pas attendre qu'un contenant soit tout à fait ou quasi vide pour le remplir.
- Vider les **petites poubelles** qui se trouvent devant la porte du bureau lorsqu'elles sont remplies. Les vider dans les grandes qui se trouvent derrière les caisses.
- Nettoyage complet** de l'espace vrac :
  - Nettoyer l'**espace "tare/machine à café"** : brosette autour du moulin, lavette sur la balance.
  - Passer la **ramassette** "étagère" OU l'aspirateur sur l'îlot central des épices, entre chaque bocal
  - Passer la ramassette "étagère" OU l'aspirateur entre chaque fût et bac à vrac
  - Passer l'**aspirateur** sous toutes les palettes et dans leurs recoins
  - Laver les **pelles et pinces** qui sont dans le bac "sale", ainsi que les bacs verts de transfert
- S'assurer que les **couvercles** des fûts soient à l'endroit (étiquette face lisible), que le sac plastique soit retroussé vers l'extérieur et qu'il y ait une pelle / pince pour chaque bac / fût / contenant.
  - **!!** On laisse les pelles à l'intérieur des fûts, et non sur le couvercle.

- Vérifier que chaque bac / fût / silo ait son **prix indiqué et lisible**.
- S'il n'y a plus rien d'un certain produit, coller une étiquette "**produit en commande**" ou "**produit en rupture**" sur le contenant (demander laquelle à le ou la permanent.e).
- Vérifier qu'il y ait des **sacs en papier kraft** à disposition et en suffisance. Le stock se trouve tout en haut des étagères métalliques de stock, partie vrac.

## Aspect & Propreté générale

- Veiller à la **propreté générale du magasin** : aspirer ou balayer le sol, de l'avant jusqu'au fond du magasin, lorsqu'il est sale ou commence à l'être.
- Descendre et plier les **cartons** lorsqu'ils traînent en magasin (les plier correctement (pour faciliter la tâche pour shift poubelles)
- S'assurer qu'il y a toujours suffisamment de **sacs papier** pour les achats en vrac.
  - Deux endroits : sous la balance F&L et à gauche de l'étagère boissons.
  - Trois tailles : S, M, L.
- Vider et descendre les **poubelles** lorsqu'elles sont remplies.
- Vérifier que rien ne traîne dans le magasin :
  - les petits EPS verts (154) se plient et se rangent au-dessus de l'étagère F&L réduction
  - les grands EPS verts (186, 216, 246) se plient et se rangent dans les chariots métalliques à roulettes qui se trouvent derrière le rayon "produits d'entretien".
  - les EPS bleus s'empilent à gauche de l'étagère fruits
  - les cartons s'évacuent à la cave

## ANNEXE 3 - RÉASSORT ET GESTION FRUITS & LÉGUMES

Le rayon doit toujours avoir l'air **rempli au maximum** : lorsqu'un bac de fruits ou légumes n'est plus rempli, il faut réassortir avec ce qu'il y a en stock → **Les bacs doivent constamment être remplis !**

**Exception** : les F&L fragiles qui sont vendus hors frigo mais qui sont stockés au frigo → Ces produits-là ne doivent pas être en quantité trop élevée en rayon, pour permettre d'en garder plus au frigo et mieux les conserver. Réachalander souvent !

Les stocks de F&L se trouvent en face du frigo de vente des F&L et dans les frigos de stock :

- S'il y a un fruit ou légumes qui se trouve en stock mais pas en rayon, l'amener en rayon ;
- Les F&L qui vont en rayon doivent être rangés en rayon dans des **EPS verts** : dans les petits EPS - numéro **154**, ou dans les EPS un peu plus grands - numéro **186** (pas de 216 ou 246). Tu ne laisses donc pas de caisses en carton en rayon SAUF si elle permet de protéger des F&L fragiles.

Tu choisis un petit ou un grand EPS en fonction du fruit ou légumes et de sa taille : si le fruit ou légumes est déjà en rayon, tu utilises le même format que la caisse déjà en rayon.

Le but est de **garder un rayon agréable et rempli** : tu peux remonter des caisses à hauteur des yeux ou dédoubler certains F&L (mettre une deuxième caisse de même produit) pour remplir l'étagère, utiliser un EPS plus grand (186) si le rayon fait "vide", etc.

- Il est important de respecter l'**ordre des arrivages** : les caisses plus anciennes doivent aller en rayon avant les caisses les plus récentes (date de réception indiquée sur la caisse- si pas de date, toutes les caisses sont du même arrivage). Attention à TOUJOURS vérifier qu'il n'y a pas une caisse plus ancienne ailleurs dans les frigos ou dans les stocks extérieurs.

Il est possible qu'il n'y ait plus de stock de certains produits : dans ce cas, retourner la caisse en rayon et la laisser à l'envers.

Il faut régulièrement vérifier l'**état de fraîcheur** des fruits légumes et les trier :

- Couper/éplucher/peler les légumes défraîchies (bottes de radis, oignons ciboules, poireaux, ...)
- Mettre sur l'étagère des réductions ce qui n'est plus de première fraîcheur et trop abîmé ;
- Jeter les invendables/pourris ou les mettre à donner (étagère de réductions). Si c'est pourri, c'est compost !

Si il n'y a pas assez de F&L pour remplir le rayon, grouper/remonter les EPS pour que le rayon ait l'air rempli.

Lors du rangement d'une livraison de F&L : les nouveaux bacs arrivés doivent être mis en dessous/derrière les marchandises plus anciennes et chaque caisse doit être étiquetée avec la date de réception de la livraison.

## ANNEXE 4 - RÉASSORT ET GESTION DES PRODUITS FRAIS

### 1. En début de journée : check DLC

A l'ouverture du magasin, regarder les DLC de **tous** les produits qui se trouvent dans les frigos de vente :

- Ramener ceux qui périssent le plus vite vers l'avant (règle FIFO : first IN first OUT) ;
- Si un produit est périmé, en informer le·a permanent·e et mettre le produit de côté (ne peut pas être vendu). Il peut être donné à un membre et dans ce cas, il faut le faire passer à 100% de remise en caisse.
- Si un article expire le jour-même ou le lendemain - ou le surlendemain si le magasin est fermé (lundi et jeudi), mettre une étiquette "Mange moi vite" sur l'étiquette de prix" → règle = **Jour J, J+1 et J+2 si c'est un jour de fermeture** ;
- **À 15h**, les articles qui périssent jour même - ou le lendemain si le magasin est fermé le lendemain, doivent être mis en réduction : mettre un **autocollant** -50% sur chaque article qui arrive à expiration et une **étiquette orange** -50% sur l'étiquette de prix, qui remplacera donc le "Mange-moi vite".

Les étiquettes se trouvent dans le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&L.

### 2. Réassort frais

Le but est de **réachalander** les rayons et de donner envie de se servir en présentant bien les articles. Le rayon doit constamment être rempli, ou avoir l'air rempli :

- Ramener les articles **à l'avant du rayon** en permanence, à l'endroit, en ligne, étiquette face client·e ;
- Re-**mettre en évidence** les produits cachés ou peu visibles ;

Les stocks de produits frais se trouvent les frigos de stock :

- S'il ne reste plus beaucoup d'un article ou s'il n'y a plus aucun, ravitailler avec ce qu'il y a en stock ;
- S'il y a des produits en stock mais pas en rayon, les amener en rayon ;
- Il est possible qu'il n'y ait plus de stock de certains produits : aller chercher une petite étiquette "produit en commande" ou "en rupture" (demander laquelle au·à la permanent·e) dans le débarras pour la mettre dans le rayon. Ne pas laisser une place vide dans le frigo sans indication.

**ATTENTION AUX DLC** : les produits avec la DLC la plus proche vont à l'avant du rayon et les plus anciens vont derrière !

Vérifier que chaque produit ait toujours son étiquette de prix (elles tombent souvent). Les étiquettes manquantes sont souvent dans la boîte "étiquettes frigo" au-dessus du frigo de vente. Si elle n'y est pas, prévenir le·la permanent·e pour la réimprimer.

## ANNEXE 5 - RÉASSORT ET GESTION VRAC

### Règles de base :

- Ne pas mettre de sachet/bac/caisse alimentaire à même le sol : poser un bac ou une palette entre le sol et le produit alimentaire #AFSCA ;
- Travailler en sécurité : certains sacs sont lourds ! On ménage son dos, on porte à deux... ;
- Se laver les mains/se désinfecter les mains avant de manier les produits en vrac ;
- Ne prendre aucune initiative sur le contenant, contenu ou placement d'un produit – demander au·à la permanent·e/salarié·e ;
- Ne pas mélanger deux lots/produits différents #AFSCA ;
- Nettoyer les contenants au moins une fois tous les 2 mois (suivi des dates de nettoyage via les feuilles de suivi du vrac, farde "suivi vrac").

### Emplacement des stocks :

Les stocks se trouvent au fond du magasin :

- sur les étagères métalliques "stock" ;
- sous les fûts de pâtes (sur des palettes roulantes) ;
- sous les petits pots d'épices.

Le rangement des étagères et palettes roulantes permet de les retrouver facilement : chaque partie contient un certain type de produits vrac dont le nom est écrit en grand, veille à respecter le rangement établi.

### Réassort :

- Ravitailler les silos, fûts, bacs à vrac, bocaux et boîtes lorsqu'il reste **moins de la moitié** de leur contenance (environ).
- Le sac plastique qui contient le produit et qui se trouve dans le fût doit rester dans le fût et ne doit pas être jeté : ce sont des sacs de conservation.

Lorsque tu réachalandes un produit en vrac, une **procédure spécifique** est à suivre (souci de traçabilité pour #AFSCA) :

- **Si tu n'ouvres pas** un nouveau sac/boîte et que celui-ci était déjà ouvert, tu ne dois pas référencer le produit dans la farde de suivi (car le shifteur ou la shifteuse qui a ouvert le sac/boîte a déjà fait le nécessaire) ;
- **Si tu ouvres** un nouveau sac/bac de vrac, il doit être **référéncé dans la farde « suivi vrac »**. La farde se trouve dans l'espace vrac, sur le meuble avec la balance et la machine pour moudre le café. Les consignes de référencement y sont reprises : tu

cherches la feuille du produit concerné dans la farde et y écris les informations demandées.

- Vérifie le numéro de lot et le fournisseur/marque de la dernière ligne inscrite sur la feuille avant celle que tu viens d'inscrire et compare-les à celui inscrit sur le sac/boîte que tu ouvres et donc la ligne que tu viens d'écrire :

-

- **Produit identique, lot identique** : tu peux remplir le contenant mais attention, **l'ancienne marchandise doit se retrouver au dessus de la nouvelle (FIFO)** :

- Sors l'ancienne marchandise ;
- Transfère-la dans un contenant de transfert. Tu peux trouver des contenants de transfert sous le meuble avec la machine pour moulin à café ;
- Verse la nouvelle marchandise dans le fût/bac ;
- Verse l'ancienne marchandise, qui se trouve dans le contenant de transfert, par dessus.

**Seule exception** : les silos : comme le produit descend et qu'on se sert par en bas, la règle FIFO est respectée. Tu peux verser le sac par-dessus sans utiliser de contenant de transfert.

- **Produit/fournisseur différents ou lots différents** : on ne peut pas mélanger les produits si leur numéro de lot sont différents **#AFSCA** :

- Tu verses le restant du produit du fût/bac/silo dans une boîte de transfert que tu déposes sur le fût/à côté du bac ;
- Tu remplis le fut/bac/silo avec le nouveau produit ;
- Si tu n'as pas su vider tout le sac/boîte, tu refermes bien le sac/boîte entamé (avec du papier collant ou des pinces, de manière étanche), et tu le range dans les stocks à son emplacement.

**!!** Si tu n'as pas vidé l'entièreté du sac dans le fût / bac / silo, referme-le avec une pince à linge ou du scotch.

Récap :

- Produit identique / lot identique = GO
- Produit identique / lot-fournisseur différent = GO en transvasant l'ancien lot dans bac de transfert

Il est possible qu'il n'y ait plus de stock de certains produits : retourne le couvercle du fût s'il s'agit d'un produit dans un fût (mettre le couvercle à l'envers, pour montrer que c'est vide) + aller chercher une petite étiquette "produit en commande" ou "en rupture" (demander

laquelle au·à la permanent·e) dans le meuble blanc qui se trouve en face du frigo de vente F&L.

### Nettoyage des contenants :

- Les bacs/silos doivent être nettoyés régulièrement : nous avons fixé **tous les 2 mois minimum**.
- Lorsque tu écris une nouvelle ligne sur la fiche-produit, vérifie la dernière date de nettoyage. Si deux mois sont passés : prends un nouveau bac à vrac propre dans la réserve dans la cuisine ou dans le bureau des salarié·e·s et mets le nouveau produit dans ce bac propre.
- Remonte les bacs/silos sales à la cuisine, et nettoies-les. Attention à démonter soigneusement les pièces, elles peuvent se casser ou être perdues.
- 

Les fiches-produit de la farde de suivi sont celles-ci :

Nom du produit :				
Fournisseur / Grossiste / Marque	Date d'ouverture	Date limite consommation DLC	N° de lot	Nettoyage contenant & date <b>doit être fait tous les 2 mois minimum</b>

## ANNEXE 6 – CONSIGNES

### ANNEXE 6.1 - REMISE DE CONSIGNES

#### Procédure - Client qui rend ses consignes :

1. Vérifie que ta vidange est bien consignée :

- Regarde la **liste** qui suit ;
- Note les **montants** sur ce papier, à ta disposition :

<b>Consignes - Statiegeld</b>	
...x 0.10€	...x 0.30€
...x 0.15€	...x 0.50€
...x 0.20€	...x 0.75€
...x 0.25€	...x 1.00€
Autre : .....	

- Soit tu l'offres au **ticket solidaire** en le mettant dans l'urne ;
- Soit tu **déduis le montant** de tes courses en donnant le papier à la caisse.

- Ta vidange n'est pas présente dans la liste?
  - Si elle est du même format que les bouteilles consignées, tu peux la rendre ;
  - Si pas, elle n'est pas consignée et doit repartir avec toi !

2. Range tes vidanges en vrac dans les bacs :

- Le tri et rangement adéquat se fait par les shifteurs et shifteuses.

## Bières

Visuel	Article	Volume	Valeur consigne
	<p>Toutes les bières</p> <p><b>format : classique sans "épaules"</b></p> <p><u>Brasseries</u> : DrinkDrink, Anders, Senne, Lesse, BBP, Dupont, Westmalle, Ducassis ...</p>	33 cl	0,10 €
	<p>Brunehaut Houblonde</p>	33 cl	0,10 €
	<p>Quintine</p>	33 cl	0,40 €

	<p>Grisette Blanche</p>	<p>25 cl</p>	<p>0,10 €</p>
	<p>Toutes les bières</p> <p><b>format : “épaules” et autres formats</b></p> <p><u>Brasseries :</u> Bertinchamps, Bières de Quartier, Ermitage, Sambro ...</p>	<p>33 cl</p>	<p>0€</p> <p><b>NON CONSIGNÉ</b></p>
	<p>bières</p> <p><b>format grande bouteille</b></p>	<p>75 cl</p>	<p>0,20€</p>

### Eaux, jus et limonades, autres

Visuel	Article	Volume	Valeur consigne
--------	---------	--------	-----------------

	<p>Tous les jus</p> <p><b>De Drie Wilgen</b> <b>Petit bac noir</b></p> <p><b>propres et avec</b> <b>covercle d'origine</b></p>	<p>20 cl</p>	<p>0,10 €</p>
	<p>Tous les jus</p> <p><b>De Drie Wilgen</b> <b>Bac bleu</b></p> <p><b>propres et avec</b> <b>covercle d'origine</b></p>	<p>1 L</p>	<p>0,25 €</p>
	<p>Tous les jus</p> <p><b>Pajottenlander</b> <b>Bac vert</b></p> <p><b>propres et avec</b> <b>covercle d'origine</b></p>	<p>1 L</p> <p>75 cl</p>	<p>0,30 €</p> <p>0,25€</p>
	<p>Les eaux</p> <p><b>Ginstberg</b> <b>Bac noir</b></p> <p><b>Spa</b> <b>Bac bleu</b></p>	<p>1 L</p>	<p>0,20 €</p>

	<p>Les kéfir</p> <p>Eau Vertueuse</p>	<p>33 cl</p>	<p>0,10€</p>
 	<p>Les limonades</p> <p>Ritchie</p> <p>Les kombucha</p> <p>Smile</p>	<p>27,5 cl</p> <p>33 cl</p>	<p>0€</p> <p><b>NON CONSIGNÉ</b></p>
	<p>Tisanes</p> <p>Hierba Buena</p> <p><b>propres et avec couvercle d'origine</b></p>	<p>20gr</p>	<p>1€</p>
	<p>Bouteilles de soupe</p> <p>Potje d'ici</p> <p><b>propres et avec couvercle d'origine</b></p>	<p>75cl</p>	<p>0,50€</p>

## Yaourts

Visuel	Article	Masse	Valeur consigne
	<p>Les pots de yaourt</p> <p><b>Andechser Bioferme</b></p> <p><b>Bac gris / brun</b></p> <p><b>propres</b></p>	500 g	0,15 €
	<p>Les pots de yaourt</p> <p><b>Neubempt</b></p> <p><b>propres</b></p>	350g	0,25€
	<p>Les yaourts / riz au lait / chocaille</p> <p><b>Chant des cailles</b></p> <p><b>propres et avec couvercle d'origine</b></p>	500 g  ou  150 g	1 €
	<p>Pots de yaourts</p> <p><b>Lacia</b></p> <p><b>propres et sans couvercle</b></p>	350gr	0,75 €

## ANNEXE 6.1 - RANGEMENT DES CONSIGNES

## ANNEXE 7 - RÉCEPTION D'UNE LIVRAISON

1. Quand un livreur se présente, appeler le·la salarié·e ou permanent·e.
2. Si le ou la salarié·e ou permanent·e n'est pas présent·e, accepter la livraison.
3. Lors de la réception de la livraison, vérifier qu'il y a bien le bon de livraison.
4. Rendre éventuellement une palette "Europal", une palette d'autre type ou les consignes/contenants "retour" s'il y en a, à la personne qui livre.
5. Vérifier la livraison (s'il y a plusieurs fournisseurs, procéder un fournisseur à la fois, ou diviser les équipes) :
  - a. Déballer soigneusement les différents produits et vérifier si cela correspond à ce qui est écrit sur le bon de livraison. Vérifier les quantités, les contenus et la qualité.
  - b. Noter, au fur et à mesure du déballage, un **V** à côté du nombre d'articles si cela correspond (et qu'il s'agit du bon article !)
  - c. Si la quantité reçue diffère de celle inscrite sur le bon de livraison, noter une **X** et noter la quantité effectivement reçue à côté.
  - d. Si un article non repris sur le bon de livraison a été reçu, le noter à la fin de la liste. S'il s'agit d'un article qui ressemble à un autre et qu'une erreur a été commise, l'écrire à côté de la ligne de l'article non en ordre.
  - e. Noter **Zéro / 0** si le produit n'est pas présent.
  - f. Attention : ne pas barrer les lignes de produits et ne pas utiliser les marqueurs "Posca" pour surligner les lignes (utiliser les fluos).
  - g. Si l'entièreté du bon est correct, écrire "OK" sur la première page. Si pas, écrire "KO" et fluorer les erreurs dans le bon.
6. Rendre le bon de livraison au salarié ou à la salariée et l'informer oralement sur les différences dans la livraison.
7. Ensuite, ranger chacun des produits à son emplacement prévu dans les rayons du magasin (attention à respecter l'ordre dans les dates de péremptions - Règle FIFO) ou à son emplacement en stock s'il n'y a pas assez de place en rayon.

Attention : Ne pas bourrer les rayons, ne pas faire de doubles files, ne pas entasser.

Lorsque plusieurs livraisons arrivent ou sont déjà présentes en magasin : priorité au traitement de livraison de produits frais (viandes/fromages), ensuite de F&L et finalement de produits secs.

L'horaire des livraisons est le suivant :

- Lundi : magasin fermé
- Mardi matin : Biofresh, Ecodis, Vajra, Montaval, Ctoutbon
- Mardi après-midi : Le Pain Levé
- Mercredi : Hygiena, Marma
- Jeudi : magasin fermé
- Vendredi matin : Biofresh, Montaval, Ctoutbon, Ecodis, Food Hub, La Censièrre, Cabas

- Vendredi après-midi : Paintintin
- Samedi : pas de livraison
- Dimanche : pas de livraison

Des livraisons ponctuelles arrivent également, sans régularité dans les jours (Ethiquable, Cafe di Santo, Terroirist, Tastaway ...)

## ANNEXE 8 – GESTION DES CAISSES

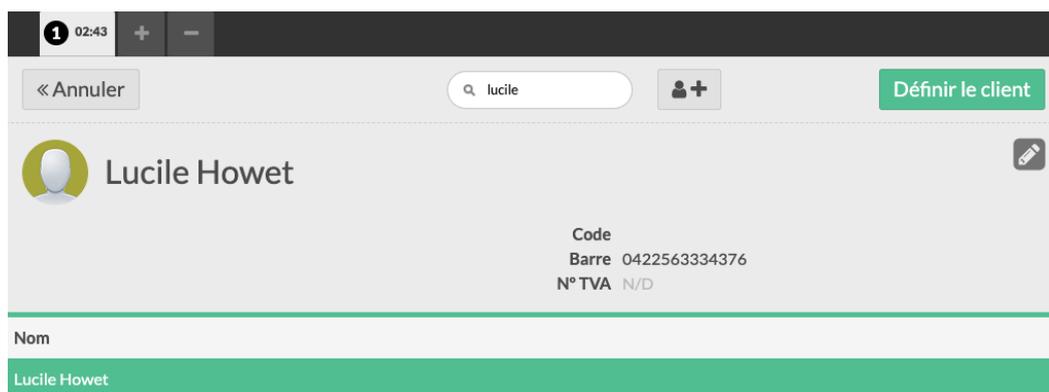
### Règles d'or :

- Il est important de faire la caisse de façon **attentive** et concentrée ;
- Ne pas vouloir aller vite et **prendre le temps** dont on a besoin ;
- Ne pas se stresser, le client ou un autre membre sera toujours là pour aider !
- Travailler **méthodiquement** : un produit à la fois, et **toujours un œil sur l'écran** !

À gauche et à droite du comptoir de la caisse se trouvent des petits visuels reprenant les étapes principales pour faire la caisse correctement.

### 1) Définir un client

- Écrire le prénom ou nom de famille du membre, et cliquer sur "Définir le client" en haut à droite de l'écran



- Si le client n'est pas membre, sélectionner le profil « visiteur » et lui demander s'il connaît le projet et son fonctionnement, lui expliquer si pas.  
**!! Ne pas créer de nouveaux membres en caisse !!** Si le visiteur ou la visiteuse veut son nom en caisse, il ou elle doit devenir membre.

### 2) Ordonner les articles

Demander au client de mettre **tous les produits d'un même côté de la caisse**. Tu ne les passes de l'autre côté que lorsqu'ils sont scannés ou pesés **et apparaissent sur le ticket à gauche l'écran** → **Vérifie que l'article apparaît sur le ticket à gauche de l'écran en permanence**, même si tu entends un bruit de scan : il arrive régulièrement que **les articles ne passent pas et que les shifteurs et shifteuses ne s'en rendent pas compte** !

### 3) Scanner

Scanner un par un TOUS les articles scannables (être attentif) : à chaque article scanné, vérifier si celui-ci apparaît bien dans **la liste à gauche de l'écran**, même si tu entends un bruit de scan : le scanner émet un "bip" même si le produit n'est pas enregistré/connu, il arrive régulièrement que **les articles ne passent pas et que les shifteurs et shifteuses ne s'en rendent pas compte !**

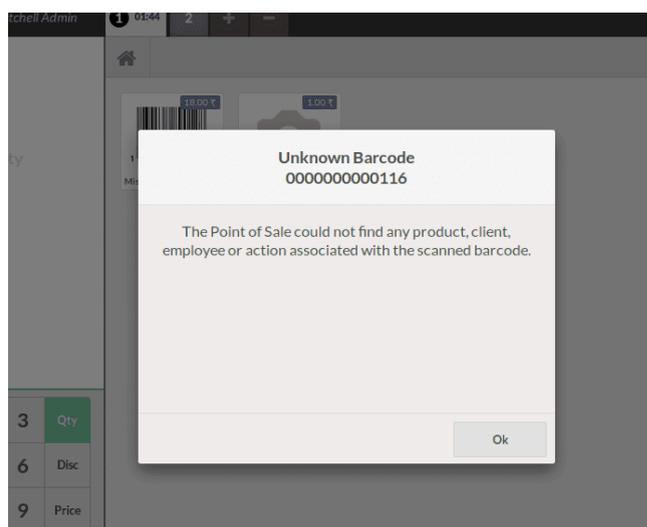
→ S'assurer à chaque bip que le produit s'ajoute à la liste sur l'écran !

#### Remarques :

- Si un produit **a déjà été scanné** une fois plus haut sur le ticket, au scan suivant, il n'y aura pas d'ajout de nouvelle ligne, mais la quantité du produit augmentera. Ne scanne donc pas plusieurs fois en pensant que ça ne marche pas!
- Si un même article est **présent en plus d'une fois** (3 pots de cornichons par exemple) :
  - Soit scanner séparément chaque même article
  - Soit scanner le code-barre le nombre de fois correspondant à ce même article
  - Soit taper le nombre avec le clavier

#### - **Si le code-barre ne passe pas :**

Le code-barre de certains articles n'est pas reconnu par le scanner (certaines viandes, fromages, code-barres qui ont changé, etc.) : un message d'erreur apparaît alors à l'écran (raison pour laquelle à chaque article scanné, tu dois être attentif·ve à l'écran!) :



Cliquer sur "OK", et ensuite chercher manuellement l'article en tapant son nom dans la barre de recherche (le code-barre ne passe pas, ça ne sert à rien de réessayer).

**!!** La barre de recherche fonctionne comme Google : ne mettre qu'un mot-clef et pas 3-4. Lire bien attentivement les résultats de la recherche pour sélectionner le bon

article (ex.: toutes les tartinades ont le même prix, mais il est important de sélectionner la bonne tartinade pour la mise à jour des stocks).

#### 4) Articles sans code-barre : peser le vrac et les F&L :

Rechercher ces articles dans la barre de recherche : avec un seul mot-clef et pas plusieurs, pas d'apostrophe, pas de mots-lien, etc.

- Soit ce sont des articles qui se vendent **à la pièce** : (pc) dans le nom de l'article indique un produit **à la pièce** (qui ne doit pas être pesé) : simplement cliquer dessus (si plus d'un, choisir la bonne quantité comme expliqué ci-dessus) ;



- Soit ce sont des articles qui se vendent **au litre** : (l) indique un produit au litre : il s'agit du vrac liquide, celui-ci ne se compte pas en poids. Il faut encoder **le volume du contenant**.



**!!** Quand tu cliques sur l'article, la caisse indique automatiquement 1L : corrige au clavier le volume exact (50cl, 33cl, 75cl, 5l ...). Le-la client-e peut acheter n'importe quelle contenance, on ne vend pas uniquement par litre ou décilitre.

Liquide vaisselle (l) Biotop\_25 3,30 €  
1,000 Litre(s) à 3,30 € / Litre(s)



Liquide vaisselle (l) Biotop\_25  
0,330 Litre(s) à 3,30 € / Litre(s)

1,09 €

Si le volume du contenant est inconnu, le poids fait l'affaire (calculer et déduire la tare du poids de la balance dans ce cas).

- Soit ce sont des articles qui se vendent **au poids** : (kg) indique un produit **qui doit être pesé** :



- Vérifier que la balance soit bien à zéro, si pas, appuyer sur le bouton zéro pour la remettre à zéro ;



- Déposer les articles sur la balance ;
- Cliquer sur l'article sur l'écran ;
- Les balances sont connectées aux PC : une fenêtre apparait avec le poids inscrit sur la balance ;
- Si les articles sont dans un contenant, un sachet qui a une tare : l'encoder sur cet écran avec le clavier en format 0,000 (directement taper avec le clavier, la tare va s'inscrire automatiquement) ;

Exemple d'une tare à 37 gr :

Cookies au Chocolat Nos Pilifs (kg)	
Gross Weight	0.000 kg
Tare	0.037 kg

- Cliquer sur « confirmer » avec la souris ou sur « enter » sur le clavier AVANT de retirer le produit de la balance (sinon, la liste s’inscrit mais avec 0kg)

**Si la balance est déconnectée** : pas de panique, elle FONCTIONNE, mais le poids ne s’inscrit pas automatiquement :

- Forcer le système en confirmant sur le bouton vert de l’écran de la balance ; un message d’erreur apparaît : cliquer sur “Confirmer” :

**Quantity lower or equal to zero**

The quantity is lower or equal to zero. Are you sure you want to continue ?

Annuler
Confirmer

- Taper le poids au clavier et **vérifier à l’écran que c’est correct** ;
- Si il y a une tare : entrer manuellement la tare : Cliquer sur “Tare” : entrer le poids du contenant. La tare apparaît sur la ligne du produit.

 Lucile Howet	1	2	3	Qté
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="font-size: 24px; margin: 0 5px;">➔</span> </div> Paiement	4	5	6	Tare
	7	8	9	Rem.
	+/-	0	.	Prix
	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <span style="font-size: 18px; margin: 0 5px;">✖</span> </div>			

**NB :**

- **Tu peux corriger toute erreur à posteriori** : càd avec ton clavier. Si tu t’es trompé dans la tare, dans le poids, etc. il suffit d’appuyer sur la touche “effacer” (backspace) AVEC PARCIMONIE pour effacer un chiffre à la fois. Et tu réécrit ensuite le bon poids, la bonne tare, etc.

**Tips :**

- Pour 344gr : .344 (pas besoin de taper le zéro)
- Pour 1kg235 : 1.235
- Tare des sacs Colruyt = 0,037

**Cas particuliers :**

- **Viandes et fromages** : Certaines viandes et certains fromages n'ont pas de code-barre, ou ont des code-barre, qui fonctionnent ou non !!
  - Essaie de scanner les code-barre quand il y en a.
  - Si il ne passe pas (message d'erreur comme ci-dessus) : recherche l'article à la main (par **mot-clef!**).
    - !! haché de porc ≠ haché porc-boeuf ≠ haché boeuf / jambon fermier ≠ jambon bio / saucisses de campagne ≠ saucisses chipolata ...
  - Pose le paquet de viande sur la balance, **N'INDIQUE PAS DE TARE**, clique sur "Commande".

Haché de volaille / poulet Le roi des Champs +-400g (kg)\_Ecodis

Gross Weight	0.000 kg
Tare	0.000 kg
0.000 kg	
17,46 €/kg	0,00 €
<b>Commande »</b>	

- Au clavier, tu écris directement le **poids net** qui est indiqué sur le paquet. Il n'y a aucun calcul mental de tare à faire !

**Haché de volaille / poulet Le roi des Champs +-400g (kg)\_Ecodis** 8,44 €  
0,456 kg à 18,51 € / kg

→ Tu peux utiliser cette technique de **rectification du poids** pour chaque viande emballée. Ainsi, le·la client·e ne paie pas l'emballage plastique.

### **Vidanges et consignes :**

Si quelqu'un rend des consignes : la personne a normalement un ticket de consignes à te donner. Si pas, la liste est sur l'étagère à consignes.

Pour les déduire de son ticket :

- sélectionner la catégorie "99. CONSIGNE" ou taper « consignes » dans la barre de recherche d'articles
- sélectionner l'article qui correspond au bon montant (montant NÉGATIF).
- si il y en a plusieurs : cliquer plusieurs fois sur le montant négatif, ou indiquer le nombre au clavier
- Tips : des images sont là pour te guider, les noms des marques sont dans le titre, et les montants sont par ordre croissant.

Exemple de quelqu'un qui rend 1 pot de yaourt Chant des Cailles, un pot de yaourt Lacia, deux pots de yaourt Bioferme, 5 bières et une bouteille de jus :

<b>Consigne - retour 1,00 (CDC &amp; Hierba Buena)</b>	<b>-1,00 €</b>
1,000 Unité(s) à -1,00 € / Unité(s)	
<b>Consigne - retour 0,75 (Lacia)</b>	<b>-0,75 €</b>
1,000 Unité(s) à -0,75 € / Unité(s)	
<b>Consigne - retour 0,25 (3 Wilgen 1L / Pajott 75cl / Neubempt)</b>	<b>-0,25 €</b>
1,000 Unité(s) à -0,25 € / Unité(s)	
<b>Consigne - retour 0,15 (Bioferme, Andechser)</b>	<b>-0,30 €</b>
2,000 Unité(s) à -0,15 € / Unité(s)	
<b>Consigne - retour 0,10 (bières / Pajott 3Wilgen 20cl)</b>	<b>-0,50 €</b>
5,000 Unité(s) à -0,10 € / Unité(s)	

### **Ticket Solidaire :**

Si quelqu'un achète un article solidaire ou souhaite ajouter une somme solidaire, taper «ticket solidaire» dans la barre de recherche et sélectionner les articles pour arriver au montant de l'article acheté par le client.

Exemple de quelqu'un qui achète un bavoir à 6€ (ou veut faire un don de 6€) :

**Ticket Solidaire 5€** 5,00 €  
1,000 Unité(s) à 5,00 € / Unité(s)

**Ticket Solidaire 1€** 1,00 €  
1,000 Unité(s) à 1,00 € / Unité(s)

## 5) Vérification

Une fois tous les articles encodés, les consignes déduites, remonter la liste d'articles affichée sur la gauche de l'écran et **toujours toujours** la **VÉRIFIER AVEC LE CLIENT** et rectifier les éventuelles erreurs.

### Points d'attention :

- Des lignes d'articles à 0 unité, 0kg et 0€ : il faut repointer ou repeser les produits concernés

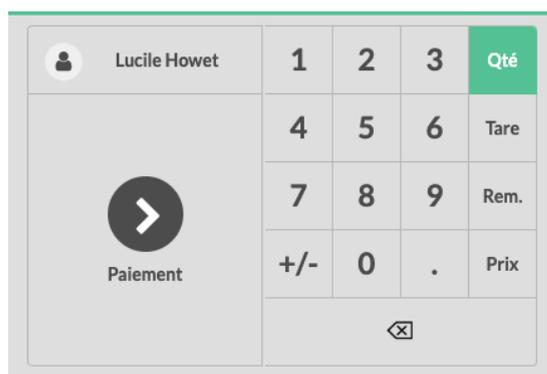
**Cookies au Chocolat Nos Pilifs (kg)** 0,00 €  
0,000 kg à 27,04 € / kg

- Des quantités / prix élevés : si c'est de la viande ou de l'alcool : OK
- Des quantités négatives
- Les tares (ex: 370gr au lieu de 37gr)

Quand le-la client-e a fini de regarder en même temps, et qu'il ou elle est d'accord, passer au paiement :

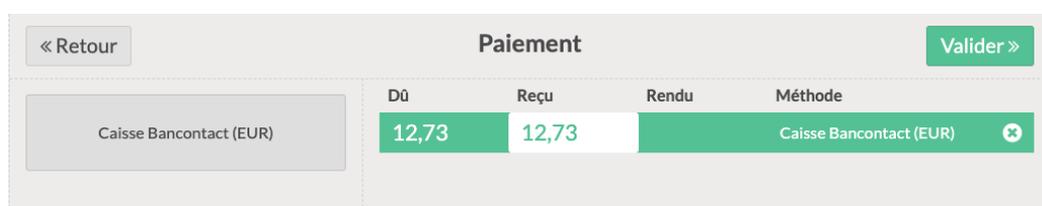
## 6) Paiement

- Cliquer sur « paiement » en-dessous du nom du / de la membre :



→ le montant s'affiche dans une nouvelle fenêtre

- Sélectionner « caisse bancontact » (pour tous les modes de paiements, sauf cash car on ne l'accepte pas)
- Le terminal de paiement n'est pas connecté aux PC !! Il faut encoder manuellement le montant sur le terminal de paiement (qui se trouve entre les 2 caisses) : appuyer une fois sur « ok », encoder le montant, appuyer une nouvelle fois sur « ok »
- Le montant s'affiche du côté du client
- Une fois le paiement approuvé (cela s'affiche sur le terminal), et uniquement si il est approuvé !! : cliquer sur « valider » en haut à droite ;



- Le ticket de caisse s'affiche :
  - si la personne veut le recevoir par mail, cliquer sur « @reçu » → lorsque la case devient verte, le ticket a été envoyé (il faut parfois patienter quelques secondes avant qu'elle ne devienne verte)
  - on ne sait pas imprimer de version papier

!! Bien vérifier que l'icône "wifi" est vert ! Si il est rouge, cliquer dessus, attendre qu'il soit vert, et recliquer sur @reçu. Sinon, le mail ne s'envoie pas.



!! Lorsque c'est un client visiteur, il peut recevoir son ticket par mail : lorsque tu cliques sur @reçu, tu peux encoder l'adresse mail du visiteur.

- Finaliser la commande en cliquant sur « commande suivante ».

!! Ne pas rester sur l'écran du ticket de caisse, et finir toutes les étapes, pour éviter d'avoir des paniers ouverts.

## Tips et remarques :

### Paiements :

- On n'accepte pas le cash : Raisons : la gestion cash avec des bénévoles serait trop compliquée, on est une ASBL et ça demanderait une comptabilité supplémentaire, sécurité : tous les fournisseurs ont le code du boîtier des clés et on ne peut pas se permettre de garder une réserve de cash, ou de demander à quelqu'un de reprendre la réserve de cash chez lui ;
- On accepte les éco-chèques Edenred et les chèques repas ;
- On laisse toujours le capot du terminal OUVERT, pour éviter qu'il imprime des kilomètres de tickets inutiles ;
- Si quelqu'un paie par VISA/ Mastercard, on doit refermer ce capot et pré-sortir le papier à ticket. Une fois le paiement passé, RE-OUVRIR le capot ;
- Si le terminal de paiement indique des messages d'erreur, appuyer plusieurs fois sur « stop » et ils disparaîtront ;
- Il faut parfois remettre un rouleau pour les tickets du terminal de paiement. Des rouleaux de réserve sont normalement disponibles dans le meuble en dessous du terminal (les petits rouleaux ;
- Si le terminal bancontact est hors-service :
  - Essayer de débrancher et rebrancher la prise ;
  - Si le client est un membre : sur une feuille, noter son nom, le montant de son panier, l'heure et la date et l'inviter à régler le montant de ses achats directement sur le compte de Bab'I : BE68 1030 6516 1234 ;
  - Si c'est un visiteur : si ok pour toi, tu peux payer pour lui et il te vire l'argent via App bancaire ou en cash.

### Caisses / Balances :

- Pour **modifier une valeur**, quelle qu'elle soit (poids / quantité / réduction / ...), il suffit de re-cliquer sur la ligne du produit, puis de taper la nouvelle valeur ;
- Si tu dois faire **une remise** : -50% pour les produits qui arrivent à péremption, -20% pour les produits abîmés / en surstock / en liquidation, -100% pour les produits déjà périmés → Clique sur la ligne du produit concerné, et puis sur le bouton "Rem." du clavier à l'écran, et ensuite tape "20", "50", ou "100".

Cookies au Chocolat Nos Pilifs (kg)				12,29 €
0,568 kg à 21,63 € / kg				
Avec un(e) 20% remise				
<b>Total: 25,01 €</b>				
Taxes : 1,36 €				
 Lucile Howet   Paiement	1	2	3	Qté
	4	5	6	Tare
	7	8	9	Rem.
	+/-	0	.	Prix
				

**!!** Même si le produit est gratuit (100% de remise), il faut le faire passer en caisse à 100% de remise pour que ça mette à jour nos stocks !

- Si tu dois faire un **retour de produit** : périmé, abîmé, erreur du client : préviens le-la permanent-e qui doit en informer les salarié-e-s → Chercher dans la caisse le produit à retourner, cliquer dessus, et sur le clavier à l'écran cliquer sur "Qté", puis sur "+/-", et puis sur la quantité à retourner (1, 2, 3 ...). Le montant se met en négatif.

<b>Mozzarella Oma_Biofresh</b>	<b>-1,78 €</b>
-1,000 Unité(s) à 1,78 € / Unité(s)	

- Tu as fait une erreur et tu veux **effacer une ligne** ? Utilise le bouton 'backspace' (c'est le bouton "effacer", au-dessus de "enter"). La 1ère fois cela efface la quantité, la 2ème fois cela efface la ligne.

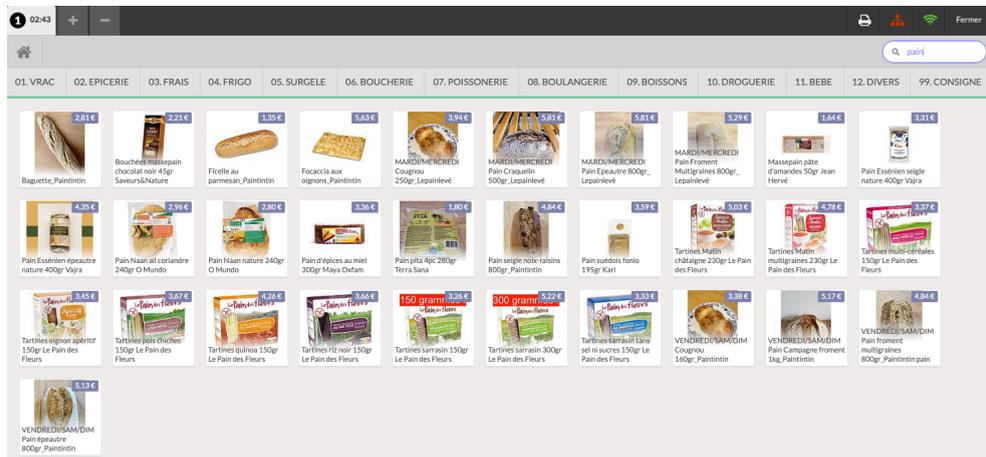
**!!** Attention à appuyer avec parcimonie, car sinon ça effacera les lignes supérieures **!!**

### Recherche d'articles :

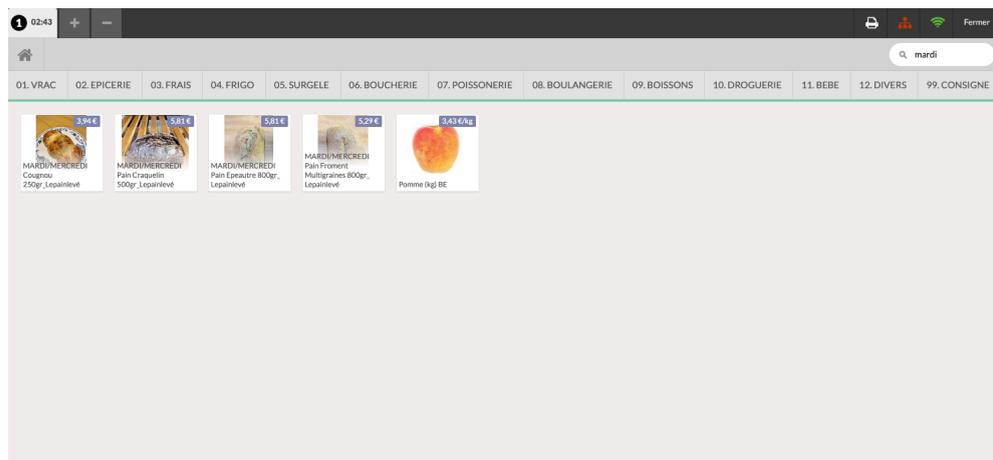
Tips de vocabulaire : écrire par mot-clef → le but étant de ne pas devoir chercher le produit dans une multitude d'articles, et ainsi, d'éviter la mauvaise sélection.

- Pomme de terre : Pdt
- Chant des cailles : cdc
- Bidons d'huiles d'olive : "olive"
- produit / liquide vaisselle / lessive : juste "vaisselle" ou "lessive"
- biscuits : écrire le mot plus précis : "cookie" ou "pilifs" par ex.

- Pains : tape le jour : “mardi”, “mercredi” ou “vendredi”, “samedi” pour 2 raisons :
  - a. ce n’est pas la même boulangerie le mardi/mercredi et le vendredi/samedi !  
Donc veille à sélectionner le bon pain.
  - b. en tapant “pain” tu auras toutes les craquottes “pain des fleurs”, etc. et ça ne facilite pas ta recherche.

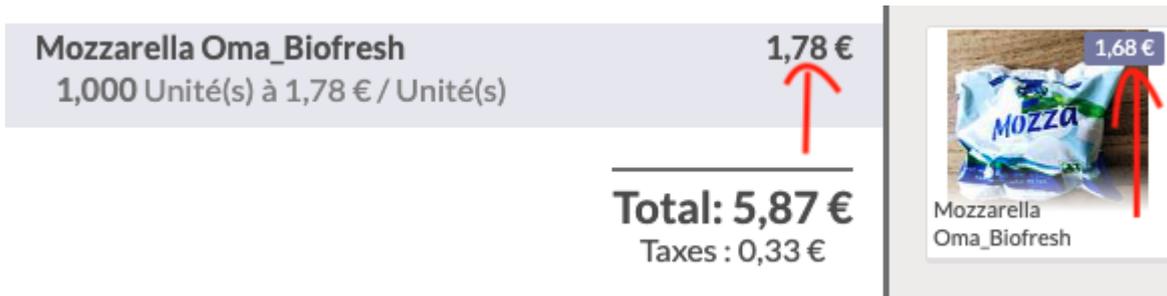


VS :



## 2. Prix :

- Les prix qui s’affichent sur l’image sont les prix hors TVA (HTVA) ! Le prix tout taxe comprise s’affiche dans la liste.



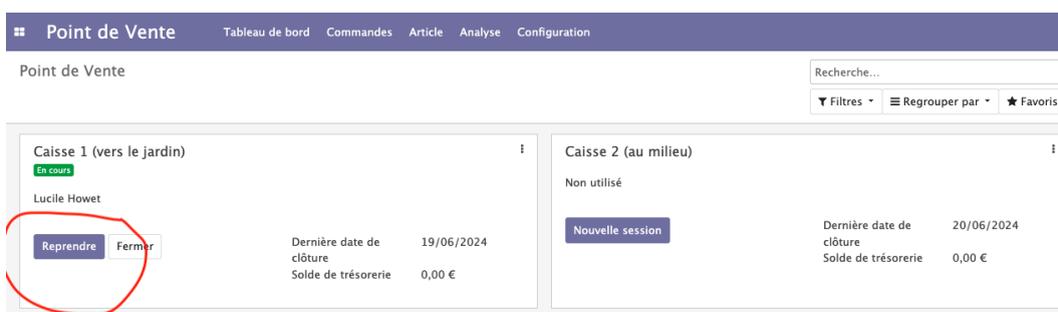
- Le prix indiqué sur les paquets de viande est différent que celui affiché en caisse. C'est normal, le prix indiqué sur le paquet est le prix de vente conseillé, et chez Bab'l grâce à notre petite marge de 25%, on est systématiquement moins cher ;)
- Quand le-la client-e achète un produit avec une consigne, le prix de la consigne est déjà inclus dedans ! Il ne faut pas l'ajouter. Seules les consignes rendues sont à déduire.  
Exemple : en rayon l'étiquette d'un yaourt Chant des Cailles indique 4,13€, et en caisse, il passe à 5,13€ (pareil pour les bières à 10 cents, etc.).

### Interface :

- On n'utilise jamais les catégories, sauf la "99.Consignes"  
Raison : les articles de sont pas toujours correctement référencés.

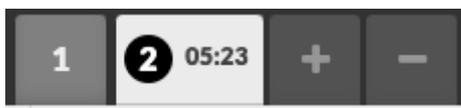


- Si tu ne trouves pas l'article, peut-être que tu es perdu dans les catégories ou sous-catégories. → Clique sur l'icône de la petite maison en haut à gauche.
- Si tu sors de l'interface et que tu tombes sur cet écran, pas de panique !



→ Clique sur “reprendre” à la caisse 1 ou 2 en fonction de celle à laquelle tu te trouves.

- Il est possible de mettre des client·e·s (leur panier) en attente. → Clique sur le “+” en haut de l’écran pour démarrer un autre panier.



### Le ticket solidaire :

- Certain·e·s membres bénéficient de tickets solidaires pour payer leurs courses (en partie ou entièrement).
- Le passage du·de la bénéficiaire doit se faire dans la discrétion pour qu’il ou elle soit à l’aise chez Bab’l. Aucune remarque ou commentaire n’est toléré. La personne paie ses courses comme tout le monde.
- Après avoir vérifié le panier de la personne, le·la bénéficiaire te donne ses chèques, que tu scanner. Tu verras que le montant se déduit. Appuie au clavier sur le nombre de chèques.
- S’il reste un montant à payer, procéder au paiement sur le terminal comme d’habitude.
- Garde les chèques et mets-les dans l’enveloppe dédiée à côté du terminal.



## ANNEXE 9 – PLANNING DE NETTOYAGE ET DESCRIPTIF TÂCHES

### 1. PLANNING

#### Semaine A

Mardi	Mercredi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Aspirer le bureau d'en haut  <input type="checkbox"/> Aspirer le couloir  <input type="checkbox"/> Aspirer les deux escaliers (vers la cave, vers le bureau)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Laver les pelles et pinces à vrac (bac "sale" + celles de tous les fûts)  <input type="checkbox"/> Faire la vaisselle du bureau  <input type="checkbox"/> Nettoyer l'espace produit d'entretien : - les bidon - sous les bidon et les bacs - laver les planches noires  <input type="checkbox"/> Nettoyer les étagères de F&L avec la ramassette "étagère"  <input type="checkbox"/> Rassembler les essuies, torchons, lavettes sales et lancer une machine, les mettre à sécher	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le chariot bleu avec la ramassette	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le meuble à pain : - les étagères - au-dessus du membre (avec la ramassette "meuble à pain")  <input type="checkbox"/> Aspirer sous les étagères épicerie + frigos + lait + meuble à pain + boissons / entretien (dans les recoins!)  <input type="checkbox"/> Amener les verres non consignés à la bulle à verre  <input type="checkbox"/> Nettoyer les frigos de vente des F&L : - les vitres avec le produits à vitre et la raclette - les étagères avec une lavette  <input type="checkbox"/> Nettoyer les paniers/caddies (désinfectant et lavette)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins

#### Semaine B

Mardi	Mercredi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Aspirer le bureau d'en haut  <input type="checkbox"/> Aspirer le couloir  <input type="checkbox"/> Aspirer les deux escaliers (vers la cave, vers le bureau)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Laver les pelles et pinces à vrac (bac "sale" + celles de tous les fûts)  <input type="checkbox"/> Faire la vaisselle du bureau  <input type="checkbox"/> Nettoyer l'espace produit d'entretien : - les bidon - sous les bidon et les bacs - laver les planches noires  <input type="checkbox"/> Nettoyer les étagères de F&L avec la ramassette "étagère"  <input type="checkbox"/> Nettoyer les frigos de vente de fromages et viandes (étagères et vitres)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le chariot bleu avec la ramassette	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le meuble à pain : - les étagères - au-dessus du membre (avec la ramassette "meuble à pain")  <input type="checkbox"/> Aspirer sous les étagères épicerie + frigos + lait + meuble à pain + boissons / entretien (dans les recoins!)  <input type="checkbox"/> Nettoyer les frigos de vente des F&L : - les vitres avec le produits à vitre et la raclette - les étagères avec une lavette  <input type="checkbox"/> Aspirer l'entrée : - les étagères de consignes et vidanges - les étagères en bois - la caisse 3	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins

## Semaine C

Mardi	Mercredi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Aspirer le bureau d'en haut  <input type="checkbox"/> Aspirer le couloir  <input type="checkbox"/> Aspirer les deux escaliers (vers la cave, vers le bureau)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Laver les pelles et pinces à vrac (bac "sale" + celles de tous les fûts)  <input type="checkbox"/> Faire la vaisselle du bureau  <input type="checkbox"/> Nettoyer l'espace produit d'entretien : - les bidon - sous les bidon et les bacs - laver les planches noires  <input type="checkbox"/> Nettoyer les étagères de F&L avec la ramassette "étagère"  <input type="checkbox"/> Rassembler les essuies, torchons, lavettes sales et lancer une machine, les mettre à sécher	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le chariot bleu avec la ramassette	<input type="checkbox"/> Nettoyer espace "vrac" (couvercle des fûts et bacs, balayette/lavette étagères et palettes)  <input type="checkbox"/> Nettoyer le meuble à pains (étagères et au dessus, ramassette "meuble à pain")  <input type="checkbox"/> Aspirer sous les étagères épicerie + frigos + lait + meuble à pain + boissons / entretien (dans les recoins!)  <input type="checkbox"/> Amener les verres non consignés à la buile à verre  <input type="checkbox"/> Nettoyer les frigos de vente des F&L : - les vitres avec le produits à vitre et la raclette - les étagères avec une lavette  <input type="checkbox"/> Nettoyer les toilettes	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins

## Semaine D

Mardi	Mercredi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Aspirer le bureau d'en haut  <input type="checkbox"/> Aspirer le couloir  <input type="checkbox"/> Aspirer les deux escaliers (vers la cave, vers le bureau)	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Laver les pelles et pinces à vrac (bac "sale" + celles de tous les fûts)  <input type="checkbox"/> Faire la vaisselle du bureau  <input type="checkbox"/> Nettoyer l'espace produit d'entretien : - les bidon - sous les bidon et les bacs - laver les planches noires  <input type="checkbox"/> Nettoyer les étagères de F&L avec la ramassette "étagère"  <input type="checkbox"/> Aspirer l'entrée : - les étagères de consignes et vidanges - les étagères en bois - la caisse 3	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins  <input type="checkbox"/> Nettoyer le chariot bleu avec la ramassette	<input type="checkbox"/> Nettoyer espace "vrac" (couvercle des fûts et bacs, balayette/lavette étagères et palettes)  <input type="checkbox"/> Nettoyer le meuble à pains (étagères et au dessus, ramassette "meuble à pain")  <input type="checkbox"/> Aspirer sous les étagères épicerie + frigos + lait + meuble à pain + boissons / entretien (dans les recoins!)  <input type="checkbox"/> Nettoyer les frigos de vente des F&L : - les vitres avec le produits à vitre et la raclette - les étagères avec une lavette  <input type="checkbox"/> Nettoyer l'intérieur des frigos de stock	<input type="checkbox"/> Aspirer l'espace "vrac" : - les couvercles des fûts - entre tous les contenants - sur les étagères - sous les étagères - dans les recoins

## 2. DESCRIPTIF DES TÂCHES

Le matériel de nettoyage se trouve :

- sur le meuble blanc en face du frigo de vente de F&L : ramassette pour le sol et étagères, lavettes propres.
- dans le bureau des salariées : aspirateur.
- dans la cuisine à l'étage : liquide vaisselle, liquide nettoyage sol, seaux, torchons, essuies, "mop" de nettoyage sol.

Quand tu as fini, merci de :

- Ranger tout le matériel (balais, ramassettes, torchons...) à sa place, et mettre les torchons/essuies sales dans le bac à linge qui se trouve dans la cuisine (à l'étage) ;
- Cocher ce qui a été fait dans le tableau des tâches qui se trouve au "coin procédures.

### Tâches quotidiennes : plusieurs fois par jour, dès que cela est nécessaire

**Comptoir des caisses** : Nettoyer les meubles des caisses : passer un coup de lavette et de produit (savon et eau) sur toutes les surfaces, sur les balances, sous les claviers et écrans d'ordinateurs.

**Meuble avec la machine pour moudre le café et la balance** : Nettoyer la balance et le meuble, avec l'aspirateur.

**Sol du magasin** : Passer le balai/l'aspirateur dans tout le magasin dès qu'une zone accumule de la saleté. La zone de F&L est celle qui se salit le plus vite, il faut RÉGULIÈREMENT la nettoyer.

**Descendre et plier les cartons** : Plier les cartons et les descendre à la cave, dans le local poubelle. Demander où il se trouve si tu ne sais pas (aux autres shifteur-euse-s ou au permanent / à la permanente).

**Ranger les consignes** : Ramener les consignes qui se trouvent dans l'étagère à consignes (à côté de la porte d'entrée) à leur rangement respectifs : sur les chariots au fond du magasin / à l'étage dans leur bac correspondant.

### Tâches quotidiennes : une fois par jour

**Nettoyer les meubles et étagères à vrac**, aspirer tout l'espace vrac :

- les couvercles des fûts
- entre tous les contenants
- sur les étagères
- sous les étagères
- dans les recoins

### **Tâches hebdomadaires : une fois par semaine**

**Étagères en bois F&L :** Balayer, faire tomber et récolter les saletés qui se trouvent sur l'étagère des F&L avec la ramassette « étagère ». Passer un coup de lavette humide pour éliminer les taches (fruits ou légumes qui ont coulé).

#### **Nettoyer les frigos de vente des F&L :**

- les vitres avec le produits à vitre et la raclette ;
- les étagères avec une lavette

#### **Espace produits d'entretien :**

- Nettoyer sur les bidons/bacs, autour des bidons/bacs, en dessous des bidons/bacs.
- Nettoyer les petites planches noires qui collectent les surplus.

**Meuble à pain :** Ramasser les miettes avec la ramassette « meuble à pain », passer un coup de lavette si nécessaire. Vider les deux plateaux qui se trouvent en bas du meuble à pain (qui permettent de récolter toutes les miettes qui tombent).

**Etagères en général :** Balayer en profondeur sous les étagères au niveau des F&L, du vrac, de l'épicerie, des stocks et des vidanges (fond).

**Bac compost (mardi uniquement) :** Sortir le bac à compost orange le mardi matin si plein à plus de 50%. Lorsqu'il a été collecté, le rentrer et le nettoyer à l'eau bouillante (bouilloire dans la cuisine à l'étage).

Lorsqu'un sac à compost est plein, bien le fermer et le laisser dans le bac à compost.

**Seau d'eau frigo stock :** Vider le seau d'évacuation de l'eau de condensation des frigos de stock : le bac de récupération est à l'arrière du frigo de stock blanc.

**Vaisselle :** Prendre la vaisselle sale dans le rayon vrac, dans les bacs "ustensiles sales" (pelles et pinces à vrac), ainsi que les bacs de transfert sales.

Aller voir dans le bureau s'il y a de la vaisselle en attente : bacs à vrac, assiettes/couverts de la dégustation, etc.

- **Vitrines des frigos**

Nettoyer les vitrines des frigos de vente et les étagères dans les frigos.

- **Chariot bleu**

Passer un coup de brosse et/ou de lavette humide sur le chariot bleu qui est au fond du magasin.

- **Couloir et escaliers**

Passer le balai/l'aspirateur dans le couloir et les escaliers qui montent vers le bureau.

- **Poubelles**

Vider les poubelles lorsque les sacs sont pleins et les entreposer à la cave + mettre un nouveau sac : ils se trouvent dans le débarras.

- **Bulle à verres**

Amener les verres non consignés à la bulle à verres. Son adresse : au rond-point de l'Avenue de l'Idéal.

### Tâches (bi)-mensuelles : une fois par mois

- **Linge**

Rassembler le linge sale (essuies, torchons, lingettes ...) et les mettre dans le panier à linge. Lorsque le panier est rempli, lancer une lessive.

- **Paniers/caddies des clients**

Nettoyer les caddies avec une lavette et le produit nettoyant qui se trouve sur le baffle, aux caisses. Il faut nettoyer le fond et la poignée.

- **Nettoyer les toilettes**

Nettoyer le sol des toilettes, vider la poubelle, désinfecter la toilette.

- **Étagères épicerie**

Prendre les poussières des étagères d'épicerie.

- **Frigos de stock**

Nettoyer les frigos de stock (à l'intérieur).

- **DLC épicerie**

Vérifier toutes les dates de péremption des produits secs "épicerie".

Règle : mettre une étiquette "Mange-moi vite" quand le produit périmé dans le mois. Si produit déjà périmé, prévenir le·la permanent·e et apposer une étiquette "à donner, 100% de remise" dessus.

## ANNEXE 10 - EN CAS DE TEMPÉRATURES ANORMALES DANS LES FRIGOS ET CONGÉLATEUR

Les températures des frigos et du congélateur doivent être vérifiées tous les matins, avant ouverture des portes des frigos/congélateur.

Pour les produits frais, les valeurs des températures doivent être comprises entre 0° et **maximum** :

- **4°C** pour le frigo de **viandes**
- **7°C** pour le frigo de **fromages**
- Pas de maximum pour le frigo fruits et légumes

Pour les produits surgelés, les valeurs de températures doivent être de **maximum -18°**.

Si la température d'un frigo ou du congélateur se situe hors de ses valeurs respectives (0°-4° ou 0°-7° ou supérieur à -18°), prévenir immédiatement les responsables/salarié·e·s.

→ **Que faire en cas de coupure des frigos ?**

**#AFSCA** : Si la fluctuation est supérieure à 3°, les produits sont considérés comme nuisibles et impropres à la vente. Ils doivent être retirés de la vente et ne peuvent pas être donnés.

Notre procédure informelle :

- Identifier les produits concernés et pouvoir **les distinguer** des nouveaux arrivages/produits non concernés (en accolant une gommette, en dessinant une croix à l'indélébile, en retenant qu'il s'agit de tous les produits ayant pour DLC une certaine date ...);
- **Prévenir les shifteur·euse·s** de l'incident au début de chaque shift ;
- Dire aux shifteur·euse·s de prévenir, à chaque passage en caisse, **tous les clients et toutes les clientes** qui achètent l'un des produits concernés et de leur expliquer la situation : frigos éteints par mégarde par un·e shifteur·euse, panne de courant, paramètres du frigo déréglés ... **Chaque client·e doit être au courant de l'incident survenu et ayant impacté le produit acheté** ;
- En fonction des produits concernés, prendre des mesures différentes :
  - Pour les fromages, pâtes, crêpes, desserts, beurres, seitan, falafels, burgers végété, yaourts, crèmes, mozza, charcuterie, ... le risque est quasi nul : le produit est vendu à **prix plein** et si le client se rend compte qu'il y a un problème de qualité par la suite, il peut venir se faire rembourser ;
  - Pour les viandes et poissons : mettre les produits à **-50%** et si le client se rend compte qu'il y a un problème de qualité par la suite, il peut venir se faire rembourser.

# CHECK-LIST OUVERTURE

- Ouvrir la porte d'entrée et remettre la clé **dans le boîtier extérieur** ;
- Ouvrir la porte qui donne accès à l'étage et remettre la clé **sur l'étagère à consignes** ;
- Allumer toutes les lumières ;
- Lire le message laissé dans le carnet des supercoops ;
- Relever les **températures des frigos** de vente ET de stock, noter les températures sur la feuille qui se trouve à gauche du frigo de stock gris ;
- Allumer les **lumières** des frigos de vente ;
- Vérifier les **DLC** des produits frigos ;
- Ouvrir les **caisses** ;
- Sortir les F&L des frigos de stock et les mettre en rayon, d'abord les caisses avec une étiquette rose **"moi en premier"**, compléter avec les autres caisses de F&L ;
- Desceller les fûts de vrac ;
- Allumer les **deux balances** : espace vrac et F&L ;
- S'assurer que le magasin soit propre (et aspirer si besoin)
- Passer la lavette sur le comptoir des caisses et les balances des caisses ;
- Sortir le drapeau et son support ;
- **Se féliciter**, voir si toute l'équipe va bien et se préparer à accueillir les client·e·s !



## ANNEXE 11.1 - OUVERTURE DES CAISSES

1. Allumer les écrans des PC (bouton en bas à droite de l'écran).

**!!** Normalement, seuls les écrans des PC sont éteints. Mais si l'écran ne réagit pas quand tu essaies de l'allumer, il faut relancer les PC (bouton Power sur la tour au sol).  
Mot de passe de la session babl : tapenade2020 (ne pas prendre babl-admin)

2. Cliquer sur le raccourci du point de vente qui se trouve sur l'écran d'accueil : "Odoos POS")
3. Se connecter aux caisses

Ordi 1 : [caisse1@babl-market.be](mailto:caisse1@babl-market.be) - Mot de passe : tapenade2020

Ordi 2 : [caisse2@babl-market.be](mailto:caisse2@babl-market.be) - Mot de passe : tapenade2020

Cet écran peut apparaître :

The screenshot shows the Odoos POS interface with a navigation bar at the top containing 'Point de Vente', 'Tableau de bord', 'Commandes', 'Article', 'Analyse', and 'Configuration'. The main area displays four cash registers in a 2x2 grid:

Caisse	Statut	Dernière date de clôture	Solde de trésorerie
Caisse 1 (vers le jardin)	Non utilisé	26/06/2024	0,00 €
Caisse 2 (au milieu)	Non utilisé	26/06/2024	0,00 €
Caisse Backup	Non utilisé	23/06/2024	0,00 €
Caisse 3 (vers la rue)	Non utilisé	04/06/2024	0,00 €

Ordi 1 : cliquer sur "Nouvelle session" de Caisse 1 vers le jardin

Ordi 2 : cliquer sur "Nouvelle session" de Caisse 2 au milieu

# CHECK-LIST FERMETURE

- Vérifier que tous les paniers aient bien été payés/validés et **FERMER LES CAISSES** (cliquer sur "valider les écritures comptables") ;
- Déconnecter les sessions sur Odoo ;
- Éteindre les **écrans** des PC 1, 2 et 3 (et non les PC !) ;
- Éteindre le lecteur de musique ;
- Éteindre les **lumières des frigos** - Ne pas confondre l'interrupteur de la lumière et celui qui éteint complètement le frigo ;
- **Rentrer les F&L** les plus fragiles dans les frigos de stock + déposer une étiquette rose "moi en premier"
- Asperger les légumes à feuilles ;
- Les recouvrir d'un plastique transparent ;
- Vérifier que les portes de frigo de stock soient bien fermées (et caler avec le manche à balais) ;
- Sceller les fûts à vrac ;
- Rentrer le flag et son support ;
- Passer l'aspirateur dans tout le magasin ;
- Passer la lavette sur le comptoir des caisses + les 2 balances ;
- Éteindre les deux balances : espace vrac et F&L ;
- Fermer la porte qui donne accès à l'étage - La clé se trouve dans l'étagère à consignes, **la remettre au même endroit** une fois la porte fermée ;
- Eteindre toutes les lumières du maga (vérifier celle du bureau) ;
- En hiver, si la chaudière a été allumée, remettre la roulette sur 5 ;
- Fermer la porte d'entrée du magasin - La clé se trouve dans le boîtier extérieur, **la remettre dans ce boîtier** une fois la porte fermée ;
- Se dire au revoir, **se féliciter**, le magasin vit grâce à vous !



## MARDI

- Nettoyer le magasin à l'eau

## MERCREDI

- Ramener tous les rack Biofresh (en métal) à l'avant du maga ;
- Vérifier qu'il y ait une vingtaine de petits bacs verts 154 sur l'étagère des F&L en réduc : si pas, en reprendre sur le rack Biofresh ;
- Libérer les 2 colonnes du frigo de stock gris ;
- Libérer au maximum le frigo de stock blanc : chargez les rayons des frigos de vente au maximum
- Ramener tous les bacs gris Ecodis devant le frigo de stock gris ;
- Enlever les couvercles des bocaux de yaourt Lacia et Neubempt qui se trouvent dans ces bacs gris

## VENDREDI

- Nettoyer le magasin à l'eau

## SAMEDI

- Nettoyer le magasin à l'eau
- Vider le seau d'évacuation du frigo de stock blanc

## DIMANCHE

- Libérer les 2 colonnes du frigo de stock gris ;
- Vérifier que tous les bacs gris soient empilés à droite de l'étagère stock épices & féculents ;
- Libérer au maximum le frigo de stock blanc : chargez les rayons des frigos de vente au maximum
- Ramener tous les bacs gris Ecodis devant le frigo de stock gris ;
- Enlever les couvercles des bocaux de yaourt Lacia et Neubempt qui se trouvent dans ces bacs gris
- Vérifier que la palette retour Vajra soit accessible pour le livreur

## ANNEXE 12.1 - FERMETURE DES CAISSES

1. Vérifier qu'il n'y a plus de client / de panier ouverts :

NON :



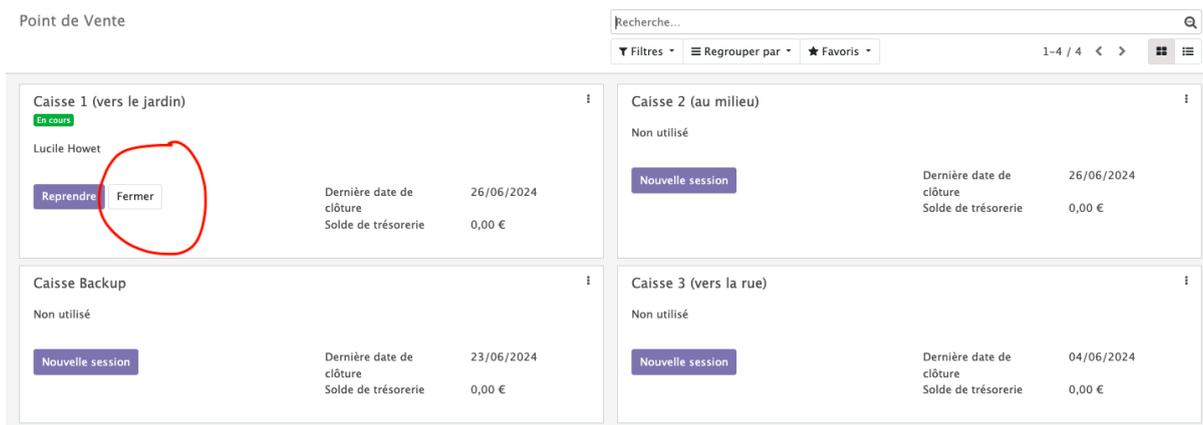
OUI :



2. Fermer les caisses : Double clic sur “Fermer” → “Confirmer”



3. L'écran du point de vente Odoo apparaît : cliquer sur “Fermer” pour chacune des deux caisses (ne pas confondre les deux) :



Point de Vente

Recherche...

Filtres Regrouper par Favoris 1-4 / 4 < > ☰ ☰

Caisse	Statut	Utilisateur	Dernière date de clôture	Solde de trésorerie
Caisse 1 (vers le jardin)	En cours	Lucile Howet	26/06/2024	0,00 €
Caisse 2 (au milieu)	Non utilisé		26/06/2024	0,00 €
Caisse Backup	Non utilisé		23/06/2024	0,00 €
Caisse 3 (vers la rue)	Non utilisé		04/06/2024	0,00 €

Detailed description of the screenshot: The screenshot shows the Odoo POS interface. At the top, there is a search bar and navigation options. Below, there are four panels representing different cash registers. The first panel, 'Caisse 1 (vers le jardin)', is in 'En cours' (In progress) status, with user 'Lucile Howet'. It has a 'Reprendre' (Resume) button and a 'Fermer' (Close) button, with the 'Fermer' button circled in red. The other three panels ('Caisse 2 (au milieu)', 'Caisse Backup', and 'Caisse 3 (vers la rue)') are in 'Non utilisé' (Not used) status and each has a 'Nouvelle session' (New session) button. All panels show the 'Dernière date de clôture' (Last closing date) and 'Solde de trésorerie' (Cash balance).

4. Cliquer sur “Valider la fermeture et les écritures comptables” :

Point de Vente / POS/2024/06/27/2219

Modifier Action 1 / 1 < >

Continuer la vente Valider la fermeture et les écritures comptables Contrôle à l'ouverture En cours Contrôle de fermeture Fermé et validé

**Session :**  
**POS/2024/06/27/2219**

Responsable Lucile Howet Date d'ouverture 27/06/2024 17:14:19  
Point de Vente Caisse 1 (vers le jardin) (Lucile Howet)

**Résumé par moyens de paiement**

Référence	Journal	Solde initial	Sous-total des transactions	Solde final	Différence	Statut
POS/2024/06/27/2219	Caisse Bancontact (EUR)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	Nouveau

5. Déconnecter la session Odoo en cliquant sur la session de la caisse, en haut à droite, et puis sur “Déconnexion”
6. Éteindre l'écran du PC uniquement (ne pas éteindre complètement le PC)

## ANNEXE 12.2 - LISTE DES FRUITS ET LÉGUMES À METTRE AU FRIGO ET PRIORITÉ

A la fermeture, certains fruits ou légumes qui sont vendus hors frigo la journée sont à mettre au frigo pour la nuit.

Liste de ces fruits et légumes - l'ordre tient compte de la priorité ou non de les mettre au frigo, en fonction de la place qu'il y a, tu les mets tous ou en partie, en commençant par les premiers de la liste :

- Fraises
- Cerises
- Abricots
- Raisins
- Prunes
- Pêches
- Nectarines
- Mangues

Certains fruits ou légumes non mûrs peuvent rester en magasin.

Ne va pas au frigo : ail, oignons, échalotes, bananes, pommes de terre, aromates, gingembre, curcuma.

Peuvent rester en rayon : pommes, poires, melons, avocats, tomates, agrumes.