

# Restitution de l'atelier Design thinking

Convention des Coop'HLM

4 juin 2025





## L'atelier Design thinking, c'était...

Un atelier organisé par la fédération à l'occasion de la Convention des Coop'HLM qui a rassemblé près de 400 salarié.es et dirigeant.es de coopératives le 4 juin 2025 pour célébrer l'Année internationale des coopératives.

Un atelier ayant pour objectif de permettre aux participant.es d'exprimer des idées liées à l'animation de leur vie coopérative, de créer du partage d'expérience et d'identifier des axes de travail au niveau fédéral.

Les participant.es, par groupes de 5 ou 6, ont eu pour consigne de choisir une des 4 problématiques proposées :

- Comment mobiliser les collaborateurs pour renforcer la culture coopérative en interne ?
- Comment faire en sorte que les salariés et dirigeants de la coopérative soient fiers d'en faire partie ?
- Comment faire en sorte que notre savoir-faire soit mieux reconnu par les élus et les acteurs locaux ?
- Comment valoriser la singularité de ma coopérative en s'appuyant sur les forces du groupe (ESH, statut juridique) ?

Chaque groupe a imaginé un projet qui répondait à la problématique choisie.

Tout.es les participant.es ont ensuite voté pour les projets qui les intéressaient le plus.



## Des projets pour vous inspirer... et inspirer la fédération

La fédération a compilé l'ensemble des idées et les a regroupées en 2 grandes thématiques :

- L'implication autour de la culture coopérative ;
- La valorisation des coopératives d'hlm auprès des acteurs locaux.

Certaines idées similaires ont été fusionnées pour faciliter la lecture. Vous retrouverez également les ressources de la fédération déjà existantes.

En parallèle, la fédération utilise ces idées pour alimenter son plan d'action sur l'accompagnement des coop adhérentes sur la thématique vie coopérative. Les résultats de ces réflexions ne sont pas présentés dans ce document mais elles seront communiquées en temps voulu.





## Les lauréats



### **COOP VOUS ETES :**

Organiser des temps conviviaux pour fédérer les équipes autour d'actions solidaires et coopératives

### **L'HUMAIN FAIT LA COOP' :**

Insuffler et incarner les valeurs humaines à tous les niveaux : entre coopérateurs et jusque dans les relations avec les clients et partenaires.

### **VIS MA VIE EN COOP / PRETE-MOI TON JOB :**

Organiser l'immersion dans le poste des collègues pour mieux comprendre les missions de chacun.e et améliorer la collaboration entre services

### **ENSEMBLE, RACONTONS NOS BELLES HISTOIRES :**

Cultiver et valoriser nos réussites et notre identité coopérative à travers le recueil de témoignages de nos parties prenantes.

### **CELEBRER COLLECTIVEMENT NOS REUSSITES / LE PARTAGE DES FIERTES :**

Restituer, faire savoir, organiser des moments conviviaux et remercier.

### **TA COOP A TOÎT :**

Dépoussiérer l'image du monde coopératif et HLM en modernisant notre communication.

### **RESEAU DES ELU.E.S CONVAINCU.E.S :**

Mettre en réseau les élu.e.s pour qu'ils se parlent entre elles/eux de nous.



# Comment impliquer les collaborateurs et collaboratrices autour de la culture coopérative ?

| Actions proposées par les coop                                      | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Actions/ressources existantes au niveau fédéral                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Coconstruire avec les salariés les projets stratégiques</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Impliquer dans les réflexions autour de la stratégie de la coop : Identification des axes de réflexion par le CA et la Direction / Création de groupes de réflexion (construire le projet avec les collaborateurs : parler, échanger, écouter, désigner, voter sur le ou les grands objectifs communs) / Présentation du projet stratégique co-construit / information sur le suivi de sa mise en œuvre</li> <li>&gt; Autour de la vie coop : Temps d'échanges (imposés/volontariat ?) en construisant un programme d'action sur l'année à venir / Tableau d'expression publique, boîtes à idées / Communication transversale / Retour d'informations / Moments informels entre salariés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Partage d'expériences</li> <li>&gt; <a href="#">Réseau vie coopérative</a></li> <li>&gt; <a href="#">Démarche Quali'Coop</a></li> </ul>                                              |
| <b>Donner une place aux salariés dans les instances de pilotage</b> | <p>2 idées proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Créer un comité ou conseil transversal</li> <li>&gt; Faire participer des représentants des salariés (pas forcément des représentants du personnel) au CODIR (élection par les salariés de leurs représentants)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>X</p>                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ouvrir systématiquement le sociétariat aux salariés</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Proposer la souscription aux nouveaux salariés</li> <li>&gt; Avoir des campagnes régulières d'information</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">Guide Arecoop sur la gestion d'une coop hlm</a></li> <li>&gt; <a href="#">Guide "Développer la culture coopérative"</a></li> <li>&gt; Accompagnement possible</li> </ul> |

| Actions proposées par les coop                                                                                         | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Actions/ressources existantes au niveau fédéral                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Améliorer le climat et les conditions de travail pour favoriser l'entraide et l'échange, facteurs de motivation</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Feuille de route : objectifs clairs et précis ; organiser les responsabilités et les rôles de chacun ; transparence des infos</li> <li>2. Les moyens : moments de partage (challenge, café, sport, secret santa....) ; entraide ; valorisation des collaborateurs</li> <li>3. Écoute</li> </ol>                                                                                                                                                     | Accompagnement et partages d'expériences via le réseau RH                                                                                                                                                                                            |
| <b>Nommer un.e référent.e vie coop (et lui donner des moyens d'action)</b>                                             | Process proposé : Définir le rôle et le profil recherché / Rédiger l'appel à candidature / Diffuser l'appel en interne / Sélectionner le référent et adapter la fiche de poste / Communiquer en interne / Former et accompagner le référent.e / Valoriser la mission et assurer le suivi/pérennisation                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">Description du rôle de référent vie coop sur le site internet</a></li> <li>&gt; Réseau vie coop, mise en relation avec les autres référents</li> <li>&gt; Accompagnement possible</li> </ul> |
| <b>Sensibiliser les salariés au rôle de coopérateur</b>                                                                | <p>Amener chaque salarié au sociétariat en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliquant les fondamentaux d'une coopérative</li> <li>- expliquant projets et stratégie</li> <li>- Rendre compte des bilans d'actions et valoriser les réussites</li> <li>- faire connaître (par visite) les réussites d'autres coopératives y compris dans d'autres domaines d'activité.</li> </ul>                                                                                                | <a href="#">Outils : livret du coopérateur, Moocs, jeu Destination coop</a>                                                                                                                                                                          |
| <b>Travailler le parcours d'intégration du salarié dans le sens d'une acculturation à la vie coop</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Lors du parcours d'intégration, présentation de la coopérative, son histoire puis visionnage du Mooc de la fédération et la présentation de l'achat de part sociale autour d'un petit déjeuner. Participation à un séminaire dédié à la vie coopérative et à la convention des COOP HLM.</li> <li>&gt; Faire un livret d'accueil pour les nouveaux arrivants en reprenant les valeurs des coop</li> <li>&gt; Utiliser Destination coop</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <a href="#">MOOC Arecoop</a></li> <li>&gt; <a href="#">Raison d'être</a></li> <li>&gt; Supports pédagogiques</li> <li>&gt; Exemples des coop</li> <li>&gt; <a href="#">Destination coop</a></li> </ul>   |



| Actions proposées par les coop                                                                                                                              | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Actions/ressources existantes au niveau fédéral |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p><b>Organiser l'immersion dans le poste des collègues pour mieux comprendre les missions de chacun.e et améliorer la collaboration entre services</b></p> | <p>3 formats proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prendre le poste d'un collègue pendant 1 journée</li> <li>&gt; 1 jour par semaine pendant 1 mois, faire une journée d'observation d'un poste dans l'entreprise : Tirage au sort ciblé / Planifier un jour par semaine pendant 1 mois / Faire les journées d'observation / Retours d'expérience</li> <li>&gt; Échange et partage de poste : Définir les attentes/besoins envers l'autre service / Réaliser un programme pour le collaborateur / Déterminer le temps nécessaire pour le binôme / Faire un RETEX / Proposer les axes d'amélioration en intervenant les RH.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>X</p>                                        |
| <p><b>Créer des rencontres entre coopérateurs</b></p>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Créer des moments forts autour d'un projet concret qui permet de réaliser l'utilité de ma coop : Choisir le temps fort (Ex : goûter entre agence , jardinage avec les locataires un après midi , présenter les associations sociales) / Réunir les dirigeants et les collaborateurs en les impliquant dans l'activité / Choisir le bon moment / Communiquer sur l'événement auprès des collaborateurs et des tiers.</li> <li>&gt; Organiser une rencontre lors d'un événement festif entre les collaborateurs et bénéficiaires de la Coop : Proposer l'idée au sein de l'entreprise / Nommer un référent / Solliciter des témoignages et idées auprès des salariés et bénéficiaires / Organiser l'événement (lieux, budget, activités, etc.), mobiliser et inviter.</li> <li>&gt; Organiser des temps conviviaux pour fédérer les équipes autour d'actions solidaires et coopératives : Définir chaque année un plan d'actions et l'intégrer dans les objectifs d'équipe et notamment l'intéressement sur une participation minimale des collaborateurs par métier à chaque évènement.</li> </ul> | <p>X</p>                                        |

| Actions proposées<br>par les coop                                                                    | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Actions/ressources<br>existantes au niveau fédéral                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Identifier, partager et faire vivre nos valeurs de coopérative dans nos missions quotidiennes</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Identifier nos valeurs. S'accorder sur ces valeurs collectivement : Identifier la finalité de chaque mission dans notre quotidien. Rattacher cette finalité à une valeur de la coop.</li> <li>Partager le résultat avec les autres collaborateurs (affiche, vis-à-vis, ...)</li> <li>Favoriser les interactions positives entre services.</li> <li>&gt; Afficher les valeurs des coop dans les locaux</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <u>Destination coop</u></li> <li>&gt; Accompagnement sur les démarches d'implication des salariés dans les réflexions (intelligence collective)</li> </ul> |
| <b>Communiquer régulièrement sur la vie coop</b>                                                     | Diffuser une Newsletters 3 a 4 fois dans l'année sur des infos coop                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Organiser un parrainage intergénérationnel des Coop et échanges de bonnes pratiques</b>           | Identifier les anciennes et les nouvelles coopératives / Mise en contact (par la fédération des Coop HLM) / Rencontre physique entre les deux coopératives / Signature d'une convention de partenariat / Etablir un mode de communication pour les échanges / Mettre en place des réunions régulières avec des référents                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | X                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Savoir célébrer et valoriser collectivement nos réussites</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Restituer, faire savoir, organiser les moments conviviaux et remercier</li> <li>&gt; Mettre en place des temps d'échanges et de dialogue avec toutes les personnes impliquées dans les projets. Traduire le retour d'expérience à travers un scoring, à la commercialisation, à la livraison et 1 an après la livraison.</li> <li>&gt; Valoriser les actions des salariés : Recenser les "bonnes" actions du mois, Les partager/diffuser dans le coop / Faire voter les salariés afin de mettre en valeur l'action du mois / Communiquer sur l'action ayant recueilli le plus de voix (via newsletter, intranet,...).</li> </ul> | X                                                                                                                                                                                                      |

## Comment faire en sorte que notre savoir-faire soit mieux reconnu par les élus et les acteurs locaux (entreprises, banques etc) ?

| Actions proposées par les coop                                                                   | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Actions/ressources existantes au niveau fédéral               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Développer un plan de communication nationale relayée par l'ensemble des coopératives HLM</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Développer une communication nationale : Définition du budget / Enquêtes au niveau du public visé / Brainstorming inter coop / Analyse définition du plan / Activation réseaux sélectionnés canaux / Diffuser la campagne aux coop / Mesurer l'impact / Et recommencer</li> <li>&gt; Dépoussiérer l'image du monde coop et hlm -&gt; com innovante, utiliser la visibilité d'un influenceur</li> <li>&gt; Communiquer sur les impacts sociétaux et environnementaux de la coop' vis-à-vis de ses partenaires positivement</li> <li>&gt; Développer une communication spécifique à chaque acteur pour valoriser la coop (Ex: banque= 1 visuel. Commune= 1 visuel.)</li> </ul> | <p>Quelques éléments de présentation sur le site internet</p> |
| <b>Diffuser des témoignages de nos coopérateurs et parties prenantes</b>                         | <p>Créer des interviews, films pour diffuser régulièrement sur réseau/outils</p> <p>Créer des interventions par des accédants aux cours d'événements</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>X</p>                                                      |
| <b>Organiser des rencontres avec les acteurs du territoire</b>                                   | <p>Identifier puis contacter les acteurs</p> <p>Les inviter à un apéro coopératif</p> <p>Rencontrer et remise de plaquettes</p> <p>Présentation du savoir faire et des avantages de la coop</p> <p>Échanges</p> <p>Proposition de visite d'opérations innovantes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Partage d'expériences</p>                                  |



| Actions proposées par les coop                                                                                           | Détails pratiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Actions/ressources existantes au niveau fédéral |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Réseau des élu.es convaincu.es : Mettre en réseau les élu.e.s pour qu'ils se parlent entre-eux de nous</b>            | Identifier les élu.es convaincu.es et porteur.euses (Entretenir le lien avec iel par des actions ciblées, jouer un rôle de conseil à leurs services/elus, les valoriser dans des réseaux nationaux) / Identifier les élu.es cibles / Créer/organiser des évènements (1ere pierre, inauguration, visite de site) / Diffuser des supports de com/vulgarisation.                                                                                                                                                                                                                 | X                                               |
| <b>Faire découvrir les opérations en invitant des élus et les parties prenantes chez les nouveaux habitants.</b>         | Choisir une ou des opérations innovantes ou particulièrement qualitatives / Informer les partenaires de la démarche (plan de communication, plaquette, site web ...) / Flécher les décideurs à inviter / Inviter / Impliquer les habitants qui reçoivent / Finaliser avec l'avis des locataires ou propriétaires.<br>Proposer aux habitants de co - construire un événement sur place                                                                                                                                                                                         | X                                               |
| <b>Démocratiser les produits, dispositifs et projets de l'accession abordable</b>                                        | Échanger entre bailleurs, définir le besoin, répartir les rôles, définir le public cible et les partenaires, préparer les interventions pédagogiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Supports de présentation                        |
| <b>La chaîne de services : proposer et assurer un parcours résidentiel de qualité aux personnes les moins favorisées</b> | Appréhender au mieux la situation du futur coopérateur (situation économique, familiale et sociale) / Guider au mieux et orienter vers la location ou accession / Accompagner le coopérateur dans le montage de son dossier et dans ses démarches / Livrer un logement de qualité et assurer un service après-vente de qualité / Proposer la mission de syndic et/ou de gestion locative / Assurer la vie coopérative / Accompagner le coopérateur dans la revente de son logement et dans un éventuel nouveau projet / Proposer des résidences seniors avec services adaptés | X                                               |

Un grand merci pour votre participation !

Contact sur la vie coopérative : Lucine Leclercq

[lucine.leclercq@hlm.coop](mailto:lucine.leclercq@hlm.coop)

[www.hlm.coop](http://www.hlm.coop)

Photos : @thvallier

