

PRESENTATION GENERALE¹

DESCRIPTION

LE CADRE

L'atelier intégré « COOP » se situe dans le Riviera Centre Rennaz, dans la zone industrielle. L'ensemble des activités s'effectue sur ce site. Dix postes de travail sont disponibles, soit une capacité d'emploi de 800%. L'accompagnement est réalisé par deux professionnels pour un équivalent de 150%.

LE TRAVAIL A L'ATELIER

Les travailleurs de l'atelier participent aux tâches liées au métier de la vente : approvisionner les rayons, mettre en valeur la marchandise, aider à décharger les camions lorsque les produits arrivent, ranger et tirer en avant les produits, renseigner les clients, faire des préparations pour la vente (pizzas, salades, brochettes etc.). Il y a aussi des activités de nettoyage et de rangement à effectuer dans les rayons et dans le stock. Toutes les activités sont encadrées par les maîtres socioprofessionnels qui évoluent également au sein du magasin.

Focus sur les cinq tâches effectuées périodiquement par une majorité de travailleurs

- **Approvisionnement du magasin** : compléter et renouveler les marchandises, tout en respectant la rotation des dates de péremption.
- **Mise en valeur de la marchandise** : disposer les marchandises de manière harmonieuse, replacer les articles situés aux mauvais endroits. Signaler aux MSP les éventuels défauts ou dégâts constatés.
- **Service à la clientèle** : recevoir et accueillir les client.es dans le magasin ou le rayon ; indiquer où se trouvent les articles recherchés.
- **Nettoyages et rangements** : trier et jeter les déchets qui doivent être recyclés, balayer le stock, nettoyer les rayons si cela est nécessaire.
- **Préparation de mets** : confectionner des mets pour la vente : pizzas, salades, brochettes, etc.

¹ Afin de faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

Les tâches s'effectuent de façon individuelle ou en binôme. La majorité d'entre elles s'effectue debout et implique d'être en mouvement, de se baisser ou au contraire de monter sur un escabeau pour ranger un produit. Les travailleurs se déplacent fréquemment dans le magasin qui est grand et ce avec des chariots remplis de marchandise. Les travailleurs sont amenés à collaborer avec le personnel de la COOP.

L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

La surface du magasin COOP est grande. Les déplacements dans les rayons sont fréquents. Il faut donc s'attendre à beaucoup marcher. L'environnement de travail est relativement bruyant. Ceci est dû aux conversations des clients, à la musique et au bruit des chariots. Une salle de pause est disponible, avec un accès à un micro-onde, une machine à café et un canapé. Le magasin COOP a un restaurant avec une terrasse qui peuvent être utilisés moyennant un achat. Il y a des vestiaires pour se changer et des casiers personnels fermés à clefs pour ranger ses affaires. L'arrêt de bus est à une minute à pied de marche du centre COOP.

LE MATERIEL EMPLOYE

Pour exécuter les tâches de l'atelier, les travailleurs doivent manipuler des outils et des machines professionnelles, tels que :

- Des chariots (appelés aussi « roll »)
- Un cutteur
- Un escabeau
- Un transpalette
- Du matériel de ménage (balai, ramassoire, chiffons)

LES ADAPTATIONS PROPOSEES

Au sein de l'atelier, les travailleurs bénéficient d'un accompagnement individuel. Les tâches sont adaptées à chacun d'entre eux et plusieurs aménagements peuvent être proposés.

Par exemple :

- Une marche à suivre illustrée pour certaines tâches.
- Une fiche de travail rédigée en langage facile à lire et à comprendre pour les différentes tâches.
- Des formations avec les MSP pour mieux appréhender les activités (des jeux de rôle, des moments d'échange sur une situation vécue en atelier etc.).

L'HABILLEMENT

Les travailleurs portent une chemise (courte ou longue suivant la saison) fournie par la COOP. Chacun reçoit aussi un gilet, une veste et des gants, également fournis par la COOP. Chacun lave à la maison les habits de travail de la COOP. Les travailleurs doivent prendre avec eux un pantalon noir ou un jeans de couleur foncé, ainsi que des chaussures fermées et confortables.

Les travailleurs de l'atelier sont en contact direct et régulier avec la clientèle, de ce fait une attention particulière doit être portée à l'hygiène personnelle et à la présentation.

LES PREREQUIS

Etre autonome pour venir au travail

Avoir une bonne condition physique

Pouvoir se repérer dans l'espace (retrouver les rayons, les vestiaires, etc.)

Etre à l'aise avec les gens (les clients, les collègues de la COOP)

Etre capable de demander de l'aide

Etre capable de gérer les sollicitations des clients

Dans l'idéal, avoir la capacité d'apprendre le classement par dates (système de rotation dans les rayons)

LE RYTHME DE TRAVAIL

Les travailleurs doivent respecter un certain rythme de travail afin de garantir la bonne gestion du magasin. Néanmoins, il est adapté à leurs capacités et compétences.

LES NORMES D'HYGIENE

Le respect des normes d'hygiène est une exigence forte de l'atelier. Le travail avec des denrées alimentaires implique le respect de nombreuses normes d'hygiène.

LES NORMES DE SECURITE

L'utilisation des outils et des machines requiert une certaine vigilance et une formation adaptée. Les travailleurs doivent respecter les consignes de sécurité.

LES HORAIRES ET VACANCES DES PROFESSIONNELS

Les horaires d'accompagnement sont fixes (8h00-11h45 et 13h00-16h30). En plus du temps passé en présence des travailleurs, les professionnels assurent certaines tâches d'administration et de préparation pour un total de 42.5 heures hebdomadaires. Les professionnels bénéficient de six semaines de vacances et d'une semaine supplémentaire à partir de 50 ans.

L'HORAIRES ET VACANCES DES TRAVAILLEURS

L'horaire de l'atelier est de 8h00 à 16h30, sauf le vendredi où la journée se termine à 16h00. Les horaires possibles sont soit un 100%, soit un 80% avec un jour de congé (qui doit être décidé avec les responsables de l'ateliers en fonction du planning), soit un 50% (tous les matins ou tous les après-midis).

Il y a six semaines de vacances dont deux pendant les dates de fermeture fixes des ateliers.

LE CONTRAT DE TRAVAIL DES TRAVAILLEURS

Le travailleur signe un contrat de rétribution. Ce document précise sa rémunération, le nombre d'heures de travail hebdomadaire et mensuelle. Il est signé par l'accompagnant de référence dans l'atelier, le travailleur et le curateur de celui-ci.

REFERENTIEL METIER



Le secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) propose une ordonnance sur différentes formations professionnelles initiales. Ces ordonnances décrivent les activités devant être maîtrisées par les apprenti(e)s à la fin de leur formation. Connaître ces exigences permet de proposer des apprentissages professionnels ciblés. A noter toutefois que la Cité du Genévrier ne propose pas d'offre de formation professionnelle certifiante. Néanmoins, les travailleurs peuvent bénéficier de cours de formations continues dispensés par l'atelier d'appui et de perfectionnement de l'institution.

DESCRIPTION²

Le gestionnaire du commerce de détail CFC ou AFP s'occupe de la gestion de son magasin ; il arrange de manière attractive les articles vendus et conseille la clientèle. Les tâches qui lui sont attribuées varient selon les lieux de travail.

FORMATION

Selon l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale du 8 décembre 2004³, le certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en commerce de détail s'effectue sur une durée de trois ans. Le contenu théorique enseigné lors de la formation se centre notamment sur le français, l'économie, la connaissance du commerce de détail. Les compétences professionnelles exigées en fin de formation comprennent les domaines suivants.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Contact avec la clientèle :

- a. Accueillir les clients, les conseiller sur les produits et les prestations correspondant à leur besoin et à leur budget
- b. Expliquer les caractéristiques à respecter lors de l'utilisation de la marchandise (mise en service pour le matériel électronique, mode de lavage des vêtements, etc.)
- c. Etablir les documents de vente (garantie, quittance, assurance) et renseigner sur le service après-vente
- d. Rabais et enregistrer la vente pour la gestion du stock
- e. Gérer les réclamations (panne, défaut, erreur de livraison) et proposer une solution appropriée

Gestion et présentation des produits :

- a. Enregistrer les livraisons, déballer avec soin la marchandise, trier et recycler les emballages
- b. Etiqueter les produits, puis les ranger dans les dépôts et en présenter une partie de manière attractive dans les rayons
- c. Veiller à la qualité des produits présentés (date de péremption, gestion de la chaîne du froid, etc.)
- d. Anticiper les ruptures de stock et proposer des ventes spéciales lorsque la marchandise peine à trouver preneur
- e. Participer aux inventaires et contribuer à la bonne tenue de la comptabilité

² Référence : Gestionnaire du commerce de détail (CFC). <https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=135>

³ <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2021/314/fr>

POUR PLUS DE PRECISIONS

- Ordonnance du SEFRI : Liste des professions SEFRI (admin.ch)
- Site orientation.ch : Gestionnaire du commerce de détail CFC - orientation.ch

Gestionnaire du commerce de détail CFC - CPNV
CPNV / EPCY
Rue Roger-de-Guimps 41
Case Postale
1401 Yverdon-les-Bains
T 024 557 72 12
E epcy.cpnv@vd.ch

DESCRIPTION



L'atelier « COOP » est situé dans le Riviera Centre Renaz.



Les travailleurs participent aux activités en lien avec la vente, le nettoyage et l'accueil des clients.

LE TRAVAIL A L'ATELIER

Les 5 tâches qui sont présentées ci-dessous sont souvent réalisées par les travailleurs de l'atelier.



Approvisionnement du magasin

Les travailleurs vont chercher un chariot de marchandise au stock et remplir les rayons en respectant le principe de rotation des dates de péremption.



Mise en valeur de la marchandise

Les travailleurs tirent en avant les produits et s'assurent qu'ils soient accessibles aux clients et bien rangés, l'étiquette visible et à l'endroit.



Nettoyages et rangements

Les travailleurs trient les déchets et nettoient l'arrière de la boutique (le stock) pour que cet espace soit propre et bien ordonné.



Service à clientèle

Les travailleurs répondent aux questions des clients eux-mêmes ou les redirigent vers une personne responsable



Préparation de mets

Les travailleurs peuvent être amenés à aider le personnel de la COOP à préparer des plats frais et maison pour la vente. Cela peut être des pizzas, des salades, des brochettes, etc.

	<p>Rythme</p> <p>Les travailleurs doivent respecter un certain rythme de travail pour que les étagères soient toujours remplies.</p> <p>Mais le rythme de travail est toujours adapté à chaque travailleur.</p>
	<p>Normes d'hygiène</p> <p>Les travailleurs doivent respecter de nombreuses normes d'hygiène. Les travailleurs doivent être propres lorsqu'ils arrivent à l'atelier.</p>
	<p>Normes de sécurité</p> <p>Les normes de sécurité sont fortes pour cet atelier. Les travailleurs doivent faire attention et être vigilants lorsqu'ils montent sur le marchepied, lorsqu'ils manipulent un cutter ou lorsqu'ils transportent un chariot très lourd.</p> <p>L'alimentation est disponible uniquement lors des pauses</p>

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL



Les travailleurs travaillent à l'intérieur.



Les travailleurs travaillent souvent debout.



Les travailleurs sont parfois accroupis.



Les travailleurs sont souvent en mouvement.



Les travailleurs portent une tenue de travail adaptée à la vente, fournie en partie par la COOP.

LE MATERIEL SOUVENT UTILISE



Des grilles de stock (appelés aussi « roll »)



Un cutter



Un marchepied, appelé aussi « pied d'éléphant »



Un transpalette



Du matériel de ménage (balai, ramassoire, chiffons)

HORAIRES ET VACANCES



Lundi au jeudi

8h00 – 11h45 13h00 – 16h30

Vendredi

8h00 – 11h45 13h00 – 16h00



2 semaines de vacances fixes en été

4 semaines de vacances libres au prorata du contrat et de l'organisation dans l'équipe

RESUME

Le plus de l'atelier

- Contact régulier avec la clientèle
- Travail varié et intéressant
- Travail intégré directement en entreprise
- Activités stimulantes avec possibilité d'apprendre des nouvelles choses

La valeur ajoutée du travail

- Varié
- Individuel et en groupe
- Reconnaissance de la clientèle
- Travail hors institution

Les atouts du travailleur

- Résistance au stress
- Compétences relationnelles
- Compétences organisationnelles
- Compétences spatio-temporelles