



POLITIQUE DE SÉLECTION DES MEMBRES SOUTIEN

Version Octobre 2016

1. INTRODUCTION

But

Le but de la politique est de décrire avec clarté le processus de sélection des Membres soutien du Marché de l'Outaouais (ci-après appelé MARCHÉ).

Objectif

L'objectif de cette politique est de permettre au MARCHÉ de sélectionner les membres soutien et leurs produits en respectant les valeurs et les principes de la coopérative pour garantir une offre de produits adéquate aux membres utilisateurs.

Modalités d'application

Cette politique découle des règlements du MARCHÉ et d'une étude exhaustive réalisée en 2011 par le comité de sélection des membres soutien. Elle fournit l'encadrement et les directives au (à la) gérant(e) (ci-après appelé gérant pour alléger la lecture), aux membres du comité de sélection et aux administrateurs du MARCHÉ pour gérer la relation d'affaires entre la coopérative et ses membres soutien. La politique s'applique dès le dépôt de demande d'adhésion d'un producteur et tant que l'entente signée entre les deux parties demeure active.

2. PROCESSUS DE SÉLECTION DES MEMBRES SOUTIEN

Le MARCHÉ signe des ententes d'affaires avec les membres soutien. Trois catégories de membres soutien sont acceptées selon les critères du MARCHÉ. L'ordre ci-dessous reflète les priorités.

- **Producteur / Agrotransformateur**

Entreprise agricole de l'Outaouais ou de l'Est ontarien ; ou
Entreprise agricole de l'Outaouais ou de l'Est ontarien qui exerce des activités de transformation alimentaire majoritairement à partir de produits de sa ferme et des régions de l'Outaouais et de l'est ontarien.

- **Entreprise de transformation artisanale**

Petite entreprise de transformation artisanale dont les produits sont le fruit du travail d'une matière première provenant majoritairement de l'Outaouais ou de l'Est ontarien. Le propriétaire principal (artisan ou petit entrepreneur commerçant) est engagé activement dans l'exploitation de l'entreprise, mais aussi dans les opérations de transformation et de mise en marché.

Lorsque les produits en demande ne sont pas disponibles dans la région, le MARCHÉ pourra s'approvisionner à l'extérieur de la région (en fonction des critères établis par le Comité).

- **Entreprise d'économie sociale**

Entreprise de l'économie sociale qui ne répond pas aux critères des deux catégories mentionnées précédemment mais qui exerce des activités économiques à des fins sociales, c'est-à-dire qu'elle vend ou échange des biens et services non pas dans le but de faire du profit, mais plutôt dans celui de répondre aux besoins de ses membres ou de la communauté qui l'accueille (définition selon [La Loi sur l'économie sociale](#) (RLRQ, chapitre E-1.1.1).

Le premier objectif du MARCHÉ étant de répondre à la demande des membres utilisateurs. Les candidatures des membres soutien seront reçues et évaluées en fonction des besoins des membres utilisateurs, afin de constamment compléter et bonifier l'offre. Le gérant est appuyé dans ce processus par le comité de sélection des membres soutien (CSMS).

2.1 Comité de sélection des membres soutien (CSMS)

Mandat

Appuyer le gérant dans le processus et l'évaluation de l'offre de produits. Évaluer l'admissibilité des membres soutien en fonction des valeurs et critères recherchés par le MARCHÉ.

Composition et rôles

Membres	Rôles
Gérant	Coordonner le processus de sélection des membres soutien et leur évaluation Analyser l'offre de produits et la demande et identifier les opportunités
Minimum 2 membres utilisateurs (max=4)	Évaluer les demandes et refléter les besoins des utilisateurs
1 membre soutien	Fournir une expertise technique en production

2.2 Le processus d'adhésion pour devenir un membre de soutien se fait en cinq étapes :

- 1) Réception du formulaire d'adhésion complété
- 2) Première analyse de la demande par le gérant
- 3) Visite de l'entreprise (par le gérant et/ou des membres du CSMS)
- 4) Évaluation de la demande et recommandation/décision du CSMS
- 5) Signature de l'entente
- 6) Création du compte membre soutien pour activer l'offre de produits en ligne

3. PROCESSUS DE SÉLECTION — ÉTAPES

ÉTAPE	DESCRIPTION	EXTRANT
Nouvelle demande		
1. Réception de la demande d'adhésion	Le producteur/ transformateur désirant offrir ses produits au MARCHÉ fait parvenir sa demande complétée au gérant	Demande complétée Liste de produits Copie des permis ou certifications de l'entreprise Description de l'entreprise C.V. des propriétaires (facultatif)
2. Analyse de la demande	Le gérant réalise une première évaluation de la demande et propose les étapes appropriées pour compléter.	Recommandations au CSMS
3. Visite de l'entreprise (ex : sur le site, présentation au MARCHÉ, entrevue, etc....)	AU BESOIN, le gérant, accompagné d'un membre du comité de sélection, visite le site de l'entreprise ou réalise une entrevue du demandeur, selon le cas. Le gérant décide du format de la visite en fonction des informations fournies et du type d'entreprise.	Rapport de visite d'entreprise ou d'entrevue Photos (facultatif)
4. Évaluation de la demande	Le comité de sélection revoit les recommandations et les résultats de la visite pour rendre une décision.	Rapport d'évaluation et recommandation par le CSMS
5. Décision du comité de sélection	Suite au rapport d'évaluation, le comité décide soit : 1) D'accepter la demande 2) De refuser la demande 3) De s'en remettre au C.A. dans les cas « sensibles »	Décision du comité ou par exception du C.A.
6. Signature de l'entente de services	Lorsque la demande est approuvée, le gérant prépare l'entente et la présente au membre soutien pour sa signature	Entente signée entre le MARCHÉ et le membre soutien
Renouvellement de l'entente		
Demande de changement de la part d'un producteur déjà membre*	Lorsqu'une entreprise a subi des changements majeurs ou propose une gamme de produits différents de l'entente initiale, le membre soutien	Évaluation et décision du CSMS

	<p>doit faire une nouvelle demande.</p> <p>*S'il s'agit d'ajouts ou de modifications de produits, le membre soutien peut remplir le formulaire <i>Évaluation d'ajouts de produits ou modifications</i>. Le CSMS évaluera cette demande selon des critères décrits dans le formulaire en question.</p>	
--	---	--

4. ÉVALUATION DES NOUVELLES DEMANDES

Afin d'être juste et équitable et d'offrir des produits désirés par les membres utilisateurs, le MARCHÉ a développé une liste de critères répondant à ses valeurs et ses exigences de qualité.

Le gérant, accompagné du comité de sélection, évalue les demandes en fonction des critères pertinents, selon le type de production ou de transformation.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

1. L'entreprise

- Maturité de l'entreprise (démarrage VS + de 10 ans d'existence)
- Variété de produits disponibles
- Volume de produits suffisant
- Gestion des inventaires – rotation des produits, volume d'approvisionnement, régularité, constance
- Équipement et infrastructure (entreposage, réfrigération, transformation, station de lavage, etc)
- Aspect général du site l'entreprise : propreté, entretien des lieux, remisage, état des bâtiments

2. Agriculture raisonnée : protection de l'environnement

- Statut de production (certifié bio vs traditionnel)
- Pratiques de culture (engrais, pesticides, PAEF (plan agroenvironnement de fertilisation))
- Pratiques de gestion de fumier

3. Bien-être animal

- Utilisation de médicaments (naturel vs traditionnel); méthodes de traitement des maladies; Mode de confinement des animaux (liberté vs cages)
- État général des animaux (densité, qualité de l'air, propreté des animaux, litière)
- Transport des animaux (sur le site, vers l'abattoir)

4. L'entrepreneur(e)

- Capacité de communiquer en français (écrit et parlé)
- Capacité de communiquer en anglais (écrit et parlé) selon la demande d'adhésion,
- Relations avec les consommateurs (capacité de faire la promotion de ses produits)
- Engagement envers le MARCHÉ (valeurs, promotion, motivation)
- Capacité de travailler en collaboration, en coopération (réputation, attitude)

5. Les produits offerts

- Sont transformés ou produits en Outaouais ou dans l'Est ontarien
- Répondent à une demande des membres consommateurs : besoins non comblés
- Novateurs : tendance ou différenciés (ex : sans gluten)
- Prix suggéré acceptable pour le consommateur moyen du MARCHÉ
- Qualité des produits (fraicheur, goût, présentation)
- Mode d'emballage (matériaux, formats, recyclables)

6. Produits transformés

- Degré de transformation (à partir de matières premières ou à partir de produits déjà transformés)
- Degré de spécialité ou fabrication artisanale
- Proportion de produits régionaux dans le produit final
- Souci de la qualité des ingrédients utilisés
- Respect de l'étiquetage : format, matériaux et liste des ingrédients
- Respect des lois de salubrité des aliments selon le type de produit

5. CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET PRODUITS

Responsabilités du gérant

Le gérant est mandaté par le conseil d'administration pour assurer la qualité des services du MARCHÉ et des produits offerts par l'entremise des membres soutien.

La gestion des opérations du MARCHÉ le place dans une position stratégique pour observer le déroulement des activités et proposer des solutions pour améliorer la qualité des services livrés.

Lorsque des changements majeurs s'imposent, le gérant doit en informer le conseil d'administration ou rechercher son encadrement et ses conseils afin de prendre la meilleure décision pour la communauté du MARCHÉ.

Évaluation périodique des membres soutien

Afin de maintenir un niveau supérieur et d'améliorer constamment la qualité de l'offre au MARCHÉ, le gérant, assisté par le comité de sélection, procédera à la **réévaluation des membres selon les besoins et les ressources disponibles.**

Les membres soutien seront choisis selon leur ancienneté ou selon les changements réalisés dans leurs opérations.

Les critères d'évaluation utilisés sont les mêmes que pour l'évaluation de nouveaux membres (voir point 4 du présent document). Les membres soutien seront avisés de l'évaluation, mais ne sauront pas exactement comment et quand ils seront en observation. Le moment choisi sera en fonction des activités de l'entreprise, afin d'observer la production à son plein potentiel (ex : l'été pour les légumes en champ).

6. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Que les plaintes proviennent des membres (soutien ou utilisateurs), des bénévoles ou des employés, le processus qui s'applique est le même. Il est décrit plus en détail dans le **Guide des membres**.

Les étapes principales sont :

1. Réception ou dépôt de la plainte au gérant
2. Analyse et vérification des faits par le gérant auprès du plaignant et du membre soutien visé
3. Communication directe entre le plaignant et le membre soutien visé afin de régler la plainte
4. Selon la gravité des faits observés ou si le MARCHÉ/gérant juge que la situation affecte la crédibilité et les valeurs du MARCHÉ, une vérification plus approfondie peut être engagée
5. Visite ou réévaluation du membre soutien (si le gérant le juge nécessaire)
6. Décision : faciliter, recommander ou imposer
7. Suivi de la mise en place des solutions proposées En cas de non-conformité ou refus de coopérer :
8. 1) avis verbal 2) avis écrit 3) révocation de l'entente par le C.A.

7. PREMIÈRE DEMANDE D'ADHÉSION

Nom de l'entreprise* :		Date de la demande*:	
Nom de la personne ressource *:			
Statut de l'entreprise*	Compagnie <input type="checkbox"/>	Société <input type="checkbox"/>	Autre :
Numéro d'enregistrement (s'il y a lieu) :			
Adresse du site principal de production ou transformation* :			
Ville*	Province*	Code postal*	
Adresse postale si différente de l'adresse ci-dessus :			
Téléphone principal * :		Cellulaire :	
Télécopieur :		Autres téléphones :	
Adresse courriel* :		Site internet :	

**Les champs munis d'un astérisque sont obligatoires*

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

Pour offrir vos produits au MARCHÉ, votre entreprise doit répondre aux conditions suivantes.

	Condition	Description
<input type="checkbox"/>	Accès à Internet et adresse courriel fonctionnelle	Vos produits sont offerts aux membres sur le site web du MARCHÉ. Vous accédez à internet pour compléter votre offre de produits et recueillir les commandes avant livraison
<input type="checkbox"/>	Liste et description des produits en français	Vous présentez une description détaillée de chacun de vos produits offerts afin d'assurer un contrôle de la qualité et pour mieux guider les consommateurs dans leurs choix. Inclure une photo si possible.
<input type="checkbox"/>	Livraison hebdomadaire au point de chute	Vous êtes en mesure de livrer les produits commandés avant 12 h tous les jeudis
<input type="checkbox"/>	Aliments produits en Outaouais ou dans l'Est ontarien	Votre entreprise se situe en Outaouais ou dans l'Est ontarien
<input type="checkbox"/>	Politique de prix de vente	Le prix de vos produits est égal ou plus bas que le prix de vente des mêmes produits, dans les autres points de vente en Outaouais
<input type="checkbox"/>	Deux activités par année obligatoire	Vous vous engagez à participer à au moins deux activités du MARCHÉ chaque année (ex. : dégustation)
<input type="checkbox"/>	Permis requis (fournir une copie) et certification	Votre entreprise possède tous les permis requis pour opérer et livrer ses produits. Si elle est certifiée, en fournir la preuve.
<input type="checkbox"/>	Pratique l'agriculture raisonnée	Votre entreprise applique des pratiques qui visent à limiter l'impact sur l'environnement et à favoriser le bien-être animal
<input type="checkbox"/>	Capacité de communiquer en français (écrit et parlé)	La personne ressource est capable de bien communiquer en français aux membres consommateurs et l'anglais si nécessaire

Entreprises admissibles

Pour offrir vos produits au MARCHÉ, votre entreprise doit correspondre à l'une des catégories suivantes :

	Type d'entreprise	Description
<input type="checkbox"/>	Producteur / Agrotransformateur	Entreprise agricole de l'Outaouais ou de l'est ontarien/ Entreprise agricole de l'Outaouais ou de l'est ontarien qui exerce des activités de transformation alimentaire majoritairement à partir de produits de sa ferme et de l'Outaouais
<input type="checkbox"/>	Entreprise de transformation artisanale	Petite entreprise de transformation artisanale dont les produits sont le fruit du travail d'une matière première provenant majoritairement de l'Outaouais ou de l'Est ontarien. Le propriétaire principal (artisan ou petit entrepreneur commerçant) est engagé activement dans l'exploitation de l'entreprise, mais aussi dans les opérations de transformation et de mise en marché. Lorsque les produits en demande ne sont pas disponibles dans la

		région, le Marché pourra s'approvisionner à l'extérieur de la région (en fonction des critères établis par le Comité).
<input type="checkbox"/>	Entreprise d'économie sociale	Entreprise de l'économie sociale qui ne répond pas aux critères des catégories mentionnées aux points 2.1 & 2.2 mais qui qui exerce des activités économiques à des fins sociales, c'est-à-dire qu'elle vend ou échange des biens et services non pas dans le but de faire du profit, mais plutôt dans celui de répondre aux besoins de ses membres ou de la communauté qui l'accueille (définition selon La Loi sur l'économie sociale (RLRQ, chapitre E-1.1.1).

DESCRIPTION DE VOTRE ENTREPRISE

En quelques phrases, présentez-nous votre entreprise (historique, propriétaires, mission, marché, etc.) Ou, fournir un document récent (à jour) qui la décrit :

DESCRIPTION DE VOS PRODUITS

1. Quelles sont les caractéristiques « uniques » de vos produits, de votre entreprise?

2. En quoi vos produits répondent-ils aux besoins et aux valeurs des membres du MARCHÉ?

3. Quel volume (quantité) de produits pouvez-vous fournir par semaine au MARCHÉ (estimé)? Sur quelle période : à l'année? saisonnier?

4. En quoi vos produits sont-ils différents de produits similaires déjà offerts au MARCHÉ est-ce nécessaire?

5. Si vous êtes en rupture de stock et ne pouvez répondre à vos engagements, quelles seront vos stratégies, vos solutions?

6. Énumérez les autres points de vente où vous offrez vos produits?

7. Veuillez cocher les cases de chacune des catégories pour lesquelles vous faites une demande :

<input type="checkbox"/> Assaisonnements, conserves et pesto	<input type="checkbox"/> Légumineuses, graines et soya
<input type="checkbox"/> Boissons, jus	<input type="checkbox"/> Autres, spécifiez :
<input type="checkbox"/> Boulangerie et pâtisserie	<input type="checkbox"/> Mets préparés
<input type="checkbox"/> Céréales, farines et pâtes	<input type="checkbox"/> Œufs
<input type="checkbox"/> Charcuteries	<input type="checkbox"/> Plants, fleurs et semences
<input type="checkbox"/> Confitures, miel et érable	<input type="checkbox"/> Santé et beauté
<input type="checkbox"/> Entretien ménager	<input type="checkbox"/> Produits de nos artisans et cadeaux
<input type="checkbox"/> Fromages et produits laitiers	<input type="checkbox"/> Soins corporels et suppléments
<input type="checkbox"/> Fruits	<input type="checkbox"/> Viandes
<input type="checkbox"/> Poisson	<input type="checkbox"/> Volaille
<input type="checkbox"/> Produits MARCHÉ	<input type="checkbox"/> Sucrierie, douceurs et chocolats
<input type="checkbox"/> Légumes	

8. ENTENTE DE SERVICES

Lorsqu'ils sont acceptés comme membres de soutien, les nouveaux membres et le MARCHÉ signent une entente de services afin d'encadrer la relation d'affaires et d'assurer le bon déroulement des activités. L'entente est renouvelée ou lorsque les conditions d'affaires changent suffisamment pour justifier une nouvelle entente.

ENTENTE ENTRE LES DEUX PARTIES

La première :

COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ : Le MARCHÉ DE SOLIDARITÉ RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS, ci-après nommé MARCHÉ, représenté dans cet acte par le Président(e) du CA du MARCHÉ.

La deuxième :

NOM DE L'ENTREPRISE, ci-après nommé comme Membre soutien, représenté dans cet acte par REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE.

Est accordée la présente entente dans le but de réaliser ensemble, et de façon solidaire, la **mission** du MARCHÉ comme coopérative de solidarité, à savoir : «*Le MARCHÉ vise à rendre les produits de la région accessibles à la population de l'Outaouais en créant un lien direct entre consommateurs et producteurs. Ceci encourage le développement régional, l'esprit de communauté, la solidarité et la responsabilité environnementale*».

Le MARCHÉ s'engage à :

1. Assurer au membre soutien des conditions adéquates lors de la livraison de sa marchandise;
2. Avoir les équipements en règle et permis appropriés pour recevoir la marchandise et la maintenir en bonne condition jusqu'à ce que les adhérents en prennent possession;
3. Organiser la logistique nécessaire au(x) point(s) de chute
4. Démontrer un respect et maintenir des liens professionnels et cordiaux avec tous les membres du MARCHÉ (utilisateurs, soutien, employé(e)s, bénévoles)
5. Garantir le fonctionnement d'une plateforme informatique transactionnelle qui permette au membre soutien de promouvoir, de mettre en vente et de gérer ses commandes de façon opportune;
6. Payer le membre soutien par paiement direct tous les vendredis de la semaine qui suit la livraison des produits (cette fréquence pourrait être modifiée);
7. Gérer une place d'affaires (local) afin d'assurer le bon fonctionnement de la coopérative;
8. Promouvoir le développement du MARCHÉ par l'organisation et la participation à des activités de promotion en accord avec le plan directeur en vigueur;

Par sa part, le membre soutien s'engage à :

1. Certifier que les informations déclarées dans la demande d'adhésion au MARCHÉ sont véridiques. Advenant des changements dans cette déclaration, le membre soutien doit mettre à jour les informations auprès du gérant du MARCHÉ.
2. Seulement mettre en vente sur la plate-forme Internet du MARCHÉ les produits permis selon les CRITÈRES D'ÉVALUATION préétablis (VOIR Point 4);
3. Livrer les produits dans les quantités et aux prix annoncés sur le site et tels que commandés par les membres consommateurs;
4. Maintenir la validité des permis exigés et respecter les conditions émises par l'organisme mandataire (MAPAQ);
5. Advenant une incapacité de livrer les commandes tel que prévu, aviser le gérant(e) du MARCHÉ au moins 24 heures avant la livraison;
6. Participer aux réunions des membres soutien (1 fois/année minimum) et à l'Assemblée générale annuelle (AGA) afin de contribuer au développement de la coopérative;
7. Respecter les règlements et les conditions établies dans le **Guide des membres** du MARCHÉ, conditions qui font partie intégrale de la présente entente;
8. Faire la promotion du MARCHÉ, voir le Guide des membres.

JURIDICTION

- Cette convention constitue la seule et entière convention qui lie les deux parties;
- La cession de cette convention à un tiers est interdite;
- La convention est administrée selon les lois en vigueur dans la province de Québec;

CLAUSE DE RÈGLEMENT DE CONFLIT OU DE PLAINTES

Le non-respect évident ou récurant d'une des clauses de cette entente, des règlements ou politiques du MARCHÉ, entrainera le déclenchement du processus de gestion des conflits et des plaintes, tel que décrit dans le **Guide des membres** du MARCHÉ.

MEMBRE SOUTIEN	initiales	PRÉSIDENT(E) MARCHÉ	initiales
J'ai lu et accepte les règlements et politiques du MARCHÉ		J'ai transmis au producteur les règlements et politiques du MARCHÉ	
J'ai lu et accepte les conditions du Guide des membres du MARCHÉ		J'ai transmis au producteur le Guide des membres du MARCHÉ	

Signé à _____, le _____

Membre soutien

Nom :

MARCHÉ – Président(e)

Nom :