

## Compte-rendu atelier Word Café :

### « Quelles actions pouvons-nous imaginer pour répondre à 4 enjeux d'animation de la vie coopérative ? »

#### **Rappel de la consigne :**

Sur chaque table,

- Recenser les actions déjà menées (avantages/inconvénients, difficultés)
- Lister des idées (pourquoi sont-elles intéressantes ?)

### **TABLE 1 : Comment informer, sensibiliser les coopérateurs sur leur rôle dans la vie de la coop ?**

#### **1. Pour les locataires / accédants**

##### Actions mises en œuvre dans les coop (retours d'expérience) :

- **Flyer** qui explique ce qu'est la vie coop, à tous les locataires avec l'avis d'échéance, puis envoi du bulletin de souscription quelques mois après.
  - Certains ont souscrit mais pas autant qu'espéré. Comme il n'y avait pas d'envoi systématique et peu de communication à ce sujet, le soufflé est retombé. Souscription non obligatoire.
  - Il faudrait leur expliquer leur place au sein de la coopérative pour qu'eux-mêmes se sentent à leur place. La Direction DOIT être moteur.
  - Inviter plutôt que convoquer.
- Informer régulièrement par les **commerciaux** puis les **chargés de clientèle** sur ce qu'est la coopérative : pourquoi le logement est moins cher, pourquoi la souscription d'une part sociale ? Les commerciaux s'appuient sur les livrables que crée la coop.
  - Le fait de répéter permet aux locataires / accédants de mieux comprendre en quoi cela consiste.
  - Faut-il privilégier la qualité ou la quantité ?
  - Les commerciaux doivent être capables d'expliquer le fonctionnement de la coop.

##### Idées :

- Faire venir la **flamme** coopérative.
- Organiser une **marche coopérative** (1/2km).
- Informer de nouveau les locataires / accédants lors de la **visite de courtoisie**.
- **Afficher d'abord le mot « COOPERATIF »** et « LOGEMENT ABORDABLE » que le mot « SOCIAL » ou « HLM ».

## 2. Pour les salariés

### Actions mises en œuvre par les coop (retours d'expérience) :

- **Team building** durant un séminaire.
  - Certains salariés ne voyaient pas pourquoi ils étaient là. En fin de journée, tout le monde a passé un bon moment mais ils n'ont pas tous compris le sujet. Sur 40 salariés, 20% étaient intéressés pour monter un groupe de projet mais la direction n'a pas suivi donc c'est retombé également comme un soufflé => La direction doit être à l'écoute et porteuse de cet élan coopératif (vraie volonté politique et pas petit truc en plus).
  - Il y a un travail pour acculturer les salariés afin qu'ils sensibilisent les locataires. Problème : certains travailleurs ne sont pas salariés, mis à disposition et donc moins « intéressés ».
- **Premier jour** de chaque salarié : session brève d'explication
  - Bémol : ils ne peuvent pas souscrire de part avant la fin de la période d'essai, soit le temps d'oublier ce qu'est la coop. Donc formation à mettre en place en fin de période d'essai. Le temps que le salarié ait pris ses marques.
- **Flyer** pour acculturer les salariés : qu'est-ce qu'une coop d'intérêt collectif ? Assez visuel.
- **Temps de formation**
  - Difficile de trouver un temps et un espace pour. Tout le monde n'est pas formateur. La solution est peut-être déjà d'expliquer et convaincre l'équipe de communication pour qu'ils retransmettent aux salariés. Aussi, le fait d'avoir deux personnes dédiées à la vie coop' permet d'être plus légitime par rapport aux autres.
- Fiche A4 dans le **livret d'accueil** pour le salarié.
- **Réseau interne** : peut permettre de faire passer de l'information.
  - Créer un espace teams ou autre dédié à ce sujet
- Avoir des **ambassadeurs** dans la société pour favoriser l'intérêt des salariés.
- **Travail d'équipe sur certaines thématiques.**
- Engagement **Quali'Coop** : répartition en groupes de travail (1 par engagement) pour intégrer les collaborateurs sur la base du volotnariat.
- **L'organisation des bureaux** (open-space ?) est importante pour se croiser régulièrement : une zone centrale pour la pause-café et très importante pour créer des échanges.
  - Utiliser un espace (café - canapé, etc) pour favoriser l'affichage, les relations et les conversations.
- **Café coop** : accueil café / 45 minutes pour les salariés. Présence non obligatoire.

### Idées :

1. Groupe de travail unissant salariés / locataires et accédants / administrateurs, qui à ce jour ne travaillent pas ensemble.
2. Participer aux formations intégration proposés par Arecoop en visio 4 fois par an.

**TABLE 2 : Comment former les coopérateurs pour leur donner les capacités d’agir, de s’impliquer dans les instances de gouvernance (AG, CA ou autres lieux créés par la coop) ?**

Idée	Coopérateurs auxquels elle peut s’adresser		
	Salariés	Locataires	Accédants
<b>Quiz</b> sur le sujet de la coop et de l’AG.	X	X	X
<b>Mini-série vidéo</b> pour présenter la coop.	X	X	X
<b>Visite de courtoisie</b> 1 à 6 mois après la livraison avec moment dédié à l’information sur la coop.		X	X
Dans le <b>parcours d’intégration</b> des collaborateurs, intégrer 2 ou 3h de formation générale sur la structure avec une partie dédiée au modèle coop.	X		
Instaurer un moment dédié <b>après la période d’essai</b> pour proposer de souscrire et former le salarié au fonctionnement de la coop.	X		
<b>Livret</b> du nouveau collaborateur dans lequel sont intégrés des éléments de présentation du sociétariat coopératif.	X		
<b>Formation</b> spéciale pour les personnels de proximité pour en faire des relais du modèle coop.	X		

Le groupe a souligné qu’au-delà de la création de formats de formation, il était important de penser à inciter la participation à ces formats. Il faut donc communiquer dessus et détecter les personnes les plus susceptibles de s’investir, par exemple par des questionnaires passés à différents moments de la phase d’accession à la propriété.

Pour intéresser, il faut former en **pédagogie inversée** : demander aux participants ce qu’ils attendent, comment ils voient les choses, comprendre leur point de vue pour présenter quelque chose qui leur corresponde. Il faut aussi s’imprégner du vocabulaire des personnes à qui l’on s’adresse pour parler sur le même ton et ne pas hésiter à simplifier, ne pas employer de langage technique.

En format, privilégier l’image et la vidéo, réduire le texte au minimum.

## TABLE 3 : Comment coconstruire la vie coopérative avec les coopérateurs salariés ?

Acculturer les salariés à la vie coop, les sensibiliser sur leur rôle de coopérateur :

- Formation des **nouveaux salariés** à la vie coop (outils fédé, Mooc, etc.)
- **Team building** autour de la vie coopérative : intéressant pour la cohésion mais à bien construire autour de la vie coop.
- Est-ce que la souscription de la **part sociale** est une première étape vers la co-construction de la vie coop avec les salariés ?

Donner la possibilité de s'impliquer, de participer aux réflexions et aux décisions sur la vie coop, coconstruire :

- Avoir une thématique sur l'année, un **fil rouge** qui capte l'attention et la participation de l'équipe. **Quali'Coop** est un bon moyen de mobiliser autour d'engagements forts.
- **Co construire l'assemblée générale** avec les salariés
- Création d'un **groupe de travail** pour réfléchir aux actions à mener pendant l'année et contribuer à la réalisation de l'AG. 1 représentant des salariés est administrateur (mandat de 3 ans) qui fait un retour aux salariés. Problème de l'implication des salariés dans la définition de la stratégie de la coop, salariés plutôt observateurs ! Partage des décisions entre la direction et les salariés (sur 1 champ seulement par exemple). Pour les futurs salariés : transmission des valeurs de la coop, le candidat a-t-il les valeurs coopératives, adhère-t-il ?

Donner des possibilités d'action pour incarner la culture coop :

- **Mécénat de compétences** : mise à disposition des compétences du salarié à destination d'associations. Changer d'association à chaque fois pour maintenir la motivation des salariés (qui peuvent s'essouffler). Ex : mécénat auprès de la cravate solidaire (association insertion/emploi). Ces actions favorisent la création de liens entre les salariés.
- Création d'un **groupe d'ambassadeurs** vie coopérative au sein de l'équipe.

## TABLE 4 : Que faire pour mettre le coopérateur locataire ou accédant dans un rôle actif plutôt que spectateur ?

- **Proposer de vrais enjeux** qui concernent les coopérateurs et leur donneront envie de se mobiliser (cf atelier sur l'AG).
- Proposer des événements qui créent du lien.
- Proposer **plusieurs niveaux d'engagement**, un panel pour que chacun trouve sa place (ex : s'informer < se former < soutenir le projet < répondre à des questionnaires < participer à des événements < être ambassadeur < venir à l'AG < être administrateur).
- Ne pas parler des coopérateurs comme de « eux » mais **les intégrer au « nous »** car ils forment aussi la coop.
- Se détacher de l'approche client / fournisseur pour chercher une approche plus interactive.