



ÇA, C'EST COOP' !

N°2

SEPTEMBRE 2023

IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LA VIE COOPÉRATIVE

COOPÉRATIVE DE LA HAUTE GARONNE (31)

Donner aux collaborateurs les clés de compréhension du modèle coopératif et les moyens de s'impliquer dans la vie coopérative est indispensable pour développer une culture coopérative forte. C'est le projet entrepris par la coop de la Haute Garonne depuis un an.



LES CARACTÉRISTIQUES DU PROJET

CARACTÉRISTIQUES DU PROJET

Publics cibles : tous les collaborateurs de la coop de la Haute Garonne

Date de début : automne 2022

Temporalité du projet : régulièrement, avec quelques temps dédiés tout au long de l'année

Territoire : Toulouse (31)

IMPLICATION DES COOPÉRATEURS DANS LA CRÉATION ET L'AMÉLIORATION DU PROJET

- Les collaborateurs : **COCONSTRUCTION**. Les collaborateurs, qu'ils soient coopérateurs ou non, sont invités à participer aux réflexions et mises en œuvre
- Les accédants à la propriété : **INFORMATION** et **CONSULTATION** sur les projets développés

PERSONNE(S) EN CHARGE

Brigitte Delorme, Directrice de la communication au Groupe des Chalets

CONTACT

bdelorme@groupepedeschalets.com

OBJECTIFS DU PROJET

Les équipes dirigeantes ont fait le constat d'une vie coopérative aujourd'hui fragile. Alors que la coop est l'organisme historique qui a créé l'ESH des Chalets et lui a insufflé un esprit coopératif, et même si des actions de qualité sont actuellement mises en œuvre pour entretenir une bonne relation avec les clients, le modèle et l'esprit coopératif ne sont pas au cœur de l'action quotidienne.

Salariés comme clients ne sont pas suffisamment informés sur le modèle ni sollicités pour contribuer à sa pérennisation. En découle une faible participation aux instances de gouvernance.

L'objectif est donc d'engager et de fédérer les associés autour de l'Esprit Coopératif pour qu'ils en deviennent des Ambassadeurs.

Et en premier lieu, la conviction et l'implication des collaborateurs est

indispensable pour développer une réelle culture coopérative qui convaincra les accédants à la propriété et partenaires de la coop.



FAIRE VIVRE L'ESPRIT COOPÉRATIF AU QUOTIDIEN

DÉVELOPPER LA CULTURE COOPÉRATIVE POUR RENFORCER LA PARTICIPATION DES ASSOCIÉS

Au fur et à mesure de sa participation aux échanges et aux réflexions menées au sein du réseau Vie coopérative Brigitte Delorme, appuyée par sa direction, a établi un **plan d'action** visant à améliorer la participation des différents associés aux organes de gouvernance de la coop.

Le premier volet de ce plan d'action intitulé Destination Coop', consiste à **familiariser les équipes au modèle coopératif**, à les sensibiliser à l'esprit qui y est lié, et à **lancer une dynamique collective de travail autour du lien avec les coopérateurs** et de la transmission de cette culture coopérative.

ÉTAPE 1 : IMPLIQUER LES DIRECTIONS DE SERVICES

Le travail collectif a commencé avec l'implication des 2 directrices des services Accession et Syndic de la coop et du directeur du service Gestion locative du groupe. Ces derniers ont été eux-mêmes sensibilisés aux spécificités coopératives et ont participé à la réflexion sur les objectifs et actions à mener par la suite.

Ils se sont aussi rendus à la Convention du personnel des Coop'HLM, organisée le 31 mai 2022 à Paris par la Fédération, ce qui leur a permis de rencontrer d'autres membres de coopératives.

ÉTAPE 2 : UN SÉMINAIRE POUR LANCER LA DYNAMIQUE

Pour amorcer concrètement le projet, Brigitte, aidée des deux directrices de services de la coop, a organisé un séminaire d'équipe consacré à la vie coopérative. **Les deux pôles (accession et syndic) ont donc été réunis le temps d'une journée**, le 4 octobre 2022, à la Cité de la RSE de Toulouse.

Le lieu a été particulièrement choisi pour son cœur de métier : la RSE, ou responsabilité sociale des entreprises est définie comme la contribution volontaire des entreprises aux enjeux du développement durable, aussi bien dans leurs activités que dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Accueillir les équipes dans ce lieu a donc permis de valoriser le thème de la journée en introduisant l'idée que l'esprit et la culture coopérative sont des composantes essentielles de la qualité de l'entreprise coopérative.

Le **programme** de la journée a été découpé comme suit :

- Introduction et présentation des objectifs et de la **feuille de route** Destination Coop' ;
- **Retours sur le modèle coopératif**, le fonctionnement de la gouvernance, les rôles d'associé et d'administrateur, etc. **Présentation de quelques projets** vie coopérative mis en place dans d'autres coop d'hlm ;

- **Échanges** sur la manière dont les collaborateurs perçoivent ces rôles et ces projets, leurs envies, inquiétudes, interrogations... pour leur donner envie de participer et les accompagner au mieux ;
- **Atelier** autour des **bonnes pratiques déjà existantes** au sein de la coop de la Haute Garonne et qui pourront valoriser son esprit coopératif, et **idées de projets** à mettre en place pour renforcer la vie coopérative.

ÉTAPE 3 : DES RENDEZ-VOUS RÉGULIERS POUR COCRÉER LA VIE COOPÉRATIVE

A la suite du séminaire, plusieurs rendez-vous ont été proposés aux salariés tous les 2 ou 3 mois, sur la base du **volontariat**. L'ambition de la coop étant de créer une dynamique positive et non subie par les salariés, l'objectif est désormais d'**avancer avec les personnes convaincues et intéressées** en partant du principe que les autres s'intéresseront probablement à la démarche en cours de route en voyant les premiers effets.

Le premier rendez-vous a eu lieu en décembre 2022. C'était une **rencontre en visio avec Carine Moal**, Responsable commercial, communication et innovation à la coop Rhône Saône Habitat, qui a présenté les différents projets mis en œuvre pendant l'année dans sa coop pour créer du lien et faire participer les coopérateurs : rendez-vous pendant la phase d'accession, mise en relation des voisins, événements lors de l'AG...

Cette rencontre a permis d'**apporter des idées concrètes**, de permettre aux collaborateurs de **se projeter** dans ce à quoi peut ressembler une vie coopérative dynamique. Ils en sont ressortis inspirés et motivés.

Le deuxième a pris la forme d'un **goûter** en février 2023 afin de se retrouver autour de l'esprit coopératif et d'échanger sur les sujets qui motivent les salariés. Résultat : deux salariés se sont montrés intéressés pour intégrer le Conseil d'administration ; une personne a suivi le MOOC Culture Coop' ; et **deux projets ont été choisis** pour travailler dessus par la suite :

- Une boîte à idées permettant aux coopérateurs de proposer des idées de projets sur leurs résidences ;
- Une réunion avant la réunion pré-livraison pour présenter la coopérative, le syndic, le SAV, la copropriété, etc.

Le troisième rendez-vous était un **atelier de travail** sur les deux projets en question. La réunion a été suivie d'un **déjeuner**, une nouvelle occasion de rassembler les deux services qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer.

A ce jour, des rencontres entre voisins ont été organisées sur plusieurs résidences. Elles ont permis aux résidents de se rencontrer de manière plus conviviale, d'échanger avec les salariés de la coop, et de faire émerger des idées de projets à développer sur leurs résidences sur lesquels la coop souhaite les accompagner.

PARTICIPER EN TANT QUE SALARIÉ COOPÉRATEUR ET ADMINISTRATEUR

Cette démarche a permis de proposer aux collaborateurs **plusieurs formes d'implication** dans la vie coopérative :

- en participant aux groupes de travail pour développer les 2 projets présenter plus haut ;
- en devenant associé de la coop ;
- en entrant au Conseil d'administration.

Jennifer Queré, Gestionnaire de copropriété, s'est portée volontaire pour intégrer le Conseil d'administration. Son mandat a été approuvé par l'assemblée générale de 2023. Ce rôle lui permet non seulement de contribuer aux échanges et aux prises de décisions en CA en apportant son regard d'acteur de terrain, mais aussi de **transmettre certains sujets au reste de l'équipe** pour informer et obtenir l'avis de ses pairs.

Ce poste permet également d'avoir un **contact plus facile avec le ou les administrateurs accédants ou locataires** et de les impliquer dans des actions. Dans le cas de la coop de la Haute Garonne, le coopérateur administrateur a été particulièrement actif dans l'organisation d'une réunion informelle sur une résidence, qui a permis de décider collégalement d'un projet de plantation d'arbres sur leur résidence.

Remettre au cœur de notre activité et de notre action quotidienne les valeurs de la coopérative, nous a permis de nous rendre compte de notre force, mais aussi de nos valeurs et de notre plus-value mise au service de nos clients et de leur bien-être. Ces valeurs sont ancrées en nous à tel point que nous oublions de les mettre en avant dans notre communication commerciale.

Ces échanges entre salariés pour refaire vivre la coop à travers des événements à construire et pérenniser donne une dimension humaine à notre travail et un sentiment d'utilité qui ravive la motivation et l'engagement de tous.

*Laure Hannezo,
Directrice commerciale*

Le fait d'être salariée administratrice permet de tenir au courant les collègues, par un petit mail récap, des actions phares retenues par le CA. Les salariés coopérateurs sont contents d'avoir l'info, cela rend vivant la Coop, cela leur permet également de se sentir plus impliqués.

Dans ce type de démarche, le plus dur c'est vraiment de s'y mettre. Après ça roule et surtout tout le monde prend du plaisir à échanger, on prend plus conscience de la richesse que l'autre nous apporte par l'échange.

*Jennifer Queré,
Gestionnaire de copropriété*

LES RETOURS D'EXPÉRIENCE DE BRIGITTE, LAURE, SANDRA ET JENNIFER



LES PRINCIPAUX POINTS DE RÉUSSITE

Émergence d'une vraie dynamique autour de la Coopérative et une vraie **satisfaction** des salariés. Cela crée plus d'**échanges** entre les salariés sur la thématique, ainsi qu'une prise de conscience de la valeur ajoutée du modèle coopératif. C'est aussi participer au **changement de regard** qu'ils peuvent avoir **sur leurs missions**.

Le dialogue créé par ces initiatives permet d'**améliorer les relations entre la coop et les accédants**, qui se sentent plus partie-prenantes et **pas seulement clients**. Grâce à ce type d'événement on prend plus conscience de la richesse que l'autre nous apporte par l'échange.

LES DIFFICULTÉS OU POINTS D'ATTENTION

Il est difficile de convaincre et de **mobiliser tout le monde**. Il faut savoir se lancer avec un petit groupe de convaincus pour faire émerger plus d'adhésion par la suite. Il faut aussi réussir à **pérenniser** l'enthousiasme des débuts.

Attention au manque de **temps** : tout projet à mener pour renforcer la vie coopérative est un projet supplémentaire dont il faut anticiper la charge de travail !

Enfin, n'oublions pas que faire vivre la culture coopérative passe aussi par la **communication**.



Ces valeurs sont tellement ancrées en nous que nous oublions de les mettre en avant dans notre communication commerciale et que nous perdons en image de marque.



UN CONSEIL POUR LES COOP QUI VOUDRAIENT SE LANCER ?

- Bien **définir les enjeux** de la coop et ses valeurs.
- **OSER** ! Le plus est de s'y mettre, après les choses se font plus facilement tout le monde y trouve satisfaction
- **Se satisfaire des petites réussites** !
- Etre patient et **persévérant** !

D'AUTRES COOP ONT AUSSI DÉVELOPPÉ DES DÉMARCHES SIMILAIRES...

LES GROUPES DE TRAVAIL RSE DE LA MAISON POUR TOUS (39)

En plus des actions en direction de ses locataires, la Maison Pour Tous a créé un pôle RSE (responsabilité sociale des entreprises) qui a vocation à travailler sur les aspects de développement durable et de qualité de vie au travail.

Le Directeur des Risques, Achats Qualité et Juridique, qui coordonne ce pôle, a lancé un appel à candidatures auprès de l'ensemble des collaborateurs pour s'impliquer de manière volontaire dans ces travaux. Les volontaires se sont réunis une première fois pour s'exprimer sur leurs motivations à participer et les thématiques qu'ils souhaiteraient aborder. Puis ils ont été répartis en 2 groupes qui se réunissent deux fois par an : chaque thématique est soumise alternativement aux deux groupes pour qu'ils proposent des idées, qui sont remontées au comité de direction.

LES ATELIERS PÉDAGOGIQUES DE GENNEVILLIERS HABITAT (92)

Ancien OPH, Gennevilliers Habitat est devenue une SCIC le 1er janvier 2020. Pour faire comprendre aux équipes le nouveau modèle coopératif et les encourager à s'impliquer dans le sociétariat, des ateliers pédagogiques intitulés "Comment participer autrement ?" ont été mis en place. Au menu : un temps de présentation sur le fonctionnement d'une coop les instances de gouvernance, le rôle des sociétaires et des administrateurs, l'AG, les collègues et règles de vote, avec un passage dédié à la "vie d'une part sociale" ; la diffusion de vidéos pédagogiques ; un quiz et des temps d'échange.

LE SÉMINAIRE VIE COOPÉRATIVE DE DOMIA (63)

Après une phase de restructuration, la directrice et la présidente de la coop ont ressenti le besoin de fédérer l'équipe autour de la culture coopérative. Le modèle coopératif est en effet apparu comme un modèle d'entreprise fort, motivant pour les salariés et convainquant pour les accédants à la propriété. En juin 2023, les 2 antennes de la coop se sont rassemblées le temps d'une journée pour aborder ces sujets. Le lieu : le stade Marcel-Michelin de Clermont-Ferrand. Le programme : des rappels sur le modèle et le mouvement coopératif et de nombreux échanges sur l'envie des collaborateurs de s'impliquer dans la gouvernance et sur la stratégie à adopter envers les accédants à la propriété. Le tout sous des formats de travail assez ludiques, collectifs, et dans une ambiance conviviale.



14, RUE LORD BYRON
75 384 PARIS CEDEX 08
WWW.HLM.COOP

CONTACT :
LUCINE LECLERCQ
CHARGÉE DE MISSION VIE COOPÉRATIVE
LUCINE.LECLERCQ@HLM.COOP

