

# Racontons l'histoire...

Depuis quelques jours, en plus des messages d'encouragement et de remerciement, nous recevons un certain nombre de messages qui interrogent la stratégie de la Table Ronde quant à la gestion de la crise sanitaire à La Cagette.

Il nous paraît donc nécessaire d'explicitier nos choix ainsi que les enjeux auxquels la Table Ronde tente de répondre.

## La première semaine

Le jeudi 12, quelques heures avant l'annonce, du gouvernement de placer le pays en confinement, la Table Ronde a choisi d'appliquer un certain nombre de mesures pour nous protéger et de faire des points quotidiens en se réunissant chaque soir (en visio bien-sûr).

Le lundi, La Cagette explosait tous ces records de vente dans une frénésie d'achats mais avec un nombre trop important de personnes en simultané dans le magasin au détriment de la sécurité de tou.te.s. Le soir-même, le gouvernement annonce le confinement à compter du mardi 12h.

La première réponse apportée a été de réduire le nombre de personnes en magasin afin de limiter les contacts et donc de baisser la densité au mètre carré afin de favoriser le respect des distances de sécurité avec, notamment, la suppression de tous les services jusqu'à nouvel ordre.

Le mardi matin à 6h, les salarié.e.s allaient se retrouver seul.e.s sans bénévoles.

Suite à cette "journée de l'enfer", nous avons fait le constat alarmant que nous ne pouvions poursuivre en ce sens et que les salarié.e.s ne pouvaient être seul.e.s, en première ligne, à assurer le fonctionnement du magasin.

C'est donc en quelques heures que la Table Ronde a constitué une équipe en rassemblant quelques coopérateur.trices aguerris.e.s afin d'assurer le fonctionnement du magasin durant toute la semaine. Rapidement rejoint.e.s par d'autres bénévoles engagé.e.s au pied levé : 5 le matin, 5 l'après midi (contre 12 habituellement) afin de pouvoir respecter une limite de 20 personnes maximum dans la magasin à un instant T.

Nous avons réussi à maintenir la continuité du service et le chiffre d'affaires en nous épuisant (salarié.e.s et bénévoles), en mettant de côté tout ce qui ne semblait pas immédiatement vital (compter les réceptions, suivre l'état du stock, faire la compta, le nettoyage de fond, tant de choses que nous devons rattraper aujourd'hui).

Devant le magasin, la queue s'allongeait et le temps d'attente dépassait l'heure avant de pouvoir entrer faire ses courses.

# Survivre

Les contacts étaient malheureusement encore très nombreux et nous étions préoccupé·e·s par le nombre élevé de coops qui passaient du temps dans le magasin, le plus souvent sans masque, et touchaient les caddies, les produits, les souris, les claviers, etc. Notre crainte était de créer un cluster dans La Cagette, qui contaminerait rapidement un grand nombre de personnes de par la proximité et les multiples échanges entre nous. Nous avons donc ardemment cherché une solution alternative, plus protectrice de tous.tes. Cette phase de recherche et de mise en place a duré dix jours.

Il est important ici de faire un rappel sur les spécificités de notre modèle. D'un point de vue économique, La Cagette est une aberration. Les supermarchés indépendants n'existent plus depuis des années pour une raison évidente : seuls les méga groupes quasiment hégémoniques disposent de la puissance d'achat pour offrir un prix de vente qui soit concurrentiel. C'est à dire, qui permette au consommateur de consacrer à son alimentation un très faible pourcentage de son budget mensuel afin de pouvoir profiter de tous les bienfaits de la société moderne (ordinateurs, résidences secondaires, restaurants, vacances, vêtements trop cools, voyages en Thaïlande).

Dans ce contexte, La Cagette parvient à être concurrentielle en maintenant un taux de marge très faible (23% fixe, validé en AG). C'est important pour nous afin de rester accessible et inclusif et de prouver que notre alternative est "sérieuse".

Cette faible marge est rendue possible par la participation bénévole de tous.tes ses membres et les très faibles aspirations salariales de son équipe (1350€ net pour un haut niveau de responsabilité, de compétences et d'engagement). Qu'on se le dise, La Cagette n'est pas une évidence.

D'autre part, nous devons répondre à un double impératif. D'un côté, nous avons fait de bric et de broc pendant des années et nos charges augmentent à chaque fois que nous essayons de gagner un peu de confort de travail, de salaire, de respecter les normes sanitaires, etc. D'un autre côté, nos sociétaires ne sont ni Rothschild ni le Baron Colruyt. Les premier·ère·s coops qui ont contribué (parfois jusqu'à 15000€) ont souvent mis au capital des sommes qui sont importantes pour eux, voire toutes leurs économies. Si ces personnes, comme tous.tes les coops, souhaitent récupérer cet argent, il leur faut vendre leurs parts lors d'une AG. Sa valeur est fonction de la santé financière globale de la coopérative : à ce jour, nous avons un déficit de 70 000€, ce qui fait qu'une part achetée à 10€ a une valeur de 7,58€. L'exercice financier est alors simple : si nous faisons du bénéfice sur une année, la valeur de la part augmente, sinon, elle diminue. L'un des objectifs de la Table Ronde est d'augmenter la valeur de la part pour qu'elle atteigne 10€.

Nous prévoyons un résultat proche de 0 pour notre année comptable s'achevant fin juin. Il nous faudra peut-être réduire la masse salariale l'an prochain et les charges en général. Pendant quelques années encore La Cagette va danser sur une corde raide.

Ceci étant posé, nous avons posé comme nécessité le maintien du magasin ouvert : pour notre santé financière, pour continuer à nous alimenter, pour soutenir des petit·e·s producteur·rice·s qui n'avaient plus que nous. Cela implique 2 choses : que les salarié·e·s ne tombent pas

malades et que des coops viennent contribuer au fonctionnement du magasin. Compte tenu de la situation de La Cagette et des impératifs sanitaires, nous avons choisi de mettre en place une solution : le **DRIVE**.

À la fois, elle nous permet de faire le même chiffre qu'avant le confinement en étant ouvert 55 heures par semaine contre 96 heures avant le confinement, donc mécaniquement avec beaucoup moins de bénévoles mais des bénévoles ultra efficaces et investi·e·s.

Et en même temps, elle nous permet de ne laisser entrer que 30 bénévoles par semaine contre 384 en période normale et les 600 personnes qui viennent récupérer leurs commandes ne restent que 5 minutes en ne touchant que le TPE qui est désinfecté entre chaque utilisation.

Étant conscient·e·s que le Drive peut couper l'accès à La Cagette à des personnes peu à l'aise avec l'informatique, nous avons mis en place une hotline (support téléphonique) qui aidait les personnes à faire et gérer leurs commandes à distance.

## **L'amélioration continue du DRIVE**

La mise en place de cette solution a nécessité de nombreux efforts d'aménagement (parfois la nuit et le dimanche) pour les salarié·e·s et les bénévoles impliqué·e·s afin :

- que le rythme devienne soutenable ;
- que tou.te.s celles et ceux qui le souhaitent puisse continuer de faire leurs courses à La Cagette.

En effet, les premiers jours malgré un engagement féroce, nous ne parvenions pas à "produire" assez de paniers et la liste d'attente ne cessait de s'allonger. Nous n'avons réussi à la faire diminuer qu'après de nombreuses semaines, fin avril.

Le 1er jour du Drive, nous n'avions pas limité le nombre de commandes par créneau et nous en avons produit environ 130 dans un joyeux bordel (encore désolé·e·s pour les substitutions aléatoires). Un caddie pouvait prendre jusqu'à 45 minutes pour un·e bénévole. A la fin de cette première journée, nous avons décidé de mettre en place un nombre limité de paniers pour tenir le rythme, avec cette éternelle question : comment faire le + de paniers possible pour permettre à un maximum de personnes de se nourrir sans épuiser les équipes en magasin ?

Nous avons commencé à 5 commandes par demi-heure et avons rapidement atteint 8 commandes par demi-heure. A partir de la semaine prochaine, nous redescendrons à 7 pour limiter le rythme en magasin. Nous avons atteint ce rythme en réorganisant le magasin : séparation en rayons (sec, fruits & légumes, frais), déplacement d'une partie des rayons boissons dans le stock, déplacement d'une partie du vrac dans la réserve, etc. Mais également grâce aux coops qui sont revenu·e·s s'investir semaines après semaines.

La boutique en ligne a également évolué en tenant compte des remarques collectées par la hotline mais aussi des débriefs quotidiens avec les équipes en magasin.

En plus du fonctionnement du magasin, nous avons accompagné la mise en place des repas

pour les bénévoles en signant une charte avec l'Oranger et en aidant (modestement) à la logistique d'organisation intense : une vingtaine de repas par jour sont préparés et ravissent les bénévoles en magasin.

## **Le déconfinement**

Au fur et à mesure que le déconfinement approchait, nous avons commencé à nous inquiéter. Nos co-équipier·ère·s allaient retourner au travail ou partir en vacances. Comment faire pour maintenir ce niveau d'efficacité alors que certain.e.s d'entre elles et eux entament leur dixième semaine au même poste ? Comment inclure progressivement plus de coops qui sont avides de reprendre du service ?

La solution que nous proposons, depuis le 11 mai, est de faire entrer progressivement plus de bénévoles pour les former et qu'ils soient capables de (re)prendre la main. Cela passe par la réouverture de créneaux très tôt et tard pour que les personnes qui ont repris le travail puissent se joindre à nous (et faire leurs courses au passage).

L'été arrive. Traditionnellement, pour La Cagette cela signifie une baisse substantielle de chiffre d'affaire (-40%). Cette année, nous ne savons pas à quel point les un-e-s et les autres vont devoir rester à Montpellier pour travailler, à quel point moins de monde partira en vacances, etc.

La gestion de la crise se faisant au jour le jour et de façon un peu "aléatoire" dans les plus hautes sphères, autant dire qu'au niveau de La Cagette, il n'est pas très évident de tout anticiper et de nous projeter même à moyen terme. A chaque fin de journée et de réunion en réunion : nous ne savons pas ce qui va nous arriver. Nous sommes très humbles sur notre capacité à bien gérer et à prendre les bonnes décisions.

## **Et maintenant ?**

A ce jour, une chose est certaine : nous ne survivrons pas si nous devons tout remettre en ordre pour le libre service et, à nouveau, remettre tout en place pour le drive ne serait-ce que deux fois d'affilée. Il faut donc attendre pour savoir et ne pas risquer d'aggraver la situation. Nous savons que le drive peut être frustrant pour nombre de coops, notamment dans le fait de faire ses courses derrière un ordinateur ou de ne plus se croiser et discuter dans le magasin. Nous constatons également la diminution de 20% du chiffre d'affaires depuis le 11 mai (début du déconfinement).

Si nous restons dans le cadre de la loi, nous avons deux alternatives évidentes (peut être qu'en réfléchissant collectivement nous pouvons en trouver d'autres) :

- Revenir à du libre service en restreignant le nombre de personnes en magasin : il faudra donc s'attendre à une longue queue devant le magasin en plein cagnard, à un temps limité par personne à l'intérieur pour faire ses courses, plus le port du masque et le respect strict des distances
- Continuer le drive en faisant entrer de plus en plus de monde en service jusqu'à ce que nous soyons certain·e·s que l'épidémie ne va pas repartir.

Les semaines qui viennent seront déterminantes. Nous prenons la responsabilité de maintenir le drive en ouvrant des horaires le soir pour permettre à plus de monde de récupérer ses courses. Nous nous attacherons à améliorer la qualité des commandes, tant dans le choix des fruits et légumes que des produits frais et en tentant de limiter au maximum les ruptures.

Le choix de la Table Ronde est de maintenir le drive, mais nous ne nous opposerons pas au retour du libre service si un grand nombre de coops le juge nécessaire. Il en coûtera aux salarié·e·s un gros investissement et très certainement des sueurs froides à la présidente sur les risques encourus, mais la Table Ronde respectera le choix du nombre.

## Le mot de la fin

S'organiser collectivement face à une crise sanitaire d'une telle ampleur, au-delà d'être inédit, est extrêmement complexe mais force est de constater que nous y sommes arrivé·e·s. L'investissement hors normes des salarié·e·s et de nombreu·ses·x bénévoles ainsi que les décisions qui ont été prises par la Table Ronde ont eu pour seuls objectifs de **favoriser la sécurité de tou·te·s** ainsi que de **limiter l'impact également économique** de cette crise sur La Cagette et ce, dans un climat anxiogène, au jour le jour et à l'aveugle. Peut-être que nous aurions pu, pouvons ou pourrons faire différemment mais personne n'était préparé à cela..

Continuons de soutenir notre Cagette, par nos achats et notre participation !

“Seul·e, on va plus vite, ensemble on va plus loin.”

Merci de nous avoir lu,

Prenez soin de vous,

La Table Ronde