



Manuel du Coopérateur

Version 2.0



Version	Date	Statut du document	Commentaires
2.0	10/05/23	Mise à jour par : Sabine Van Parys, Caroline Mahé, Bernard Issautier	Compléments apportés à la version précédente
1.2	18/02/22	MaJ statut	Précisions sur les statuts Ajout de la liste des emails
1.1	27/01/22	MàJ	Corrections de forme
1.0	25/01/22	Version finale	Relecture et mise à jour : Brice Dupuis, Benjamin Le Seviller, Sabine Jagot, Sophie Thomas Edition : C.Toulemonde

Table des matières

1 OBJECTIF DU PRÉSENT DOCUMENT	4
2 ÊTRE COOPÉRATEUR À POP LA COOP	4
2.1 Pré-requis	4
2.2.1 Réunion d'accueil	4
2.2.2 Permanences de souscription.....	4
2.3 Responsabilités du coopérateur	5
2.4 Carte de membre/badge	6
2.5 Quitter la coopérative	6
3 PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DE LA COOPÉRATIVE	7
3.1 La base de la participation est le service.....	7
3.1.1 Qu'est-ce qu'un service ?	7
3.1.2 Peut-on faire plusieurs services ?	7
3.1.3 Les conjoints coopérateurs	8
3.1.4 Le fonctionnement d'un service	8
3.1.5 Les tâches liées au service.....	8
3.1.6 Les tâches spécifiques	9
3.2 Si le coopérateur souhaite s'impliquer plus	10
3.3 Focus sur les Cercles de travail	10
3.3.1 Présentation des Cercles.....	10
3.3.2 Être membre d'un Cercle de travail.....	11
3.3.3 La Coordination et son rôle.....	11
3.3.4 Être Coordinateur de Cercle	11
4 INSCRIPTION, MODIFICATION ET EXEMPTION DE SERVICE	12
4.1 S'inscrire pour un service	12
4.2 Avances et rattrapages :	13
4.3 Modifier ou échanger son service.....	13
4.4 Jours fériés et fermeture exceptionnelle.....	13
4.5 Être dispensé de service	13
4.5.1 Gel du compte	13
4.5.2 Dispense de service	14
5 FAIRE SES COURSES AU MAGASIN	15
5.1 Le coopérateur et son foyer	15
5.2 Le magasin	15
5.3 Le statut du coopérateur	16
6 SANCTIONS - EXCLUSION	19
7 ANNEXES :	20
7.1 Annexe 1 : Liste des emails génériques de POP la Coop.....	20
7.2 Annexe 2 : Conditions des souscriptions réduites	21
7.2.1 Justificatifs de souscription réduite	21
7.2.2 Justificatifs de souscription étudiante.....	21

1 OBJECTIF DU PRÉSENT DOCUMENT

POP la Coop est un magasin coopératif et participatif géré par ses membres. L'objectif de ce document est de présenter les droits et devoirs du coopérateur de POP la Coop.

Les coopérateurs sont copropriétaires du magasin et décident des grandes orientations stratégiques selon le principe : une personne = une voix.

Pour faciliter la lecture, il est ici précisé que le terme « coopérateur » est utilisé au sens générique du terme et correspond aussi bien à un coopérateur qu'à une coopératrice.

2 ÊTRE COOPÉRATEUR À POP LA COOP

2.1 Pré-requis

Pour devenir coopérateur, il faut remplir trois conditions :

- Être majeur,
- Accepter les valeurs et les règles de fonctionnement de la coopérative,
- Adhérer à POP l'Association et acquérir des actions de POP la Coop,

Par ailleurs, pour faire ses courses à POP la Coop, il faut participer au fonctionnement de la coopérative à hauteur de trois heures (en une ou 2 fois) toutes les quatre semaines.

Les valeurs de la coopérative sont décrites dans ses statuts et dans la Constitution. Les règles de fonctionnement sont décrites dans le présent Manuel du coopérateur.

2.2 Comment devenir coopérateur ?

Pour venir faire ses courses à POP la Coop, le futur coopérateur doit suivre le processus d'inscription suivant :

- Assister à une réunion d'accueil,
- Venir à une permanence de souscription au magasin pour :
 - Adhérer à POP l'Association et
 - Souscrire des actions de POP la Coop

2.2.1 Réunion d'accueil

Une réunion d'accueil est organisée régulièrement en présentiel ou par visio-conférence. Son objectif est d'expliquer aux futurs coopérateurs la raison d'être de POP la Coop, son mode de fonctionnement, ainsi que les droits et devoirs des coopérateurs.

Les dates des réunions sont indiquées sur la page d'accueil du site Web (www.poplacoop.fr) ou [en cliquant ici](#).

2.2.2 Permanences de souscription

Des permanences (sauf mesures exceptionnelles) sont organisées pour permettre de souscrire, d'acheter les actions de POP la Coop et de devenir ainsi coopérateur. Le planning des dates des permanences est précisé lors de la réunion d'accueil.

2.2.2.1 Adhésion à POP l'Association

L'adhésion à POP l'Association est obligatoire pour tous les membres. La cotisation est fixée par l'assemblée générale ordinaire. À ce jour, elle est unique lors de l'adhésion à l'association.

Le paiement de la cotisation peut être fait sur Internet via l'application [HelloAsso](#) ou directement au magasin lors de la permanence de souscription.

2.2.2.2 Souscription d'actions de POP la Coop

Le coopérateur souscrit des actions et non des parts sociales car POP La Coop est juridiquement une Société par Actions Simplifiée.

La souscription nécessite de:

- remplir et signer un bulletin de souscription,
- présenter une pièce d'identité avec photographie en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire français, titre de séjour, attestation de demandeur d'asile, ...),
- régler le montant de ses actions par chèque, espèces ou virement bancaire. Pour le règlement de la souscription pleine, existe la possibilité de payer en plusieurs chèques : la coopérative encaissera un chèque chaque mois après la souscription.

2.2.2.3 Montant des cotisations

Le montant des cotisations est fixé lors des assemblées générales de l'association et de la coopérative.

Au titre des statuts de POP la Coop, article 9, la souscription minimale est de dix actions (souscription dite « pleine »), sauf exceptions présentées dans le tableau ci-dessous.

Bien évidemment, s'il le désire, le coopérateur est libre de souscrire plus de 10 actions.

Tableau 1 : Montants des cotisations au 31 décembre 2022

Type de contribution	Montant	Commentaires
Cotisation à l'Association	10 €	Cotisation unique
Souscription pleine POP La Coop	100 €	(soit 10 actions de 10 €)
Souscription étudiante POP la Coop	20 €	Réservée aux étudiants de moins de 26 ans (soit 2 actions de 10 €)
Souscription réduite POP la Coop	10 €	Réservée aux bénéficiaires des minimas sociaux et au 2 ^{ème} membre d'un même foyer (soit 1 action de 10 €)

2.3 Responsabilités du coopérateur

Le coopérateur est tenu de respecter les infrastructures ainsi que le matériel mis à sa disposition par la coopérative. Il reconnaît avoir pris connaissance des consignes de sécurité en vigueur, y compris des règles d'hygiène alimentaire, et s'engage à les respecter. Ces consignes figurent dans le classeur de procédures du magasin, et sont également consultables sur POP'Services.

A titre d'exemples : procédures de nettoyage des surfaces de contact et des réfrigérateurs, consignes de réception des produits et contrôle des températures, guide d'utilisation de l'auto-laveuse, ...

2.4 Carte de membre/badge

Après avoir souscrit, chaque coopérateur reçoit un badge lui permettant d'accéder au magasin. Ce badge doit être présenté à l'accueil du magasin à chaque visite, que ce soit pour y faire ses courses ou son service. Il permet de vérifier le statut du coopérateur (voir 5.3).

Les nouveaux coopérateurs, quand ils se présentent au magasin pour la première fois, peuvent récupérer un badge à l'accueil. Le badge devra être associé à leur compte POP'Services.

2.5 Quitter la coopérative

Les membres de POP la Coop peuvent quitter la coopérative quand ils le souhaitent. Dès lors, quels qu'en soient le moment et les motifs, ils peuvent demander le remboursement des actions qu'ils ont souscrites. Ils peuvent aussi en faire don à la coopérative.

Pour ce faire :

- le coopérateur démissionnaire envoie une demande de remboursement à contact@poplacoop.fr,
- Il reçoit en retour un formulaire de retrait qu'il complète et retourne à contact@poplacoop.fr accompagné d'un RIB (ou laisse au magasin),
- Conformément à l'article 14 des statuts, la coopérative procède au remboursement des sommes à restituer dans le délai légal de 5 ans au plus tard. Il est ici précisé que pourra être déduit du montant remboursé la part de l'actionnaire sortant dans les pertes enregistrées par la coopérative jusqu'à la fin de l'exercice social suivant son retrait.

3 PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DE LA COOPÉRATIVE

3.1 La base de la participation est le service

POP la Coop est un magasin participatif. Son fonctionnement au quotidien repose sur la participation active des coopérateurs sous la forme de services, effectués de façon bénévole. En contrepartie, le coopérateur peut effectuer ses courses dans le magasin.

Le caractère essentiel de cette participation qui seule permet l'ouverture du magasin a deux conséquences pratiques :

- Il est important que les coopérateurs respectent les horaires des créneaux sur lesquels ils se sont inscrits,
- Il est tout aussi important qu'en cas d'imprévus empêchant un coopérateur d'effectuer son service, ce dernier prévienne le plus en amont possible de ce contretemps afin qu'une solution de remplacement puisse être trouvée.

Ceci est particulièrement vrai :

- lorsque le(s) salarié(e)s sont absent(e)s du magasin et ne peuvent suppléer à une défection d'un coopérateur de service,
- pour le service de caisse sans lequel aucune vente ne peut avoir lieu.

Il est par ailleurs nécessaire de rappeler qu'un coopérateur ne peut pas se faire remplacer par un non-coopérateur. En effet, seuls les coopérateurs, dans le cadre de leurs services, bénéficient de l'assurance souscrite par la coopérative. Par ailleurs, la présence d'un non-coopérateur pendant des heures de service pourrait être assimilée à du travail dissimulé.

3.1.1 Qu'est-ce qu'un service ?

Un service consiste en :

- Soit une période de 3 heures consécutives non-sécables toutes les 4 semaines,
- Soit deux périodes de 1h30 consécutive non-sécable toutes les 4 semaines également,

Soit, dans les deux cas, un minimum de 13 services de 3 heures à effectuer par an, sur des créneaux horaires à réserver sur l'application POP'Services.

Les services fonctionnent en « cycle » de 28 jours :

- Le premier cycle démarre à partir du tout premier service,
- Le cycle est renouvelé automatiquement tous les 28 jours le même jour de semaine.
- Le cycle représente la période au cours de laquelle le coopérateur doit effectuer un service de 3H ou deux d'1H30.

3.1.2 Peut-on faire plusieurs services ?

Chaque coopérateur est libre d'effectuer des heures de service supplémentaires au-delà des trois heures cycliques dont il ou elle est redevable. Ces services supplémentaires ne sont pas comptabilisés et ne donnent donc pas droit à des services d'avance dans le compteur de POP'Services.

Certaines tâches, du fait de leur récurrence et/ou de la mobilisation de temps importante qu'elles impliquent, sont susceptibles d'être assimilées à des services et comptabilisées comme telles au titre des 3 heures cycliques de service. Cette assimilation n'est possible

qu'avec l'accord du Cercle de travail concerné, après consultation du Cercle Chartes et Gouvernance.

En tout état de cause, conformément au principe de polyvalence s'imposant à l'ensemble des coopérateurs, et afin de ne pas conduire à une situation dans laquelle un coopérateur se retrouverait déconnecté de la vie de la coopérative et de son fonctionnement courant, tout coopérateur devra effectuer au minimum 6 cycles annuels de service en magasin à la place ou en complément du service décrit dans le paragraphe ci-dessus.

3.1.3 Les conjoints coopérateurs

Pour favoriser le recrutement de coopérateurs, notamment de jeunes parents, les conjoints coopérateurs ont la possibilité de partager la charge de service, ce qui signifie qu'un service de 3h sur un cycle peut être fait, soit par l'un, soit par l'autre ; le couple n'étant redevable que d'un service par cycle. Mais rien n'empêche évidemment pas chaque membre du couple de faire un service complet s'il en a la possibilité.

3.1.4 Le fonctionnement d'un service

Sauf pour les créneaux d'ouverture (principalement le matin), un créneau de service commence par un quart d'heure de recouvrement avec le créneau précédent. Ce recouvrement est utilisé pour :

- faire un point d'équipe,
- passer les consignes et se coordonner,
- remplacer la personne du service précédent.

3.1.5 Les tâches liées au service

Les tâches à effectuer sont différentes selon le créneau choisi : créneau de livraisons, créneau de vente, créneau administratif, créneau « vrac », créneau exploitation (nettoyage du magasin). Cette énumération n'est qu'indicative, certains nouveaux types de créneaux pouvant être ajoutés en fonction des besoins d'exploitation.

Il est toutefois possible de lister, sans être exhaustif, les principales tâches à effectuer, avec l'appui autant que nécessaire du ou des salarié(e)s lorsqu'ils (elles) sont présent(e)s dans le magasin :

- la réception et le contrôle des livraisons,
- la mise en rayon des produits livrés ou le stockage en chambres froides,
- la découpe, l'emballage, l'ensachage, l'étiquetage de certains produits,
- le réassortiment régulier des rayons,
- le remplissage et nettoyage des silos pour le vrac,
- La surveillance des dates limites de consommation (DLC),
- la tenue de la caisse,
- le nettoyage des locaux,
- l'accueil et le renseignement des membres ou des visiteurs,
- ainsi que d'autres tâches ponctuelles.

Les coopérateurs ne sont jamais obligés d'effectuer ce qu'ils (elles) ne peuvent pas ou ne souhaitent pas faire. Les attributions au sein de l'équipe de service se décident en concertation entre les membres de l'équipe, en prenant en compte leurs souhaits, leurs capacités physiques et les besoins de la coopérative.

Pendant le temps où les coopérateurs effectuent leur service :

- POP la Coop fournit les protections nécessaires pour effectuer les tâches dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Les coopérateurs sont tenus de les porter;

- Si le service a lieu lorsque le magasin est fermé, une caisse sera spécialement ouverte pour qu'ils puissent faire leurs courses à la fin de leur service sous réserve qu'un caissier soit disponible.

3.1.6 Les tâches spécifiques

La plupart des tâches réalisées ne nécessite aucune formation particulière préalable et les compétences nécessaires sont acquises avec les autres coopérateurs – en binôme ou en groupe - sur place, pendant le service.

D'autres tâches sont plus spécifiques et nécessitent une formation. Pour cela, des formations sont régulièrement organisées (Référént, caissier, ...). Ces formations ont lieu en dehors des heures de service de façon bénévole.

Pour de nombreuses tâches, des documents explicatifs sont disponibles dans le magasin, à l'accueil et aux différents postes de tâches ainsi que dans un outil en ligne (<https://membres.poplacoop.fr/>).

3.1.6.1 Le rôle de caissier

La caisse est l'outil fondamental pour réaliser les achats et pour comptabiliser les recettes. Une formation d'une heure est nécessaire et il est conseillé, avant ou après la formation, de travailler en binôme pour éviter les erreurs.

Si un coopérateur a acquis une compétence « caisse » lors de ses services (minimum de 3H effectuées en tant qu'assistant au caissier), il peut se signaler au support de POP Services comme pouvant tenir à l'avenir le rôle de caissier tout en étant dispensé de la formation «caisse ».

Le Manuel Caisse est disponible dans le magasin et sur le site Web de POP la Coop [sous ce lien](#).

3.1.6.2 Le rôle de référent d'équipe

Le référent coordonne l'activité des coopérateurs en service, du début à la fin de la période de service. Il s'appuie sur son équipe pour accomplir, entre autres, les tâches ci-dessous. En cas de problème, il est le point de contact privilégié. La formation qu'il a reçue et les procédures l'aident dans l'accomplissement de ses tâches et la gestion de ses responsabilités. Il est en charge de:

- ouvrir et/ou fermer le magasin (créneaux de début et de fin de journée),
- faire appliquer les procédures du magasin, en particulier les règles d'hygiène et de sécurité, avec une attention particulière aux consignes sanitaires,
- coordonner les réceptions de marchandises dans le respect de la chaîne du froid,

Il veille également à:

- confirmer le rôle de chacun des membres de l'équipe pour ce service,
- passer les consignes à l'équipe en début de service et pointer les éventuels coopérateurs absents à leur service,
- vérifier à partir du planning affiché dans le magasin les tâches à effectuer sur le créneau, et les répartir,
- Cocher les cases adhoc du planning une fois les tâches effectuées,
- coordonner le rangement et le ménage,
- s'assurer que les rayons sont réapprovisionnés,
- s'assurer du bon fonctionnement de la distribution des pré-commandes.

Pendant les ventes, il ou elle doit :

- s'assurer que les coopérateurs en service respectent leur poste,

- faire appliquer le contrôle des coopérateurs à l'entrée du magasin,
- renseigner les visiteurs (a minima : donner une plaquette et les dates des réunions d'accueil).

3.2 Si le coopérateur souhaite s'impliquer plus

L'engagement minimum d'un coopérateur est d'effectuer 3 heures de service tous les 28 jours.

Mais il peut, s'il le souhaite et s'il a du temps disponible, participer de plusieurs autres façons à la vie et au développement de la coopérative, sans que cela soit pris en compte comme du temps de service :

- participer aux différentes activités organisées par POP la Coop,
- participer aux Agoras, réunions régulières d'information et de concertation à destination de tous les coopérateurs ou personnes intéressées par le projet,
- répondre aux sondages, faire des propositions de produits, effectuer des retours sur les activités de la coopérative,
- suivre l'activité de la coopérative à travers la newsletter, les comptes-rendus ou autres documents disponibles,
- être auditeur libre d'une réunion de Cercle de travail ouverte à tous les coopérateurs,
- être la source de nouvelles initiatives pour le développement de la coopérative,
- contacter les membres d'un Cercle sur un sujet particulier,
- proposer un article pour la newsletter, un texte ou une vidéo pour un média parlant de POP la Coop,
- consulter et participer aux forums d'échanges et aux outils mis en place par la coopérative,
- rejoindre un Cercle de travail, de façon temporaire pour la réalisation de tâches ciblées non récurrentes ou de façon plus permanente.

3.3 Focus sur les Cercles de travail

Le coopérateur désirent s'impliquer plus dans la vie de POP la Coop peut intégrer les cercles de travail existants au sein de la coopérative.

3.3.1 Présentation des Cercles

Les activités des cercles de travail sont indispensables au fonctionnement quotidien de la coopérative. Au-delà des heures de service, il faut en effet à titre d'exemples :

- sélectionner les fournisseurs et les produits qui seront vendus dans le magasin,
- passer régulièrement les commandes relatives auxdits produits,
- mettre en place et maintenir les outils de communication avec les coopérateurs (POP Forum, POP Infos, POP'Services, ...),
- rédiger les procédures opérationnelles pour sécuriser l'exploitation du magasin, ainsi que certains documents prévus dans les statuts (Constitution, charte des valeurs, manuel du coopérateur qui est l'objet du présent document, ...),
- tenir la comptabilité de la coopérative et suivre la trésorerie,
- rechercher d'éventuelles subventions,
- sélectionner et acheter les équipements et matériels nécessaires au magasin (caisse enregistreuse, chambres froides, ...),
- assurer le support et le suivi des outils informatiques,
- informer les coopérateurs (Newsletter) et solliciter leur avis (sondages),
- ...

Il existe à ce jour huit Cercles de travail :

- Producteurs et logistique,
 - Informatique et outils,
 - Chartes et Gouvernance,
 - Communication et communauté,
 - Finance et subventions,
 - Exploitation du magasin, hygiène et sécurité,
 - Stratégie et Développement.
-
- Et la Coordination

Enfin, une équipe RH, qui n'est pas un cercle à proprement parler, se constitue temporairement lorsque c'est nécessaire (recrutement d'un salarié par exemple).

Les Cercles dépendent des besoins de la Coopérative. Leur nombre et leurs redevabilités peuvent donc évoluer dans le temps.

Ainsi un coopérateur peut intégrer l'un de ces sept premiers Cercles, voire devenir coordinateur d'un de ces cercles et intégrer ainsi la Coordination.

3.3.2 Être membre d'un Cercle de travail

Être « membre » d'un Cercle de travail consiste à s'impliquer sur un ou plusieurs des sujets traités par ce Cercle (exemple pour le cercle Producteurs: rechercher un nouveau fournisseur, tester les produits, négocier les modalités de fonctionnement et les prix avec ce nouveau potentiel fournisseur, ...) et participer aux réunions du Cercle.

Un coopérateur peut tout à fait faire partie de plus d'un Cercle.

Tous les Cercles n'ont pas besoin, du fait de leur activité, du même nombre de membres. Il est important d'assurer un turn-over régulier au sein des membres de cercles et de faire face aux départs naturels. Toutes les bonnes volontés sont les bienvenues.

3.3.3 La Coordination et son rôle

La Coordination correspond à un 8^{ème} Cercle constitué des Coordinateurs de tous les Cercles de travail de POP la Coop.

Comme stipulé dans l'article 16 des statuts, la Coordination a pour rôle d'assurer la gestion quotidienne de la Coopérative et de conseiller le président dans toutes ses prises de décision. Plus concrètement, au travers de réunions régulières, la Coordination s'informe des actions en cours menées par les différents cercles de travail, s'assure de leur cohérence, arbitre des décisions qui sont du ressort de plusieurs cercles,

3.3.4 Être Coordinateur de Cercle

Un Coordinateur de Cercle représente son Cercle à la Coordination et y présente l'avancement du travail de son Cercle. Il partage en retour avec son Cercle les décisions prises en Coordination.

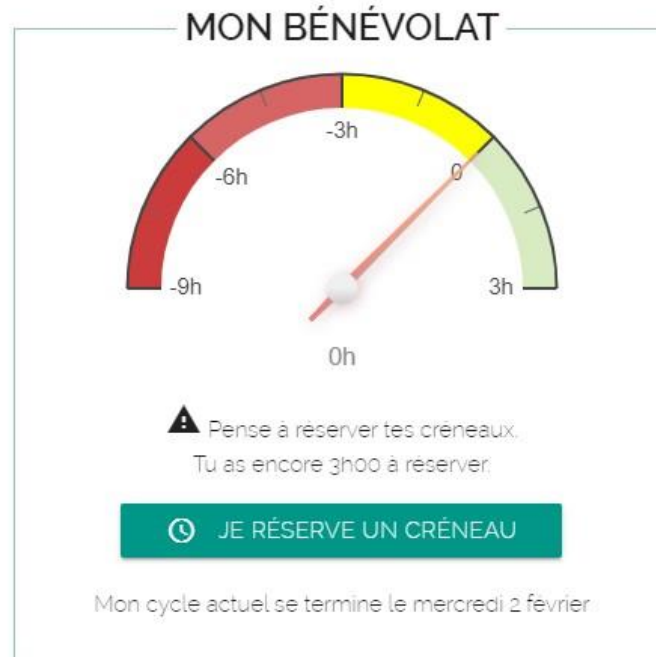
Les pré-requis pour être Coordinateur sont :

- être membre d'un Cercle,
- être coopérateur,
- et avoir été désigné par les membres du Cercle pour jouer ce rôle.

4 INSCRIPTION, MODIFICATION ET EXEMPTION DE SERVICE

4.1 S'inscrire pour un service

Les services se font sur des créneaux horaires à réserver dans l'outil POP'Services (option JE RESERVE UN CRENEAU).



Lors de la réservation du créneau, le coopérateur choisira, de préférence, un poste correspondant à ses qualifications de Référent ou de Caissier.



RÉSERVER CE CRÉNEAU / VENTE

JEUDI 10 FÉVRIER DE 16H30 À 19H30

Nombre de places restantes : 4/5

Référent
 sans formation particulière
 Caissier
 Caissier

Attention ! Cette inscription vous engage.
Pour pouvoir annuler, votre créneau devra trouver repeneur.

Les coopérateurs qui auraient des difficultés à utiliser POP'Services peuvent envoyer un mail à support@poplacoop.fr.

Pour plus d'informations, le coopérateur peut se référer à l'[aide en ligne](https://poplacoop.freshdesk.com/support/home) de l'application POP'Services (<https://poplacoop.freshdesk.com/support/home>).

4.2 Avances et rattrapages :

Pour le bon fonctionnement de la coopérative, il est conseillé de faire son service régulièrement tous les 28 jours. Toutefois, si vous vous absentez sur une courte période, vous pouvez anticiper ou rattraper votre service (ou vos services s'ils sont d'1H30):

- Pour anticiper un service, vous pouvez vous inscrire librement sur un créneau libre au planning des 7 prochains jours. Pour que ce service soit validé en tant qu'avance pour le cycle suivant, vous devrez faire un mail à l'équipe support au début de votre cycle suivant, à défaut les services supplémentaires ne sont pas comptabilisés.
- Pour rattraper un service que vous n'avez pas pu effectuer, il vous suffit de vous inscrire sur un créneau supplémentaire et les 3 heures (ou 1H30) seront créditées à votre compte.

4.3 Modifier ou échanger son service

Quand le coopérateur sait qu'il ne peut assurer son service programmé, il peut annuler son créneau de service réservé jusqu'à 4 jours avant le début de celui-ci via l'espace POP'Services.

Le coopérateur doit se réinscrire sur un service pour rattraper les heures manquées sauf si l'absence est due à un motif légitime (voir Chapitre 4.5.2, Dispense de service, page 14).

Il doit également organiser à l'avance un échange avec un autre membre de la coopérative si l'annulation est faite dans les 4 jours avant le début du service. Il peut mettre un message sur la messagerie Signal POP Forum. Les 2 coopérateurs (celui qui ne peut assurer son service et son remplaçant) doivent procéder à la régularisation de l'enregistrement du service sur la plateforme POP'Services. Ils peuvent être aidés pour cette procédure par l'équipe support. C'est le coopérateur inscrit dans POP'Services sur le créneau qui sera crédité des 3 heures de service.

Si la régularisation du service n'a pas pu être faite à temps avant le début du service, le coopérateur doit contacter le groupe Support pour régulariser sa situation a posteriori. De même, sans remplaçant, si le créneau de service n'est pas assuré, le coopérateur doit prévenir la coopérative par un message au groupe Support (support@popcoop.fr).

4.4 Jours fériés et fermeture exceptionnelle

Si la coopérative décide de fermer le magasin un jour férié ou pour un motif exceptionnel, tous les créneaux de service sont annulés. Le ou les coopérateurs inscrits sur POP'Services devront reprendre un créneau sur un autre jour. Le groupe Support préviendra les coopérateurs inscrits sur les créneaux supprimés.

4.5 Être dispensé de service

Un coopérateur peut être dispensé de faire son service dans les cas suivants

- Gel de son compte
- Dispense de service

4.5.1 Gel du compte

Pour raison personnelle (vacances, absence temporaire, ...), le coopérateur peut geler son compte. Durant cette période, il ne sera pas obligé d'effectuer son service. Par contre, ni lui ni les membres de sa famille ne seront autorisés à faire les courses à POP la Coop jusqu'à la reprise des services.

Demandé sur l'application POP'Services, le gel est effectif au début du prochain cycle et reste actif pour un minimum d'un cycle complet.

Le gel peut également être demandé au groupe Support. Il est alors effectif immédiatement et reste actif pour un minimum d'un cycle complet.

Cependant, le groupe Support peut « dégeler » un compte à tout moment

4.5.2 Dispense de service

Le coopérateur peut être dispensé de service pour les raisons impérieuses, telles que :

- Grossesse
- Congé parental ou adoption
- Deuil
- Maladie de longue durée ou incapacité

En cas de dispense, le coopérateur et les membres de sa famille sont autorisés à faire leurs courses au magasin.

Pour demander une dispense de service, le coopérateur prend contact avec un membre du Cercle Chartes et Gouvernance (gouvernance@popcoop.fr) pour lui exposer ses raisons. En cas d'acceptation, le Cercle Chartes et Gouvernance prévient le groupe Support afin de régulariser les compteurs du coopérateur dans POP'Services.

5 FAIRE SES COURSES AU MAGASIN

Les personnes qui peuvent faire leurs courses au magasin de la coopérative sont :

- Les coopérateurs ayant un statut « à jour » ou « en alerte »,
- Les coopérateurs dispensés de service,
- Les coopérateurs à l'issue de leur service si la caisse est ouverte,
- Tout membre du foyer désigné par le coopérateur,
- Une personne qui s'est vu offrir un ou plusieurs bons d'achat de POP la Coop,
- Une personne accompagnée d'un coopérateur pour lui faire découvrir POP la Coop,
- Une personne qui dispose d'un coupon « offre d'essai ».

5.1 Le coopérateur et son foyer

Un seul adulte par foyer a besoin de devenir membre de la Coop pour pouvoir faire les courses pour l'ensemble de son foyer. Le foyer est constitué de deux personnes ou plus qui partagent tout ou partie des responsabilités domestiques. Tous les membres de la famille (parents, collatéraux, partenaires, etc.) qui vivent ensemble et ont plus de 18 ans sont considérés comme des adultes du foyer. Si le coopérateur partage avec son colocataire des produits du quotidien, POP la Coop considère qu'ils constituent un foyer.

5.2 Le magasin

Le magasin est situé 46 chemin de Montval à la Montagne, 78160 Marly-le-Roi.



Il est ouvert:

- Lundi de 17h00 à 19h00
- Jeudi de 13h00 à 20h15
- Vendredi de 13h00 à 20h15
- Samedi de 09h15 à 17h00
- Dimanche de 10h00 à 12h00




Les horaires évoluent régulièrement selon l'actualité et selon le nombre de coopérateurs en capacité de faire leur service. Les horaires sont affichés à l'entrée du magasin, sur le site Web et sur l'application POP'Services.

Le paiement des achats se fait par chèque et carte bleue uniquement.

5.3 Le statut du coopérateur

Lors de sa venue, le coopérateur présente son badge à l'accueil du magasin à chaque visite, que ce soit pour y faire ses courses ou son service. Cela permet de vérifier son statut.

Les statuts, ainsi que l'affichage suite au scan du badge, sont résumés dans le tableau ci-dessous

<p>A jour de son service</p>		<p>Le coopérateur a réservé son service du cycle courant et n'a pas de service de retard. Il peut faire ses courses.</p>
<p>Service à réserver sur le cycle En alerte</p>		<p>Le coopérateur n'a pas encore réservé son créneau dans le cycle courant. Il n'a pas de service de retard Il peut faire ses courses.</p>
		<p>Le coopérateur a un ou deux services en retard (compteur à -3h ou -6h). Il peut toujours faire ses courses. Cet état d'alerte est valable jusqu'au cycle suivant tant qu'un service n'a pas été programmé.</p>

Statut bloqué



Le coopérateur a trois services ou plus en retard : le référent de service rappelle au coopérateur qu'il nous pas autorisé à faire ses courses tant que des services n'ont pas été réservés et le compteur revenu à 0h ou -3h ou -6h).

Statut gelé



Le coopérateur est dispensé d'effectuer son service.

Mais lui-même ou les membres de son foyer ne peuvent pas venir faire leurs courses au magasin.

Le coopérateur peut geler son compte lorsqu'il sait qu'il sera absent pendant une période de temps assez longue (plus de 4 semaines)

Statut suspendu

Le coopérateur est dispensé d'effectuer son service pour un motif légitime (femme enceinte, congé parental, maladie de longue durée ou incapacité, etc.)

Le coopérateur et les membres de son foyer peuvent toujours venir faire leurs courses au magasin.

Désinscrit

Ancien membre



Le coopérateur a quitté la coopérative. Son compte POP'Services est fermé. Le coopérateur et les membres de son foyer ne peuvent plus venir y faire leurs courses

Précisions :

- Pour s'inscrire à plus d'un service dans le cycle et que cela soit comptabilisé (= rattrapage de service en retard), il faut passer par le support,
- A partir de -6h de retard de service, le coopérateur reçoit un mail lui rappelant ses engagements dans l'objectif de comprendre quel est la difficulté et d'y remédier. Selon le problème il est orienté vers le groupe support ou vers le cercle Chartes et Gouvernance.

6 SANCTIONS - EXCLUSION

Qui dit devoirs dit sanctions en cas de manquements à ces devoirs, sanctions naturellement proportionnées à la gravité du manquement, mais pouvant aller jusqu'à l'exclusion du coopérateur.

Dans le paragraphe 5.3 ci-avant, il est ainsi précisé que ne pas faire ses services de façon répétée a pour sanction l'impossibilité de faire ses courses au magasin, sauf évidemment cas de dispense.

Concernant une éventuelle exclusion, il est rappelé que l'article 13 des statuts précise que :

« La constitution ou tout autre document validé par l'assemblée générale (et notamment le manuel des coopérateurs) établira les conditions et les motifs pour lesquels une procédure d'exclusion pourra être initiée à l'encontre d'un actionnaire ainsi que son organisation. »

L'exclusion ne peut être que la sanction ultime à des actions ou à des attitudes susceptibles de nuire **gravement** aux intérêts de POP la Coop et à ceux de ses actionnaires.

Il apparaît difficile de lister a priori tous les motifs susceptibles de légitimer une exclusion tant les manquements d'un coopérateur à ses devoirs peuvent être multiformes et d'un degré de gravité extrêmement variable. A titre d'exemple seulement, on peut penser que le vol, dès lors qu'il est prouvé, pourrait constituer un motif légitime d'exclusion.

Il est par contre nécessaire d'organiser la procédure d'exclusion comme suit :

1. Le Président de POP la Coop est alerté par un ou plusieurs coopérateurs par tout moyen (oralement, par téléphone, par mail, par courrier) d'un manquement grave à ses devoirs de la part d'un coopérateur,
2. Le Président convoque l'intéressé(e) pour écouter sa version des faits,
3. Le Président procède aux investigations qu'il estime nécessaires,
4. Le Président convoque le comité RH, ainsi que tout autre coopérateur qu'il juge utile à la résolution du problème,
5. Après avis du comité RH, le Président décide de la suite à donner aux manquements : pas de sanctions (absence de preuves, gravité non établie, ...), avertissement, exclusion temporaire, exclusion définitive,
6. L'éventuelle sanction est communiquée à l'intéressé(e) par courrier recommandé avec AR,
7. En cas d'exclusion définitive, les actions souscrites sont remboursées à l'intéressé(e) dans les mêmes conditions que lors d'un retrait volontaire (voir 5.2 ci-avant).

7 ANNEXES :

7.1 Annexe 1 : Liste des emails génériques de POP la Coop

Vous voulez partager une information, proposer une action, discuter d'une position avec un cercle de POP la Coop ?

Voici la liste des boîtes mails génériques pour contacter les cercles et groupes de travail de POP la Coop

Email	Description
contact@poplacoop.fr	Boite aux lettres générale de la coopérative
domicile@poplacoop.fr	Portage de courses à domicile
donneespersonnelles@poplacoop.fr	Respect du Règlement Général de Protection des Données (RGPD)
exploitation@poplacoop.fr	Cercle Exploitation
finance@poplacoop.fr	Cercle Finance
gouvernance@poplacoop.fr	Cercle Gouvernance
informatique@poplacoop.fr	Cercle Informatique
moderateur@poplacoop.fr	Modérateurs de POP Forum
poplassociation@poplacoop.fr	Mail de POP l'Association
producteurs@poplacoop.fr	Cercle Producteurs
projetvrac@poplacoop.fr	Groupe de travail Projet VRAC
rh@poplacoop.fr	Cercle Ressources Humaines
support@poplacoop.fr	Groupe de Support Membres

7.2 Annexe 2 : Conditions des souscriptions réduites

Les souscriptions à l'achat des actions de la coopérative peuvent être réduites pour les personnes bénéficiant des minima sociaux et pour les étudiants.

En cas d'amélioration de la situation financière du coopérateur et/ou s'il ne bénéficie plus des aides sociales ou du statut d'étudiant, le coopérateur complétera les actions supplémentaires pour obtenir ses 10 actions minimum.

7.2.1 Justificatifs de souscription réduite

La liste des minima sociaux acceptés comme justificatifs de souscription réduite est la suivante :

- Revenu de solidarité active (RSA)
- Allocation de solidarité spécifique (ASS)
- Allocation transitoire de solidarité (ATS)
- Allocation équivalent retraite de remplacement (AER-R)
- Allocation temporaire d'attente (ATA)
- Allocation aux adultes handicapés (AAH)
- Allocation supplémentaire d'invalidité (ASI)
- Allocation veuvage (AV)
- Allocation du minimum vieillesse : allocation supplémentaire vieillesse (ASV) et allocation de solidarité aux personnes âgées
- Personne effectuant un service civique
- Allocation pour demandeurs d'asile (ADA)
- Garantie jeunes

7.2.2 Justificatifs de souscription étudiante

Pour les étudiants de moins de 26 ans : présenter chaque année un justificatif d'inscription en cours de validité pour bénéficier d'une souscription minimum à deux actions de 10 €