

SOMMAIRE

1. ÊTRE COOPÉRATEUR AU TROGLO	3
1.1. Devenir membre de la coopérative.....	3
Réunions d'accueil.....	3
Tester le supermarché avant de s'engager comme coopérateur.....	4
Adhésion et souscription de parts	4
Service obligatoire de trois heures toutes les quatre semaines	5
Responsabilités	5
Carte de membre	5
1.2. Quitter le Troglo	5
Redevenir coopérateur	6
2. PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU TROGLO.....	6
2.1. Règles d'inscriptions pour réaliser son service	6
2.2. Modalités de réalisation de son service.....	7
Structuration des créneaux de service	7
Polyvalence des coopérateurs	7
Activité des coopérateurs dans les commissions	8
2.3. Les coordonnateurs d'équipe	8
2.4. Échanger son service avec un autre coopérateur	9
2.5. Rattraper son service.....	9
La règle de base.....	9
Le statut.....	10
2.6. Les congés	11
Congé parental	11
Congé temporaire	12
Congé permanent	12
Maladie de longue durée ou incapacité	12
Deuil	13
Jours fériés	13
3. FAIRE SES COURSES AU TROGLO	13
3.1. Qui peut faire ses courses au Troglo ?	13
Les « membres rattachés » au coopérateur.....	13
Accès des « visiteurs » au supermarché et possibilité d'y faire un seul test d'achats	13
3.2. Venir au supermarché	14
Jours et heures d'ouverture	14
Emplacement, modes d'accès	14
3.3. Les produits et les achats	14
Les produits proposés	14
Paiement des achats	15
Sécurité et vols	15

- 4. PARTICIPER AUX DÉCISIONS 16**
 - Le Comité d’Animation et de Pilotage 2021 (CAP 21) 16
 - Les Commissions16

- 5. S’INFORMER ET COMMUNIQUER 16**
 - 5.1. S’informer 16**
 - Le site internet le Troglo 17
 - L’applicatif d’échanges sur Slack 17
 - La base de données dédiée 17
 - 5.2. Communiquer 17**

ANNEXES

- A1. Liste des allocations de minima sociaux 18**
- A2. Coopérateur et membre affilié 19**
- A3. Formulaire de souscription des parts sociales 21**
- A4. Politique d’achat 22**
- A5. Dispositif participatif des coopérateurs au choix des produits..... 23**

Le manuel des membres du Troglo s'inspire du modèle mis en place par La Louve, 1er supermarché coopératif implanté en France à Paris en 2013, mais aussi de ceux mis en place par d'autres coopératives de dimension comparable au regard de leurs expériences après plusieurs années de fonctionnement ainsi que le modèle historique du Park Slope Food Coop, créé à New York en 1973.

1. ÊTRE COOPÉRATEUR DU TROGLO

Le Troglo est un supermarché coopératif et participatif géré par ses membres.

Pour y faire ses courses, il faut devenir coopérateur et remplir quatre conditions :

- être majeur ou avoir plus de 16 ans et l'autorisation de ses parents ;
- acquérir des parts de la coopérative¹;
- participer 3 heures toutes les 4 semaines à son fonctionnement.
- adhérer à l'association "Les Amis du Troglo"

A la coopérative du « Troglo » il est possible d'adhérer par ménage ou cellule économique (famille ou colocataire habitant sous le même toit que le coopérateur), en déclarant un 2ème adulte comme « [membre rattaché](#) ».

Le « membre [rattaché](#) » au coopérateur a la possibilité de faire ses courses au supermarché mais aussi de participer à la réalisation des créneaux de 3 heures. Néanmoins, il ne dispose pas de voix lors des assemblées générales.

Pour les personnes habitant en colocation, le maximum est de deux adultes par part sociale.

1.1. Devenir membre de la coopérative

Réunions d'accueil

Étape indispensable pour devenir coopérateur au Troglo, les réunions d'accueil ont lieu dans notre local associatif contigu au supermarché, situé 15 Boulevard Louis XI à Tours.

Tout ce qu'il est important de savoir sur le projet, les objectifs de la coopérative et ses incidences sur l'activité bénévole des coopérateurs y est traité lors d'échanges contradictoires.

La réunion d'accueil sera nécessairement complétée par des informations pratiques lors de la phase d'intégration du coopérateur : modalités de souscription des parts, présentation de justificatifs, inscription à un créneau horaire pour participer aux tâches du magasin...

Toute personne qui assiste à une réunion d'accueil a six mois pour adhérer à la coopérative.

Au-delà de ce délai, elle devra de nouveau assister à une réunion d'accueil pour devenir membre.

Tester le supermarché avant de s'engager comme coopérateur

¹ La coopérative Le Troglo est une société par actions simplifiée coopérative à capital variable et à but non lucratif. Ses statuts sont consultables en ligne sur l'Espace membres et au Bureau des membres aux heures d'ouverture arbitraires.

Les personnes non certaines de vouloir rejoindre la Coopérative et désirant d'abord tester le Supermarché, peuvent le faire pendant les heures d'ouverture selon différentes formules² :

- 1- Possibilité de tester les produits et services du Supermarché sans engagement après avoir participé à une réunion d'accueil ou en marge de celle-ci, sur le site du Troglo, 15 Boulevard Louis XI à Tours.
- 2- Possibilité de visiter le Supermarché et d'y faire ses courses une seule fois sur « invitation » ponctuelle d'un coopérateur qui pourra alors le prendre en charge à son arrivée.
- 3- Possibilité de visiter le Supermarché et d'y faire ses courses **une seule fois** pendant les horaires d'ouverture du supermarché où il sera alors pris en charge par un membre de l'équipe d'accueil.

A l'issue de ce test, toute personne convaincue par cette première approche et désirant devenir coopérateur devra, dans les deux derniers cas, s'inscrire à une réunion d'accueil pour devenir membre de la Coopérative.

Adhésion et souscription de parts

Pour être coopérateur du Troglo, il faut tout d'abord acheter un minimum de 10 parts de la coopérative d'une valeur nominative de 10 Euros, soit un montant total de 100 Euros.

L'obligation statutaire visant « libérer la totalité des parts à la souscription » ne fait pas obstacle à l'acceptation d'un échelonnement de leur paiement sur 2 à 5 mois dans le cas d'un paiement par chèque.

Les bénéficiaires des minima sociaux³ et les étudiants peuvent, sur demande et présentation d'un justificatif de leur situation, souscrire à une seule part (10 Euros).

Quel qu'en soit le montant, la souscription peut être effectuée :

- Via la transmission d'un formulaire type d'acquisition de parts sociales⁴ dûment complété avec ses pièces jointes et la modalité de paiement retenue (chèque, espèce, virement)
- Prochainement, via un applicatif informatique permettant l'adhésion en ligne et le paiement par carte bancaire.

Documents à présenter : chaque souscripteur doit présenter une pièce d'identité valide avec photographie (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire français, titre de séjour, attestation de demandeur d'asile).

Les personnes demandant une réduction doivent fournir un justificatif :

- pour les minimas sociaux, la dernière attestation de paiement de l'allocation, datant de moins de 6 mois
- pour les étudiants, la présentation de la carte d'étudiant de l'année universitaire en cours.

Il ne sera pas possible de souscrire à la coopérative si les pièces demandées ne sont pas présentées.

Service obligatoire de trois heures toutes les 4 semaines

Un membre coopérateur du Troglo doit effectuer **un service de 3 heures consécutives** toutes les 4 semaines, afin de réaliser au total 13 contributions sur une année civile.

² Également mentionnées au paragraphe 3.1 faire ses courses page 17

³ Voir en annexe 1 la liste des allocations concernées

⁴ Voir le modèle de souscription des parts sociales A en Annexe 3

Cette obligation concerne tous les « coopérateurs consommateurs » ayant souscrits des parts sociales A, à l'exception des salariés de la SAS Le Troglo, leur activité principale étant difficilement dissociable de celle d'un service bénévole de 3 heures.

Le strict respect de cette règle conditionne l'accès au Supermarché selon les modalités précisées au paragraphe 2.5. Un contrôle rigoureux des cartes des membres est systématiquement effectué à l'entrée.

Responsabilités

Les membres sont tenus de respecter les infrastructures ainsi que le matériel mis à leur disposition par le Troglo. Ils reconnaissent avoir pris connaissance des consignes de sécurité.

Tout coopérateur est tenu de respecter les règles de sécurité et d'hygiène sanitaire relatives à toutes les activités au sein de la Coopérative Le Troglo.

Il renonce à toutes poursuites pénales, civiles, administratives et judiciaires envers la Coopérative Le Troglo et l'association du Troglo pour les dommages matériels, corporels, et immatériels consécutifs occasionnés pendant ses activités au sein de la Coopérative.

Carte de membre

Après avoir souscrit, chaque coopérateur doit se faire prendre en photo pour la carte de membre qui lui servira à entrer au supermarché. Cette carte, qui doit être présentée à l'accueil du magasin à chaque visite, que ce soit pour y faire ses courses ou son service, permet de vérifier le statut du coopérateur.

La carte est imprimée après validation de la photo, envoyée par mail au nouveau coopérateur. Lorsque la carte est prête, elle peut être retirée à l'accueil du magasin.

Les nouveaux coopérateurs peuvent entrer au supermarché avant d'avoir récupéré leur carte de membre, sur présentation d'une pièce d'identité, dès réception du mail confirmant l'adhésion.

En cas d'oubli de la carte, chaque coopérateur peut entrer en donnant son numéro de membre ou son nom de famille au comptoir d'accueil du magasin. Cette option n'est possible que si le coopérateur est déjà détenteur d'une carte, c'est-à-dire que sa photo est présente dans le système informatique pour vérification. Sinon, il doit présenter une pièce d'identité.

La première carte de membre est gratuite. En cas de perte, il sera demandé au coopérateur de payer 5 euros pour rééditer la carte.

1.2. Quitter Le Troglo

Les membres du Troglo peuvent interrompre leur adhésion quand ils le souhaitent. Lorsqu'ils quittent Le Troglo, quels qu'en soient le moment et les motifs, ils peuvent demander que le montant nominal des parts souscrites leur soit remboursé⁵.

Ils peuvent aussi en faire don à [la SAS Coopérative Le Troglo](#). Toutefois, pendant la période des premiers exercices fiscaux du Troglo :

- Comme pour toute nouvelle entreprise, Le Troglo devrait faire face à une situation déficitaire pendant les premiers trimestres de fonctionnement du supermarché. Dans ce cas, la réglementation prévoit que les remboursements de souscriptions prennent en compte la situation financière de l'entreprise et dans le

⁵ Légalement, Le Troglo dispose d'un délai de 5 ans pour rembourser les souscriptions. La coopérative s'engage toutefois à le faire dans un délai raisonnable, sauf en cas de situation financière précaire de la coopérative.

délai légal de cinq ans au plus tard. Le montant remboursé sera alors moins important que le montant initialement souscrit **tout en étant proportionnel aux parts sociales du coopérateur dans les pertes telles qu'elles résultent du bilan approuvé par l'Assemblée Générale qui suivra son retrait** ;

- Les remboursements de parts ont lieu une fois par an, après approbation des comptes de la coopérative par l'assemblée générale ordinaire annuelle.

Redevenir coopérateur

Les anciens membres peuvent rejoindre à nouveau Le Troglo en se présentant au bureau des membres. Ils ne seront pas obligés d'assister à nouveau à une réunion d'accueil.

En revanche, ils devront racheter des parts de la coopérative aux mêmes conditions qu'un nouvel adhérent (justificatifs, inscription à un créneau, etc.).

2. PARTICIPER AU FONCTIONNEMENT DU TROGLO

2.1. Règles d'inscription pour réaliser son service

L'accessibilité au magasin pour y faire ses courses est conditionnée par la réalisation effective et régulière de son service; le coopérateur devant obligatoirement effectuer 13 contributions de 3 heures par an, soit une contribution sur un cycle de 4 semaines, correspondant à 28 jours consécutifs.

En pratique, le coopérateur doit s'inscrire sur l'appli dédié du site internet du Troglo dans un tableau intégrant tous les créneaux de trois heures à pourvoir sur le planning prévisionnel établi à l'avance sur 4 semaines. Cette modalité permet d'ajuster au mieux la sollicitation du nombre de coopérateurs à la réalité variable de la charge de fonctionnement du supermarché.

Une fois son créneau réalisé, le coopérateur a la possibilité de reconduire la réservation de ce même créneau (jour et horaire identiques) pendant une durée de 7 jours. Si au bout de 7 jours le coopérateur ne l'a pas choisie, n'importe quel autre membre coopérateur pourra s'y inscrire.

La priorité de réservation limitée à 7 jours présente les avantages d'une organisation permettant de :

- Faciliter l'apprentissage de la multitude des tâches à maîtriser pour les coopérateurs optant pour des créneaux fixes. En créant des relations de long terme, cette orientation facilite la collaboration et le fonctionnement autonome d'équipes pérennes du fait de l'assiduité des membres qui la composent.
- L'ouverture, les échanges et la mixité sociale pour les coopérateurs optant pour des créneaux variables.

Participation possible du « membre rattaché » à la réalisation des créneaux de service

Comme évoqué, la coopérative du « Troglo » permet l'adhésion par ménage (voir définition au Par. 1).

Afin de faciliter la réalisation des services par les coopérateurs en situation de couple qui constituent une proportion importante des adhérents, les 13 créneaux de trois heures pourront être effectués en tout ou partie par le « membre rattaché » à l'adhérent coopérateur.

Dans cette hypothèse, le « membre rattaché » devra se conformer aux dispositions du Règlement Intérieur applicable aux coopérateurs.

2.2. Modalités de réalisation des services

Structuration des créneaux de service

Le tableau des services est établi en amont en fonction de l'évaluation de la charge prévisionnelle de travail (affluence variable suivant les jours, livraisons ...) et de la structuration des créneaux horaires.

La journée est divisée en **5 créneaux horaires** intégrant chacun un tuilage de 10 à 15 minutes entre chaque service (7h-10h / 9h45-12h45 / 12h30-15h30 / 15h15-18h15 / 18h-21h), le nombre de coopérateurs invités à s'inscrire pouvant varier de 4 à 10 par créneau suivant la charge.

En principe tous les créneaux de service sont d'une durée équivalente. Cependant compte tenu de la difficulté à trouver des coopérateurs pour réaliser certains créneaux en raison de leurs horaires (début et fin de journée) ou de leur jour (samedi), ou certaines tâches plus ingrates (nettoyage de fin de journée), les créneaux correspondants pourront être d'une durée effective inférieure à 3 heures (2H00 – 2H30), tout en étant crédité comme une contribution normale de 3 heures sur le compte adhérent.

Les coopérateurs présents sur un même créneau horaire constituent une “**équipe**” intégrant un coordonnateur en son sein (voir le rôle du coordonnateur au Par. 2.3).

Polyvalence des coopérateurs

Par principe, les équipes sont polyvalentes et, avec les salariés, sont en charge du fonctionnement du supermarché. Le fonctionnement du magasin nécessite la participation des bénévoles à la réalisation de la globalité des tâches.

Cependant, si la majorité des tâches et la plus importante en termes de quantité de travail peut être faite par tous les coopérateurs, certaines en nombre réduit nécessitent une expertise spécifique.

Description des activités

La grande majorité des activités exercées par les bénévoles ne nécessite pas d'aptitude particulière. Les formations nécessaires à la maîtrise des tâches sont effectuées sur place, pendant le service.

En pratique, un classeur avec des clefs de recherche regroupe l'ensemble des procédures et documents d'explications sur le fonctionnement du magasin, notamment : le **déchargement** des livraisons et stockage, découpe, emballage, ensachage, étiquetage de certains produits, réassortiment des rayons, tenue de la caisse, nettoyage des locaux, accueil et renseignement des membres et encore d'autres tâches ponctuelles.

Ces documents explicatifs sont disponibles dans le supermarché au point de rencontre coordonnateurs d'équipe et aux différents postes de tâches.

☞ Le choix des tâches au sein de l'équipe se décide en lien avec le coordonnateur (voire son rôle au paragraphe 2.3) et en concertation suivant les compétences, les aspirations, les envies et les éventuelles difficultés physiques de mise en œuvre de chacun, sous réserve de l'accomplissement de la plénitude des tâches indispensables au bon fonctionnement du supermarché.

Un nombre réduit d'activités nécessitera de par leur complexité et/ou leurs enjeux une formation ou une expertise spécifique.

Celles-ci pourront être prises en charge soit par les salariés de la coopérative, soit par des coopérateurs volontaires dès lors qu'ils auront pu bénéficier de la formation et de l'accompagnement suffisant pour les exercer en autonomie.

La répartition des activités entre les salariés et les coopérateurs et leurs modalités de mise en œuvre évolueront régulièrement après l'ouverture du supermarché avec l'évolution de leur nombre respectif et la montée en charge de leurs compétences.

Dispositions communes à tous les coopérateurs

Les équipes commencent leur activité ¼ d'heure avant le service actif au magasin (durée incluse dans les 3 heures de service). Ce temps est dédié à :

- L'accueil de l'équipe sur le point de coordination
- Remplissage de la feuille de présence et l'inscription sur le prochain créneau
- La répartition des postes de travail
- La prise de relais de son poste avec le coopérateur présent sur le créneau précédent

Pendant le temps où les coopérateurs effectuent leur service la coopérative Le Troglo leur fournit :

- Les protections nécessaires pour effectuer les tâches dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité (coques pour les chaussures, charlotte, gants...). Ils sont tenus de les porter ;
- Une tenue spécifique (gilet ou tablier) permettant de les identifier clairement en les distinguant des consommateurs

Ils disposent d'un casier fermant à clé où ils peuvent déposer leurs affaires personnelles.

Activité des coopérateurs dans les commissions

Par principe, les participations aux réunions et au fonctionnement des commissions (voir paragraphe 4, page 16) n'entrent pas dans le décompte des 13 contributions annuelles de 3 heures auxquelles sont astreints tous les coopérateurs.

Bien qu'indispensables au fonctionnement pérenne de la Coopérative, ces participations reposent sur le volontariat des coopérateurs souhaitant s'impliquer davantage dans le projet.

Le partage de la globalité des tâches courantes quotidiennes du supermarché par l'ensemble des coopérateurs constitue un élément structurant de cohésion et d'adhésion au projet.

2.3. Les coordonnateurs d'équipe

Chaque équipe présente sur un créneau horaire inclus au moins 1 coopérateur qui assure le rôle de coordonnateur. Celui-ci est identifié lors de son inscription. En cas d'absence, le rôle de coordonnateur devra être pris en charge par un autre membre de l'équipe.

Aucun lien de hiérarchie ne peut être envisagé entre le coordonnateur et les autres membres de l'équipe.

Un coordonnateur accepte des responsabilités supplémentaires. Il est un trait d'union entre les salariés et l'équipe. Il s'assure que tout se passe correctement et aide l'équipe à s'organiser en prenant en compte les préférences, compétences et capacités de chacun.

Il assure également un rôle de médiation en cas de différends, voire de litiges entre les bénévoles lors de la réalisation de leurs services ou de litiges sur l'accessibilité au supermarché au regard de leur statut lié à la régularité de leurs services de trois heures (voir paragraphe 2.5).

En cas d'échec de la médiation, le coordonnateur d'équipe peut saisir le Bureau des coopérateurs.

Le coordonnateur anime le briefing de 10 à 15 mn à l'arrivée de l'équipe avant le service dans le magasin. Il communique les éventuels changements de procédures, gère le flux des tâches à réaliser et organise de brèves réunions pour discuter des éventuels problèmes, partager des nouvelles de la coopérative...

La coopérative Le Troglo accompagne les coordonnateurs d'équipe afin qu'ils aient une vision globale de toutes les tâches de leur équipe et du fonctionnement du magasin pendant leur créneau.

2.4. Échanger son service avec un autre coopérateur

Chaque membre doit assurer son service à chaque fois que son créneau horaire revient. S'il ne peut l'assurer lui-même, le membre cherche un remplaçant au sein de la coopérative.

Quand on sait qu'on va manquer un seul service, il faut organiser à l'avance un échange avec un autre membre. C'est une excellente manière de permettre à la coopérative de toujours disposer d'un nombre suffisant de coopérateurs dans chaque équipe pour effectuer le service attendu.

On peut trouver d'autres membres à la recherche d'un échange : soit sur un tableau à l'entrée du supermarché, soit en ligne sur l'Espace membres. Si on n'arrive pas à trouver un remplaçant, il faut contacter son coordonnateur d'équipe pour voir avec lui comment procéder.

Lorsqu'il vient faire un service dans le cadre d'un échange, le remplaçant doit inscrire son propre nom et numéro de membre sur la feuille de présence, à côté du nom de la personne qu'il remplace (la personne habituellement membre de l'équipe). En effet, c'est le membre programmé pour un créneau horaire donné - et non son remplaçant - qui sera crédité pour le créneau.

Quelle que soit sa modalité, le Bureau des coopérateurs n'intervient pas dans l'organisation des échanges.

2.5. Rattraper son service

La règle de base

La règle de base du système participatif du Troglo est la suivante : si on manque son service, on doit le rattraper dans un délai raisonnable de 4 semaines sans pouvoir cumuler plus de 2 services de retard. Passé ce délai, son statut qui définit le droit à faire ses courses évoluera de manière restrictive.

Exemple :

- Un coopérateur qui ne s'est pas inscrit ou a manqué son service sur les 4 semaines de Février devra réaliser dans les 4 semaines suivantes de mars son créneau de retard de février et celui de mars.
- Au terme du nouveau cycle de 4 semaines fin mars, trois hypothèses sont envisageables :
 - H1 : le coopérateur a réalisé ses 2 services (celui en retard + le courant) : il est « à jour »
 - H2 : le coopérateur a réalisé qu'un seul service (courant) au lieu des 2 attendus : il est « en alerte » et dispose d'un dernier délai de 4 semaines pour effectuer ses 2 services (celui en retard + le courant)
 - H3 : le coopérateur n'a réalisé aucun service sur les 2 attendus : il est immédiatement « suspendu » et perd l'accès au supermarché tant qu'il n'aura pas rattrapé le service en retard et celui de mars.

☞ Le Troglo fait le choix de la confiance et de la responsabilisation des coopérateurs en n'imposant pas comme la majorité des coopératives 2 services de rattrapages pour un service manqué, mais un seul. Pour autant, cette orientation n'est pas définitive et pourrait évoluer dans l'hypothèse où le nombre de manquements observé serait croissant et trop important, ce qui nuirait à terme à l'équité de traitement entre les coopérateurs et au bon fonctionnement du Supermarché.

En pratique Le coopérateur qui effectue un service de retard enregistre celui-ci sur le planning de charge prévisionnel.

Comme il s'agit d'un service programmé, il s'insère alors dans l'organisation des créneaux et ne peut être considéré comme une sanction, puisqu'il s'agit d'un retour à l'équité des contributions.

Le statut

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). S'il ne le connaît pas déjà, il en prend connaissance en présentant sa carte de membre à l'entrée du supermarché : soit il a le droit de faire ses courses (à jour), soit il risque de bientôt perdre ce droit (en alerte), soit il l'a perdu (suspendu ou désinscrit).

À 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 ne l'a pas encore rattrapé dans le délai de 4 semaines, mais il lui reste encore des jours pour le faire avant le service programmé suivant.

La durée maximale de cette période est de 4 semaines après la fin du cycle où le manquement a été constaté.

Suspendu

Le membre n'a provisoirement plus le droit de faire ses courses. Il n'a réalisé aucun service sur les 2 attendus au terme du nouveau cycle de 4 semaines.

Pour que le coopérateur puisse retrouver le droit de faire ses courses, il doit a minima effectué le rattrapage d'un des deux services manqués pour n'avoir qu'un débit de 3 heures en fin de cycle.

Désinscrit

Quand un membre manque 3 services consécutifs sans avoir fait de rattrapage d'un service ou lorsque, malgré un ou des rattrapages le débit horaire total de services manqués atteint **9 heures en fin de cycle**, il est « désinscrit » de la coopérative, ce qui signifie qu'il n'a plus le droit d'y faire ses courses ni l'obligation d'y effectuer ses services.

Pour réintégrer la vie de la coopérative, les membres désinscrits doivent s'enregistrer a minima sur deux nouveaux créneau de 3 heures auprès du Bureau des coopérateurs qui seul pourra alors changer son statut.

La désinscription n'est pas une punition, mais une protection pour les membres qui, par exemple, oublient d'avertir la coopérative qu'ils sont indisponibles pour diverses raisons. Elle permet par ailleurs d'assurer la continuité de l'activité du supermarché et de libérer une place pour d'autres membres de la coopérative.

Lorsqu'on sait par avance qu'on va manquer deux créneaux successifs, et qu'on ne veut pas être désinscrit de son équipe, on peut soit organiser un échange avec un autre membre de la coopérative⁶, soit contacter le Bureau des coopérateurs pour organiser un congé temporaire⁷.

En cas de problème à régler ou de désaccord sur son statut, l'adhérent doit solliciter le Bureau des coopérateurs.

2.6. Les congés

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. Ce congé est d'une durée de 12 mois par enfant, et non par parent. Si les 2 parents sont membres de la coopérative, ils peuvent partager ces congés.

Par exemple :

- l'un des deux parents prend la totalité des 12 mois ;
- les 2 parents prennent 6 mois en même temps ;
- un parent prend 7 mois et l'autre les 5 mois restants ; ces deux congés peuvent être pris de manière consécutive ou en même temps.

Le congé démarre au plus tôt 3 services avant la date prévue pour la naissance⁸. En cas de naissance multiple, les parents disposent de 24 mois de congés.

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

Congé temporaire

Le membre qui prévoit de s'absenter de la coopérative pour un minimum de huit semaines (période incluant au moins 2 services), mais pas plus d'un an, est invité à prendre un congé temporaire à la coopérative. Durant cette période, il n'est pas obligé d'effectuer ses services mais ni lui ni aucun membre de son ménage ne pourront faire leurs courses au Troglo jusqu'à son retour dans son équipe, c'est-à-dire jusqu'à la date exacte de la reprise de ses services.

Ce congé doit être programmé auprès du Bureau des coopérateurs en amont du départ.

Il est rappelé que, si un membre souhaite interrompre provisoirement sa participation au fonctionnement du Troglo (plus de deux services consécutifs) tout en conservant le droit de faire ses courses pour lui ou pour son ménage, il doit organiser des échanges.

Congé permanent

⁶ Voir paragraphe échanger son service page 9

⁷ Voir paragraphe congé temporaire page 12

⁸ Une femme qui souhaite manquer des services plus tôt avant la date de naissance prévue peut le faire sur présentation d'un justificatif médical

Très différent du congé temporaire, le congé permanent est une forme de résiliation de l'adhésion à la coopérative. Il concerne les membres qui souhaitent prendre un **congé de plus d'un an** ainsi que ceux qui quittent définitivement Le Troglo. Même s'il souhaite revenir après cette absence, le membre est obligé de quitter la coopérative et de souscrire à nouveau à son retour⁹.

Un membre en congé permanent peut soit demander le remboursement de sa souscription, soit la verser à l'association « Les Amis du Troglo » en tant que don, selon son souhait.

Maladie de longue durée ou incapacité

Le Troglo accueille tout le monde. Il existe beaucoup de tâches différentes à la coopérative elle fait le nécessaire pour que ses membres puissent trouver la place qui leur convient.

Un membre qui a des demandes particulières peut en parler avec son coordinateur d'équipe. Si un membre est dans l'incapacité de participer aux tâches à réaliser pendant les services, il peut demander une dispense pour incapacité au Bureau des coopérateurs. Il pourra toujours effectuer ses achats pendant la période de dispense.

Le Troglo lui demandera un certificat médical couvrant sa période d'incapacité et lui remettra un formulaire à compléter. Pour plus d'informations, contacter le Bureau des coopérateurs.

Autres aménagements durables

D'autres aménagements durables au principe de la contribution de 3 heures pourront éventuellement s'ajouter après validation par l'assemblée générale.

Elles pourront consister en l'exercice de fonctions adaptées, voire une exemption totale à partir de critères précis (ex : âge du coopérateur).

Deuil

Si un membre manque son service suite à un décès dans sa famille, il ne doit aucun rattrapage. Le coordinateur d'équipe indique son absence dans la section « Notes » de la feuille de présence.

Cette exception ne concerne qu'un seul service. Si la personne en deuil a des responsabilités liées au décès ou si elle a besoin de plus de temps pour surmonter ce moment, manquant ainsi des services supplémentaires, elle doit contacter le Bureau des coopérateurs pour se renseigner sur un congé deuil.

Jours fériés

Si le Troglo décide de fermer le supermarché un jour férié, le planning sera alors neutralisé et aucun coopérateur ne pourra s'enregistrer sur un créneau de service.

3. FAIRE SES COURSES AU TROGLO

⁹ Voir paragraphe Quitter le Troglo page 5.

3.1. Qui peut faire ses courses au Troglo ?

Les personnes qui peuvent faire leurs courses au supermarché sont :

- Les membres de la coopérative dont le statut est « à jour » ou « en alerte » ;
- Les enfants mineurs explicitement autorisés à les faire, sous réserve du statut du parent coopérateur;
- Le « membre **rattaché** » au coopérateur et désigné par ce dernier.

Les « membres **rattaché** » rattachés au coopérateur

Le fonctionnement de la coopérative repose sur la participation de ses membres pour assurer une partie du travail que génère leurs achats ; lorsqu'une cellule économique (au sens de membres d'une famille ou de colocataires habitant sous le même toit), est composée de plusieurs adultes, il est fortement recommandé que tous les adultes deviennent coopérateurs, car chaque adulte en plus génère du travail qui ne sera pas compensé par un service.

Toutefois, comprenant qu'un tel engagement soit difficile à tenir pour certains, Le Troglo accepte qu'un coopérateur désigne un « membre affilié » qui lui soit rattaché – soit un 2^e adulte vivant à la même adresse que lui – qui sera autorisé à effectuer ses achats au supermarché.

Les membres affiliés sont rattachés à la part sociale d'un coopérateur doivent être impérativement déclarés pour pouvoir faire leurs achats.

Ils sont également habilités à effectuer tout ou partie des 13 créneaux horaires du coopérateur titulaire. Il peut également accompagner le coopérateur aux assemblées générales, mais seul le coopérateur dispose d'un droit de vote¹⁰.

Carte des membres **rattachés** et mineurs autorisés

La demande de carte pour un 2^{ème} adulte « membre rattaché » ou un enfant mineur, est faite auprès du Bureau des coopérateurs. Celui-ci vient avec la personne concernée, qui sera prise en photo sur place et devra présenter une pièce d'identité.

Ces personnes doivent fournir un justificatif de domicile prouvant qu'ils habitent à la même adresse : factures de gaz, d'électricité ou d'eau, quittances de loyer.

Pour les enfants et les « membres rattachés », une contribution de 5 Euros sera demandée pour les frais de fabrication de la carte.

Accès des « visiteurs » au supermarché et possibilité d'y faire un seul test d'achats

Afin de promouvoir le supermarché et d'accroître le nombre de ses coopérateurs, le Troglo ouvre un accès le plus large possible aux visiteurs tout en leur donnant la faculté de faire un test d'achat une seule fois. Trois orientations principales sont privilégiées à cet effet.

1- Les visites intégrées aux réunions d'accueil

Les personnes qui souhaitent visiter le Troglo sans connaître de membres susceptibles de les accompagner doivent être orientés prioritairement vers les réunions d'accueil. A l'issue ou en marge de ces réunions, ils

¹⁰ Voir en Annexe 2 le document Coopérateur et membre affilié.

pourront effectuer un test d'achats dans le supermarché, sous réserve de la compatibilité de la réunion avec les horaires d'ouverture du supermarché.

2- La visite accompagnée à l'initiative d'un coopérateur

Lorsqu'un coopérateur souhaite amener un visiteur non-coopérateur au Troglo, il devra prendre en charge lui-même ce visiteur pendant les heures d'ouverture et en dehors de ses heures de service

3- Les visites prises en charge par le pool accueil pendant les heures d'ouverture

La faculté de visiter le Supermarché et d'y faire un test de courses sera quotidiennement accessible pendant la totalité des heures d'ouverture du supermarché.

Le visiteur sera alors pris en charge par un membre de l'équipe d'accueil.

Quelle que soit la modalité retenue, tout visiteur non coopérateur ne pourra effectuer qu'un seul test d'achat, ce qui a priori suffit pour bien appréhender les produits mis en vente et éclairer la décision d'adhésion.

☞ Cette orientation est également justifiée par la nécessité d'éviter toute critique externe de distorsion de concurrence en ouvrant trop facilement l'accès au supermarché à des non coopérateurs.

A l'issue de ce test, toute personne convaincue par cette première approche et désirant devenir coopérateur devra, dans les deux derniers cas, s'inscrire à une réunion d'accueil pour devenir membre de la Coopérative.

3.2. Venir au supermarché

Jours et heures d'ouverture

L'amplitude d'ouverture du supermarché est assez large afin de permettre une facilité d'accès au plus grand nombre de coopérateurs :

- du Lundi au Samedi
- de 9 Heure à 20 Heure

Emplacement, modes d'accès

Le supermarché Le Troglo est situé 15 Boulevard Louis XI à Tours

Différentes modalités d'accès :

- Bus : Ligne de bus n°5 (SPDC - Grandmont) : arrêt Chevallier à 500 mètres
- Tram : Connexion Tram aux stations Jean Jaurès et Suzanne Valadon
- Voitures :
 - Le site accessible à moins de 10 minutes en voiture par 165.000 habitants de l'agglomération,
 - Accessibilité rapide pour les habitants de Tours Nord, Fondettes et Saint Cyr par le boulevard périphérique Ouest ainsi que pour ceux de St Pierre des Corps par le bd périphérique sud-est
 - Nombre de places disponibles suffisantes : 37
- Vélos : zone assez bien desservie par les pistes cyclables. Places de parking en nombre suffisant

3.3. Les produits et les achats

Les produits proposés

L'éventail des produits proposés par le Troglo est celui que l'on trouve habituellement en supermarché : fruits et légumes frais, épicerie sèche, boissons, surgelés, produits d'hygiène et d'entretien... Ils sont aussi variés que possible pour prendre en compte au mieux divers facteurs éthiques et gustatifs.

Ils peuvent être bio ou conventionnels.

Choix des produits et suggestions des membres

Le choix des produits mis en vente dans le magasin coopératif est principalement défini par les coopérateurs siégeant au sein de la Commission d'Approvisionnement, laquelle définit la politique d'achat du Troglo¹¹.

Les salariés concourent également à ce choix en prenant en compte le niveau des ventes ainsi que les demandes des coopérateurs.

Il est mis en place un dispositif facilement accessible permettant de prendre en compte dans la mesure du possible les propositions des coopérateurs¹².

Les coopérateurs souhaitant proposer des produits sont invités à préciser et argumenter leurs propositions dans le cadre de ce dispositif ad hoc qui fera l'objet de décisions de suivi.

Fixation des prix

La Coopérative Le Troglo applique sur l'achat de tous les produits mis en vente un coefficient de marge réduit et plus faible que dans la plupart des autres magasins. Cela permet de prévoir un coût du panier global a priori inférieur au prix du marché, pour des produits identiques ou équivalents en qualité.

Malgré ce coefficient réduit, certains produits proposés au Troglo pourront être au même prix et parfois plus chers que dans d'autres magasins. Cela peut être dû aux prix d'achat inférieurs dont peuvent bénéficier les grandes enseignes, à leurs volumes d'achat ou à leurs économies d'échelle. Il s'agit souvent aussi de promotions décidées par le distributeur ou bien de produits d'appel sur lesquels une marge réduite est appliquée pour attirer des clients.

Paieiment des achats

Les achats peuvent être payés par chèque ou par carte bancaire.

Lorsque le monnayeur sera installé et qu'il sera possible de payer en liquide.

Certaines caisses peuvent être réservées au paiement par chèque ou carte bancaire.

Sécurité et vols

Il est difficile de croire que des membres peuvent voler dans un magasin dont ils sont coopérateurs. L'expérience d'autres coopératives montre que cela peut toutefois arriver, des précédents ayant été déjà constatés.

¹¹ Voir en annexe 5 le texte La politique d'achat du Troglo

¹² [Dispositif participatif défini par la commission approvisionnement en Annexe V à créer](#)

Pour la santé financière de la coopérative, il est demandé aux membres de prendre la responsabilité de signaler toute suspicion de vol aux coordinateurs d'équipe ou, si le [Bureau des coopérateurs](#) est ouvert, d'y remplir un formulaire conçu à cet effet.

4. PARTICIPER AUX DÉCISIONS

Les dispositions de ce chapitre ne concernent pas la gouvernance officielle prévue aux articles 15 à 24 des statuts de la Coopérative Le Troglo (Assemblée Générale, Président, Comité de gouvernance) dont les attributions respectives sont synthétisées dans le Règlement Intérieur applicable à tous les coopérateurs.

Le Comité d'Animation et de Pilotage 2021 (CAP 21)

C'est le cœur d'animation du projet. Composé des membres fondateurs du bureau de l'Association des « Amis du Troglo » et des référents des commissions thématiques, Il supervise la montée en charge progressive du supermarché et coordonne l'activité des commissions.

Les Commissions

Les commissions sont des groupes de travail autonomes de réflexion, d'élaboration et de planification de l'ensemble des tâches à réaliser pour finaliser le projet jusqu'à l'ouverture du supermarché et au-delà.

Elles sont composées de coopérateurs volontaires et animés par un référent qui participe à CAP 21.

Le nombre et la nature des commissions pourront évoluer en fonction du stade d'avancement du projet et de l'expérience acquise après l'ouverture du supermarché coopératif.

Elles ont pour objet d'associer directement les coopérateurs à la gestion de l'ensemble des problématiques liées au projet ainsi qu'au fonctionnement courant du supermarché coopératif.

Commissions existantes en mai 2021

Les Commissions

INFORMATIQUE

- Site Web
- Matériel
- Logiciel de gestion ERP

APPROVISIONNEMENT

- Politique d'approvisionnement
- Sélection des produits
- Sélection des fournisseurs
- Evolution des assortiments

FINANCEMENT

- Business plan
- Evaluation recettes/coûts
- Pistes de financement

FONCTIONNEMENT

- Plan d'aménagement réserves et surface de vente
- Plans merchandising
- Process et Méthodes internes
- Logistique
- Gestion magasin

LOCAL

- Accessibilité/Mobilité
- Travaux d'aménagement

REGLEMENTATION

- Rédaction des statuts et Manuel des Membres
- Législation
- Règles d'hygiène et de sécurité

COMMUNICATION

- Réunions de présentation
- Réseaux sociaux
- Participation à des évènements

5. S'INFORMER ET COMMUNIQUER

Outre les informations résultant des instances statutaires, notamment l'Assemblée Générale, dont les attributions sont rappelées dans le Règlement Intérieur, les dispositions de ce chapitre ne mentionnent que les principaux vecteurs d'information et de communication existant à ce jour.

Ce descriptif est provisoire et pourra donc évoluer en fonction des nouveaux supports qui seront utilisés.

5.1. S'informer

Le site internet <https://www.le-troglo.fr>

Vitrine du Troglo, le site internet présente le projet, son histoire, ses valeurs, son actualité. Il est une porte d'entrée pour toutes les personnes qui souhaitent rejoindre la coopérative.

L'appliquatif d'échanges dédiés aux adhérents <https://app.slack.com/client/>

L'outil SLACK est un applicatif de messagerie réservé aux adhérents de l'Association qui permet de diffuser quotidiennement toutes les informations sur l'actualité du projet, mais aussi de faciliter les échanges et la coopération des volontaires participants à la construction du projet au sein des commissions.

Tous les comptes rendus de réunions des commissions y sont régulièrement diffusés.

La base de données dédiée aux adhérents impliqués dans les commissions <https://drive.google.com/>

Cette base de données permet l'échange collaboratif et l'enregistrement des travaux en cours de l'ensemble des commissions.

L'accès aux informations est réservé aux membres des commissions.

5.2. Communiquer

La newsletter du Troglo

La newsletter du Troglo est une lettre d'information électronique interne de la coopérative. Son but est d'informer les coopérateurs sur la vie du Troglo – focus sur un comité, agenda, avancée du projet, sujets autour de l'alimentation, vie du quartier...

La participation aux manifestations locales

La participation régulière de représentants du Troglo à des manifestations locales ciblées ou ayant un rapport avec l'objet de la coopérative constitue un très bon moyen de la faire connaître du grand public et de susciter de nouvelles adhésions.

La présence sur les réseaux sociaux

Le Troglo est présent sur deux réseaux sociaux. Cela permet d'informer des grandes phases du projet une communauté de personnes qui souhaitent suivre l'évolution du projet - donateurs, futurs coopérateurs...

Y sont relayées des informations sur d'autres projets de supermarché coopératif et nos partenaires ou plus généralement sur des sujets qui intéressent Le Troglo : alimentation, projets coopératifs.

LES MINIMA SOCIAUX et AIDES ASSIMILABLES

Ci-dessous, la liste des minima sociaux et des aides assimilables acceptés comme justificatifs de souscription à une seule part sociale de 10 €.

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

Coopérateur et membre affilié

À la Park Slope Food Coop, supermarché coopératif à New York qui a inspiré la création de La Louve, tous les adultes d'un ménage, s'ils partagent le moindre produit acheté dans la coopérative, doivent rejoindre la Coop et assurer 3 heures de travail tous les 4 semaines.

Cela veut dire qu'un ménage composé d'un couple doit 6 heures par cycle, une colocation à 3 doit 9 heures, etc. Soit la totalité de ces heures est assurée, soit tout le monde perd le droit de faire ses courses.

Assez régulièrement, un membre d'un couple assure les 6 heures tout seul soit parce que l'autre ne s'intéresse pas à la Coop (mais continue à bénéficier de ses produits), soit à cause d'emplois du temps erratiques ou chargés.

Si cela semble dur, la logique est solide. Les principes fondamentaux d'un modèle de supermarché coopératif et participatif sont les suivants :

- En tant que coopérateur, j'assume une partie du travail que je génère. Plus je consomme de produits, plus je crée du travail (réception, mise en rayon, temps à la caisse, etc.). Si un ménage à 2 n'assume pas la part du travail générée par l'ajout d'une 2e bouche, cela signifie que les gens habitant seuls font une part du travail global de la coopérative plus importante. Une espèce de « taxe célibataire » est établie ;
- Si chaque personne faisant ses courses travaille, on crée l'ambiance indispensable à la réussite du projet. Nous avons tous concrètement conscience que le supermarché est le nôtre parce que nous le faisons fonctionner. Accepter la présence de gens qui bénéficient des produits de la Coop sans contribuer à son fonctionnement ni à son capital crée deux classes de personnes : les coopérateurs et les clients. Ainsi, dans le supermarché, se côtoient des personnes qui ne travaillent pas et des personnes qui travaillent pour d'autres, sans réciprocité.

Au Troglo, nous ne voulons pas perdre des personnes impliquées, mais qui n'auraient absolument pas les moyens d'adhérer à ce principe d'égalité et de réciprocité.

Nous avons décidé, dans un premier temps, qu'il serait possible de rattacher un 2e adulte dit « membre affilié » du même ménage au « compte » du coopérateur. Concrètement, il s'agit d'un 2e adulte vivant à la même adresse qui peut faire ses courses à La Louve, sans devenir coopérateur.

Le « membre affilié » est également habilité à effectuer tout ou partie des 13 créneaux annuels incombant à chaque coopérateur et à l'accompagner aux assemblées générales. En revanche, seul le coopérateur dispose d'un droit de vote.

Si votre volonté de faire partie du Troglo est très forte, mais que devenir coopérateur n'est absolument pas possible pour tous les adultes du ménage, bénéficiez de cette politique sans complexe. Nous demandons seulement que votre décision soit éclairée et consciente des enjeux de notre coopérative.

Il ne peut y avoir qu'un « membre affilié » rattaché par coopérateur. S'il y a 3 adultes dans un ménage, il devra y avoir 2 coopérateurs et « membre affilié ».

Comment rattacher un membre affilié ?

Vous devez vous rendre au Bureau des membres, accompagné de la personne concernée munis de :

- Pour le coopérateur, d'un justificatif de domicile (facture d'électricité, d'eau, de gaz, quittance de loyer)
- Pour le membre affilié, d'un justificatif de domicile (facture d'électricité, d'eau, de gaz, quittance de loyer) et d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, permis de conduire).

Le Troglo fournira un badge à la personne rattachée, facturé 5€.

Le statut du « membre affilié » dépend du statut du coopérateur. Si le coopérateur est suspendu ou en congé temporaire par exemple, le « membre affilié » ne peut pas faire ses courses.

La Politique d'achat du Troglo

Le choix des produits à acheter pour le Troglo est un processus complexe qui implique la prise en compte de plusieurs éléments souvent inconciliables, comme :

- la qualité,
- le goût,
- l'impact environnemental,
- le coût,
- l'espace disponible sur le rayonnage,
- l'inventaire de notre stock,
- les requêtes des membres et la demande générale,
- le transport,
- la disponibilité des produits chez nos distributeurs actuels,
- et d'autres critères encore en fonction du type de produits.

Lorsque nous décidons d'acheter un produit, nous prenons en considération avec le même sérieux chacun de nos principes fondamentaux :

- le goût,
- la durabilité environnementale,
- le respect du commerce équitable et des conditions de travail de nos producteurs,
- la pratique de prix bas,
- et le devoir de satisfaire les besoins culinaires, très hétérogènes, de nos membres.

Dans l'idéal, chaque produit répondrait à toutes ces exigences. Cependant, nous constatons qu'à cet égard le monde conspire souvent contre nous.

En conséquence, La Louve proposera souvent plusieurs versions d'un même produit, ainsi que des produits qui ne plairont pas à tout le monde, afin que ses membres puissent faire leur choix en fonction des critères les plus importants pour eux.

Dispositif participatif du choix de produits mis en vente