



REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR (ROI)

VERSION DU 24 OCTOBRE 2018 – VOTEE EN AGE

Le **Règlement d'ordre intérieur (ROI)** est un document qui encadre les relations humaines qui vont tramer notre coopération tout au long de la vie de Vervîcoop.

Le ROI pourra évoluer dans le temps.

Son but étant de « bien vivre ensemble », il est basé sur des valeurs de coopération :

- La coopérative implique la coopération de ses membres
- La coopérative travaille par ses membres, pour ses membres
- La coopérative organise les décisions de façon démocratique, partage le pouvoir
- La coopérative a besoin d'une structure, pour organiser les énergies humaines
- S'il existe une équité entre coopérateurs, les relations seront plus harmonieuses

Par sa nature, il a une force, même s'il est rempli de souplesse. C'est pourquoi, ce règlement, dans la mesure où il ne contrevient pas aux dispositions impératives des statuts et de la loi, prend une série de dispositions relatives à l'application des statuts et à la gestion de la coopérative. Il s'impose aux coopérateurs et à leurs ayants droits pour ce qui est jugé utile aux intérêts de la coopérative. Les coopérateurs y auront accès en permanence via le site web et sera disponible en version papier au « super »marché.

Le présent règlement d'ordre intérieur apporte quelques informations complémentaires par rapport à celles figurant dans les statuts pour la bonne gestion de la coopérative.

Contacts

L'adresse de contact de Vervîcoop est info@vervicoop.be

Pour soulever un point à mettre à l'ordre du jour du CA : odj@vervicoop.be

1 Gestion participative de la coopérative

1.1 Fonctionnement de l'autogestion

1.1.1 Le rôle et responsabilités des membres

La participation active des coopérateurs est centrale dans le modèle d'autogestion que Vervîcoop met en place. Les tâches et activités liées à l'objet social de Vervîcoop sont confiées aux coopérateurs qui les assument à titre bénévole.

La gestion des tâches des coopérateurs est réglée par la partie 3 de ce Règlement (Organisation du Travail des Membres).

Cette implication des coopérateurs se concrétise également dans la gestion participative de la coopérative.

Le Conseil d'Administration est l'organe responsable de définir les tâches et activités prises en charge par les coopérateurs.

Tous les coopérateurs sont responsables du déroulement du projet et s'investissent à hauteur de leurs moyens et capacités et s'engagent à réaliser ce pour quoi ils se sont proposés.

Les coopérateurs consommateurs (détenteurs de parts A) s'engagent à réaliser, a minima et sauf exception (dispenses temporaires ou continues - voir plus loin), 3 heures de travail effectives toutes les 4 semaines dans les tâches du « super » marché, sur place ou en dehors.

1.1.2 Niveaux organisationnels

La gestion participative de la coopérative distingue plusieurs niveaux organisationnels selon la nature des décisions et les responsabilités (tableau ci-dessous).

Organes	Type de Compétences	Exemples de décisions et actions
Assemblée générale (AG) Organe de démocratie directe, sur base annuelle au minimum	Stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> décide le plan de gestion annuel et/ou pluriannuel ; modifie les statuts ; nomme et révoque les administrateurs ; valide les comptes et le rapport d'activités annuel ainsi que la décharge des administrateurs. valide les modifications du ROI
Conseil d'Administration (CA) Organe exécutif et collégial, à un rythme mensuel environ	Tactiques et de validation sur la gestion de la coopérative	<ul style="list-style-type: none"> organise le travail général de la société ; définit les priorités, la stratégie, les orientations ; est l'organe stratégique et collégial de la coopérative ; gère les ressources financières en partenariat avec le groupe de travail ad hoc ; élabore le budget annuel prévisionnel à proposer à l'AG ; représente légalement la coopérative et est responsable vis-à-vis des tiers valide les résolutions proposées si celles-ci sont jugées en accord avec l'objet social et l'intérêt de la coopérative . organise les délégations de pouvoir ; à terme, pourrait recruter ou licencier des employés fixe des rémunérations pour certaines fonctions
Coordinateurs		Voir ci-dessous
Groupes de travail (GT)	Opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> travaillent par thématique et concrétisent les mandats définis récoltent les informations sur les besoins organisationnels de la coopérative ; remontent ces informations au CA
Comité sociétal (à créer lorsque le « super » marché tournera ?	Contrôle	<ul style="list-style-type: none"> contrôle le respect de la finalité sociale de la coopérative et des comptes ; passé en revue le Procès Verbal du Conseil d'administration convoque une Assemblée générale lorsqu'il le juge nécessaire ; rédige un rapport annuel sur la manière dont la coopérative a réalisé le but social qu'elle s'est fixée.

Au sein de ces organes, quelques mandats spéciaux ont été définis

Mandat spéciaux du CA	Type de Compétences	Exemples de décisions et actions
Coordinateur technique <i>Administrateur ou coopérateur</i>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser l'aménagement du magasin ; • Coordonner les travaux ; • Faire respecter le planning et le budget des travaux ; • Faire respecter la sécurité du chantier • Dynamiser les bénévoles acteurs des travaux • Encadre l'évolution technique & bâtiment de la « coop »
Duo d'administrateur délégué <i>Membres du CA</i>	Gestion quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> • Mandater les paiements (avec deux signatures requises pour les paiements de plus de 100 €) • Signer conjointement les contrats approuvés par le CA • Valider les horaires du personnel • Organiser le dépôt d'espèces • Signer les courriers opérationnels • Devenir le binôme opérationnel de Vervicoop
Coordinateur de la cohérence <i>Membre du CA</i>	Il préside le Conseil d'administration et est désigné par le ROI comme personne de contact pour la prévention et la gestion des conflits	<ul style="list-style-type: none"> • Animer le Conseil d'administration, structurer son travail et en synthétiser les débats • Cosigner les courriers extérieurs vers les autorités et les courriers essentiels et stratégiques • Cosigner les convocations à l'AG • convoquer le CA et en rédiger l'ordre du jour, • Être la personne ressource pour la prévention des conflits sur le fond ou la forme • Être la personne de contact en cas de conflit entre des organes de la société (il devra chercher à en faire la synthèse). • Être le garant de la bonne gouvernance et de la démocratie dans la société, notamment en impulsant des procédés constructifs de démocratie. • De temps à autres, être un visage de la coopérative devant des tiers
Coordinateur communication <i>Administrateur ou coopérateur</i>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Garant de l'image de la coopérative • Organiser et faire évoluer le site web et le forum ; • Organiser les outils de communication électroniques ; • Veiller à la sécurisation des dossiers informatiques • Proposer un attaché de presse ; • Valider les actions de l'attaché de presse ;

<p>Coordinateur informatique</p> <p><i>Administrateur ou coopérateur</i></p>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser le réseau HARDWARE informatique au magasin ; • Organiser le réseau SOFTWARE du magasin ; • Réaliser une mini étude de marché des logiciels de gestion ; • Veiller à la sécurisation des dossiers informatiques + RGPD • Assurer la gestion de forme du forum;
<p>Coordinateur des finances</p> <p><i>Membre du CA</i></p>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir la comptabilité de la société ; • Proposer une articulation entre le logiciel de gestion et la comptabilité opérationnelle • Anticiper les évolutions légales et les implémenter ; • Veiller à la sécurisation des dossiers informatiques comptables ; • Assurer les formalités légales (publications, etc). • L'aspect journalier pourra être séparé du volet juridique et légal
<p>Coordinateur commercial</p> <p><i>(GT à ce stade)</i></p>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • En lien avec le groupe produit, établir des « contrats » avec les fournisseurs ; • Disposer d'une méthodologie pour choisir et négocier les fournisseurs/contrats; • Préparer les « contrats » à soumettre à la signature au duo d'administrateur délégué • Arbitrer dans les prix de ventes et dans le format de vente ;
<p>Coordinateur des stocks</p> <p><i>(GT à ce stade)</i></p>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les stocks ; • Implémenter la dimension réglementaire (DLU, etc) • Gérer l'espace, organiser le rangement, les livraisons, etc ; • Proposer les promos de liquidation des stocks en fin de DLU ou en manque de rotation ;
<p>Coordinateur Fonctionnement</p> <p><i>(GT à ce stade)</i></p>	Opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer la liste des coopérateurs • Etablir l'organigramme et en suivre l'évolution • Etablir et gérer les horaires des coopérateurs

1.1.3 Prise de décision

La culture d'une coopérative est basée sur le consensus, c'est-à-dire qu'il importe de construire des décisions collectives qui permettent de recevoir l'assentiment d'un maximum de gens, ou parfois d'éviter des objections de tous.

Pour arriver à ceci, les administrateurs, coordinateurs et responsables sont conviés à cultiver les principes de l'intelligence collective, et/ou à s'y former.

Sauf disposition contraire prévue par les Statuts, les décisions au sein des organes et instances de la coopérative sont prises par consentement. Parfois, si le consensus n'est pas possible, un vote sera organisé, requérant alors la majorité des deux tiers des membres présents, pour autant qu'une majorité des deux tiers au moins des membres présents soit dégagée quant au principe de passer à ce mode de décision et ce, pour un point donné.

Le responsable d'équipe est amené à prendre des décisions pour son équipe. Il peut toujours se référer au GT de gestion des coopérateurs.

Les différents GT ont un pouvoir décisionnel également (voir point 1.2)

L'organe décisionnel final est l'assemblée générale.

1.1.4 En cas de conflit

Vivre ensemble peut engendrer des frustrations, des difficultés, voire des conflits.

Il est d'abord rappelé qu'un conflit est d'autant plus difficile à résoudre qu'il s'est enlisé, ou cristallisé. Plus vite il sera traité, plus vite il sera dissous, plus nous aurons cette capacité à en aplanir de nouveaux.

Un conflit est la conjonction d'une différence de vue entre au moins deux personnes, faisant souvent écho à une blessure psychologique chez les protagonistes. Vervicoop ne peut assumer par ce fait que la résolution de la divergence de vue, en dénouant les conflits sur base des principes d'intérêts généraux qui fondent la coopérative.

Les conflits peuvent parvenir à plusieurs niveaux :

- Dans un organe décisionnel (CA, GT, etc.)
- Dans une équipe de travail
- Entre des organes de la société
- Etc.

De façon générale, en appliquant le principe de responsabilités partagées, si un coopérateur se sent dans un conflit, il est encouragé à en informer son responsable de GT, de créneau, etc. Si à ce premier niveau, l'aplanissement ne s'engage pas, alors, une seconde phase s'engagera avec un des deux administrateurs délégués.

Enfin, si le processus est plus complexe à gérer, le coopérateur peut contacter le gestionnaire des conflits dans la personne du coordinateur de la cohérence,

c'est-à-dire le Président du CA, qui jouera un rôle de médiateur, et qui pourrait saisir le CA d'une décision.

Dans le cas de conflits entre GT, le coordinateur de la cohérence, c'est-à-dire le Président du CA, sera saisi au plus vite, jouera le rôle de médiateur et qui pourra saisir le CA d'une décision.

1.2 Groupes de travail

1.2.1 Composition

Toute personne qui souhaite s'impliquer dans la gestion participative de la coopérative peut être membre d'un ou de plusieurs groupe(s) de travail. (GT)

Ces groupes contiennent un coordinateur qui fait le lien avec le conseil d'administration.

1.2.2 Compétences et cadre de travail des GT

Les groupes de travail sont des lieux de préparation, de positionnement, de partage d'expérience, d'implication des membres et d'exécution des décisions prises par le CA.

Chaque groupe suit un cadre de travail défini par le CA. Ce cadre de travail comporte la thématique générale d'action (Ex. Groupe Communication), les objectifs à long terme (ex. Organisation campagne communication 2019), la planification temporelle (ex. temps limite octobre 2019) et le budget annuel mis à disposition pour l'achèvement de ces objectifs.

Dans ce cadre, le groupe de travail est compétent et autonome pour préparer des propositions de résolution au CA, et pour exécuter les mandats définis par le CA

1.2.3 Fonctionnement interne des groupes

Les groupes siègent valablement quel que soit le nombre de membres présents. Toutefois, si le nombre est inférieur à 1/3 des membres du GT, ses décisions ne pourront être validées qu'à la réunion suivante, afin que l'ensemble du GT acquiesce à la dynamique générale.

Un procès verbal sera établi lors de chaque réunion. Il indiquera les personnes présentes, les suivis opérationnels, les propositions de décisions et les points de discussion à soumettre au CA. Ces points de discussion seront envoyés à l'adresse odj@vervicoop.be

Les modalités de diffusion de ces PV sont disponibles au sein de **l'article x du présent ROI.** (à venir quand intradesk)

1.2.4 La gestion financière des groupes de travail

Chaque groupe souhaitant réaliser des dépenses propose un budget au CA.

Les modifications budgétaires sont possibles au cours de l'année et selon décision du Conseil d'Administration.

1.3 Les procédures

Des procédures ont été mises en place pour organiser la gestion du « super » marché.

La liste des procédures se trouve dans le « super » marché. Chaque coopérateur doit être au courant de celles-ci et les appliquer. L'encadrant d'équipe reçoit un mail lorsqu'il y a de nouvelles procédures et, lors de son créneau, informe son équipe.

En voici une liste non exhaustive :

- Hygiène
- En cas d'incendie
- Conflits
- Gestion de la caisse
- Gestion des produits frais
- Gestion des problèmes techniques
- Ouverture/Fermeture du « super » marché

2 Gestion des coopérateurs

2.1 Mention de la participation au sein de Vervîcoop

Le coopérateur de Vervîcoop participe à la coopérative par un apport de type financier - via la prise de part et de temps - via la participation directe à la gestion des activités menées par la coopérative.

Cette participation est bénévole et adressée aux seuls coopérateurs ayant des parts de type A.

Les coopérateurs possédant des parts A (consommateur) ont accès au « super » marché pour y faire leurs achats.

Les coopérateurs possédant des parts B (organisation) ont accès au « super » marché pour faire des achats pour leur organisation, mais pas pour les membres de leur personnel à titre privé. Ces organisations partagent la finalité sociale de Vervîcoop.

Une personne souhaitant faire ses courses peut également venir tester (voir point suivant).

2.2 Mécanisme d'intégration progressif des membres

L'affiliation des nouveaux membres se fait de manière progressive via trois étapes conséquentes:

La phase 1, pour le test des produits : durée maximale de 1 mois

Lors de cette phase, une personne peut avoir accès aux biens et services proposés par Vervîcoop; pour ce faire la personne dispose d'une carte provisoire lui permettant de réaliser ses achats sur place.

Le membre provisoire est encouragé à recevoir un accompagnement pour comprendre le fonctionnement de la coopérative.

Le membre provisoire est encouragé à participer à la gestion du magasin en réalisant au moins un créneau de 3 heures à partir de cette phase, mais il n'y a pas d'obligation. Cela lui permet de tester les produits et les services proposés, de mieux comprendre le fonctionnement et les valeurs de Vervîcoop.

Dans le cas où la personne décide de participer activement à la gestion du « super » marché en phase 1, elle peut directement passer à la souscription des parts (Phase 3) sans devoir attendre le 2ème mois.

La phase 2 pour le test de gestion participative : durée maximale de 1 mois

Durant le 2ème mois, le membre provisoire doit obligatoirement prendre part à la gestion du « super » marché en réalisant au minimum 1 créneau de 3 heures effectives. Il peut toujours accéder aux biens et services de la coopérative. Cette phase permet de :

- tester la gestion participative

- prendre part à une ou plusieurs équipes de travail du magasin;
- trouver un créneau adéquat pour le membre;

Durant cette phase, chaque nouveau membre sera accompagné d'un parrain/marraine (point suivant).

La phase 3 d'engagement: durée indéterminée

Cette phase correspond à l'engagement définitif du coopérateur envers la coopérative. La personne s'engage, si elle le désire à :

- Souscrire aux parts de coopérateur de type A
- Participer à la coopérative au même titre que tous les coopérateurs.

2.3 Parrainage et formation des nouveaux membres

La coopérative s'engage à former les nouveaux coopérateurs via des formations dispensées par le groupe chargé de l'intégration et la participation des coopérateurs.

Cette formation doit être dispensée au plus tard le troisième mois après la prise de part du nouveau membre et se compose de trois volets :

- le rôle du membre de Vervicoop;
- le fonctionnement de la gouvernance participative de la coopérative;
- les activités et les tâches réservées aux coopérateurs.

La formation est dispensée par un parrain/une marraine ayant une expérience préalable en la matière ou les tâches choisies par le nouveau membre.

Un groupe intégration des membres (GT Intégration lorsqu'il sera créé) est en charge de définir le planning annuel des formations, la durée, les outils pédagogiques et la désignation des parrains/marraines pour les différentes tâches.

2.4 Motifs et procédure de démission d'un membre

Conformément à l'article 14 des Statuts, tout coopérateur peut démissionner.

2.5 Motifs et procédure d'exclusion d'un membre

Conformément à l'article 15 des Statuts, l'exclusion des membres de la coopérative est prononcée par le Conseil d'administration.

Les fautes graves qui peuvent entraîner une procédure d'exclusion sont les suivantes :

- Violence d'un coopérateur, physique ou verbale
- Fraude, vol de marchandise, vol d'argent
- Non respect des consignes ou des procédures internes
- Calomnier ou diffamer la coopérative ou ses membres
- Négligence en matière d'hygiène ayant un impact sur la vie du magasin

- Rester et nourrir un conflit malgré les procédures de gestion de conflits du ROI
- De façon générale, à apprécier par le CA, le fait de nuire à la coopérative

3 Principes d'organisation du travail des membres

Le système d'organisation du travail décrit ci-dessous concerne l'organisation du travail dans le « super » marché. D'autres tâches peuvent être définies par le CA (par exemple, la comptabilité) et certains coopérateurs effectueront donc leur créneau de façon libre en dehors du « super » marché.

Avant-propos - Lexique

- Créneau : période de temps (plage horaire-continue lorsqu'elle est dans le « super » marché) qui se répète toutes les quatre semaines (nommées A, B, C, D). Un créneau est composé d'une lettre correspondant à la semaine, d'un jour de la semaine et d'une plage horaire (environ trois heures). Exemple : semaine A, le lundi, de 8-11h.
- Equipe : ensemble de coopérateurs qui travaillent pendant le même créneau.
- Responsable d'équipe : coopérateur responsable d'une équipe
- Régime : un type de travail. Les quatre régimes possibles sont : créneaux fixes, créneaux flexibles, sans créneau et dispense de travail.
- Statut : état de chaque coopérateur-consommateur qui lui confère des droits et devoirs. Le statut est lié à la réalisation de son travail.

Résumé : ce qu'il faut retenir

Il existe trois systèmes d'organisation de travail :

- le travail en régime « Créneaux fixes » : inscription toutes les quatre semaines à un même créneau;
- le travail en régime « Créneaux flexibles » : inscription à des créneaux à horaire flexible dans les créneaux encore disponibles.
- le travail sans créneau pour quelques coopérateurs ayant des tâches bien définies. Pour ces coopérateurs, une fiche « budget temps » est à tenir à jour. Cette fiche sera placée sur l'intradesk (à créer) en lien avec le GT de gestion des membres.

Tout manquement à son créneau entraîne un créneau de compensation (simple ou double).

Les sanctions font varier le statut du coopérateur qui peut passer de "à jour", "en alerte", "suspendu", "désinscrit". Vervicoop prévoit des aménagements (délai de grâce et extensions) qui permettent aux coopérateurs de continuer à faire leurs courses malgré un retard dans leurs créneaux de travail.

3.1 La règle du ménage

Afin d'assurer le bon fonctionnement du magasin, tout coopérateur-consommateur est invité à prêter un créneau de 3 heures toutes les 4 semaines.

Vervîcoop autorise les familles à souscrire comme un seul coopérateur.

Un membre de la famille du coopérateur peut donc venir faire des courses avec sa carte.

Un seul membre de la famille effectue un créneau toutes les 4 semaines. Pour la bonne gestion des équipes, il est souhaité que ce soit toujours le même membre qui se présente. Néanmoins, celui-ci peut être remplacé par quelqu'un de son ménage, si celui-ci possède au moins une part de la coopérative.

Cette règle s'applique également à des colocataires.

3.2 L'organisation en semaines ABCD

En principe, les coopérateurs effectuent à Vervîcoop un créneau de trois heures effectives toutes les quatre semaines. Cette règle peut être adaptée en fonction des horaires d'ouverture effectifs de la coopérative.

L'agenda est découpé en périodes de 4 semaines. Chacune des quatre semaines est désignée par une lettre : semaine A, semaine B, semaine C, semaine D.

Les semaines commencent le lundi et se terminent le dimanche : la semaine A débute le lundi 19 novembre 2018, la semaine B le lundi 26 novembre, etc.

Chaque membre s'inscrit pour un créneau horaire (17h-20h jeudi, semaine D par exemple) et non pour une tâche (caisse, réception). Ce créneau désigne donc aussi l'équipe de ce membre. Les tâches seront réparties entre les membres de l'équipe selon les besoins du jour et en fonction des aptitudes de chacun.

Chaque équipe a un responsable d'équipe.

3.3 Le rôle du responsable d'équipe

Chaque équipe de travail a un encadrant d'équipe. Son rôle est primordial :

- il organise et coordonne le travail au sein de son équipe ;
- il endosse la responsabilité de gestion de son équipe.
- Il est au courant des nouvelles procédures.

Il organise et coordonne le travail au sein de son équipe

Afin de réaliser le passage d'information entre deux créneaux, l'encadrant s'engage à venir 15 minutes avant son créneau.

Au début de chaque créneau, il "briefe" son équipe et répartit les gens en fonction des tâches à réaliser.

Dans un système autogéré comme Vervîcoop, il est indispensable d'avoir des personnes endossant certaines responsabilités à un moment donné. L'encadrant possède donc une certaine autonomie de décision.

En effet, sur un certain nombre d'aspects, l'encadrant est indépendant et autonome pour gérer son équipe. Il peut par exemple et en fonction de certaines circonstances (deuil,...) décider d'octroyer des dispenses ou seulement une simple compensation à un membre de son équipe.

Chaque membre a le droit de changer d'équipe si la relation avec son encadrant est mauvaise. Pour ce faire, il contacte le groupe de gestion des coopérateurs.

3.4 Les régimes de travail

Vervicoop prévoit 3 régimes de travail distincts et un régime de dispense de travail. Chaque régime a son mode de fonctionnement et confère des droits et des devoirs différents. L'inscription au régime est exclusive.

Par défaut, un coopérateur sera inscrit au régime « créneaux fixes », sauf si son emploi du temps ne le permet pas. Dans ce cas, il suivra plutôt un régime « créneaux flexibles ». Certains coopérateurs auront également un régime « sans créneau » pour effectuer certains types de tâches (comptabilité, informatique, ...)

Le régime « créneaux fixes » est le régime par défaut pour la majorité des coopérateurs. Ceux-ci effectuent un créneau de 3 heures à jour et à heure fixes, toutes les 4 semaines. Par exemple, je travaille tous les jeudis de la semaine C de 14 à 17h. Un échange exceptionnel est toujours possible (vacances, maladie, RDV exceptionnel, ...)

Le régime « créneaux flexibles » est conçu pour les coopérateurs ayant des horaires variables. Le coopérateur en régime « Créneaux flexibles » n'est pas inscrit à un créneau régulier. Ce régime a été pensé pour les personnes ayant un rythme de travail très variable

Les règles suivantes s'appliquent au membre en régime « Créneaux flexibles » :

- il preste 13 créneaux par an ;
- il accumule des créneaux de manière anticipée en travaillant plus les mois précédents son absence ;
- il doit s'inscrire aux créneaux encore disponibles (càd pas encore réservés par les coopérateurs inscrits au régime « Créneaux fixes »).
- Il revient au coopérateur d'être proactif dans sa gestion des créneaux

Exemple : J'ai une période intense activité professionnelle durant les mois de juin à octobre, je viens beaucoup travailler avant juin pour anticiper tous mes créneaux. Je peux donc toujours venir faire mes courses durant cette période.

Le régime « sans créneau » est destiné à certains coopérateurs qui effectueront des tâches précises depuis leur domicile ou ponctuellement sur place.

Les règles suivantes s'appliquent au membre en régime « sans créneau » :

- une fiche « budget temps » est à tenir à jour sur l'intradesk (à créer) en lien avec le GT de gestion des membres.
- il preste minimum 39 heures par an ;

Il revient au coopérateur d'être proactif dans la gestion de son temps. Tous les 3 mois, il fait le point avec le GT de gestion des membres. Ainsi, s'il se rend compte après 3 mois qu'il a effectué moins de 5 heures ou plus de 30 heures, il le signale aux GT de gestion des membres pour régulariser la situation : soit prester d'autres heures (si trop peu), soit diviser le travail (si trop)

Exemple : Je me suis engagé à effectuer des travaux électriques pour Vervicoop. Lors de pannes, je viens travailler sur place et je note les heures effectuées.

La dispense de travail : dans certaines conditions bien précises, Vervicoop prévoit certaines exceptions au travail dans le « super » marché.

Ces exceptions font l'objet d'une procédure précise et doivent être approuvées par le Conseil d'administration. Elles permettent à un coopérateur de continuer à faire ses courses au sein de Vervicoop tout en se soustrayant à l'obligation de travail de manière permanente (c'est-à-dire pour une période de plus de 12 mois). Les demandes de dispense de travail doivent être introduites auprès du GT en charge de la gestion des coopérateurs.

Exemples : personnes atteintes d'un handicap ne pouvant assurer aucune tâche pour Vervicoop, personnes âgées le souhaitant, ... Il n'existe pas de listing exhaustif, le GT gestion des coopérateurs est responsable d'accorder ou non la dispense de travail.

3.5 Exemption de travail temporaire

La dispense de travail est définitive. Certaines exemptions temporaires permettent aux membres des régimes « Créneaux fixes » et « Créneaux variables » de ne pas travailler et de pouvoir faire leurs courses s'ils sont dans une situation particulière qui les empêche de venir effectuer leur travail de manière temporaire (moins de 12 mois).

Les demandes d'exemption temporaire doivent être introduites auprès du groupe en charge de la gestion des coopérateurs. Différentes exemptions temporaires sont prévues :

- Les deux derniers mois d'une grossesse
- Les six premiers mois d'une maternité/paternité
- Les six premiers mois d'une adoption
- Les mois en cas d'une maladie d'un membre de la cellule familiale
- Le mois de décès d'un membre de la cellule familiale
- Les mois d'incapacité de travail
- Toute phase de maladie contagieuse ou incompatible avec le contact avec des denrées alimentaires

Cette liste est non exhaustive.

3.6 Remplacement en cas d'absence à un créneau

En cas d'impossibilité d'assurer un créneau prévu, le coopérateur est responsable de trouver lui-même un remplaçant pour le créneau qu'il ne pourra assurer. Le remplaçant peut être soit le conjoint vivant sous le même toit s'il possède au moins une part, soit un autre coopérateur d'un autre créneau. Dans ce cas, le coopérateur qui se fait remplacer s'engage à lui-même remplacer l'autre coopérateur lors de son prochain créneau, selon un processus d'échange. Pour ce faire, le coopérateur peut :

- Contacter directement un autre coopérateur qu'il connaît ;

- Chercher un remplaçant dans la liste des coopérateurs accessible sur le forum de Vervicoop (à organiser)
- Mettre sa demande sur le tableau d'affichage dans le magasin. (à placer)

3.7 Procédure en cas de manquement à un créneau

En cas de manquement à un créneau (le coopérateur ne s'est pas présenté et n'a pas trouvé un remplaçant pour ce créneau), un système de compensation est prévu. Ce système se veut à la fois strict pour assurer une gestion efficace du magasin et souple au vu de son modèle participatif.

Remarque : Dans le cas où le principe de compensation ne suffit pas pour combler le manque de participation du coopérateur, alors le groupe en charge de la gestion des coopérateurs peut ouvrir la procédure d'exclusion du coopérateur.

3.7.1 Mécanisme de la double compensation

Si le coopérateur rate son créneau et n'a pas trouvé de remplaçant, il rentre dans le mécanisme de la double compensation.

Pour compenser une absence non prévue, les coopérateurs doivent effectuer deux créneaux de compensation avant le prochain créneau de travail prévu.

Lorsque le coopérateur rate son travail, le coopérateur doit, endéans les 4 semaines suivantes :

- Rattraper son créneau manqué ;
- Réaliser un créneau de compensation ;
- Réaliser le créneau de la période suivante.

La politique de la double compensation fait varier le statut du coopérateur. Les raisons de cette politique sont à puiser dans les archives de la Park Slope Food coop :

“La Politique de la Double-Compensation fait suite aux débuts difficiles de la Coop au début des années 70, lorsque le niveau de présence était souvent assez mauvais, et était à l'origine de la démission des membres qui s'investissaient et se trouvaient injustement surchargés de travail. A l'époque, les membres ne devaient faire qu'un seul créneau de compensation suite à une absence : il n'y avait pas de sanction outre le fait de devoir prester le créneau raté.

L'expérience de la Park Slope Food Coop nous apprend qu'en n'imposant aux membres qu'un seul créneau de compensation par créneau manqué, cela encourage à manquer les créneaux programmés et à faire un créneau non programmé à la place.

Il faut savoir que le travail programmé est primordial pour la coop. Park Slope Food coop affecte un nombre donné de membres à chaque créneau car c'est le nombre de personnes requises pour effectuer le travail lors de ce créneau. Quand les membres ne se présentent pas pour leur créneau programmé, la Coop est en manque de personnel.

La politique de double-compensation, qui a été votée par les membres à l'Assemblée Générale de la Park Slope Food Coop, n'est pas pensée comme une punition, mais comme une incitation à se présenter lors des créneaux réguliers plutôt que de faire des créneaux imprévus."

3.7.2 Exceptions à la double compensation - La simple compensation

La règle est donc : deux créneaux dus (créneaux de compensation) pour un créneau manqué. Toutefois et en fonction de la raison de l'absence, l'encadrant d'équipe a le pouvoir de décider si le coopérateur qui a manqué son créneau doit effectuer une simple ou une double compensation.

Ci-dessous, un tableau indicatif d'aide à la décision. Ce dernier est là pour aiguiller l'encadrant d'équipe dans son choix d'une simple ou une double compensation.

Double créneau de compensation	Simple créneau de compensation
Le coopérateur ne prévient pas qu'il sera absent.	Les enfants du coopérateur tombent malades et le coopérateur prévient de son absence pour pouvoir s'en occuper.
Le coopérateur est systématiquement en retard.	Un coopérateur régulier tombe malade.
Le membre a confondu la date de son créneau.	Le coopérateur eu un accident sur le chemin vers Vervîcoop.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le choix de simple ou double compensation peut difficilement être plus défini. Cela met en avant la dimension humaine du système Vervîcoop ainsi que l'importance du rôle d'encadrant d'équipe.

Par exemple, dans le cas d'un coopérateur qui prévient l'encadrant de son retard bien à l'avance alors qu'il est d'habitude toujours à l'heure, l'encadrant d'équipe sera enclin à attribuer une simple compensation. Si un coopérateur prévient l'encadrant de son retard mais que c'est la quatrième fois en 5 mois, l'encadrant attribuera plutôt une double compensation.

Cela montre que l'encadrant connaît son équipe et doit user de son bon sens dans l'application des simples et doubles compensations. Le dialogue doit être privilégié entre l'encadrant d'équipe et le membre. La décision de l'encadrant est cependant incontestable. Au vu de l'importance donnée à l'encadrant, il est possible pour chaque membre de changer d'équipe sur simple demande au GT en charge de la gestion des coopérateurs.

Ce GT est également présent pour aider les encadrants en cas de problèmes avec un coopérateur.

3.8 Absences temporaires

La règle est que chaque coopérateur doit assurer son créneau de travail.

Afin d'offrir une certaine flexibilité à ses membres, différents systèmes de gestion des absences existent pour les membres qui travaillent dans le régime « Créneaux fixes » (pour le régime « Créneaux flexibles », les absences sont gérées de facto par le système d'anticipation des créneaux).

- Absence d'un 1 créneau (4 semaines) : système d'échange. C'est l'option à privilégier pour une absence de moins de 8 semaines. Il consiste à échanger avec un autre coopérateur son créneau prévu.
- Absence de 4 à 16 semaines : il est possible de venir travailler à l'avance pour effectuer des "créneaux Bonus". Ces créneaux bonus permettent aux membres en régime « Créneaux fixes » d'accumuler du travail en prévision d'une absence et de leur permettre de faire leurs courses pendant cette période.
- Le congé de plus de 8 semaines et de maximum 12 mois : lorsqu'un membre s'absente pour plus de 16 semaines, il peut prendre congé de Vervicoop. Lors de ce congé, il ne doit pas travailler et ne peut pas faire ses courses. Après son congé, il peut réintégrer son créneau si le coopérateur connaît la date de retour de son congé. Les congés pour absence doivent être organisés avant le départ. Ils ne peuvent être appliqués rétroactivement sur les créneaux de travail manqués.
- Absence de plus d'un an : le coopérateur doit en informer préalablement le groupe en charge de la gestion des coopérateurs. Il sera considéré comme désinscrit. A son retour, il devra se réinscrire à un créneau. Les coopérateurs qui travaillent en régime « Créneaux flexibles » peuvent aussi informer la coopérative de leur absence de plus d'un an.

Durée de l'absence	Mode d'anticipation	Conséquences
Manquer 1 créneau	Echange	1 créneau déplacé Accès au magasin
Manquer 4 créneaux	Anticiper via quatre créneaux bonus	4 créneaux déplacés Accès au magasin
Manquer entre 4 et 12 créneaux	Congé temporaire	Pas de créneaux pendant le congé Pas d'accès au magasin

3.9 Le statut du coopérateur-consommateur

Chaque coopérateur-consommateur possède un statut. Voici un aperçu des différents statuts existants. Le statut confère des droits et des obligations.

Chaque coopérateur peut consulter son statut de différentes façons :

- en se rendant sur son espace personnel (système d'intranet) dès que celui-ci sera disponible ;
- en contactant le groupe en charge de la gestion des coopérateurs ;
- lors du passage de son badge au comptoir du magasin.
- Le statut varie en fonction du respect de l'obligation de travail du coopérateur.

3.9.1 Statut des coopérateurs qui travaillent en régime « Créneaux fixes »

Statut	Travail	Droit de faire ses courses
A jour	En ordre	Oui
En alerte	Le coopérateur a raté une fois son créneau (n'est pas venu et n'a pas trouvé de remplaçant).	Oui. Le coopérateur a quatre semaines pour régulariser sa situation.
Suspendu	Le coopérateur n'a pas réalisé tous ses créneaux de compensation endéans la période de 4 semaines. Il doit toujours travailler au sein de la coopérative.	Non
Désinscrit	Le coopérateur n'a réalisé aucun de ses créneaux de compensation. Le groupe en charge de la gestion des coopérateurs peut enclencher une procédure d'exclusion du membre.	Non
En extension	Le coopérateur doit effectuer ses créneaux de compensation.	Oui - temporairement

3.9.2 Statut des coopérateurs qui travaillent en régime « Créneaux flexibles »

Statut	Travail	Droit de faire ses courses
A jour	En ordre	Oui
En alerte	Le coopérateur n'a pas anticipé ses créneaux.	Oui - le coopérateur a quatre semaines pour régulariser sa situation
Suspendu	Le coopérateur n'a pas réalisé tous ses créneaux de compensation endéans la période de 4 semaines. Il doit toujours travailler au sein de la coopérative.	Non
Désinscrit	Le coopérateur n'a pas anticipé ses créneaux et cela fait 8 semaines qu'il n'est pas venu travailler. Le GT en charge de la gestion des coopérateurs peut	Non

	enclencher une procédure d'exclusion du membre.	
En extension	Le coopérateur doit effectuer ses créneaux de compensation.	Oui - temporairement

3.9.3 Les aménagements

Vervicoop met en place quelques aménagements à ce système qui peut sembler rigide. Deux aménagements sont donc prévus.

Les aménagements protègent le coopérateur en statut "Suspendu". Autrement dit, les aménagements permettent aux coopérateurs de continuer à faire leurs courses même de manière temporaire s'ils ne sont pas en ordre de travail.

3.9.3.1 Délai de grâce

Objectif ?

Permet aux coopérateurs de continuer à faire ses courses même si ce dernier n'a pas réalisé ses créneaux de compensation.

Le coopérateur doit utiliser cette période pour régler la situation à l'origine de sa suspension, c'est-à-dire assurer les compensations nécessaires.

Quand se déclenche-t-il ?

Le délai de grâce s'enclenche automatiquement la première fois que le coopérateur revient à la coopérative pour faire ses courses après qu'il ait été suspendu.

Durée ?

2 semaines.

Comment ?

Automatiquement en badgeant au comptoir du magasin lorsque le coopérateur vient faire ses courses.

3.9.3.2 Extensions

Objectif ?

L'extension suit le même principe que le délai de grâce : elle permet au coopérateur concerné de faire ses courses après une suspension et lui donne du temps pour régulariser sa situation. Le fonctionnement est différent du délai de grâce.

Quand se déclenche-t-il ?

Elle se déclenche de manière manuelle. Le coopérateur peut à tout moment demander une extension au groupe en charge de la gestion des coopérateurs.

Durée ?

Une extension dure quatre semaines.

Si le coopérateur n'arrive pas à régulariser sa situation lors de son extension, plusieurs extensions consécutives – six maximum – peuvent être demandées.

Comment ?

Sur demande, au GT en charge de la gestion des coopérateurs. Elles sont accordées ou non par ce GT selon les situations.

	Déclenchement	Durée	Nombre de demandes possibles	Courses
Délai de grâce	Automatique	2 semaines	1	Oui
Extensions	Sur demande (groupe en charge de la gestion des membres)	4 semaines	6	Oui

3.10 Le groupe en charge de la gestion des coopérateurs

Ce groupe est là pour répondre aux questions des coopérateurs concernant l'organisation du travail. Il répond aux questions des coopérateurs par téléphone et lors des heures d'ouverture du « super »marché. Il est également joignable par email (...@vervicoop.be).

Il est un passage indispensable pour :

- l'attribution d'une extension ;
- l'attribution d'une dispense ou d'une exemption de travail ;
- la gestion des congés de plus de 12 mois ;
- une réinscription ;
- un changement de créneau.

Remarque importante : le bon fonctionnement de la coopérative repose sur la responsabilisation de tous ces coopérateurs. Il est donc impératif que chaque coopérateur organise lui-même ses remplacements le cas échéant. Ce n'est PAS à l'encadrant d'une équipe ou au groupe de gestion des membres de prendre en charge la recherche d'un remplaçant en cas d'absence d'un membre au créneau prévu.