

MONOGRAPHIE DE L'ENTREPRISE O'TERA RESSOURCES RELATIVES À LA POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES (ANNEXES 13 À 15)

Annexe 13. L'organisation du travail chez O'tera. L'exemple d'O'tera Saint-André.

Créé en 2014, O'tera Saint-André compte aujourd'hui une quinzaine de salariés, pour un chiffre d'affaires d'environ 4 millions d'euros (en 2016). Son organisation du travail est semblable à celle des autres magasins du réseau, même si chaque magasin est parfaitement autonome.

À sa tête, Jérémy Lely, est directeur du magasin depuis 2015. Il est responsable des résultats du magasin. Il est garant de la bonne relation avec les clients et les partenaires fournisseurs. Il gère également les ressources humaines : suivi des collaborateurs, évolutions de carrière, management des salariés.

Le magasin O'tera est alors divisé en 3 périmètres : fruits et légumes, boucherie-traiteur-poissons, et boulangerie-crèmerie-épicerie. Chaque périmètre est géré par un responsable de rayon et un second de rayon. Ils ont pour rôle de gérer l'approvisionnement du rayon (choix du fournisseur, négociation des prix, référencement, gestion des stocks) et d'animer ce rayon (mise en avant produits, événementiel). Ils organisent également des événements regroupant clients et partenaires.

Ils sont également responsables des résultats du rayon, et doivent atteindre les objectifs fixés par le directeur. Dans ce but, un tableau de bord¹ regroupant différents indicateurs (comportements d'achat, marge commerciale, les frais) est établi chaque semaine, et permet de coordonner les actions des différents responsables.

Différents employés polyvalents sont alors affectés aux différents rayons, à l'accueil ou à la réception. Ils accueillent, conseillent et orientent les clients dans le magasin. Ils contribuent à l'approvisionnement des produits en rayon. Ils aident les clients au passage de leurs achats et assurent un encaissement fiable. Toute initiative est valorisée, et ils sont incités à être force de proposition sur l'animation du commerce.

La mobilité interne est ainsi relativement importante, et de nombreux responsables de rayons ont été avant seconds de rayon ou employés polyvalents. De même, l'ancien directeur d'O'tera du Sart, Aurélien Legghe, aujourd'hui directeur d'O'tera Lillies était auparavant responsable de rayon. Enfin, des mobilités existent aussi vers le siège, et l'ancienne directrice d'O'tera Saint-André, Laura Corquet, est aujourd'hui responsable commerce et communication pour le réseau tout entier.

L'organisation du travail repose donc sur deux axes :

- Une mise en valeur des potentiels, encouragée par la liberté d'actions laissée aux différents collaborateurs, dans le respect des valeurs de l'enseigne ;
- Une coordination des actions au travers des objectifs donnés, puis analysés par des tableaux de bord réguliers.

Source : Les auteurs, d'après le site internet de l'entreprise et différentes annonces de recrutement

Annexe 14. La gestion des ressources humaines d'O'tera, entretien avec le directeur général

Quelles sont les différentes valeurs qui animent les équipes de O'tera ?

DG : Rejoindre le projet O'tera c'est avant tout être fier ! Fier de ce que l'on fait, fier de travailler en équipe, fier de prendre des initiatives. La fierté, voilà une de nos valeurs.

Ensuite, notre métier c'est de rendre la visite des clients la plus sympathique possible, parler avec eux, échanger. Nous voulons vraiment qu'ils prennent plaisir à faire leurs courses chez nous. Les clients viennent pour la qualité de nos produits et pour la qualité de notre accueil. Ce sont deux autres valeurs importantes, le plaisir et le sourire.

Quelle est la spécificité de votre métier ?

DG : Ce que nous aimons dans notre métier, et c'est notre particularité, c'est d'expliquer à nos clients ce qui se passe derrière chaque produit. Nous connaissons personnellement nos producteurs et nous comprenons leurs métiers. C'est ici la notion de partage qui est fondamentale et spécifique à notre concept.

Quelle(s) qualité(s) recherche O'tera chez un candidat qui souhaite rejoindre l'organisation ?

DG : Nous ne recherchons pas de profil très précis en termes de parcours ou d'ancienneté, mais ce qui importe c'est la capacité d'initiative et la capacité à décider. Chez O'tera, nous acceptons les débutants, pourvu qu'ils possèdent ces deux qualités, car ils devront décider de beaucoup de choses dans leur périmètre comme le référencement des produits et le niveau des prix. De plus, s'ils en ont les capacités, ils pourront évoluer. Après quelques mois passés sur le poste de chef de rayon, on peut envisager de devenir directeur ou directrice de magasin. Nous sommes une entreprise de croissance, nous avons des projets d'ouvertures de magasins et il nous faut des salariés autonomes pour réussir les ouvertures prévues et notre développement.

Source : les auteurs (d'après une vidéo disponible sur www.oteradusart.com)

Annexe 15. Annonce de recrutement

O'tera Second de rayon CDI temps complet

Démocratisons les bienfaits des circuits courts !

Notre société

O'tera est un réseau de magasins spécialisés dans la vente de produits frais en circuit court.

Dans le cadre du développement de notre réseau, nous renforçons nos équipes pour ouvrir de nouveaux magasins dans le nord de la France.

O'tera place les Hommes au cœur de l'entreprise et mise sur l'autonomie, l'initiative et le plaisir au travail.

Vous êtes tenté par cette expérience ? Rejoignez-nous !

La mission que nous vous proposons

Vous secondez le responsable de rayon dans ses différentes missions :

- management opérationnel (animation d'équipe),
- référencement et approvisionnement produit,
- animation du commerce,
- relation clients et partenaires,
- pilotage d'un centre de profit afin d'atteindre vos objectifs.

Votre profil

Vous êtes dynamique, responsable, et serviable.

Amoureux des produits frais et locaux, vous souhaitez participer à un projet ambitieux et innovant.

Autonomie et force de proposition font de vous un collaborateur compétent et investi.

Mobilité souhaitée, car la formation se fera dans nos magasins de la métropole lilloise.

Votre savoir-être primera sur votre savoir-faire.

Vidéo 2. Recrutement O'tera

<https://www.youtube.com/watch?v=J06qO5xspHw>

Retrouvez éducol sur

