



# Statuts et présence à La Louve

## Les Grandes Lignes

Les membres de La Louve effectuent un service de 3 heures toutes les 4 semaines.<sup>1</sup> Chacune des 4 semaines d'un cycle de services est désignée par une lettre : semaine A, semaine B, semaine C, semaine D. Les intitulés de nos semaines sont alignés avec celles de Park Slope —la coopérative de New York qui nous sert de modèle — pour préparer le terrain à un éventuel système d'échange de membres entre les deux coopératives. Les semaines commencent le lundi et se terminent le dimanche.

Chaque membre s'inscrit pour un créneau horaire (13h30-16h30 jeudi, semaine D, par exemple) et non pour une tâche (caisse, réception)... Ce créneau désigne donc aussi « l'équipe » de ce membre. Les tâches sont réparties entre les membres de l'équipe selon les besoins du jour. La taille des équipes est déterminée en fonction des besoins de la coop pendant le créneau en question. (Ex : des équipes plus importantes le matin, quand arrivent la plupart des livraisons, que l'après-midi).

Chaque membre doit assurer son service à chaque fois que son créneau horaire revient. Soit il l'assure lui-même, soit il aura fait un échange avec un autre membre de la coop.

En arrivant et en partant, chaque membre confirme sa participation à l'équipe en signant la « feuille de présence » fournie par le coordinateur d'équipe, sous le contrôle de ce dernier.

Effectuer son service donne le droit de faire ses courses pendant les 28 jours suivants... et non les 28 jours précédents.

---

<sup>1</sup> A l'exception des créneaux commençant à 6h le matin, qui durent 2h 15 minutes.

## Les services manqués

La règle de base de notre système participatif est que, si on manque son service, on en doit deux à la coop pour rattraper : le service manqué + le service 'compensatoire'. On a jusqu'au service programmé suivant (soit 28 jours) pour faire ces deux rattrapages.

Il n'y a pas de programmation pour les rattrapages : le membre vient à la coop au début de n'importe quel créneau — impérativement à l'heure — et se joint à l'équipe présente pour faire son service avec elle.

Il y a sur la feuille de présence des cases pour les présences programmées, les rattrapages, les échanges et les « vacances ».

La règle est donc : Deux services sont dus (« rattrapages ») pour un service manqué. Toutefois, le coordinateur d'équipe peut estimer qu'un seul rattrapage suffit. Ex : pour un membre très régulier qui tombe assez gravement malade, ou bien a une fuite d'eau dans sa cuisine... Les cas d'un seul rattrapage sont notés par le coordinateur sur la feuille de présence — il peut aussi demander au Bureau des membres à posteriori de réduire deux rattrapages à un seul après avoir eu une explication satisfaisante de la part du membre. Il n'y a pas de conditions spécifiques pour l'attribution d'un rattrapage unique par le coordinateur d'équipe. Cette dimension humaine du système est très importante. Si on n'aime pas son coordinateur, on a le droit de changer d'équipe.

Le coordinateur ne peut dispenser de tout rattrapage qu'en cas de décès d'un proche.

Les présences et rattrapages notés sur les feuilles de présence sont saisis dans le système informatique dans les 48 heures suivant le service effectué.

## Les statuts<sup>2</sup>

S'il ne le connaît pas déjà, un membre découvre son statut en « badgeant » à l'entrée du supermarché. Soit il a le droit de faire ses courses, soit il risque de bientôt perdre ce droit, soit il l'a perdu. S'il a des problèmes à régler ou un désaccord sur son statut, le membre se rend au bureau des membres à côté de l'entrée. Si le bureau est fermé, il peut régler le problème par téléphone aux heures d'ouverture du bureau. Il peut toujours connaître son statut via « l'espace membres » du site.

### A jour

Le membre a le droit de faire ses courses à la coopérative. Il a effectué ses services.

### En alerte

Le membre a le droit de faire ses courses. Il a manqué un service et n'a pas encore fait ses rattrapages mais il lui reste encore des jours pour le faire avant son prochain service programmé. La durée maximale de cette période d'alerte est de 28 jours (période entre le service manqué et le service programmé suivant).

### Suspendu

Le membre n'a provisoirement plus le droit de faire ses courses. Il a manqué un service et n'a pas fait ses rattrapages dans les 28 jours, c'est à dire avant le service programmé qui suit celui qu'il a manqué. Si, par exemple, un membre continue à faire ses services programmés, mais ne fait pas ses rattrapages, il reste suspendu et peut le rester pendant des mois... c'est-à-dire effectuer des services à la coop sans avoir le droit d'y faire ses courses.

---

<sup>2</sup> Le statut d'un coopérateur définit son droit à faire ses courses au supermarché en fonction de la réalisation de ses services (programmés ou rattrapages). Dans 99 % des cas, les changements de statut sont liés au travail des membres. Il y a pourtant quelques autres facteurs qui peuvent empêcher un membre de La Louve d'y faire ses courses : non-paiement des frais administratifs, manque de certains justificatifs, sanctions décidées par le comité de médiation et discipline.

## Désinscrit

Quand un membre manque 2 services consécutifs sans avoir fait les rattrapages pour le 1<sup>er</sup> service manqué, il est automatiquement désinscrit de son créneau / son équipe. Il est toujours membre de la coopérative, mais n'a plus le droit d'y faire ses courses, ni l'obligation d'y effectuer ses services. Il peut en revanche venir faire ses rattrapages. La désinscription n'est pas une punition mais une protection pour les membres qui, par exemple, oublient d'avertir la coop qu'ils partent plusieurs mois à l'étranger. Pour réintégrer la vie de la coop, les membres désinscrits doivent se réinscrire pour un créneau / une équipe auprès du bureau des membres. Une fois réinscrit à une nouvelle équipe, le membre doit bien évidemment effectuer les rattrapages dus au moment de la désinscription.

## Aménagements

### Délai de grâce

La première fois qu'un membre vient au supermarché après avoir été suspendu, il déclenche, en badgeant à l'entrée, un "délai de grâce" de 10 jours. Il s'agit d'une période supplémentaire pendant laquelle le membre peut toujours faire ses courses, mais qu'il doit utiliser pour régler la situation à l'origine de sa suspension : soit assurer les rattrapages nécessaires, soit régler ses autres problèmes administratifs (erreur de saisie par exemple). Parfois, ce délai de grâce permet au membre de faire ses courses jusqu'au service programmé suivant, parfois pas. Cela dépend du moment où le membre vient au supermarché pour la première fois après sa suspension.

Concrètement, le délai de grâce fait revenir le membre du statut de 'suspendu' à celui d'alerte' pendant ces quelques jours.

## Extensions

L'extension suit le même principe que le délai de grâce : elle permet au membre concerné de faire ses courses après une suspension et lui donne du temps pour régulariser sa situation. La durée en est différente – elle va du moment où elle est demandée jusqu'au service programmé suivant – et elle se déclenche différemment. Le délai de grâce se déclenche automatiquement avec le badge, alors qu'une extension est attribuée suite à une demande effectuée auprès du bureau des membres ou – de préférence – auprès du coordinateur d'équipe. Si le membre n'arrive pas à régulariser sa situation pendant cette extension, plusieurs extensions consécutives – 6 maximum – peuvent être demandées. Normalement, les extensions sont libéralement accordées. Comme pour le délai de grâce, il s'agit de faire passer du statut de 'suspendu' à celui d'alerte' pendant une période limitée.

## Congé parental

Les nouveaux parents, y compris en cas d'adoption, disposent de 12 mois de congés de leurs services, tout en gardant le droit de faire leurs courses. Il s'agit de 12 mois par enfant, et non par parent. Si les 2 parents sont membres de la coop, ils peuvent partager ces congés.

Exemples :

- la maman prend la totalité des 12 mois ;
- un parent prend 7 mois et l'autre les 5 mois suivants ... etc.

Les parents de jumeaux/jumelles disposent de 24 mois de congés. La durée maximale est fixée à 24 mois, même en cas de septuplés ou d'octuplés.

Les membres qui rejoignent la coop avec un nourrisson bénéficient d'un congé parental équivalent au temps restant entre la date d'inscription et le premier anniversaire de l'enfant.

## Congés temporaires

Un membre peut se mettre en congé de la coop. Pendant cette période, il n'a ni l'obligation de venir effectuer des services, ni le droit de faire ses courses. La durée minimum d'un congé temporaire est de 8 semaines (c'est à dire inclure deux services) et le maximum de 12 mois. Si le membre connaît sa date de retour, il peut garder sa place dans son équipe, dans le cas contraire, sa place est perdue.

Le droit de faire ses courses reprend à la reprise de services et donc un congé temporaire termine obligatoirement la veille de la date de son premier service après son absence.

## Congés permanents

Très différent du congé temporaire, le 'congé permanent' est une forme de 'résiliation' de l'adhésion à la coop. Elle concerne les membres qui quittent la coop définitivement ainsi que ceux qui souhaitent prendre un congé de plus d'un an. Dans ce dernier cas, le membre est obligé de quitter la coop et d'adhérer à nouveau à son retour.

Un membre en congé permanent ne peut pas garder sa place dans une équipe et le montant de sa souscription est soit remboursé, soit versé à la coop en tant que don, selon son souhait.

## Deuil

Si un membre perd un proche, son coordinateur d'équipe ou un salarié peut le dispenser de ses services pour la période qu'il estime adaptée.

## Laissez-passer d'une journée

Un salarié du bureau des membres peut accorder un laissez-passer d'une journée qui permettra - en cas d'urgence - de bloquer un membre au statut d'alerte pour lui

permettre de faire ses courses. Il dure du moment de son activation jusqu'à minuit le même jour.

## Les échanges

Quand un membre sait qu'il va manquer un seul service, il peut éviter d'avoir à faire des rattrapages en organisant un échange avec un autre membre. Il peut trouver d'autres membres à la recherche d'un échange soit sur un tableau à l'entrée de La Louve, soit en ligne, sur l'espace membres de notre site. S'il n'arrive pas à trouver un remplaçant, le membre doit contacter son coordinateur d'équipe pour voir avec lui comment procéder.

Lors d'un échange, il est très important que chaque membre concerné conserve les coordonnées de l'autre. C'est le membre programmé pour un créneau horaire donné — et non le membre qui vient faire sa part de l'échange — qui sera crédité pour le travail. Dans le cas où un des membres n'assume pas sa part de l'échange, ces coordonnées sont indispensables pour que le bureau des membres puisse intervenir et faire en sorte que la bonne personne soit créditée.

Un échange est la seule solution pour éviter des rattrapages quand un membre sait en avance qu'il va manquer un seul service. Prendre un congé temporaire ou dépenser des vacances accumulés (voir Equipe volante / Vacances) est possible seulement quand le membre va manquer au moins deux services consécutifs.

## Equipe volante / Vacances

Les membres ayant des emplois du temps irréguliers — qui auraient du mal à assurer un service le même jour toutes les 4 semaines — peuvent rejoindre l'équipe volante. Ils peuvent alors programmer des services (alors appelés « vacances ») un par un, choisis parmi un ensemble de propositions diffusé chaque semaine pour les 4 semaines à venir. Ils peuvent par ailleurs accumuler plusieurs services / vacances pour les 'dépenser' plus tard. Autrement dit : on peut travailler en amont pour ne pas travailler pendant une certaine période plus tard.

En contrepartie d'une telle flexibilité, les membres de l'équipe volante effectuent leurs services, pendant leurs périodes de disponibilité, exclusivement aux créneaux les moins couverts – là où la coop a du mal à constituer une équipe complète... les journées en semaine, par exemple, et samedi matin et soir.

Les membres devraient programmer leurs services volants directement depuis l'espace membres (rubrique « Outils » , puis « programmer un service volant »). Premier venu, premier servi. La liste des places volantes disponibles est générée chaque semaine, en fonction des places libres dans les équipes ABCD et elle couvre 4 semaines... Un membre de l'équipe volante peut donc planifier ses services 4 semaines en amont, pas plus. Il peut s'inscrire à de multiples places, mais faire des « grosses journées » est interdit : le maximum est de 2 services par jour. 5 services est le maximum dans une période de 4 semaines.

Ceux qui n'accèdent pas l'espace membres peuvent programmer leur service volants en contactant le Bureau des membres pendant ses horaires d'ouverture.

Les membres de l'équipe volante peuvent annuler leurs vacances jusqu'à une heure avant leur démarrage, auprès du bureau des membres, sans pénalité. On n'annule jamais les vacances via le coordinateur d'équipe. Si on manque 2 vacances programmées au cours d'une période de 12 mois, on est désinscrit de l'équipe volante et on doit rejoindre une équipe ABCD.

### Equipe volante : décompte des vacances effectuées

Pour mieux comprendre l'équipe volante, on peut utiliser la métaphore bancaire du compte d'épargne : on met de côté des services / vacances pour les "dépenser" plus tard.

La présence fonctionne alors pour l'équipe volante comme un prélèvement mensuel. A 23h59 tous les jeudis de la semaine A, le système informatique de La Louve retirera un

service des 'comptes' des membres de l'équipe volante.<sup>3</sup> Si le compte est « bénéficiaire » (il fait apparaître une ou plusieurs vacances « épargnées »), tout va bien. S'il est vide (aucun service / vacation sur le compte), le membre doit 2 rattrapages comme n'importe quel membre d'une équipe ABCD. Comme tout membre, les membres de l'équipe volante doivent à la coop un service toutes les quatre semaines.

Des calendriers faisant apparaître les dates exactes des jeudis de semaine A sont disponibles au bureau des membres et en ligne, sur notre espace membres.

Comme il s'agit d'un travail programmé, les noms de ceux qui se sont inscrits pour une vacation figureront imprimés sur la feuille de présence du jour choisi, mais en tant que membres non-permanents de l'équipe. Ces membres signent la feuille de présence en arrivant et en partant comme tout le monde.

### Rattrapages pour l'équipe volante

A la différence des membres des équipes ABCD, les membres de l'équipe volante doivent **programmer** leurs rattrapages en choisissant une vacation disponible, ils ne peuvent pas simplement se présenter à n'importe quel service pour faire un rattrapage. Dans le cas où ils le feraient ils ne seraient tout simplement pas crédités (*ils auraient travaillé pour le bien de la Coop ;)*

Ex. Un membre de l'équipe volante qui avait zéro vacances dans son "compte" le jour de décompte (jeudi semaine A), doit 2 rattrapages et donc son compte est débiteur de deux points. Bilan de -2 donc. Pour être à jour lors du prochain décompte, il a donc 4 semaines pour programmer et effectuer 3 vacances : les 2 rattrapages + la vacation qu'il doit de toute façon pour le cycle de 4 semaines.

---

<sup>3</sup> La date du jeudi, semaine A, comme date de contrôle des vacances des membres de l'équipe volante a été choisi au hasard il y a longtemps par Park Slope. Cette fois encore, nous utilisons la même date qu'elle pour faciliter un éventuel programme d'échange entre nos membres.

## Vacations pour les équipes ABCD

*La utilisation des services volants pour les membres des équipes ABCD demande un développement informatique plutôt complexe. Pour cette raison, on prévoit sa mise en place que à la fin du 2017.*

« Equipe volante » est le nom donné au groupe de membres qui effectuent leur services à La Louve exclusivement par des vacations, jamais au sein d'une équipe ABCD.

En revanche, n'importe quel membre d'une équipe ABCD peut aussi faire des vacations de temps en temps, parallèlement au travail avec son équipe, pour stocker ces vacations et les 'dépenser' plus tard. Les règles pour programmer et annuler les vacations sont les mêmes que pour les membres de l'équipe volante (y compris la perte du droit de programmer des vacations après 2 absences au cours d'une période de 12 mois) mais il y a quelques autres pointes à signaler :

-- un membre 'ABCD' ne peut dépenser ses vacations épargnées que s'il ne doit pas de rattrapages ;

-- il ne peut dépenser les services / vacations épargnées que s'il prévoit de manquer au moins 2 services consécutifs dans son équipe ABCD. Pour les membres 'ABCD', la possibilité d'utilisation des vacations est conçue pour couvrir des indisponibilités de moyen et long terme. Si un membre prévoit de manquer un seul service, il doit faire un échange avec un autre coopérateur ;

-- pour pouvoir dépenser ses vacations, il faut en avoir épargné au moins 2.

-- pour dépenser ses vacations, un membre 'ABCD' doit faire une demande auprès du bureau des membres au moins 48 heures avant le premier service qui sera manqué .