



# **GUIDE DES MEMBRES**

**Coopérative de solidarité**



**Gatineau, mars 2017**





## TABLE DES MATIÈRES

---

### **A. LA COOP**

1. COORDONNÉES .....	5
2. DÉFINITIONS .....	5
3. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES.....	6
4. LES RÈGLEMENTS DE LA COOPÉRATIVE .....	6
5. LA MISSION .....	6
6. LA VISION .....	6
7. LES VALEURS.....	7
8. LES PRINCIPES COOPÉRATIFS .....	8
9. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX.....	8
10. STRATÉGIE DE DIFFÉRENCIATION.....	8
11. LES RESPONSABILITÉS DU MARCHÉ DE L'OUTAOUAIS.....	9
Planification annuelle .....	9
Gestion de l'offre.....	9
Gestion des ressources humaines.....	9
Gestion comptable .....	9
Plate-forme informatique.....	9
Gestion des points de chute.....	9
Service à la clientèle .....	10
Gestion des livraisons et entreposage.....	10
Promotion et événements .....	10
Activités sociales et implication citoyenne .....	10

### **B. MEMBRES UTILISATEURS**

12. ADHÉSION .....	12
13. COTISATION ANNUELLE .....	12
14. PARTS PRIVILÉGIÉES .....	12
15. COMMANDES et INTERNET .....	12
16. LIVRAISONS.....	12
17. DISTRIBUTION.....	13
18. PAIEMENT.....	13
19. SATISFACTION DU MEMBRE UTILISATEUR.....	13



### **C. MEMBRES SOUTIEN**

20.	RELATION D'AFFAIRES .....	15
21.	VENTE DE PRODUITS.....	15
23.	QUALITÉ DES PRODUITS.....	16
24.	QUANTITÉ.....	16
26.	POLITIQUE DE PRIX.....	17
27.	RESPECT DES NORMES ET PERMIS.....	18
28.	HEURES D'ARRIVÉE POUR LIVRAISON .....	18
29.	PROMOTION DE SES PRODUITS .....	18
30.	PROMOTION DU MARCHÉ DE L'OUTAOUAIS .....	18
31.	FONDS DE PROMOTION DES PRODUITS .....	18
32.	CHARTRE DU MEMBRE SOUTIEN .....	19
33.	RETRAIT D'UN MEMBRE SOUTIEN .....	19



## A. LA COOP

---

### 1. COORDONNÉES

Marché de l'Outaouais  
71, rue Eddy  
Gatineau, Québec, J8X 2W1  
Courriel : [info@marcheoutaouais.com](mailto:info@marcheoutaouais.com)  
Tel. : 819-771-2915  
Fax : 819-771-8295

### 2. DÉFINITIONS

Une **coopérative** est une entreprise dont les membres contribuent volontairement à parts égales en droits et en obligations. Le système coopératif est fondé sur le principe de la coopération et de la solidarité. Le pouvoir y est exercé démocratiquement et les membres de la coopérative travaillent avec le souci de l'intérêt général de la coopérative.

L'objectif économique d'une coopérative est la recherche de la satisfaction des aspirations et des besoins économiques, sociaux et culturels des membres, comme, par exemple, l'accessibilité aux produits régionaux pour les consommateurs, l'accessibilité aux consommateurs pour les producteurs et les transformateurs, le coût équitable de vente et d'achat des produits et un environnement et des conditions de travail respectueux des producteurs, des transformateurs, des employés et des bénévoles.

La coopérative est formée de trois (3) catégories de membres :

<b>Catégories de membres</b>	
<b>Le membre utilisateur</b>	Une personne ou une société qui a la capacité effective d'obtenir les produits offerts par la coopérative. Dans le cas du Marché de l'Outaouais, il s'agit exclusivement d'un <b>consommateur</b> .
<b>Le membre travailleur</b>	Une personne physique qui est rémunérée et qui peut effectuer tout genre de travail pour la coopérative.
<b>Le membre soutien</b>	Une personne ou une société qui a un intérêt économique ou social dans l'atteinte de l'objet de la coopérative. Dans le cas du Marché de l'Outaouais, il s'agit principalement d'un <b>producteur</b> ou d'un <b>transformateur de l'Outaouais ou de l'Est ontarien</b> . Il peut également s'agir d'une entreprise d'économie sociale (se référer à la Politique de sélection des membres soutien pour la définition).

Les **membres d'une coopérative** en sont les actionnaires majoritaires et participent à égalité aux élections des dirigeants et à l'élaboration des orientations selon le principe "une personne = une



voix". Cette organisation juridique permet de faire vivre une forme de démocratie au sein de la coopérative.

### **Coopérative de solidarité**

La coopérative de solidarité se caractérise par la diversification de ses membres adhérents et son ouverture au partenariat. Elle regroupe à la fois des membres **utilisateurs** qui sont des consommateurs des produits offerts par la coopérative, des membres **de soutien** qui offrent ces produits et des membres qui sont des **travailleurs** au sein de celle-ci.

#### **Les avantages :**

- Synergie (les membres peuvent s'investir sous forme de bénévolat)
- Participation au pouvoir décisionnel
- Inter coopération

### **3. RESPONSABILITÉS DES MEMBRES**

En tant que propriétaire, un membre participe en assemblée générale à la définition des objectifs et à l'orientation de la coopérative.

À noter que les membres du Marché de l'Outaouais ont choisi de réinvestir les trop-perçus dans les projets de développement de la coopérative et d'appui au développement de la communauté.

### **4. LES RÈGLEMENTS DE LA COOPÉRATIVE**

Le document décrivant les règlements généraux (Règlement numéro 1 : Régie interne) est disponible sur le site du Marché de l'Outaouais.

### **5. LA MISSION**

Notre mission est de **rendre les produits de la région accessibles à la population de l'Outaouais en créant un lien direct entre consommateurs et producteurs ou transformateurs. Ceci encourage le développement régional, l'esprit de communauté, de solidarité et de responsabilité environnementale.**

### **6. LA VISION**

#### **L'énoncé de vision du Marché de l'Outaouais**

***Offrir un prix équitable pour le membre soutien et le membre utilisateur par une approche coopérative***

La communauté du Marché de l'Outaouais est mobilisée à :

- Offrir des produits de qualité
- Assurer son autonomie financière
- Stabiliser ses ressources humaines



- Réduire l'impact de sa consommation sur l'environnement;
- Encourager le développement, la diversification et le maintien de l'activité économique et sociale dans l'Outaouais et l'Est ontarien
- S'engager dans sa communauté

Le Marché de l'Outaouais aspire à ce que les produits régionaux et respectueux de l'environnement composent une partie de plus en plus importante du panier d'épicerie hebdomadaire de ses membres utilisateurs et ainsi leur permettre de retrouver une autonomie régionale.

Grâce au Marché de l'Outaouais, les membres soutien et les membres utilisateurs de l'Outaouais et de l'Est ontarien pourront tirer profit de cette occasion d'affaires dans un contexte d'équité et de collaboration.

## **7. LES VALEURS**

### **Les croyances et principes directeurs du Marché de l'Outaouais:**

#### **Respect des autres**

Agir dans le respect des membres soutien, des membres utilisateurs, des bénévoles, des employés et des partenaires; respecter les règles et politiques de la coopérative; rechercher, écouter et prendre en considération les points de vue des autres et bâtir sur les forces de chacun

#### **Respect de l'environnement**

Dans la prise de décision, l'environnement est toujours un critère présent : recyclage, compostage, produits verts

#### **Coopération**

Adhérer aux objectifs de la coopérative. Faire les choses ensemble, maintenir un climat de confiance, conserver une approche cohérente, adopter une ouverture d'esprit et d'écoute, s'impliquer pleinement et solidairement.

#### **Développement durable**

Prendre des décisions financières qui supportent le Marché de l'Outaouais dans sa mission sociale (solidarité et esprit de communauté) et environnementale

#### **Développement régional**

Soutenir l'activité économique régionale (principalement le secteur agro-alimentaire et ses partenaires) dans un rayon d'environ 150 km. Cette zone peut être élargie lorsque les produits en demande ne sont pas disponibles..

#### **Créativité**

Le Marché de l'Outaouais innove dans le but de s'améliorer constamment. Il adopte des procédures et des approches simples qui fonctionnent, dépourvues de superflus et apportant de la valeur à nos membres.

#### **Équité**

Prix équitables et salaires équitables pour notre communauté

#### **Santé**

Choix dans la qualité des produits et protection de l'environnement



Toute promotion entourant le Marché de l'Outaouais devra refléter les valeurs de la coopérative, soit la promotion de la **production régionale**, le **respect de l'environnement**, la **consommation responsable** et la **convivialité entre membres soutien et membres utilisateurs**. Nombreux sont les gens qui désirent réduire leur contribution aux changements climatiques. Le Marché de l'Outaouais s'affichera comme un **moyen efficace de réduire l'empreinte climatique par la réduction des distances parcourues par les aliments ainsi que des méthodes de production ou de transformation utilisant moins d'énergie**.

## **8. LES PRINCIPES COOPÉRATIFS**

La coopérative s'engage à respecter les valeurs et les principes coopératifs tels qu'énoncés par l'Alliance coopérative internationale (ACI):

1. Adhésion volontaire et ouverte à tous;
2. Pouvoir démocratique exercé par les membres;
3. Participation économique des membres;
4. Autonomie et indépendance de la coopérative;
5. Éducation, formation et information;
6. Coopération entre les coopératives;
7. Engagement envers la communauté.

## **9. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX**

- Rendre accessible la production ou la transformation alimentaire, la transformation artisanale ainsi que les produits d'entreprise d'économie sociale de la région à la population de l'Outaouais;
- Offrir un prix équitable tant pour le membre soutien que pour le membre utilisateur;
- Réduire l'impact de notre consommation sur l'environnement;
- Participer au développement d'un réseau national de *Marchés de solidarité*;
- Encourager la relève agricole afin de freiner l'exode rural des jeunes.

## **10. STRATÉGIE DE DIFFÉRENCIATION**

Le Marché de l'Outaouais se démarque des autres distributeurs de la manière suivante :

- Offre une garantie aux consommateurs que la grande majorité des produits proviennent des régions de l'Outaouais et de l'est-ontarien
- Offre une garantie sur la qualité des produits offerts par une méthode de sélection et d'évaluation rigoureuse de nos membres soutien
- Offre la possibilité de faire partie d'une coopérative et de développer un sentiment d'appartenance à la région





- Offre la flexibilité de la formule « achat en ligne »
- Favorise la relation directe entre membres soutien et membres utilisateurs, sans intermédiaire
- Répond à un besoin des consommateurs responsables
- Fait la promotion des produits de l'Outaouais et de l'Est ontarien

## **11. LES RESPONSABILITÉS DU MARCHÉ DE L'OUTAOUAIS**

### ***Planification stratégique et opérationnelle***

Le Marché de l'Outaouais a adopté un processus de planification stratégique et opérationnelle. Il s'assure que les stratégies et les actions identifiées sont validées et renouvelées régulièrement afin d'ajuster les objectifs en fonction de l'environnement d'affaires.

### ***Gestion de l'offre***

Le Marché de l'Outaouais est responsable de constamment maintenir, compléter et bonifier l'offre afin de répondre à la demande et aux besoins des membres utilisateurs tout en respectant les valeurs de la coopérative et les critères pour les produits recherchés. Les employés et membres du conseil d'administration voient au développement de l'offre par la diversification des produits offerts. Le Marché de l'Outaouais est responsable de l'évaluation et l'accueil des nouveaux membres soutien et de l'organisation d'une rencontre annuelle (minimum) pour l'ensemble des membres soutien.

### ***Gestion des ressources humaines***

Le Marché de l'Outaouais s'assure d'avoir la structure organisationnelle et les ressources humaines requises pour son bon fonctionnement.

### ***Gestion comptable***

Le Marché de l'Outaouais est responsable de la bonne gestion financière de la coopérative. Il est responsable des paiements aux membres soutien et des paiements relatifs aux opérations du marché. Il est responsable de s'assurer de la rentabilité de la coopérative.

### ***Plate-forme informatique***

Le Marché de l'Outaouais est responsable de la plate-forme informatique permettant les transactions fiables et sécuritaires entre membres soutien et membres utilisateurs. La plateforme est aussi l'outil de communication privilégié pour faire connaître le Marché de l'Outaouais et informer ses membres et partenaires. Il est responsable de son développement, de son bon fonctionnement, de la formation des utilisateurs, de son entretien et de sa mise jour. Le Marché de l'Outaouais est aussi responsable du maintien à jour des documents et manuels nécessaires à l'administration de la plateforme.

### ***Gestion des points de chute***

Le Marché de l'Outaouais est responsable d'assurer une présence au(x) point(s) de chute selon



l'horaire publié. Il est responsable de la location et de l'entretien du local situé au 71 rue Eddy et de tout autre local loué ou prêté pour la distribution hebdomadaire des commandes à ses membres. Veuillez consulter l'horaire en vigueur sur le site web au [www.marcheoutaouais.com](http://www.marcheoutaouais.com)

**Service à la clientèle** Les employés et les bénévoles du Marché de l'Outaouais, assurent le service à la clientèle des membres utilisateurs. Ils les accueillent, préparent leurs commandes, complètent les transactions, répondent à leurs questions, les informent des nouveautés et recueillent leurs suggestions.

Tous les membres du Marché de l'Outaouais sont informés des activités et des nouveautés par l'envoi régulier d'un bulletin d'information électronique et par la mise à jour des nouvelles sur le site web.

### ***Gestion des livraisons et entreposage***

Les employés du Marché de l'Outaouais sont responsables de la vérification des livraisons selon les commandes des membres utilisateurs. Ils sont aussi responsables de la bonne gestion des produits lors des jours de cueillette et de l'entreposage adéquat de ceux-ci.

### ***Permis requis par le Marché de l'Outaouais***

Selon les normes du Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), le seul permis nécessaire est celui relatif aux organismes sans but lucratif. Le concept du Marché de l'Outaouais veut que les membres utilisateurs commandent directement des membres soutien ; le marché n'est pas un intermédiaire, mais un facilitateur. Il n'y a donc pas nécessité de posséder un permis de vente au détail. Comme la coopérative est une entreprise sans but lucratif, les coûts d'obtention de permis sont négligeables.

### ***Promotion et événements***

La durabilité et la survie du Marché de l'Outaouais dépendent étroitement du renouvellement de ses membres utilisateurs adhérents et de l'augmentation des ventes hebdomadaires. Le Marché de l'Outaouais participe à l'organisation d'événements afin de réaliser ses objectifs de visibilité et de rentabilité. Ces objectifs ne peuvent être réalisés que par la participation de tous : membres travailleurs, bénévoles et nos membres soutien.

Les événements promotionnels annuels font partie intégrante du plan d'action et leur réalisation est une responsabilité partagée entre les membres travailleurs, les bénévoles, les membres soutien et le conseil d'administration.

### ***Activités sociales et implication citoyenne***

Étant une coopérative de solidarité, le Marché de l'Outaouais favorise les échanges avec des partenaires et organismes qui mettent de l'avant les mêmes valeurs sociales. Ainsi, le Marché de l'Outaouais supporte les initiatives de ses membres travailleurs et des bénévoles visant à renforcer les liens et les interactions sociales. Tout en respectant ses moyens et sa capacité, le



Marché de l'Outaouais démontre son implication citoyenne en participant à des événements régionaux. Le Marché de l'Outaouais supporte aussi les objectifs et activités de l'association des autres marchés similaires du Québec.



## **B. MEMBRES UTILISATEURS – PROCÉDURES D'ACHAT**

---

### **12. ADHÉSION**

Pour devenir membre utilisateur de la coopérative, les adhérents doivent acheter une part lors de leur adhésion. Cette part représente un vote comme membre de la coopérative à l'Assemblée générale annuelle tenue habituellement au mois de mai ou juin à chaque année. Vous pouvez consulter le document de Règlements de la coopérative sur le site Internet du Marché de l'Outaouais au [www.marcheoutaouais.com](http://www.marcheoutaouais.com) pour connaître plus en détails les droits que confère cette part.

### **13. COTISATION ANNUELLE**

Une cotisation annuelle est demandée à chaque membre utilisateur. Cette cotisation peut varier selon les résultats financiers de la coopérative.

### **14. PARTS PRIVILÉGIÉES**

Il est possible d'acheter des parts privilégiées de la coopérative. Par contre, étant donné le statut non-lucratif de la coopérative, le Marché de l'Outaouais ne pourra verser de dividendes sur ces parts. Pour plus d'information, veuillez communiquer avec le gérant du Marché.

### **15. COMMANDES et INTERNET**

La plate-forme est l'outil de mise en marché des produits régionaux offerts par le Marché de l'Outaouais. Les membres soutien mettent en ligne leur inventaire de produits disponibles à la vente à chaque semaine. Cette section contient une description de l'entreprise, la liste des produits offerts, leurs prix ainsi que la quantité disponible. De plus, les membres soutien ont la possibilité d'y ajouter des nouvelles de leur entreprise et de leur production dans leur section de la plate-forme, des informations très intéressantes pour le membre utilisateur.

Le gérant du marché est disponible pour vous aider à utiliser la plate-forme Internet soit par téléphone ou en personne.

Les commandes sont effectuées, via le site Internet du marché ([www.marcheoutaouais.com](http://www.marcheoutaouais.com)), du mardi au lundi (23h30), précédant les journées de distribution (jeudi et vendredi).

**ATTENTION : Les quantités, prix et descriptions des produits peuvent varier d'une semaine à l'autre.**

Les membres utilisateurs n'ont pas d'obligation de commander à chaque semaine. Un courriel de rappel est envoyé à chaque semaine aux adhérents afin de leur rappeler que la période de commande est débutée et pour communiquer les nouvelles de la coopérative.

### **16. LIVRAISONS**

La livraison des produits par les membres soutien s'effectue le mercredi ou le jeudi, soit 1



fois/semaine. Les membres travailleurs et les bénévoles aident les membres soutien à placer leurs produits à l'endroit approprié.

## **17. DISTRIBUTION**

Les membres utilisateurs viennent chercher leur commande aux heures d'ouverture du point de chute. Veuillez consulter l'horaire affiché sur le site web. Les membres soutien sont invités à faire des dégustations ou tenir des événements aux heures de distribution. C'est une occasion pour les membres utilisateurs de rencontrer les membres soutiens et d'apprendre à mieux les connaître.

## **18. PAIEMENT**

Les transactions financières avec les membres utilisateurs sont effectuées par paiement électronique (interac) ou en argent comptant. Veuillez vérifier les modes de paiement disponibles avant de commander.

## **19. SATISFACTION DU MEMBRE UTILISATEUR**

L'échange entre membres utilisateurs et membres soutien est essentiel pour maintenir le caractère unique du Marché de l'Outaouais, assurer une offre satisfaisante et variée, et contribuer au développement durable en Outaouais. Afin de constamment améliorer le service à la clientèle, le Marché de l'Outaouais invite ses membres à fournir leurs suggestions et commentaires.

Les membres utilisateurs peuvent communiquer:

- Par Internet via la section commentaires du portail;
- Au Marché de l'Outaouais par téléphone (819-771-2915), par courriel ([marche.regional@gmail.com](mailto:marche.regional@gmail.com)) ou en personne au gérant

Les membres utilisateurs sont toujours bienvenus de souligner leur satisfaction à l'égard des produits offerts directement auprès des membres soutien et des bénévoles. Ce geste est d'ailleurs grandement apprécié et encouragé.

Par contre, en cas de plaintes à formuler, **il est fortement suggéré** de s'adresser directement au membre soutien et au gérant du marché.

### **Processus de gestion des plaintes des membres utilisateurs**

- 1) Dépôt de la plainte au gérant du marché, par courriel ou au téléphone
- 2) Vérification et validation des faits et de l'information, 1) auprès du plaignant et 2) auprès du membre soutien.
- 3) Dans tous les cas de plainte, le membre soutien recevra en premier lieu un avis verbal du gérant
- 4) Si la situation ne se règle pas, un avis écrit est envoyé par le gérant et/ou le C.A.
- 5) Dans le cas extrême ou la situation perdure et met à risque les opérations du Marché de l'Outaouais, le gérant et/ou le C.A. peuvent résilier l'entente et retirer le membre soutien.

### **Responsabilités du gérant et du C.A.**

- 1) Problème isolé : faciliter une entente entre le plaignant et le membre soutien



- 2) Problème récurrent : vérifier plus profondément pour recueillir les faits et les rapporter au membre soutien pour corriger la situation (et au C.A. si nécessaire)
- 3) Infraction flagrante impliquant un risque pour le Marché de l'Outaouais ou ses membres : informer le C.A. et agir rapidement



## **C. MEMBRES SOUTIEN – OFFRE DE SERVICES**

---

### **20. RELATION D’AFFAIRES**

Le membre soutien qui adhère au Marché de l’Outaouais a comme principal interlocuteur le gérant du marché. Ce dernier est mandaté par le conseil d’administration pour gérer tous les aspects de la relation d’affaires avec les membres soutien.

Afin de devenir membre de soutien de la coopérative, les producteurs, les transformateurs et les entreprises d’économie sociale doivent acheter une part lors de leur adhésion. Les membres soutien peuvent participer au développement du Marché de l’Outaouais et fournir leurs idées et commentaires par le biais de l’Assemblée générale annuelle, la rencontre annuelle des membres soutiens ou le comité de sélection des membres soutien.

Les membres soutien étant membres à part entière d’une coopérative de solidarité, ils sont invités à participer à son développement en se joignant aux différents comités mis en place par le conseil d’administration. Leur contribution est essentielle au bon fonctionnement et au rayonnement du Marché de l’Outaouais.

### **21. VENTE DE PRODUITS**

Le membre soutien s’engage à offrir ses produits toutes les semaines ou selon la disponibilité de sa production. Celui-ci est autorisé à vendre les produits de sa propre production et ses produits transformés.

#### **21.1 PRODUITS TRANSFORMÉS**

Les produits transformés vendus via le Marché de l’Outaouais doivent être entièrement transformés par le membre soutien. Lorsque les ingrédients du produit transformé sont disponibles en Outaouais;

- ceux-ci **doivent être** priorisés;
- le nom de l’entreprise (la ferme) d’où provient l’ingrédient doit être inscrit à sa suite, sur l’étiquette du produit ainsi que sur le site du Marché de l’Outaouais.
- Le gérant du Marché de l’Outaouais doit être avisé de tout ajout de produit sur le site du Marché de l’Outaouais.



## **22. OFFRE DE PRODUITS**

Le gérant du marché inscrit les membres soutien sur la plateforme et leur donne les autorisations et codes d'accès nécessaires (nom d'utilisateur et mot de passe). Par la suite, le membre soutien remplit les informations sur sa page Internet et en assure la mise à jour au besoin. Lorsque la période de commande est terminée, les membres soutien sont en mesure de voir les commandes afin de préparer les livraisons.

Un **guide d'utilisation de l'interface électronique** est disponible pour les membres soutien dans le but de connaître toutes les étapes à suivre. De plus, il est possible d'organiser une séance de travail personnalisée avec le gérant. Veuillez informer le gérant du marché si vous avez besoin de ce type de services.

La responsabilité des membres soutien est de s'assurer que les produits soient disponibles en quantités suffisantes, c'est pourquoi, il est important d'ajuster les quantités, prix et descriptions des produits avant le début de la période de commande à chaque semaine.

## **23. Via la section Producteur du site Internet, ceux-ci ont accès à la liste des produits commandés et peuvent voir les factures de la semaine. QUALITÉ DES PRODUITS**

Les produits alimentaires mis en vente doivent être frais, en bon état, et propres à la consommation. Les viandes et certains produits transformés doivent être congelés lorsqu'ils arrivent au point de chute. Les modes de manutention et les produits doivent être conformes et respecter les règlements et permis en vigueur.

## **24. QUANTITÉ**

Le membre soutien s'engage à livrer la quantité exacte commandée par les membres utilisateurs.

## **25. FRAIS DE VENTE ET DISTRIBUTION**

Des frais sont chargés aux membres soutien pour la vente de produits par l'entremise du Marché de l'Outaouais. Ces frais remplacent l'ensemble des frais de distribution et de vente qui sont autrement ajoutés par les intermédiaires et qui représentent normalement un pourcentage beaucoup plus élevé du prix de vente final. Les frais de gestion représentent la mise en marché des produits que le Marché de l'Outaouais offre à ses membres soutien et ses membres utilisateurs : une place d'affaires dans le centre-ville de Hull, la gestion de la livraison et de l'entreposage des commandes, la distribution des commandes, la gestion comptable de la mise en marché, la gestion de l'offre, la mise en place et la gestion de la plate-forme Internet permettant les transactions, la publicité et la promotion des produits offerts par les membres soutien, des ressources humaines (employés et bénévoles) et la gestion de celle-ci.

Ces frais sont payés lors de chaque paiement automatisé. Ces frais peuvent varier selon la situation financière de l'organisme et le processus de calcul des frais afférents.





## **26. POLITIQUE DE PRIX**

Le prix de vente du produit sera celui fixé par le membre soutien en tenant compte des frais de vente et de distribution exigés par le Marché de l'Outaouais

La Politique de prix est que les membres soutien offrent leurs produits au meilleur prix possible et garantissent aux membres utilisateurs du Marché de l'Outaouais qu'il sera pratiquement impossible de retrouver les mêmes produits vendus dans un autre point de vente moins cher, mis à part directement chez le membre soutien.



Le membre soutien reçoit habituellement son paiement automatisé le huitième (8) jour suivant la journée de cueillette. Un spécimen de chèque doit être remis le plus tôt possible au gérant du marché afin d'enregistrer le membre soutien dans la liste de paiement automatisé.

### **27. RESPECT DES NORMES ET PERMIS**

Tout membre soutien doit être en possession de l'ensemble des permis nécessaires à son activité. Les membres soutien doivent s'assurer d'être en règle avec le MAPAQ et autres instances, si nécessaire, au niveau de leur statut de producteur, transformateur ou entreprise d'économie sociale. Ils doivent détenir les permis d'exploitation et de vente nécessaires.

### **28. HEURES D'ARRIVÉE POUR LIVRAISON**

Sauf avis contraire, le membre soutien s'engage à respecter les heures de livraison suivantes au local principal du Marché de l'Outaouais, soit au 71 rue Eddy, Gatineau (secteur Hull) :

Mercredi, de 10h00 à 14h00  
Jeudi, de 8h00 à 11h00

Les heures de livraison sont sujettes à changer.

### **29. PROMOTION DE SES PRODUITS**

Le membre soutien s'engage à faire **au minimum deux dégustations/événements** par année calendrier au local principal lors d'un point de chute. Le but est de faire connaître ses produits et de créer un lien avec les membres utilisateurs. Dans le cas où le membre soutien décide de ne pas participer aux dégustations ou événements, il versera une contribution d'une valeur de 100\$ en argent ou en produits.

### **30. PROMOTION DU MARCHÉ DE L'OUTAOUAIS**

- Les membres soutien sont invités à effectuer la promotion du point de vente que représente le Marché de l'Outaouais dans le cadre des activités de promotion de leur entreprise. Tel qu'un hyperlien vers le site du Marché de l'Outaouais affiché sur le site Internet du membre soutien.
- Une affiche du Marché de l'Outaouais posée dans leur point de vente (fournie par le Marché de l'Outaouais)
- Distribution d'outils de fournis par le Marché de l'Outaouais, dans le but d'en faire la promotion.

### **31. FONDS DE PROMOTION DES PRODUITS**

Tel qu'adopté par les membres soutien lors de la rencontre du 30 mars 2011, 0,5% des ventes annuelles de l'année précédente sera prélevé sur le paiement des membres soutien à chaque année. Ce montant permettra au Marché de l'Outaouais de tenir des activités de promotion pendant l'année.



### **32. CHARTE DU MEMBRE SOUTIEN**

Une charte a été mise en place par les membres soutien du Marché de l'Outaouais. Celle-ci résume les engagements que ceux-ci ont envers le Marché de l'Outaouais et les membres utilisateurs.

- Respect : envers les employés, bénévoles et autres membres soutien;
- Qualité des produits irréprochable;
- Produits livrés selon la bonne quantité commandée;
- Heure de livraison respectée;
- Prix de vente final au membre utilisateur est moindre ou égal au prix de vente pour le même produit dans un autre point de vente en Outaouais, mis à part directement chez le membre soutien.
- Minimum de deux présences pour dégustation des produits ou événements lors de jours de cueillette ou lors d'un événement de promotion;

### **33. RETRAIT D'UN MEMBRE SOUTIEN**

Si un membre soutien désire se retirer de sa relation d'affaires avec le Marché de l'Outaouais, il doit signifier son intention au conseil d'administration par l'envoi d'une lettre ou d'un courriel à cet effet.

En autres cas, le gérant du Marché de l'Outaouais est mandaté par le conseil d'administration de s'assurer du respect de l'engagement et de l'entente signée avec le Marché de l'Outaouais, mais aussi de l'engagement envers les membres utilisateurs et travailleurs. Le non-respect des règlements ou de l'entente déclenche le processus de gestion des conflits et de non-conformité. Il s'agit sensiblement du même processus que celui utilisé pour la gestion des plaintes des membres utilisateurs décrit au point 19.

### **34. LISTE DE DOCUMENTS À CONSULTER** (sur le site [www.marcheoutaouais.com](http://www.marcheoutaouais.com))

- Règlements et politiques
- Politique de sélection des membres soutiens
- Formulaire d'adhésion des membres soutien