# ACCUEIL, MODE D'EMPLOI

1. Entrer dans le magasin	2
1.1. Client avec carte -> Scanner	2
1.1.1. Coopérateur ou mangeur -> Nom du coopérateur	2
1.1.2. Visiteur -> Regarder la date	2
1.2. Coopérateur ou mangeur sans carte	3
1.2.1. Vérifier si la carte est disponible	3
1.2.2. Pas de carte - Vérifier le statut	3
1.2.3. Demander une nouvelle carte	4
1.3. Visiteur sans carte	4
1 mois d'essai : carte visiteur	5
Séances d'information	6
Fournir les informations pour devenir coopérateur	7
1.4. Groupes	7
2. Shifts et statuts - ce qui est possible à l'accueil	7
2.1. Coopérateur en alerte rouge ? Encode un délai de grâce	7
2.2. Changer la date de son shift	8
2.3. Shifts de solidarité	8
2.4. Formulaires Bureau des Membres	9
3. Renvoi vers le Bureau des membres	10
4. Retour des vidanges consignées - voir autre doc	11
5. Suggestions-remarques sur les produits	11
6. Recyclage des brosses à dents, piles et ampoules usagées	11
7. Location du vélo-cargo électrique	11
7.1. Quelqu'un vient chercher le vélo	11
7.2. Quelqu'un ramène le vélo	12
8. Location d'objets - Usitoo	12
8.1. Un client vient chercher son objet	13
8.2. Un client vient rapporter son objet	13

A l'accueil, tu as plusieurs rôles. Tu en trouveras l'explication dans ce document. **Dans TOUS LES CAS, c'est important d'être accueillant**. Tu es la première personne que les clients voient. Si tu es aimable, c'est ce qu'ils retiendront de BEES coop !

Si une personne semble curieuse et/ou hésite à entrer, encourage-la à entrer et demande-lui si elle connaît le magasin.

Petites règles pour que tout se passe bien à l'entrée de BEES coop :

- Les chiens guides (de personnes mal-voyantes) et chiens d'assistance (de personnes à mobilité réduite) peuvent entrer dans le magasin. Les autres animaux attendent à l'extérieur, dans le sas d'entrée.
- Les **vélos** doivent être attachés sur la place et pas sur le trottoir ni à l'entrée du magasin. Seuls les vélos pliables peuvent être laissés à l'intérieur.
- Les **sacs** ne doivent pas gêner le chemin.
- Les clients qui n'achètent rien doivent te montrer leur sac en sortant. Les clients qui achètent doivent montrer leur sac à la caisse. Certains articles ne sont pas pointés à la caisse, probablement oubliés au fond des sacs...

# 1. Entrer dans le magasin

Chaque personne entrant dans le magasin <u>doit</u> s'arrêter à l'accueil. Même les coopérateurs qui viennent faire un shift.

L'objectif est double :

- contrôler l'accès au magasin
- informer le coopérateur sur son statut et trouver des erreurs d'encodage. Cette étape, obligatoire, peut paraître un peu lourde...

Essaie donc de la rendre la plus agréable possible.

Tu trouveras une **explication des statuts** et des droits d'accès au magasin sur le papier accroché à l'écran d'accueil.

4 possibilités :

- Un client avec carte -> scanner
- Un coopérateur sans carte
  - vérifier dans le paquet
  - vérifier le statut sur l'ordinateur et demander si on réimprime la carte
- Un visiteur sans carte -> vérifier si nouveau et faire une carte
- Un groupe

### 1.1. Client avec carte -> Scanner

En fonction du statut, le client peut entrer ou non dans le magasin. Tu as toute l'explication sur les statuts sur l'écran d'accueil. Si ce n'est pas vert, tu as une action à faire ! Regarde sur le papier accroché à l'écran.

### 1.1.1. Coopérateur ou mangeur -> Nom du coopérateur

Quand un mangeur scanne sa carte, c'est le nom du coopérateur qui est indiqué sur l'écran.

### 1.1.2. Visiteur -> Regarder la date

Tu dois regarder sur la carte la date indiquée. Le visiteur a droit à entrer dans le magasin jusqu'à cette date. Rappelle-lui qu'après cette date, sa période d'essai sera terminée. Invite-le à s'inscrire à une séance d'information. Les dates sont face à toi sur le mur et sur la page d'accueil <u>www.bees-coop.be</u>.

Si la date est dépassée, même si le visiteur dit qu'il est inscrit à une séance d'information, son mois "gratuit" est terminé.

Invite-le à se dépêcher de devenir membre et explique-lui que le travail des membres est la seule façon pour le projet de fonctionner. Le formulaire pour devenir membre est sur le site web ou dans la farde des formulaires.

## 1.2. Coopérateur ou mangeur sans carte

2 possibilités :

- La carte est disponible dans le paquet. Donne-la à la personne
- La carte n'est pas disponible ou oubliée à la maison. Vérifie le statut et si nécessaire demande une nouvelle carte

# 1.2.1. Vérifier si la carte est disponible

Regarde dans la **boîte à cartes** si la carte est disponible.

Si oui, il la prend et la scanne.

### 1.2.2. Pas de carte - Vérifier le statut

Si non, vérifie dans Odoo quel est le statut du coopérateur.

Pour cela va dans l'onglet contact > Tape le nom du coopérateur dans la barre à côté de la loupe (attention, assure-toi de bien "rechercher dans nom", parmi les filtres qui se proposent automatiquement lorsque tu écris)

O Contacts - Od	00	× +								
← → C (	# gestion.bees	-coop.be/web?#view_type=k	anbanő:model=res.partn	erðimenu_id=998ai	ction=98		<b>e</b> r Q	☆	•	6
Discuter	Contacts	Gestion des shifts	Easy My Coop	Documents	Site Web		@ 1		b.	
Contact	S					Q Sophie Gérard				
					->	Rechercher Sophie Gérard dans Nom Rechercher Sophie Gérard dans Étiquette				
	_					<ul> <li>Rechercher Sophie Gérard dans Vendeur</li> <li>Rechercher Sophie Gérard dans Société liée</li> </ul>			F	

Clique sur la fiche du coopérateur.

Le statut apparaît en haut à droite, en bleu.

Contacts / Sophie GERARD	Print • Action •		<b>::</b> i= (?
		A jour Congé Alerte Extension Suspe	endu Exempté Gelé Démissionnaire
Sophie GÉRARD			Non publié Sur le site int O Comptes ana

Si aucun statut n'est en bleu, c'est probablement que le coopérateur n'a pas encore choisi de créneau pour venir travailler. Demande-lui de remplir le formulaire (dans le classeur rouge) pour choisir le moment où il viendra travailler puis laisse-le entrer.

Si il n'y a pas de ligne avec les statuts, c'est probablement que la personne n'est pas encore officiellement coopératrice. On n'a pas fait le lien entre son paiement et sa demande pour devenir membre. Si elle a fait le paiement depuis plus de 10 jours, demande-lui d'envoyer un e-mail à <u>membre@bees-coop.be</u> avec la date de son paiement. Tu peux lui donner une petite carte de visite avec l'adresse mail pour qu'elle le fasse dès qu'elle rentre chez elle et qu'elle vide ses poches. Autorise-la à entrer en lui demandant avec insistance de se mettre en ordre.

## **1.2.3.** Demander une nouvelle carte

Si tu te sens à l'aise, tu peux regarder si/quand la **demande d'impression** de carte a été faite.

Clique sur la fiche du coopérateur > onglet "Carte de membre" de la fiche du coopérateur et regarde si la carte doit encore être imprimée ou si elle a déjà été imprimée récemment



Si la case "Imprimer la carte ?" est cochée c'est que la carte n'a pas encore été imprimée. Informe le coopérateur que l'impression des cartes peut prendre un peu de temps (1 à 2 semaines).

Si la date "Dernière impression" est récente, la carte devrait se trouver dans la boîte à cartes. Si elle ne s'y trouve pas ou si la date "Dernière impression" est ancienne (+ de 8 semaines), demande l'impression d'une nouvelle carte.

**Pour demander l'impression d'une nouvelle carte**, tu peux ajouter une ligne dans le fichier "Cartes à ré-imprimer" sur l'ordinateur (onglet qui s'ouvre automatiquement lorsque tu vas sur internet).

### **1.3.** Visiteur sans carte

Il y a deux types de visiteurs :

- Ceux qui entrent sans même se rendre compte que BEES coop est un supermarché différent.
- Ceux qui connaissent et viennent découvrir.

Dans les deux cas, sois super sympa. On veut qu'ils comprennent le projet et participent.

Les informations importantes à leur donner :

• BEES coop est un supermarché différent, créé par des Schaerbeekois. On essaie d'avoir des **meilleurs prix** pour des produits de qualité. Pour ça, on demande à chacun de venir aider.

Toutes les personnes qui sont dans le supermarché sont des bénévoles, qui viennent aider 3h par mois.

- Pour pouvoir faire ses courses, il faut donc devenir membre (à partir de 25€) et surtout, il faut venir aider. C'est la seule façon de faire fonctionner le magasin.
- Il n'y a pas de patron et **on n'enrichit personne**. Le prix permet juste de couvrir les coûts du magasin. Le prix est transparent. On sait toujours combien on a payé le fournisseur.
- Plus d'informations dans le flyer (que tu trouveras dans le bureau et que tu peux donner).
- Tout le monde peut faire ses courses pour **tester pendant un mois**. On peut faire une carte visiteur.
- Si la personne est intéressée, on explique le projet plus en détails pendant les **séances d'information**. Les dates sont sur le mur face à toi.
- Si la personne veut **devenir membre**, c'est possible via un formulaire papier (moins efficace) ou sur le site web de BEES coop.

# 1 mois d'essai : carte visiteur

Les personnes qui veulent tester le magasin peuvent s'inscrire en tant que visiteuses, pour **un mois**, une fois. Elles peuvent **faire les courses**.

Pendant cette période d'essai, la personne peut **participer à un shift** en tant qu'observateur, mais elle n'y est pas obligée. Cela lui permet de mieux comprendre le fonctionnement de BEES coop.

Au bout d'un mois, la personne devra décider si elle souhaite devenir coopératrice. Attention, devenir coopérateur prend un peu de temps. Si elle est sûre de devenir coop, autant s'y prendre bien à l'avance.

### Inscrire un visiteur

- Ouvre le **fichier** intitulé "Listing visiteurs" (ouvre internet, l'onglet y est préenregistré)
- Vérifie si la personne a **déjà été enregistrée** comme visiteuse (Ctrl + f, tape son nom dans la barre de recherche)

	Listing visiter Fichler Édition	u <b>rs ☆ ⊡ ⊘</b> Affichage Insertion Format Données	Outils Modules complémentaires	s Alde <u>Dernière</u>	modification il y a quelques secondes					🚖 Part
le:		0% <del>-</del> £ % .0 .00 123- Arial	- 10 - <b>B</b> <i>I</i> - ⊖ A	♦. 田 55 -	≡·±·⊬·≫· co ⊞ mi	₹ - Σ -				
fx	Début									
	A	В	С	D		E	Dupont	1 sur 2	~	: ×
1	Début	Prénom NOM	E-mail	Date fin						
881	29/06/2019	De Baeremaeker	l.	29/07/2019						
882	29/06/2019	Mitri		29/07/2019						
883	30/06/2019	Et-tahiri	5	30/07/2019						
884	30/06/2019	Gallai	<u>(</u>	30/07/2019						
885	01/07/2019	Barrera	1	31/07/2019						
886	01/07/2019	Ors	(	31/07/2019						
887	01/07/2019	Stazzone	1	31/07/2019						
888	02/07/2019	Edsen	£	02/08/2019						
889	02/07/2019	Guillier	x	02/08/2019						
890	02/07/2019	Koene	1	02/08/2019						
891	02/07/2019	M'Kele	1	02/08/2019						
892	02/07/2019	Uwineza	(	05/01/2020						
893	03/07/2019	Gavrilovici	i.	30/09/2019						
894	03/07/2019	Broekhuizen	1	03/08/2019						
895	03/07/2019	Farkas	1	03/08/2019						
896	03/07/2019	Struelens	1	03/08/2019						
897	03/07/2019	Willems	1	03/08/2019						
898	04/07/2019	Mesas	j	04/08/2020						
899	04/07/2019	Godart	i.							
900	04/07/2019	Droissart	(	tmail.com						
901	04/07/2019	Perret	1	com						
902	05/07/2019	fery	t							
903	05/07/2019	Merveille	1							
904	05/07/2019	Ortmans	1							
905	05/07/2019	Stragier	2							
906	06/07/2019	Berrussel	1	06/08/2019						
907	06/07/2019	Francois		06/08/2019						
908	06/07/2019	Garcia Montero	4	06/08/2019						
909	06/07/2019	Plissart	(	06/08/2019						
910	06/07/2019	Toussaint	i	06/08/2019						
911	08/07/2019	Marcus		23/08/2019						
912	08/07/2019	Dupont	1	08/08/2019						
913	09/07/2019	Delanghe		09/08/2019						

Si tu trouves son nom, vérifie si sa période d'essai est finie. Explique-lui qu'il est temps de s'inscrire à une séance d'information et de devenir membre. Si la personne n'a encore jamais été visiteuse, crée une nouvelle ligne dans le tableau du listing des visiteurs et encode les coordonnées de notre nouveau visiteur.

13/12/2020	Salomé Kuagahebeur	13/01/2021	
14/12/2020	Amélie Zimmermann	14/01/2021	
14/12/2020	Anna Housiada	14/01/2021	
14/12/2020	Jonathan Hirschhauser	14/01/2021	

• Prends une **carte visiteur** vierge (elles sont sur ton bureau) et complète la date de fin de la période de visite (1 mois plus tard)

### Séances d'information

Il y a environ **3 séances d'information par mois**. Les dates sont affichées sur le mur en face de toi et sur le site internet de BEES coop : <u>www.bees-coop.be</u>. On demande de s'inscrire. Il y a des séances en français, néerlandais et anglais.

Participer à une séance d'accueil est essentiel pour bien comprendre les valeurs et le fonctionnement de BEES coop et est donc **obligatoire**.

## Fournir les informations pour devenir coopérateur

La personne en face de toi est sûre, elle veut devenir coopératrice ? Super ! :-)

Plusieurs possibilités pour s'inscrire :

- Sur le site web : <u>http://bees-coop.be/simpliquer/devenir-cooperateur/</u> Tu peux trouver ce lien sur la page d'accueil du site web (www.bees-coop.be).
   C'est le mieux pour nous. La personne recevra rapidement un e-mail avec les informations pour payer. Ne le fais pas depuis le pc de l'accueil parce que tu es connecté avec un utilisateur existant.
- En version papier : regarde dans le classeur "Formulaires vierges"
   On encode ça régulièrement. La personne recevra un e-mail (moins rapidement) avec les informations pour payer.
   Si tu sens que c'est compliqué de paver par virement et/ou par e-mail

Si tu sens que c'est compliqué de payer par virement et/ou par e-mail, propose à la personne de l'écrire sur le formulaire papier.

Un nouveau membre doit attendre pour s'inscrire à un régime de travail (régulier/volant). Il recevra un e-mail qui lui dit de le faire quand son compte est prêt.

Ça prend un peu de temps. On travaille à rendre la procédure plus rapide.

# 1.4. Groupes

Notre objectif est de faire connaître le concept à des publics très divers. Nous accueillons parfois des groupes (scolaires, publics de partenaires sociaux, ...) qui viennent visiter le magasin. Si un groupe arrive, préviens le salarié en charge du magasin.

# 2. Shifts et statuts - ce qui est possible à l'accueil

# 2.1. Coopérateur en alerte rouge ? Encode un délai de grâce

Les membres sont **en alerte rouge** quand ils sont en alerte depuis 8 semaines. Ils n'ont pas fait toutes leurs compensations pendant cette période. Ils peuvent alors demander à l'accueil d'activer le "délai de grâce". Cela permet de donner 14 jours aux coopérateurs pour faire leurs compensations.

Procédure dans l'onglet "Contacts"

- chercher le coopérateur via la loupe
- ouvrir la fiche du coopérateur en cliquant dessus
- cliquer sur le bouton "délai de grâce"
- confirmer

Contacts / Marie O							
Modifier Créer		Print - Action -					
Create Subscription Update info							
Inscription Shift Délai de grâce Se	désabonner Exemption temporaire	A jour Congés Alert	te Extension Suspendu-e				
Marie O			Non archivé				
Numéro de coopérateur 2.09							
Cooperator candidate							
Date effective 04/04/20	)18						
Le	Le bouton "délai de grâce" n'apparaît pas ?						

Le coopérateur est gelé ou en pause ?

Le coopérateur n'a pas le droit d'entrer. Tu dois refuser l'accès au magasin (comme écrit dans le <u>Règlement d'Ordre Intérieur</u> - disponible sur l'intranet : www.gestion.bees-coop.be/documents).

Explique que ce n'est pas une sanction mais une règle destinée à garantir que BEES coop fonctionne. Nous sommes beaucoup et c'est important que tous les coopérateurs soient traités de la même façon.

Demande au coopérateur de contacter le bureau des membres : membre@bees-coop.be.

Si besoin, fais appel au salarié présent dans le magasin.

# 2.2. Changer la date de son shift

Le système informatique permet maintenant de prévenir et de chercher un autre moment pour faire ton shift, jusqu'à 8h avant ! Sur le tableau en liège, il y a une explication de comment faire. Tout se passe sur l'intranet : gestion.bees-coop.be.

# 2.3. Shifts de solidarité

Pour certains coopérateurs, il est parfois difficile de faire 13 shifts par an. Pour aider ces coopérateurs à participer au projet, d'autres coopérateurs peuvent faire un ou plusieurs shift(s) à leur place. Ces shifts sont appelés "shifts de solidarité".

Tu trouveras toutes les explications sur les shifts de solidarité <u>ici</u> et sur le tableau en liège sur le mur en face de toi. Encore une fois, tout à lieu sur l'intranet : gestion.bees-coop.be.

### 2.4. Formulaires Bureau des Membres

Des formulaires sont à la disposition des coopérateurs dans un classeur pour formuler certaines demandes.

Toutes les actions suivantes peuvent être demandées par e-mail au bureau des membres (<u>membre@bees-coop.be</u>). Si le coopérateur ne souhaite pas ou n'a pas la possibilité d'envoyer un email, tu peux l'inviter à remplir un formulaire papier. Les formulaires se trouvent dans le classeur "Formulaires vierges".

- Devenir coopérateur
- Rattacher un mangeur à un coopérateur travailleur : il est possible de voir si le travailleur a déjà des mangeurs en allant sur son profil (via contact) et dans l'onglet "Carte de membre". Chaque coopérateur peut avoir maximum 2 mangeurs.

Contacts Cont	acts Configuration									0
Contacts / Geneviève BO	XUS									
Modifier Créer			Im	primer 👻	Action -					
	Contacts & Adresses	Notes internes	Informations personnelles	Ventes	& Achats	Parts	Demandes de souscriptions de parts	Facturation	Carte de membre	
	Imprimer la carte ? Dernière impression	25/09/2018 14:31	23							
	Ajouter un mangeur					Cartes	5		1-1/1 ⊀	: >

- Modifier des informations personnelles d'un membre, d'un mangeur (adresse, email, numéro de téléphone, etc.)

### - Inscrire un coopérateur à un régime et un créneau

### - S'inscrire à un shift volant

De préférence l'inscription des coopérateurs volants à leurs shifts se fait via l'intranet ou l'adresse mail <u>membre@bees-coop.be</u>. Tu peux voir les shifts libres sur <u>https://gestion.bees-coop.be/fr\_BE/shift\_irregular\_worker</u> Si le coopérateur n'a pas accès à l'intranet, demande lui d'envoyer un email au bureau des membres pour recevoir ses codes d'accès.

 Demander une exemption temporaire exemple : problèmes de santé - congé parental (pour les 2 parents, 12 mois chacun ou 24 mois pour des jumeaux)

- **Demander un régime d'exemption permanente** exemple : personne à mobilité réduite, + de 80 ans, ...
- Demander de changer de régime régime régulier ← → régime volant
- Demander un congé
  - + de 8 semaines, pour les coopérateurs en régime régulier.
  - + de 16 semaines, pour les coopérateurs en régime volant.

# 3. Renvoi vers le Bureau des membres

Dans les cas suivants, tu peux dire au coopérateur de contacter le bureau des membres (aller sur place si le bureau est ouvert ou via l'adresse e-mail <u>membre@bees-coop.be</u>. Tu peux donner une carte de visite) :

- 1. Les questions incompréhensions concernant le statut d'un coopérateur :
  - Pourquoi suis-je en alerte ?
  - Pourquoi suis-je en alerte rouge?
  - Pourquoi suis-je gelé(e)?

### 2. Les modifications de statut :

- Retour de congé de longue durée (pause)
- Demande d'extension après le délai de grâce
- Coopérateur gelé qui souhaite revenir
- 3. Toute **question** à propos du travail des membres à laquelle tu ne parviens pas à répondre

Le bureau des membre est situé au premier étage du magasin est ouvert :

- le lundi et le mercredi de 17h à 19h30
- le vendredi de 14h30 à 17h
- le samedi de 9h30 à 12h

# 4. Retour des vidanges consignées - voir autre doc

Tu trouveras toutes les informations dans le petit guide sur le bureau et sur le meuble derrière toi.

# 5. Suggestions-remarques sur les produits

Si une personne a des remarques concernant un produit (plainte, piste d'amélioration, satisfaction, idée d'un autre producteur, souhait de voir un nouveau produit en rayon, etc.), elle peut compléter le formulaire produit qui est disponible sur le site de la BEES coop (<u>bees-coop.be/produits</u>). Le comité produit traitera sa demande dans les meilleurs délais.

Si c'est compliqué pour la personne, tu peux lui faire remplir un formulaire papier, que tu trouveras dans la farde "Formulaires". C'est ensuite à toi d'encoder les réponses sur <u>bees-coop.be/produits</u> quand tu as un peu de temps libre

# 6. Recyclage des brosses à dents, piles et ampoules usagées

Nous sommes un point de collecte pour plusieurs choses :

- Les **brosses à dents**. Tu trouveras une boîte sur le bureau devant toi. On récupère seulement le manche des brosses à dents. Il faut donc leur couper la tête.
- Les **piles et ampoules**. A ta gauche, tu trouveras plusieurs bacs. Sur chacun d'entre eux, tu verras ce qu'il peut contenir. Si tu vois que ça devient vraiment trop rempli, préviens le salarié qui est en magasin. On demandera qu'on vienne les vider.

# 7. Location du vélo-cargo électrique

### 7.1. Quelqu'un vient chercher le vélo

### Un coopérateur a réservé le vélo. Il se présente à l'accueil.

- Vérifie sa réservation dans le planning de réservation <u>du vélo</u> (onglet qui s'ouvre automatiquement lorsque tu vas sur internet).
- Vérifie si il a bien payé sa location ticket de caisse ou confirmation du coopérateur.trice en caisse

1	heure	2€
M A	latinée (7h-13h30) près-midi (13h30 - 20h)	7€

Journée (7h - 20h) avec possibilité de le garder la nuit	12€
--	-----

- Fais-lui signer les <u>conditions générales d'utilisation</u> qui se trouvent dans la farde formulaires.
- Prends la caution, range-la dans la boîte à caution (sur le bureau) et note ce que c'est dans le planning de réservation (carte d'identité, permis de conduire, carte de banque,... mais **pas de cash**)
- Si le locataire veut emprunter des bacs bleus (rangés dans le garage), tu dois le noter dans la case "Caution + nbre bacs".
- Remets au locataire le matériel du vélo (batterie, clés et cadenas du vélo, casque et sangles si nécessaire,...). La caisse de matériel se trouve à côté des meubles vidanges, la batterie sur le bureau, branchée, les clés dans la boîte à caution.
- Transmet <u>le document expliquant le fonctionnement et les consignes de</u> sécurité du vélo (notamment faire attention au vol et aux accidents). Des exemplaires sont préimprimés et se trouvent dans la caisse matériel vélo ou bien tu trouveras le lien ci-dessous.
- Si quelque chose n'est pas clair, que du matériel est manquant, écris-le dans l'onglet "incidents" dans le planning de réservation.

# 7.2. Quelqu'un ramène le vélo

- Au retour du vélo, vérifie si le locataire rend bien le matériel (casque, batterie, clés,...) et demande s'il n'a rien à signaler. Si il faut signaler quelque chose, écris-le dans l'onglet "incidents" dans le planning de réservation.
- Écris dans le planning <u>du vélo</u> l'heure de fin.
- Rends la caution au locataire
- Remets la batterie à charger sur le bureau de l'accueil

Si tu finis ton shift et que le vélo est en cours de location, dis-le à la personne qui prend le relais ou au salarié si personne ne te remplace.

# 8. Location d'objets - Usitoo

Usitoo (se prononce comme "use it too", utilise-le aussi), c'est un système de location pour les objets qu'on utilise peu souvent. Tu as besoin d'une table pour tes invités, d'une perceuse, d'un appareil à



raclette ? Tu peux le louer pour pas cher et le faire livrer à plusieurs endroits de Bruxelles, dont BEES coop.

Pour réserver un objet, ça se fait en quelques clics sur www.usitoo.be.

# 8.1. Un client vient chercher son objet

Il te donne le nom de l'objet, son nom et éventuellement le nom de commande. Cet objet se trouve tout en haut à gauche de l'étagère face aux caisses, au-dessus des objets perdus. Il n'y a rien à signer.

## 8.2. Un client vient rapporter son objet

Accepte-le et dépose-le tout en haut à gauche de l'étagère face aux caisses, au-dessus des objets perdus. Il n'y a rien à signer. Merci ©