

BASIL

« Mangeons généreusement »

DOSSIER D'INTÉGRATION

Charlotte Copsidas

Coordinatrice Logistique

Date d'arrivée : **Mardi 15 avril 2026**

Rattachement : **Logistique — Karim Djafer (Responsable Logistique)**

Table des matières

#	Section	Contenu
1	Basil en bref	Mission, valeurs, modèle, chiffres
2	Les outils au quotidien	MISO, Fleet, Combo, Slack, Tonka — descriptions détaillées
3	La démocratie au travail	Charte, AGS, CG, GTT
4	L'organigramme et ton équipe	Qui fait quoi, interlocuteurs
5	Ton poste en détail	Missions, périmètre, KPI
6	La chaîne opérationnelle	Les 9 étapes + chaînes SAV, litiges, RH
7	Les règles non-négociables	13 règles + bonnes pratiques + spécificités clients
8	Tes clients et planning livraison	Marchés, jours, spécificités
9	Ta première semaine	Immersion terrain jour par jour

1. Basil en bref

Notre mission

Basil est une entreprise marseillaise fondée par **Guney Degerli** et **Damien Suppa**. Nous cuisinons et livrons chaque jour plusieurs milliers de repas pour des personnes qui en ont besoin : des personnes âgées à domicile, des personnes en précarité hébergées par l'Armée du Salut, des enfants en centres de loisirs, et des salariés en entreprise.

Chaque repas vendu permet d'en offrir un à une personne en précarité alimentaire.

Basil est certifiée **B Corp** : notre impact social et environnemental est audité chaque année.

Nos 4 valeurs

Valeur	Concrètement
Utilité sociale	On cuisine pour nourrir des personnes qui en ont besoin
Qualité accessible	Fait maison, sain, gourmand, à un prix juste
Travail responsable	Démocratie au travail, transparence, participation de tous
Ancrage territorial	Circuits courts, producteurs locaux en PACA

L'entreprise

Donnée	Chiffre
Salariés Basil	37
Sites	Marseille (siège + cuisine), Sophia-Antipolis, Montpellier
Clients actifs	32+ (CCAS, Armée du Salut, ACM, entreprises)
Véhicules	Location longue durée Le Petit Forestier (utilitaires frigo 0-4°C)
Certification	B Corp

La rémunération

- Grille salariale **transparente et affichée**
- Écart plafonné à **1:5** (inscrit dans la charte)
- 3 critères : responsabilités, ancienneté, performance globale
- Prime collective si masse salariale < 27% du CA

2. Les outils au quotidien

Chez Basil, on utilise plusieurs outils numériques. Tu devras les maîtriser rapidement. Karim te donnera tous tes accès.

MISO — Gestion des commandes et des convives

URL : bpna.basil.fr

MISO est le cœur du système. C'est là que sont enregistrées toutes les commandes, tous les convives, tous les menus et tous les bons de livraison (BL). Chaque soir, Karim imprime les BL du lendemain depuis MISO entre 15h et 16h. Ces BL servent de feuille de route aux livreurs : ils indiquent quels sacs livrer à quels convives, à quelle adresse, et selon quel régime alimentaire. Tu n'auras pas besoin de saisir des données dans MISO au début, mais tu dois savoir y naviguer pour consulter les commandes, vérifier un BL ou chercher une information sur un convive.

Fleet / Fit — Suivi des tournées en temps réel

Bureau : fleet.basil.fr — Mobile : app Fit

Fleet est l'outil de suivi des tournées. Chaque livreur utilise l'app Fit sur son téléphone. Il doit **activer** sa tâche avant de commencer une livraison et la **terminer** avec un commentaire à chaque point. Côté bureau, tu peux suivre en temps réel où en sont les livreurs, repérer les retards, et vérifier que chaque tâche est bien complétée. C'est un outil essentiel pour ton rôle de coordinatrice.

Combo — Pointage, absences et plannings

URL : app.combohr.com

Combo est l'outil RH. Chaque salarié doit **badger** à l'arrivée et au départ, tous les jours. Tu y suis les absences, congés et plannings de ton équipe. La MAJ quotidienne est obligatoire. Annelyse (Admin/RH) supervise globalement, mais chaque manager saisit pour son équipe.

Slack — Communication interne

Slack est l'outil de communication de toute l'entreprise. Les canaux importants pour toi :

- **#log** — Incidents terrain, alertes livraison → ton canal principal
- **#menu-miso** — Sujets menus et commandes
- **#sav-[client]** — Un canal par client pour le SAV
- **#general** — Informations générales

Tout incident terrain doit être signalé **immédiatement** sur #log.

Tonka — Menus et fiches techniques

Tonka est l'outil de gestion des menus et des fiches techniques (recettes). C'est Damien qui y saisit les menus, et la cuisine qui y met à jour les fiches techniques. C'est la source de vérité pour les menus.

Traqfood — Hygiène et traçabilité

Utilisé par l'équipe cuisine pour les relevés de température, plans de nettoyage et traçabilité alimentaire. Obligatoire pour la conformité HACCP.

Basil.fr — Site web et vente en ligne

Vitrine de l'entreprise et canal de vente pour l'offre Bureau et Frigos Connectés.

Autres outils

- **AIRCALL** — Téléphonie pour les échanges clients
- **Payfit** — Fiches de paie (géré par Annelyse)
- **ODOO** — ERP en déploiement (Finance, Hector)

3. La démocratie au travail

La démocratie n'est pas un gadget chez Basil. C'est le socle de notre organisation. Chaque salarié participe réellement aux décisions. Ce n'est pas un droit théorique : c'est un devoir concret.

La charte — 8 principes

#	Principe	En pratique
1	Égalité de parole	1 salarié = 1 voix, aucun veto individuel
2	Responsabilité partagée	Chacun responsable de son périmètre et co-responsable du collectif
3	Transparence totale	Décisions documentées, données financières partagées trimestriellement
4	Partage équitable	Écart 1:5 max, primes collectives proportionnelles
5	Inclusion	Chaque personne peut participer, quel que soit son poste
6	Représentativité	Les instances reflètent la diversité des métiers
7	Droit à l'initiative	Tout salarié peut proposer un projet
8	Révision permanente	Règles revisables par vote en AGS

Les 3 instances

AGS (Assemblée Générale des Salariés) — Trimestrielle, tous les salariés, vote majorité simple, instance souveraine. Max 7 sujets.

CG (Comité de Gouvernance) — Mensuel, 4 élus (1 prod, 1 log, 1 bureau, 1 direction). Suivi des décisions AGS.

GTT (Groupes de Travail Thématiques) — Volontaires, travail en profondeur sur un sujet.

Les temps démocratiques sont **sanctuarisés** : prioritaires sur les tâches opérationnelles.

4. L'organigramme et ton équipe

Organigramme complet

Nom	Poste	Pôle
Guney Degerli	Co-fondateur / Président	Direction
Damien Suppa	Co-fondateur / DG / Achats / Menus	Direction
Thomas Le Saux	Resp. Production	Cuisine
Giovanni Lemer	Cuisinier	Cuisine
William Berchel	Chef de Partie (chaud)	Cuisine
Mohamed Choukourani	Cuisinier	Cuisine
Ahmed Soufou	Cuisinier	Cuisine
Yoann Merault	Cuisinier	Cuisine
John Luc Vaitilingon	Cuisinier	Cuisine
Abdoullatuf Samion	Cuisinier	Cuisine
Maoulida Lihoma	Cuisinier	Cuisine
Julie Perret	Cuisinier	Cuisine
Idrisse Mohamed	Agent polyvalent cuisine	Cuisine
Alhadad Mikdad Youssouf	Agent polyvalent cuisine	Cuisine
Sandrine Pasquier	Réception marchandises / Économe	Cuisine
Eissya Perrouault	Resp. Commandes / Clients / SAV	Opérations
Taha	Assistant Commandes	Opérations
Karim Djafer	Responsable Logistique	Logistique
Smain Djafer	Adjoint de Karim	Logistique
★ Charlotte Copsidas	Coordinatrice Logistique	Logistique
12 livreurs	(voir liste ci-dessous)	Logistique
Annelise Vitrac	Admin / RH / Contrôle de gestion	Support
Hector Gallice	Responsable Finance	Support

Les livreurs

Mohamed Bey, Fathi Laouar, Jérémy Bonetto, Stéphane Rossi, Malik Mesbah, Ronaldo Rabekoto, Karim Rahab, Moez Gaaloul, Kévin Bezon, Romain Guenet, Celya Romaine, Yannis Abdelouahad.

L'équipe logistique — ton périmètre

Tu es positionnée sous **Karim Djafer** (Resp. Logistique). **Smain** est l'adjoint de Karim.

Nom	Rôle	Au quotidien
Karim	Resp. Logistique	Ton N+1. Prépare les commandes, manage l'équipe. Tu apprends de lui.
Smain	Adjoint de Karim	Peut remplacer Karim. Gère FC et livraisons. Comble les absences.
Charlotte (toi)	Coordinatrice	Récupérer les sacs préparés, coordonner les livraisons, debrief, véhicules. Aider la prep qu
12 livreurs	Livraison	Tournées quotidiennes porte-à-porte, suivi Fleet/Fit, debrief.

Tes interlocuteurs clés

Personne	Rôle	Tu travailles avec pour...
Karim	Resp. Log	Ton N+1. Préparation commandes, management, décisions log.
Smain	Adjoint	Bras droit de Karim. Gestion FC, remplacements.
Thomas	Resp. Production	Transfert cuisine → logistique, volumes, qualité.
Eissya	Commandes/SAV	Commandes, BL, service client (+ remplace Estelle en congés).
Damien Suppa	Co-fondateur/DG	Achats, menus, arbitrages stratégiques.
Hector	Finance	Casse, ratios, facturation, budget flotte.
Annelyse	Admin/RH	Combo, Payfit, congés, contrôle de gestion.
Sandrine	Réception/Économe	Stocks, réception marchandises.

5. Ton poste — Coordinatrice Logistique

Ta mission commence là où la préparation de commandes se termine. **Karim assure la préparation** : impression des BL, composition des sacs, rangement par marché. Toi, tu récupères les sacs préparés et tu organises leur livraison. Tu dois aussi **aider l'équipe de préparation quand ils ont besoin**, et tu seras **amenée à livrer en cas d'urgence**.

C'est un poste terrain : tu es sur le quai, dans les camions, au contact des livreurs. Tu dois comprendre chaque étape, chaque tournée, chaque contrainte. **La veille de chaque livraison, tu vérifies que tout est prêt.**

Tes domaines

1. Coordination des livraisons

- Récupérer les sacs préparés par Karim
- Vérifier les chargements avant départ — **aucun livreur ne part sans cargaison vérifiée**
- Suivre les tournées en temps réel via Fleet
- **Debrief quotidien** avec chaque livreur au retour
- Récupérer les contenants réutilisables (bols La Crau, gastros ACM)

2. Aide à la préparation de commandes

- Aider Karim et l'équipe quand ils ont besoin de renfort
- Apprendre le process de préparation pour pouvoir le faire en autonomie

3. Livraison d'urgence

- En cas d'absence de livreur ou de problème, tu es amenée à livrer toi-même

4. Gestion de la flotte

- 12 véhicules en **LCD Le Petit Forestier** (utilitaires frigo 0-4°C)
- Plaques connues : FZ-255-YN (parc 99772), GD-111-NV (parc 103389), GD-324-GV (parc 103390) + 9 autres
- Contact LPF : Laurent VEN (directeur régional) — lven@petitforestier.fr
- Carburant : cartes essence Total
- Nettoyage hebdo obligatoire : extérieur + intérieur + photos WhatsApp + feuille émargement porte arrière
- Contrôle mensuel complet + compte rendu dernière semaine du mois
- **Règle absolue** : aucun livreur ne part si sa cargaison n'est pas complète — Charlotte doit vérifier la veille
- Journal de bord par véhicule, contrôle température frigo 0-4°C avant chaque départ

5. Management terrain

- Briefings quotidiens avec les livreurs
- Participer à la gestion des plannings avec Karim et Smain
- Comptage quotidien de la casse

Tes KPI

Indicateur	Cible	Suivi
Taux de service	> 98%	Fleet + BL retour
Casse	< 3%	Comptage quotidien
Retards	< 5%	Fleet
Réclamations	< 2%	Slack SAV
Heures sup	< 5%	Combo

6. La chaîne opérationnelle

Le cycle complet d'une commande. Tu intervies à partir de l'étape 8 mais tu dois comprendre toute la chaîne.

Étape	Quand	Qui	Description
1. Menu	3 mois avant	Damien	Création menus, Tonka/MISO, validation finance.
2. Prévision	1 mois avant	Damien	Volumes par marché, quantités Tonka/MISO.
3. Achat	2 sem. avant	Damien+Thomas	Commandes fournisseurs.
4. Mise en ligne	1 sem. avant	Eissya	Prix Bureau/FC, Basil.fr.
5. Réception	J-2	Sandrine	Contrôle températures, pesée, DLC, rangement.
6. Production	J-2	Thomas	Cuisine, fiches techniques, étiquettes, contrôle qualité.
7. Préparation	Veille (J-1)	Karim	Impression BL 15h-16h, composition sacs, caisses par marché. Charlotte aide si b
★ 8. Livraison	Jour J	Charlotte	Récupérer sacs, vérifier chargements, Fleet, debrief. Livrer si urgence.
★ 9. Après-vente	Jour J	Charlotte	Casse, nettoyage, vérif BL lendemain, récup contenants.

*Important : la production est terminée **2 jours avant** la livraison (J-2). Karim prépare les commandes la veille (J-1). Charlotte vérifie la veille au soir que tout est prêt.*

Chaîne SAV (Service Après-Vente)

1. Incident détecté (livreur, client ou interne) → signalement Slack #log + #sav-[client]
2. Eissya (service client) prend en charge
3. Analyse : problème logistique → Karim/Charlotte | problème production → Thomas | problème commande → Eissya
4. Action corrective + retour client
5. Suivi dans le tableau des incidences
6. Revue hebdomadaire en réunion Prod + Log + Service Client

Chaîne litiges

1. Litige détecté (erreur livraison, casse excessive, plainte) → Slack #log + #sav-[client]
2. Eissya contacte le client
3. Karim/Charlotte vérifient côté logistique (BL, Fleet, debrief livreur)
4. Thomas vérifie côté production si nécessaire
5. Action corrective : relivraison, avoir, excuses, process ajusté
6. Si récurrent : escalade vers Guney/Damien

Chaîne RH logistique

1. Karim prépare les plannings sur 1 mois minimum → validation direction
2. Saisie Combo (badgeage quotidien par chaque salarié)
3. Suivi absences/retards → Annelyse (Admin/RH)
4. Compteurs d'heures : objectif zéro
5. Remplacement absence : Smain gère, Charlotte aide

7. Les règles non-négociables

Ces règles s'appliquent **sans exception**. Tu dois les connaître par cœur et les faire respecter.

Les 13 règles absolues

#	Règle
1	Vérification quantités au transfert cuisine — celui qui signe est responsable
2	BL vérifié la veille pour chaque tournée
3	Pas de BL = pas de livraison
4	Chargement vérifié par le livreur avant départ — aucun livreur ne part sans cargaison
5	Pas de modification de tournée sans validation
6	Gilet de sécurité obligatoire
7	Camion démarré avant chargement (atteindre 0-4°C)
8	Tâches Fleet terminées à chaque point
9	Debrief obligatoire après chaque tournée
10	Sacs pilotes et secours obligatoires (min. 1 pilote + 2 secours)
11	1 marché = 1 livreur attiré
12	Caisses identifiées par marché
13	Aucun sac dans les frigos en fin de journée

Règle Charlotte : tu vérifies la veille que tout est prêt pour le lendemain.

Spécificités par client

Client	Spécificité
CCAS La Crau	Bols réutilisables — le livreur doit les récupérer à chaque livraison
ACM	Livraison en gastro — récupérer les gastros et les caisses
CCAS Istres	Livraison point A — leurs livreurs livrent aux domiciles. Avant 6h30.
CCAS Allauch	Livraison point A — leurs livreurs livrent aux domiciles
CCAS Sorgues	Livraison point A — leurs livreurs livrent aux domiciles
Domaserv	Livraison point A — leurs livreurs livrent aux domiciles

8. Tes clients et planning livraison

CCAS — Portage à domicile

Les marchés CCAS sont le cœur de l'activité. Pour les personnes âgées, le livreur est souvent le seul contact humain de la journée.

Client	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Note
CCAS Aix	✓		✓		✓		Livraison directe domiciles
CCAS Allauch	✓		✓		✓		Point A — leurs livreurs
CCAS Istres	✓	✓	✓	✓	✓		Point A avant 6h30 — leurs livreurs
CCAS La Crau	✓	✓	✓	✓	✓		Bols réutilisables à récupérer
CCAS Les Pennes	✓		✓		✓		
CCAS Sorgues	✓	✓	✓	✓	✓		Point A — leurs livreurs
CCAS Sorgues Ronquet					✓		
CIAS Vallée Gapeau	✓	✓		✓			
Bandol		✓			✓		
Domaserv		✓			✓		Point A — leurs livreurs
Gémenos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6j/7
Saint-Maximin	✓	✓		✓	✓		

Entreprises et résidences

Client	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Type
Jardins Arcadie Arena		✓			✓		Résidence seniors
Jardins Arcadie St-Lazare		✓			✓		Résidence seniors
École des Mines	✓	✓	✓	✓	✓		5j/7
Pando		✓		✓			Marque interne BtoC portage Marseille
Basil.fr / FC							Selon commandes

ACM — Centres de loisirs

Tous les ACM sont livrés le mercredi et pendant les vacances scolaires. Livraison en gastro — récupérer gastros et caisses.

ACM Barasse, ACM Grande Bastide, ACM Jas de Cazaulx, ACM Montolivet, ACM Rosière, ACM Saint-Marcel.

Armée du Salut

Production Basil du lundi au vendredi. **Pas livrée par Basil** (l'Armée du Salut gère sa propre livraison).

Volumes par jour

Jour	Intensité
Lundi	~10 clients — gros volumes CCAS
Mardi	~12 clients — jour le plus chargé
Mercredi	~10 clients — CCAS + tous les ACM
Jeudi	~8 clients — moyenne
Vendredi	~13 clients — très chargé, presque tous les clients
Samedi	~1 client — Gémenos uniquement

9. Ta première semaine — 15-18 avril 2026

Ta première semaine est une **immersion terrain totale**. Tu vas suivre Karim toute la semaine et faire des tournées de livraison quasi tous les jours. Guney ne sera pas là de la semaine : tu feras des **visios avec lui chaque après-midi**.

Mardi 15 — Jour 1 : Arrivée + première tournée

Matin

- Accueil par Karim — présentation de l'équipe logistique
- Visite complète des locaux : cuisine, zone préparation, frigos, quai
- **Accompagner un livreur sur une tournée** — voir tout le process réel

Après-midi

- Debrief de la tournée avec Karim
- Installation Slack, découverte des canaux
- **Visio avec Guney** — présentation, contexte, attentes

Mercredi 16 — Jour 2 : Livraison + ACM + outils

Matin

- **Tournée de livraison** — idéalement une tournée ACM (mercredi = jour ACM + vacances scolaires)
- Observer la livraison en gastro et la récupération des contenants

Après-midi

- Apprentissage MISO avec Karim : consulter commandes, comprendre les BL
- Observer la préparation des commandes du lendemain (15h-16h)
- **Visio avec Guney**

Jeudi 17 — Jour 3 : Transfert cuisine + tournée

Matin

- Assister au transfert cuisine → logistique avec Thomas et Karim
- **Tournée de livraison** (parcours différent)

Après-midi

- Découverte Fleet côté manager (suivi temps réel)
- Découverte Combo : badgeage, plannings
- Point avec Eissya : commandes, SAV
- **Visio avec Guney**

Vendredi 18 — Jour 4 : Double journée + synthèse

Matin

- **Tournée de livraison** (vendredi = jour très chargé)
- Observer la prep du samedi + lundi (double journée) avec Karim

Après-midi

- Premier debrief autonome avec les livreurs
- **Visio avec Guney** — bilan de la semaine : ce que tu as compris, surprises, questions, idées
- Planifier ta semaine 2 avec Karim

Checklist accès — Karim te donne tout

Accès	Quand
Badge/code locaux	Jour 1
MISO (bpna.basil.fr)	Jour 1
Fleet (fleet.basil.fr)	Jour 1
Combo (app.combohr.com)	Jour 1
Slack	Jour 1
Clés véhicules + cartes Total	Semaine 1
Numéros Karim, Smain, Guney	Jour 1

Bienvenue chez Basil, Charlotte.

Ne cherche pas à tout maîtriser dès la première semaine. Suis Karim, observe, pose des questions, prends des notes. La rigueur viendra avec la connaissance du terrain.