

ARECCOOP



FORMATION VIE COOPÉRATIVE

Coconstruire le rôle de coopérateur

Session 2

**vendredi 24 avril
2026**



Intervenants

Olivier Maurel,

Consultant-chercheur indépendant

Lucine Leclercq,

Chargée de missions Vie coopérative à la FNSCHLM

Témoignage de

François-Xavier Langeais,

Pôle ressource du service Politique de la ville à la Ville
de Paris

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

10h – Témoignage de François-Xavier Langeais sur

le Fonds de Participation des habitants

11h – Début des restitutions de projets

12h30 – Déjeuner

14h – Suite des restitutions

16h45 – Bilan collectif et conclusion

LE FONDS DE PARTICIPATION DES HABITANTS

François-Xavier Langeais,

Pôle ressource du service Politique de la ville à la Ville de Paris

PARIS S'ENGAGE
POUR LES HABITANTS DES
**QUARTIERS
POPULAIRES**
DU 18^e GOUTTE D'OR

UNE IDÉE,
UN PROJET
POUR VOTRE
QUARTIER ?



LE FONDS DE
PARTICIPATION
DES HABITANTS
EST FAIT
POUR VOUS !

Fph.
FONDS DE PARTICIPATION
DES HABITANTS

LES MOMENTS CLÉS DE CONTACT AVEC LE COOPÉRATEUR

Identifiés pendant la Session 1

EN ACCESSION



Signature du
contrat de
réservation
+
Part sociale

Période pré-livraison :
Pose de la première pierre
Visites de chantier
Information d'avancement

Levée de
réserves

Premier
contact

Choix des
prestations

Signature du
contrat de
location-
accession

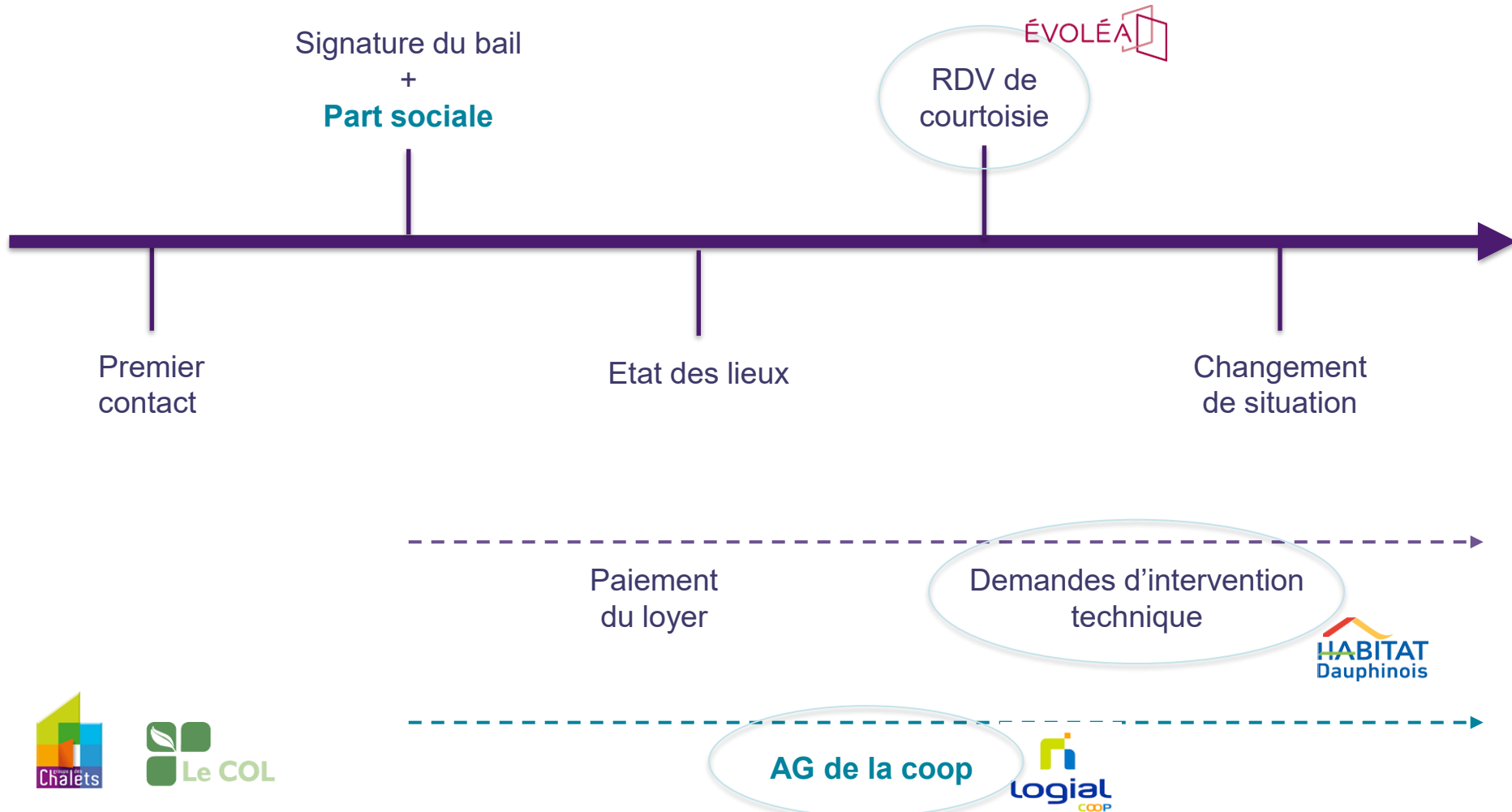
Vie en
copropriété



AG de la coop



EN LOCATIF



RESTITUTION DES PROJETS

**Mettre en place un projet Vie coopérative
en partant d'un moment clé
de contact avec le coopérateur**

Groupe 1 : Développer la communication sur le modèle coopératif

Informer le (futur) coopérateur sur le modèle coop, son rôle de coopérateur et la plus-value coopérative et trouver les arguments pour susciter son intérêt, son adhésion au modèle et sa participation à la gouvernance et à la vie coopérative.

Groupe 2 : Créer un lien direct avec le coopérateur, le rendre actif

Montrer l'attention de la coop pour ses coopérateurs en allant à leur rencontre, en maintenant un lien particulier et en leur donnant les moyens de faire.

Groupe 3 : Acculturer et impliquer les équipes au contact des coopérateurs

Faire des collaborateurs des ambassadeurs du modèle coop auprès des coopérateurs pour renforcer l'implication de ces derniers dans les temps de vie coopérative (information, AG, CA ou autre).

GROUPE 1

**Développer la communication sur le modèle
coopératif**

OBJECTIFS COMMUNS

Objectif général :

Informer le (futur) coopérateur sur le modèle coop, son rôle de coopérateur et la plus-value coopérative et trouver les arguments pour susciter son intérêt, son adhésion au modèle et sa participation à la gouvernance et à la vie coopérative.

Enjeux communs :

1. **Apporter de l'information** sur le modèle coopératif, l'identité de la coop, ses valeurs et ce qui fait sa différence, le rôle de coopérateur
2. Informer sur des **éléments précis de la vie coopérative** (AG, événement proposé par la coop, services)
3. **Aller vers le coopérateur, lui donner la possibilité et l'envie de participer**

COMMENT METTRE EN ŒUVRE CES OBJECTIFS ?

Présentation des projets individuels

LIVRET D'ACCUEIL CLERDÔME

Julien COIGNET, Philippe DURIEUX et Charlotte GRONDIN
CLERDÔME

Moments clés
choisis :
**Arrivée dans les
lieux &
Vie en copropriété**

Objectifs spécifiques à la coop :

▪ Enjeux dans la relation client

| Pour la coop | Pour le coopérateur |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Expliquer ce qu'est une Coop- le rôle du coopérateur- La différence avec les promoteurs privés- Les différents produits- Faire découvrir ce qu'est un syndic solidaire- Mettre en évidence la vocation sociale | <ul style="list-style-type: none">- Avoir la possibilité de s'investir dans la coopérative- Sécuriser son achat, acheter sereinement- Avoir un syndic de proximité- Avoir des interlocuteurs définis, une équipe toujours à l'écoute. |

LIVRET D'ACCUEIL CLERDÔME

▪ Enjeux « vie coopérative »

| Pour la coop | Pour le coopérateur |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Expliquer ce qu'est une Coop- le rôle du coopérateur- La différence avec les promoteurs privés- Faire découvrir ce qu'est un syndic solidaire- Faire adhérer dès le départ aux valeurs de la coop. Capter l'attention. | <ul style="list-style-type: none">- Avoir la possibilité de s'investir dans la coopérative- Sécuriser son achat- Avoir un syndic de proximité- Avoir des interlocuteurs définis, une équipe toujours à l'écoute.- Il faut qu'il trouve un intérêt |

LIVRET D'ACCUEIL CLERDÔME

Quel projet avons-nous choisi ?

Clerdôme a souhaité créer un livret d'accueil qui ne s'adresse pas seulement aux coopérateurs mais à un large public et notamment les partenaires potentiels (mairies par exemple).

Objectif : Zoom sur les solutions pour devenir propriétaire et la plus value coopérative.

A cela s'ajoute une charte qualité syndic : le but était de se démarquer vis-à-vis des syndicats privés, en mettant en avant les spécificités du Syndic Solidaire.

Qui est impliqué dans le projet ?

L'équipe, qui n'avait pas de support pour présenter la société et ses particularités / création du livret d'accueil.

Le service syndic, qui voulait se démarquer de la concurrence / création de la charte qualité.

LIVRET D'ACCUEIL CLERDÔME

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

- Sélection des informations & idées clefs.
- Elaboration du plan (et du planning)
- Partage avec les équipes,
- Mise en forme et rédaction des contenus
- Impression

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Mise en forme du livret d'accueil. Nous devrions lancer l'impression sous 1 mois.
Charte qualité syndic : terminée.

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

- Réfléchir à d'autres actions afin d'associer plus le coopérateur.
- Intégrer dans la vie coopérative les équipes.

L'AG – AVANT / APRÈS !

Moment clé choisi:
AG / toute l'année

Célia JAJOLET
MAISON FAMILIALE DE LOIRE ATLANTIQUE

Objectifs spécifiques à la coop :

1) ENJEUX pour la RELATION CLIENT

La COOP

- Créer un lien avec les coopérateurs
- Informer les coopérateurs des programmes livrés
- Donner des idées aux coopérateurs sur la manière de gérer et de s'investir dans une résidence

Les COOPérateurs

- S'investir dans la vie de la coopérative
- Comprendre le fonctionnement de la coopérative

2) ENJEUX « vie coopérative »

La COOP

- Présence de coopérateurs à l'AG
- Présence de coopérateurs pour visiter des opérations livrées ou plus anciennes

Les COOPérateurs

- Être informé régulièrement
- S'inspirer des autres programmes
- Devenir « référent »

L'AG – AVANT / APRÈS !

Quel projet avons-nous choisi ?

L'AG qui a lieu au mois de juin ... **avant et après** !

Envoi de Newsletter numériques à l'ensemble des coopérateurs + affichage sur notre site internet

www.ghtcoop.fr

Qui est impliqué dans le projet ?

Toute l'équipe de MFLA a participé au choix du projet lors d'une réunion d'équipe mensuelle ainsi qu'à la définition de celui-ci : 1 Directeur, 1 Responsable des Projets Immobiliers, 3 responsables de Programmes, 3 Chargées de Clientèle, 1 Chargée d'opération SAV, 2 Comptables, 1 Assistante Marketing, 1 Directeur Commercial soit 13 personnes.

L'AG – AVANT / APRÈS !

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

Etape 1

Envoi d'un sondage « état des lieux » à l'ensemble de nos coopérateurs dont nous avons l'adresse mail et depuis la création d'un fichier informatique pour la gestion des clients

Etape 2

Préparation des thèmes à aborder dans la 1ère Newsletter

- Histoire de la Coop ?
- Nombre de Coopérateurs ?
- Montant de la part sociale, pourquoi 16€ ?
- A quoi sert la part sociale ?

Etape 3

Envoi des Newsletter

- **Newsletter N°1 // JANVIER** : C'est quoi la COOP ?
- **Newsletter N°2 // JUIN** : l'AG de la COOP ?
- **Newsletter N°3 // SEPTEMBRE** : Et après ?

En fonction de leur date de signature du contrat de réservation dans le courant de l'année, les coopérateurs reçoivent la newsletter N°01, ou la N°02 ou la N°03 et le cycle continue.

On fait un « lien » vers les autres newsletters pour que les coopérateurs puissent en prendre connaissance.

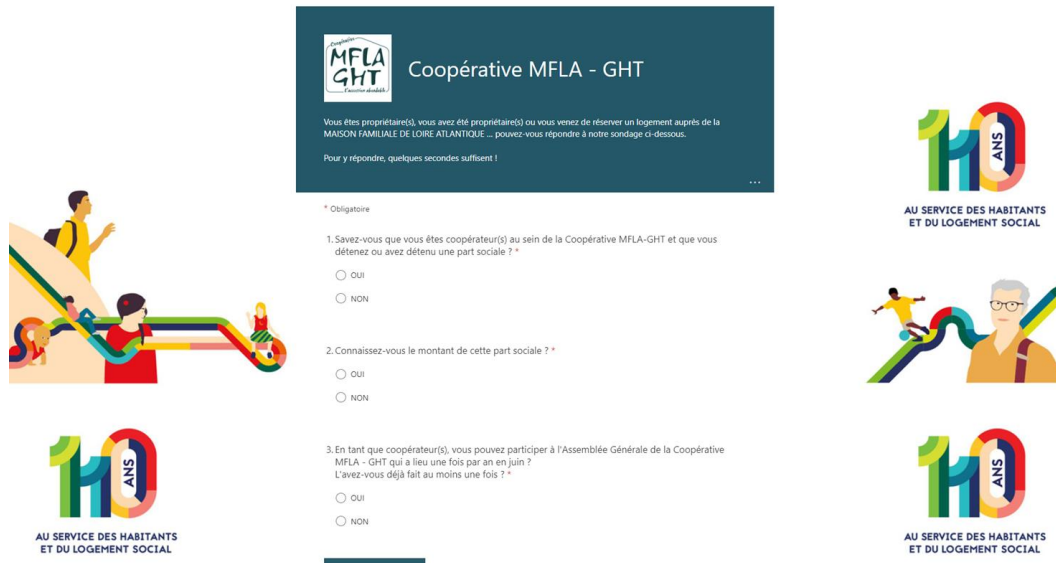
Etape 4

Préparation des thèmes à aborder dans les autres Newsletter

L'AG – AVANT / APRÈS !

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Etape 1 réalisée : 1752 mails envoyés / 181 réponses soit un peu plus de 10% de taux de réponse



MFLA GHT Coopérative MFLA - GHT

Vous êtes propriétaire(s), vous avez été propriétaire(s) ou vous venez de réserver un logement auprès de la MAISON FAMILIALE DE LOIRE ATLANTIQUE ... pouvez-vous répondre à notre sondage ci-dessous.
Pour y répondre, quelques secondes suffisent !

* Obligatoire

1. Savez-vous que vous êtes coopérateur(s) au sein de la Coopérative MFLA-GHT et que vous détenez ou avez détenu une part sociale ? *

OUI
 NON

2. Connaissez-vous le montant de cette part sociale ? *

OUI
 NON

3. En tant que coopérateur(s), vous pouvez participer à l'Assemblée Générale de la Coopérative MFLA - GHT qui a lieu une fois par an en juin ?
L'avez-vous déjà fait au moins une fois ? *

OUI
 NON

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

- Mobiliser les personnes qui vont participer de façon concrète à la mise en page des Newsletter
- Améliorer la gestion des coordonnées clients pour simplifier la diffusion
- Mettre à disposition des COOPérateurs les supports établis par la fédération des COOP

QUELS SONT NOS RETOURS D'EXPÉRIENCE
?

NOS RESSENTIS

| Nos satisfactions | Nos déceptions |
|--|--|
| Participation des coopérateurs (taux de retour du sondage + de 10%) (CJ) | Manque de moyens pour travailler sur le projet. (les 2 groupes) |
| Augmentation de la participation à l'AG ? (CJ) | Manque de temps pour travailler sur le projet. (les 2 groupes) |
| Création d'un support présentant la société dans son ensemble, ainsi que les différents produits. (CG) | |
| Prise de mandat : grâce à la création de la charte qualité syndic. (JC) | |
| | |

LES PRINCIPAUX POINTS D'ATTENTION IDENTIFIÉS

| Difficultés / points d'attention | Solutions possibles |
|---|---|
| Adapter les explications techniques, réglementaires, financières avec des termes simples à la portée de tous. Vulgariser nos activités. | Reformulation, simplification.... |
| Les moyens de communication, la fabrication des supports. | Embauche ! |
| La gestion des coordonnées des acquéreurs. | Création d'un fichier acquéreur commun à toutes les entités de la coop. |
| Adhésion des autres salariés. | Proposer aux autres salariés des formations. |
| Synthétiser et sélectionner les informations. | Retenir l'essentiel. |

CONCLUSION

Les points clés de ce type de projets

- Mobiliser et faire participer les autres salariés.
- Avoir des outils simples.
- Motivation
- Etablir un planning objectif

Les questions à se poser pour commencer

- Bien déterminer l'objectif de l'action
- Quel est le bénéfice pour la coop et les coopérateurs?
- Préciser le résultat attendu

Les pièges à éviter / les bonnes pratiques auxquelles penser

Ne pas vouloir en faire trop, avoir des objectifs raisonnables.

GROUPE 2

**Créer un lien direct avec le coopérateur,
le rendre actif**

OBJECTIFS COMMUNS

Objectif général :

Montrer l'attention de la coop pour ses coopérateurs en allant à leur rencontre, en maintenant un lien particulier et en leur donnant les moyens de faire.

Enjeux communs :

1. **Aller vers le coopérateur, lui donner la possibilité et l'envie de participer**
2. **Renforcer les liens avec le coopérateur**, lui montrer que la coop se soucie de son bien-être au-delà de la relation contractuelle initiale
3. **Créer du collectif entre coopérateurs** pour donner corps au projet coopératif

COMMENT METTRE EN ŒUVRE CES OBJECTIFS ?

Présentation des projets individuels

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE NOS PLUS FIDÈLES LOCATAIRES

Moment clé choisi :
**Demandes
d'intervention
technique (locatif)**

Nadia DESCHAMPS

Habitat Dauphinois

Objectifs spécifiques à la coop : Quels sont les enjeux pour les deux parties, quelle relation veut-on créer, que veut-on susciter chez le coopérateur ?

Créer du lien avec nos locataires, les amener à communiquer et échanger avec nous. Leur montrer que leur avis compte, qu'ils sont reconnus par la Coop, partie prenante. Leur donner envie de nous aider à construire l'habitat de demain.

Quel projet avons-nous choisi ?

Amener les locataires à communiquer avec nous étant donné que la Direction ne souhaite pas développer d'actions pour eux pour l'instant.

Envoi d'un courrier remerciant nos plus fidèles locataires avec un questionnaire retour d'expériences.

Qui est impliqué dans le projet ?

Le responsable Patrimoine, la responsable Gestion Locative, le responsable Demande de Logement, moi-même et les coopérateurs.

Le projet a été mis en place en concertation, suite au refus par la direction de notre premier projet qui consistait à remercier nos plus fidèles locataires de plus de 15 ans en leur proposant un bon peinture pour leur logement.

La direction souhaitant intervenir sur les besoins à l'échelle des résidences, en entretien, amélioration de la vie quotidienne et adaptations pour les personnes vieillissantes.

RETOUR D'EXPÉRIENCE DE NOS PLUS FIDÈLES LOCATAIRES

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

Elaboration d'un courrier à destination de nos 237 locataires qui ont plus de 15 ans d'ancienneté chez nous, questions ciblées dans un formulaire à nous retourner directement pour faciliter la démarche des locataires.

Lister les locataires concernés.

Validation du principe par la Direction OK.

Envoi du courrier le 7 juin 2022. Communication après l'envoi des convocations à l'AG, avant l'envoi du courrier de rappel.

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Le courrier/questionnaire a été envoyé aux locataires ciblés. Je suis en attente de leurs retours d'expériences.

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

En fonction des retours et de l'analyse des réponses, bilan à faire auprès de la Direction.

Mini diagnostic de territoires (104 ensembles immobiliers sur 65 communes dans 2 départements).

Selon la satisfaction et les améliorations demandées par les locataires, mises en place de programmes d'entretien, adaptations, recherche d'animations, évolution de nos modes de construction.

Pourquoi ne pas refaire l'expérience auprès d'une autre cible de locataires (entre 10 et 15 ans : 415 locataire à ce jour).

L'AG DES RETROUVAILLES !

Moment clé
choisi :

L'AG

Gaëlle LE FUR

LE LOGIS BRETON

Objectifs spécifiques à la coop : Quels sont les enjeux pour les deux parties, quelle relation veut-on créer, que veut-on susciter chez le coopérateur ?

Nous souhaitons permettre la rencontre de tous les coopérateurs, échanger, créer une relation de confiance, les impliquer, leur donner la parole et leur faire comprendre le fonctionnement et les spécificités de la coop'.

Quel projet avons-nous choisi ?

Nous avons choisi le moment fort de l'AG que nous souhaitons améliorer, rendre plus accessible et plus vivante. Une AG nouvelle formule.

Après 2 années à huit clos, nous souhaitons renouer le contact et encourager la participation de nos coopérateurs à l'Assemblée Générale.

Qui est impliqué dans le projet ?

Principalement: les 2 référents vie coopérative mais aussi tous les coopérateurs (salariés, accédants, locataires, administrateurs).

L'AG DES RETROUVAILLES !

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

La coopérative LE LOGIS BRETON a mis en œuvre une communication renforcée autour de l'AG.

Information des coopérateurs en 3 temps (avant, pendant, après) :

Avant : envoi d'un carton d'information « à vos agendas » aux locataires par courrier 1 mois avant l'AG, mise en ligne d'infos générales sur l'AG et le modèle coopératif sur notre site internet, envoi d'une convocation plus « joyeuse » d'avantage sous forme d'invitation, amélioration du bulletin de souscription (en cours), réalisation d'une signature de mail liée à l'AG (non mis en place), changement de lieu de réception.

Pendant : Alléger le contenu, faire une AG plus participative, en faire un moment moins « protocolaire », plus convivial. Faire du PowerPoint de présentation de l'AG un outil de communication.

Témoignages et interventions de différents coopérateurs (locataire, salarié, accédant) sous forme d'interview ou de prise de parole, mise en place d'un atelier « coopératif » de partages d'idées au fil de l'AG autour du thème « comment créer plus de lien » et « comment améliorer les services et/ou le cadre de vie ? »

Après : remerciements, article post AG avec photos, recueil d'avis (des présents et absents)

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

L'AG vient de se passer (14 juin), beaucoup de retours positifs !

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

Bilan à faire après l'AG sur ce qui a ou n'a pas fonctionné et comment s'améliorer pour la prochaine fois.

LE CYCLE D'ATELIERS JARDINAGE RÉSIDENCE LES ANNONCIADES

Moment clé choisi :
**Arrivée dans les
lieux (accession)**

Laura LEMIERE

CAPS

Objectifs spécifiques à la coop :

La CAPS a expérimenté dans le cadre d'une opération de 18 logements en accession sociale livrée en novembre 2021 la mise en œuvre d'un cycle de 11 ateliers jardinage en toiture terrasse (bacs potagers en parties communes en R+5).

La CAPS souhaite favoriser le bien vivre ensemble du groupe d'habitants (cohésion des copropriétaires autour de leurs espaces communs) et l'apprentissage de nouvelles connaissances (sensibilisation à la permaculture et élargissement de la carte mentale).

Objectif : élargir la relation contractuelle, affirmer ses spécificités coopératives, partager du lien social, renforcer la relation de confiance et de proximité.

Quel projet avons-nous choisi ?

Nous avons choisi le projet de cette résidence car il illustre un projet qui a été travaillé en amont avec la MOE et l'entreprise générale, et en aval, avec les partenaires associatifs du territoire et les coopérateurs utilisateurs.

Qui est impliqué dans le projet ?

La référente vie coopérative, la vice-présidente à la vie coopérative et les coopérateurs du collège utilisateurs de la résidence Les Annonciades.

LE CYCLE D'ATELIERS JARDINAGE RÉSIDENTE LES ANNONCIADES

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

Le PLUI du territoire de Plaine Commune prescrit des obligations en matière de végétalisation de toiture terrasse. La CAPS a souhaité répondre à ces obligations en y ajoutant une dimension écologique et sociale.

Ce projet a donc été travaillé avec l'architecte dès le démarrage du projet avec un CCTP spécifique.

Par la suite, une consultation a été lancée auprès d'acteurs associatifs locaux afin de désigner les partenaires du projet : Jardinage (cycle de 11 ateliers jardinage et sensibilisation à la permaculture) et Audiovisuel (récolte d'interviews, suivi du projet au rythme du cycle de plantations : 6 captations vidéos)

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Le cycle d'ateliers a débuté en janvier 2022. Nous en sommes à l'atelier n°7. Après la présentation du projet, les ateliers de co-conception des espaces plantés (bacs potagers), les plantations, nous en sommes aux premières productions et à leur entretien.

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

Dupliquer cette expérimentation aux opérations à venir, favoriser des toitures terrasses communes avec des bacs potagers, lieux d'échanges entre coopérateurs.

**QUELS SONT NOS RETOURS D'EXPÉRIENCE
?**

NOS RESENTIS POUR TOUS LES PROJETS DU GROUPE

| Nos satisfactions | Nos déceptions |
|---|---|
| Suite à un 1 ^{er} projet refusé par la Direction, 2 ^{ème} projet validé rapidement. (ND) | |
| Retours positifs de quelques coopérateurs sur la mise en forme de la convocation, plus « attractive » (GLF) Implication des coopérateurs utilisateurs (taux de participation important aux ateliers). (LL) | |
| Dynamique de groupe et renforcement du lien entre copropriétaires à travers les ateliers. (LL) | |
| Collaborateurs (administrateurs, Direction Générale) très ouverts et réceptifs à l'idée de changer un peu les choses (GLF) | Manque d'implication et de volonté de la Direction. (ND) |
| Participation importante des salariés (21/35) (GLF) | Encore trop peu de participations des clients et locataires (GLF) |
| Mise en avant de quelques salariés lors de l'AG, de leur métier, par le biais d'interviews ou de présentation d'opérations et permettre ainsi de mettre un visage sur la Coop. (GLF) | |

LES PRINCIPAUX POINTS D'ATTENTION IDENTIFIÉS

| Difficulté / point d'attention | Solutions possibles |
|--|--|
| Validation du projet par la Direction (ND) | Travail en amont avec la Direction sur le champ d'action possible (ND) |
| Faciliter la vie aux locataires pour obtenir leur participation : ils n'ont pas besoin de chercher une feuille et n'ont pas à réfléchir à ce qu'ils peuvent dire (éviter les romans sur les problèmes techniques) (ND) | Questionnaire avec quelques questions fermées, cases à cocher, formulaire à compléter et à renvoyer par mail ou par courrier (ND) |
| Communiquer régulièrement, assurer un délai de prévenance de 7/10 jours minimum.(LL) | Être présent aux ateliers afin de coconstruire le planning des ateliers (LL) |
| Vouloir révolutionner l'AG (GLF) | Tester des choses et voir si ça fonctionne, avoir un retour des coopérateurs après l'AG. Ne pas vouloir en faire trop, savoir prioriser les actions. (GLF) |
| Passer à côté des obligations légales de l'AG en voulant vulgariser des éléments obligatoires (GLF) | Préparer l'AG très en amont, se former, voir ce qui se fait ailleurs et qui fonctionne (GLF) |
| Réfléchir à ce qui motive le coopérateur à venir, quel intérêt pour lui ? (GLF) | Adresser un questionnaire aux coopérateurs, les amener à réfléchir en amont, voire organiser un atelier de coopérateurs volontaires sur le thème « comment rendre l'AG attractive » « qu'est ce qui pourrait vous faire venir à l'AG ? » et pourquoi pas leur proposer d'organiser la prochaine AG (GLF) |
| Ne pas oublier la dimension relationnelle qui pourrait faire que le coopérateur se soit déplacé (GLF) | Ne pas le laisser de côté, l'impliquer tout au long de l'année, lui demander son avis pour qu'il se sente justement impliqué. (GLF) |

CONCLUSION

POUR TOUS LES PROJETS DU GROUPE

Les points clés de ce type de projets

Créer du lien avec les coopérateurs en essayant de les rendre actifs, en les amenant à venir à nous. Etablir à la fois en version réduite un diagnostic des territoires, une enquête de satisfaction, des pistes d'amélioration pour l'habitat de demain, recueillir des informations sur des problèmes qui ne nous auraient pas été communiqués. (ND)

Les questions à se poser pour commencer

Faut-il cibler l'ensemble des coopérateurs, ou une partie selon des critères bien définis ? (ND)

Comment les consulter (par mail, par courrier, en porte à porte) ? (ND)

Comment recueillir leurs témoignages (sur papier, en vidéo) ? (ND)

Comment encourager les coopérateurs à participer à l'AG ? (GLF)

Comment les intéresser et les rendre acteurs durant l'AG ? (GLF)

Quel intérêt peuvent trouver les coopérateurs à venir à l'AG ? (GLF)

Les pièges à éviter / les bonnes pratiques auxquelles penser

Bonne pratique : travailler en collaboration avec les équipes en lien direct avec les coopérateurs. (ND).

Bonne pratique : Parler de l'AG dès la signature du bulletin de souscription (GLF), ou lors d'une visite chez un coopérateur, profiter de chaque occasion pour en parler.

Travailler sur des éléments de langage commun à destination des salariés, acculturer les salariés sur les spécificités de la coop' afin que eux-mêmes puissent en parler aux locataires/accédants. Utiliser tous les outils mis à disposition (vidéos, livret accueil...)

GROUPE 3

**Acculturer et impliquer les équipes au contact des
coopérateurs**

OBJECTIFS COMMUNS

Objectif général :

Faire des collaborateurs des ambassadeurs du modèle coop auprès des coopérateurs pour renforcer l'implication de ces derniers dans les temps de vie coop (information, AG, CA ou autre).

Enjeux communs :

1. **Créer un premier contact avec le coopérateur**, valoriser le modèle coop dès le début de la relation contractuelle
2. **Donner aux équipes au contact des coopérateurs utilisateurs les moyens de promouvoir le modèle coopératif**
3. **Diffuser la culture coop en interne** pour la renforcer et faire des collaborateurs des ambassadeurs du modèle

COMMENT METTRE EN ŒUVRE CES OBJECTIFS ?

Présentation des projets individuels

DIFFUSER LA CULTURE COOP' DÈS LE PREMIER CONTACT AVEC LES COOPÉRATEURS

Fabrice LEBOUIC
LE LOGIS BRETON



Moment clé
choisi :
Premier contact

Objectifs spécifiques à la coop :

Nous souhaitons diffuser notre culture coopérative dès le « moment » de l'accueil de nouveaux coopérateurs, afin de susciter un intérêt pour notre modèle coopératif. Le premier enjeu identifié est la bonne appropriation de ce modèle par nos collaborateurs au contact des clients.

Quel projet avons-nous choisi ?

Former ces collaborateurs et mettre des outils de diffusion de la culture coop' à leur disposition.

Qui est impliqué dans le projet ?

Principalement les collaborateurs en situation d'accueil ou de contact avec les coopérateurs.

DIFFUSER LA CULTURE COOP' DÈS LE PREMIER CONTACT AVEC LES COOPÉRATEURS

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?



| Quoi | Comment |
|--|--|
| Organiser la formation MOOC pour la chargée d'accueil et le pool de remplacement | Atelier collectif |
| Rédaction d'un « argumentaire » | |
| Communiquer sur l'existence et la pertinence du MOOC ! | Outils de comm à inventer... |
| Livret d'accueil du coopérateur | Mise en forme à l'image de la Coop, impression et distribution ? ou envoi par mail aux nouveaux coopérateurs, (clients, salariés, administrateurs) |

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

L'atelier « vie Coop » est réalisé.

L'argumentaire est en cours de rédaction, sur la base des échanges intervenus lors de cet atelier.

Depuis la sortie du nouveau MOOC, nous n'avons pas encore communiqué.

La finalisation du livret d'accueil du coopérateurs est planifiée en septembre 2022.

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

Nous envisageons de travailler à un outil d'accueil des nouveaux salariés.

Et renouveler un atelier Vie coop, à proposer aux salariés n'ayant pas participé au 1^{er} atelier

PARCOURS D'INTÉGRATION DU LOCATAIRE COOPÉRATEUR

Moment clé choisi :
**Visite de
courtoisie (locatif)**

Nicolas TAVERNIER

EVOLEA

Objectifs spécifiques à la coop :

Gagner en lisibilité et en transparence dans notre relation avec le locataire.

Quel projet avons-nous choisi ?

Mise en place d'une visite de courtoisie / Parcours d'intégration locataire.

La visite de courtoisie est un temps dédié, concluant la parcours d'intégration locative, pour expliquer les droits et devoirs du bailleur et du locataire, éclaircir par anticipation les point de frictions connus de la vie du contrat tels que les sollicitations indues liée une méconnaissance du client mais aussi asseoir une posture professionnelle plus « en maîtrise » du collaborateur. Cette visite exhaustive met également en lumière nos spécificités relative au logement social et au statut de coopérative.

Qui est impliqué dans le projet ?

Il s'agit d'un projet validé par le comité directeur d'Evoléa et le Conseil d'Administration. Ce projet est porté par la direction clientèle, dans le cadre de sa réorganisation, et accompagné par la direction innovation sociale sur le contenu de cette visite de courtoisie.

PARCOURS D'INTÉGRATION DU LOCATAIRE COOPÉRATEUR

Comment avons-nous prévu de mettre en place le projet ?

Les étapes pour la mise en place effective de la visite de courtoisie :

Elaboration et validation du courrier systématique « parcours d'intégration locative »

Elaboration du contenu de la visite de courtoisie et du discours associé

Validation du process de saisie dans l'ERP

Prise de rdv rétroactive pour lancer la première vague

Mise en place effective de la visite de courtoisie

Evaluation de la satisfaction et des motifs d'insatisfaction au fil de l'eau

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Nous recrutons une personne dédiée à la visite de courtoisie (70 à 80/mois), les entretiens sont programmés début juillet et la mise en place effective suivra immédiatement après la nomination et une formation assurée par le directeur clientèle.

Quelles sont les perspectives pour la suite ?

Ce projet s'intègre dans notre feuille de route pour le développement de notre vie coopérative (étape 2 : s'impliquer dans les projets).

L'objectif est de pérenniser la visite de courtoisie puisqu'elle fait partie intégrante des attendus Qualibail.

FEUILLE DE ROUTE ESPRIT COOPÉRATIF COOPÉRATIVE DE LA HAUTE-GARONNE

Brigitte DELORME

Coopérative de la Haute-Garonne – Groupe des Chalets

Objectifs spécifiques à la coop :

L'idée est de se saisir de cette Formation-action pour établir une feuille de route « Esprit Coopératif »

Quel projet avons-nous choisi ?

La rédaction et la mise en œuvre de la feuille de route.

Cette feuille de route a été partagée et validée avec la Direction. Elle présente les actions que nous souhaiterions mettre en place en fonction des différentes cibles (interne, accédants, administrateurs) après avoir établi un état des lieux et fixé les objectifs.

Elle permet de mettre à plat là où nous en sommes et de se fixer des orientations ciblées en fonction des parties prenantes.

Qui est impliqué dans le projet ?

Le référent Vie coopérative

La direction de la commercialisation, celle du syndic, la direction de la gestion locative et du syndic et le directeur général.

Dans un second temps, les membres du Conseil d'administration, puis les membres des équipes de la Coopérative.

Objectif : impliquer à terme les coopérateurs accédants

Le projet a vu le jour suite à la formation de juillet et de décembre, initié par le référent Vie coopérative, soutenu par la direction générale. L'idée a été présentée en décembre lors d'un déjeuner aux 4 membres, puis la feuille de route partagée en mars lors d'une réunion. Un nouveau déjeuner est programmé en juin pour prioriser les 1ères actions.

**QUELS SONT NOS RETOURS D'EXPÉRIENCE
?**

NOS RESSENTIS

| Nos satisfactions | Nos déceptions |
|--|--|
| Le travail en équipe (FL) | |
| Un soutien de la direction générale, une adhésion à l'innovation | |
| Une envie d'avancer (BD) | Moins de mobilisation de certains (BD), une difficulté à faire adhérer collectivement au projet (NT) |
| Une adhésion au projet (BD) | Mais un peu seul au final ? (BD) |
| L'enthousiasme des collaborateurs ayant participé aux ateliers 'vie coop' (FL) | Projet non finalisé (FL) |
| Une mobilisation du référent (BD) | |
| Le nouveau MOOC est arrivé ! (FL) | |
| Formaliser une étape nouvelle soulignant une posture des équipes plus « professionnelle » et dans l'anticipation | |

LES PRINCIPAUX POINTS D'ATTENTION IDENTIFIÉS

| Difficultés / points d'attention | Solutions possibles |
|--|--|
| Mobiliser les membres du CA (moins simple de les atteindre) (BD) | |
| Un peu seule sur le projet même si le groupe de direction adhère (BD) | Travailler en mode projet ? Mais difficile tout de même |
| Difficulté à faire avancer le projet (temps disponible, organisation) (FL) | Essayer d'avancer par petits pas, des jalons visibles et atteignables |
| Difficulté à prioriser : Projet pris au milieu d'autres projets vie coop' (FL) | Disposer d'une vision d'ensemble des projets vie coop'. Ex : plan d'actions vie coop |
| Trouver un profil adéquat capable de porter ce discours aux coopérateurs : transversalité, empathie, diplomatie et commercial (NT) | Réflexion sur la classification du poste et son attractivité. |

CONCLUSION

Les points clés de ce type de projets

L'adhésion des équipes (plus large que le seul pilote du projet), le travail en équipe (FL)

Gestion de projet : respecter les étapes de validation par tous, direction, équipes projets, puis CA, puis les équipes en interne (BD)

Transversalité, transparence, anticipation. R.O.I. (NT)

Identification des objectifs : posture professionnelle affirmée du collaborateur, diminution des réclamations, autonomisation du client et. Facilite l'application des règles et développe la confiance client / bailleur. (NT)

Les questions à se poser pour commencer

Quelles peuvent être les attentes des coopérateurs cibles ? A quoi répondrons-nous avec ce projet ? (sources d'insatisfaction, origines des réclamations indues, incompréhensions...) (NT)

Y a-t-il une volonté ? Une adhésion au projet en interne ? Une direction partie prenante ? (BD)

Sur quels ressorts puis-je m'appuyer pour faire adhérer « les autres » au projet ? (FL)

Identifier « les autres » (CA, codir, collaborateurs...) et détecter les alliés potentiels. (FL)

Les pièges à éviter / les bonnes pratiques auxquelles penser

Trouver le message adéquat à porter > ex pour la visite de courtoisie : Trouver l'équilibre entre l'exhaustivité de la présentation (au risque de perdre l'attention du client et la clarté du message) et une personnalisation trop ciblée (au risque de perdre l'essentiel du message) (NT)

(BD) Ne pas aller trop vite

Mettre à plat, partir d'où on est

Prioriser

Se mettre des objectifs raisonnables à atteindre

S'ouvrir à d'autres pratiques, échanger avec les autres permet d'avancer

CONCLUSION

| + | - |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Des retours positifs (de coopérateurs / collaborateurs)- Dimension relationnelle : une occasion de travailler avec certains collaborateurs et d'être en relation avec les coopérateurs- Faire avancer les choses en interne, petit à petit- Nouveaux outils, nouveaux projets | <ul style="list-style-type: none">- Besoin de temps et de moyens qui ne sont pas toujours au rdv- Le sentiment de tout porter tout(e) seul(e)- Les effets ne sont pas encore visibles, il faut être patient ! |



- ❑ Ne pas chercher à en faire trop, **mener des projets raisonnables et réalisables** en termes de moyens, de temps et de délais
- ❑ Commencer par le commencement ! Prendre le temps, avant de se lancer dans un projet, **de se poser les questions nécessaires** : « *Pour qui ?* » « *Pourquoi ?* » « *A quel(s) besoin(s) répondrons-nous ? Qu'est-ce que la coop et les coopérateurs en tireront ? En quoi est-ce nécessaire ?* » Puis « *Par qui ?* », « *Comment ?* »
- ❑ **Rechercher l'adhésion des collaborateurs**, indispensable pour que la vie coopérative prenne son sens et que les projets puissent voir le jour. Trouver le moyen de les intéresser et de les mobiliser sans trop leur en demander
- ❑ Ne pas oublier que ce sont des sujets complexes, difficiles à comprendre pour les coopérateurs ET les collaborateurs => **VULGARISER**, trouver les bons messages, rendre concret
- ❑ Pour la suite : veiller à pérenniser le projet, à le faire vivre et éviter l'essoufflement (d'où l'importance d'avoir pensé un projet réalisable et pas trop lourd)
 - => Le **valoriser** en interne et auprès des différentes parties prenantes, donner à voir ce qu'on fait
 - => Réussir à combiner les différents projets Vie coop : réaliser **un plan d'action / un planning** pour veiller à ne pas trop en faire et à être organisé (les projets vie coop sont de vrais projets, qui doivent être gérés tels quels !)
- ❑ **Des outils et pratiques existent déjà**, vous pouvez vous appuyer dessus ! Cherchez à en faire le moins possible. Utilisez les outils de la Fédération, inspirez-vous des pratiques des autres coop !

QUELQUES OUTILS À VOTRE DISPOSITION

Les outils de communication :

Le MOOC Culture Coop' > www.hlm.coop/culturecoop

Le livret d'accueil du coopérateur

Le dépliant BD sur le rôle d'administrateur

La Raison d'être des Coop'HLM

Les guides :

Réussir nos assemblées générales

Le rôle de coopérateur référent

Mémentos vie coopérative en accession, locatif et gestion de copro