Réussir nos assemblées générales

Guide de bonnes pratiques

Janvier 2022

les COOP' HLM

Vie Coopérative

INTRODUCTION

L'assemblée générale est **LE rendez-vous annuel de la coopérative**, où tous les associés peuvent se réunir, se rencontrer, prendre connaissance des activités de la coopérative et voter ensemble les résolutions pour la suite.

Toute société coopérative se doit de faire de la réussite de ce moment un enjeu central et de parvenir non seulement à **faire participer ses coopérateurs**, mais à les rendre réellement acteurs des échanges et des votes.

Les coopératives d'hlm sont en **recherche de solutions** pour dynamiser la participation à leurs assemblées générales et valoriser ce moment pour en faire un levier de rencontre et de création de lien avec leurs coopérateurs.

Face à ces ambitions, un **groupe de travail** a été constitué au sein du réseau des Référents Vie coopérative (*cf présentation p.16*) pour réfléchir à des pratiques que chacune pourrait mettre en place afin d'améliorer l'organisation et le déroulement de son assemblée générale.

Ce guide présente les idées qui ont été proposées pendant les séances de réflexion du groupe de travail pour permettre à toute coopérative d'en bénéficier et de s'en inspirer. Son contenu a vocation à être enrichi au fur et à mesure des idées et retours d'expérience de toutes les coopératives d'hlm.

SOMMAIRE

PARTIE 1 : AVANT L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE p.3

I. Quelques aspects techniques auxquels penser pour une assemblée générale réussie p.3

II. Comment communiquer sur l'assemblée générale ? p.5

PARTIE 2 : PENDANT L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE p.9

I. Comment intéresser les coopérateurs pendant l'assemblée générale ? p.9

II. Comment valoriser la présence des coopérateurs et créer du lien à cette occasion ? p.11

PARTIE 3 : LA PARTICIPATION DES SALARIÉS DE COOP'HLM p.14

PARTIE 1 : AVANT L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

I. Quelques aspects techniques auxquels penser pour une assemblée générale réussie

Pour faire participer les coopérateurs, il faut d'abord réfléchir aux aspects pratiques de l'organisation de l'assemblée générale : quel lieu, quel moment seront les plus opportuns pour son bon déroulement ? Quelles difficultés peuvent rencontrer les coopérateurs pour se rendre à l'AG et quelles solutions apporter ?

1. Quand peut se dérouler l'assemblée générale ?

Pour pouvoir participer, les coopérateurs doivent avoir du temps disponible à consacrer à cet évènement. Si la coopérative en a la possibilité, un créneau en-dehors des horaires communs de travail, soit le soir en semaine ou le samedi parait plus idéal. Il faut aussi trouver un moment compatible avec les principaux associés.

Certaines coopératives organisent leur AG sur un créneau fixe : toujours le même jour de la semaine et la même heure, pour ritualiser la rencontre.

En fonction du mode de convocation (papier ou mail) et du nombre de coopérateurs, une bonne pratique peut être de sonder les coopérateurs sur leurs disponibilités en amont de la rencontre. La coopérative peut proposer quelques dates sur des créneaux différents, par voie postale ou par mail (en fonction de l'accord des coopérateurs). Cela vous permettra en plus d'avoir un premier aperçu du nombre de personnes susceptibles de participer, en fonction des réponses au sondage. Attention : cela nécessitera probablement l'envoi d'un rappel une ou plusieurs semaines après le premier envoi. Veillez à envoyer ce sondage quelques mois en avance pour avoir le temps de fixer la date, de la communiquer et de s'organiser en fonction.

2. Où peut se dérouler l'assemblée générale ?

Le choix du lieu est déterminant pour rendre l'AG accessible pour les coopérateurs. Il faudra notamment prêter attention aux points suivants : une distance raisonnable par rapport aux domiciles, une bonne accessibilité en transports en commun et en voiture (voire à pied en fonction du territoire d'intervention), une capacité d'accueil suffisante (surtout en période de covid), un confort et une ambiance chaleureuse.

Certaines coop organisent l'évènement dans leurs propres locaux. S'ils sont adaptés, cela peut être une bonne initiative pour que les coopérateurs découvrent « l'envers du décors », l'environnement de travail des salariés, et cela peut contribuer à humaniser la coopérative. Cela peut aussi encourager davantage les salariés à participer à la préparation et à l'assemblée en elle-même.

Néanmoins, le siège peut aussi apparaitre comme trop froid ou trop institutionnel et ne pas mettre à l'aise les coopérateurs, qui se sentiront d'autant moins partie prenante. Il y a un risque de hiérarchisation entre l'équipe de la coop (et les administrateurs) qui sont habitués à ce lieu et qui s'y sentent à l'aise, et les personnes extérieures qui le découvrent et n'y ont pas de repère.

Un lieu nouveau pour tout le monde peut donc être une solution. La coop peut choisir un endroit sans lien avec ses activités et attrayant en lui-même, comme un tiers-lieu. Ceux-ci mettent généralement des espaces à disposition pour des séminaires et organisent des animations (restauration, bar, jeux, jardinage, etc.). L'envie et la curiosité de visiter le lieu en lui-même peuvent être un argument supplémentaire pour donner envie aux coopérateurs de venir à l'AG.

Vous pouvez aussi envisager de monter un partenariat avec une mairie ou tout autre établissement public ou semi-public (CCAS, CCI, maison de quartier/projet …) pour organiser l'AG dans une salle municipale ou autre. Cela peut nécessiter d'allouer un petit budget à son aménagement afin de personnaliser l'espace et de le rendre plus accueillant.

3. Comment faire si les résidences sont très éloignées les unes des autres ?

Si la coopérative intervient sur un territoire étendu, voici quelques solutions pour réduire les déplacements des coopérateurs.

La première est de changer de lieu tous les ans, pour que ce ne soient pas toujours les mêmes qui aient à faire les déplacements les plus longs.

La seconde est de proposer un format mixte présentiel + visioconférence. Les coopérateurs qui souhaitent participer aux échanges mais n'en ont pas la possibilité pourront donc se connecter de chez eux. Attention, cela nécessite d'avoir inscrit dans ses statuts cette possibilité et requiert une animation spécifique*.

Vous pouvez également organiser des réunions préalables, par sections**, pour débattre et élire des délégués qui représenteront chaque section en assemblée générale. Les sections seront définies en fonction des collèges de vote ou de manière géographique. Attention, cela requiert une modification préalable des statuts de la coop en assemblée générale extraordinaire.

Une coop a aussi eu l'idée d'organiser son AG dans deux lieux éloignés l'un de l'autre et positionnés par rapport aux résidences de façon que les coopérateurs soient forcément près de l'un d'eux. Les deux lieux sont animés par une personne de la coop et l'un d'eux est équipé d'un écran pour suivre à distance le déroulé de la séance. Cela peut permettre de maintenir les avantages de la réunion en présentiel et de donner la parole à tous les coopérateurs, même s'ils ne peuvent pas être tous dans la première pièce. Cette solution demande une bonne organisation logistique mais répond davantage à la volonté de faire venir les coopérateurs.

> Dans les deux cas, l'utilisation d'un outil de vote numérique facilitera le processus de vote et garantira la validité du décompte par la coopérative. La Fédération a recensé une partie de ces outils dans un document comparatif disponible sur son site internet : https://www.hlm.coop/ressources/all/11423.

Enfin, pourquoi ne pas suggérer et encourager les covoiturages entre coopérateurs d'une même résidence, d'un même quartier, d'un même village ?

Mobicoop peut être une solution pour organiser les covoiturages ! C'est une coopérative qui propose un service de covoiturage gratuit, c'est-à-dire que le site ne prélève aucune commission sur les trajets, et sans obligation de devenir coopérateur pour bénéficier de ses services. Rendez-vous sur la plateforme (https://www.mobicoop.fr/), ajoutez un évènement et invitez vos coopérateurs à s'y rendre pour préparer leurs trajets communs !

*Cf. Circulaire fédérale du 19 mars 2021 relative à l'organisation de l'assemblée générale : https://www.hlm.coop/ressources-adherents/all/11385?field_thematique_tid=All&title=assembl%C3%A9e%20g%C3%A9n%C3%A9rale&field_date_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=&field_date_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=

**Autorisé par l'article 10 de la loi de 1947 portant statut de la coopération

4. Comment faire venir les coopérateurs qui ont des enfants ?

Le fait d'avoir des enfants peut être un frein à la participation des coopérateurs, qui ne savent pas toujours s'ils peuvent les emmener avec eux et doivent les faire garder.

Pour leur permettre de venir tout de même à l'AG, vous pouvez penser à aménager un espace d'accueil pour les enfants avec quelques jeux et une personne dédiée à leur surveillance voire à l'animation de jeux. Cette personne peut être employée par la coopérative le temps de l'AG ou bénévole. Le fait de proposer cet espace contribuera à renforcer l'ambiance conviviale et familiale et ainsi à mettre les coopérateurs plus à l'aise. Pensez à mentionner cette information au moment de la convocation !

Il est aussi envisageable de suggérer et/ou d'aider les coopérateurs à organiser la coopération entre voisins avec une garde d'enfants partagée au sein des résidences, ou de nouer un partenariat avec une association ou une entreprise pour négocier des tarifs préférentiels (une idée qui pourrait d'ailleurs fonctionner toute l'année !).

II. Comment communiquer sur l'assemblée générale ?

Parallèlement à l'organisation de l'AG, la coopérative doit inviter tous ses associés à y participer ou à se faire représenter. Si elle doit au minimum envoyer une convocation avec les informations pratiques, l'ordre du jour et un bulletin de délégation de pouvoir et de vote par correspondance, elle a tout intérêt à profiter de cette occasion pour communiquer davantage et susciter l'intérêt du coopérateur par divers moyens.

1. Quelles informations transmettre aux coopérateurs ?

Au-delà des informations que vous devez obligatoirement transmettre aux associés, vous avez toute liberté pour communiquer sur toute information qui vous parait pertinente. En premier lieu, profitez-en pour présenter le modèle coopératif et expliquer ce qu'est l'assemblée générale. En effet, même si ces informations lui ont déjà été présentées à son arrivée, le coopérateur ne maîtrise pas forcément ce fonctionnement assez complexe et il est utile de lui rappeler les notions de base : *qu'est-ce qu'une coopérative, quelles sont ses spécificités, qu'est-ce qu'être coopérateur, à quoi sert l'assemblée générale, quels sont les organes de gouvernance…* Vous pouvez aussi expliquer en quelques lignes comment fonctionnent les collèges de vote afin que le coopérateur ne soit pas surpris le jour J.

Pour ce faire, vous pouvez vous appuyer sur plusieurs outils :

- Le Livret d'accueil du coopérateur, disponible auprès de la Fédération et personnalisable par la coopérative : https://www.hlm.coop/actualites/all/11495
- Le MOOC Culture Coop', qui comporte un module sur l'histoire des Coop'HLM et un deuxième sur leur gouvernance : www.hlm.coop/culturecoop
- Toutes les vidéos explicatives du MOOC, disponibles sur la chaine Youtube de la Fédération : https://www.youtube.com/watch?v=ckxvRndtRhc&list=PL9lXYJS_Qpzy7GTZ6-k0bN8q7UsSCGhAI

Si la coopérative recherche de nouveaux administrateurs, la communication peut aussi être accentuée sur ce point.

La Fédération mettra bientôt à disposition un dépliant intitulé « Qu'est-ce qu'être administrateur ? » au format bande dessinée, à retrouver sur son site internet.

RAPPEL

Pour les coopératives ayant une activité de bailleur, la représentation des locataires au Conseil d'administration est obligatoire (prévue par le CCH et les statuts de la coop). Si un constat de carence est possible en l'absence de candidature, la coopérative doit démontrer qu'elle s'est donné les moyens de rechercher des candidats. Ces éléments pourront être vérifiés lors d'un contrôle de l'organisme par l'ANCOLS.

Ensuite, la coopérative peut dynamiser la communication sur le rapport d'activité et le bilan de l'année, en créant par exemple une plaquette illustrée présentant les chiffres-clés et temps forts vécus par la coop dans l'année écoulée. Ce document peut être envoyé en même temps que la convocation à l'assemblée générale ou faire l'objet d'une communication spécifique, sorte de teasing avant le jour J.

Pour exemple, la Fédération publie chaque année un dépliant de quelques pages présentant les chiffres clés des Coop'HLM, en plus de son rapport d'activité : https://www.hlm.coop/sites/default/files/chiffres2020web.pdf

Il peut également être judicieux de présenter une synthèse du rapport d'activité, ainsi que les opérations réalisées dans l'année illustrées par des photographies, ou encore les avancées techniques qui ont été réalisées dans les programmes comme des aspects de développement durable et d'économie d'énergie, auxquels les habitants sont généralement sensibles.

C'est aussi le moment de communiquer sur toute action menée par la coopérative et ayant trait à la vie coopérative, par exemple un groupe de travail ou un comité vie coopérative rassemblant des coopérateurs, des projets menés au sein des résidences, des achats groupés, etc.

2. Quels moyens de communication utiliser ?

Pour communiquer sur l'assemblée générale, plusieurs moyens s'offrent à la coopérative. Généralement celle-ci doit envoyer la convocation par courrier. Dans ce cas, vous pouvez y ajouter un dépliant présentant les informations citées précédemment. Attention à ne pas envoyer trop de documents, plus l'information est concise et présentée de manière ludique, plus elle a de chances d'être lue. Une plaquette contenant les informations clés (chiffres, bilan de l'année) peut suffire, à condition que l'intégralité des documents soit mise à dispositions des coopérateurs s'ils souhaitent les consulter : en physique, par consultation au siège social, envoyé sur demande ou même téléchargeable via un espace client sur le site internet de la coop.

Un bon moyen d'ajouter de l'information est d'insérer dans ces supports des liens vers les vidéos explicatives ou vers le MOOC par exemple, sous forme d'URL ou de QR code.

Pour une meilleure visibilité, doublez ce courrier par une communication sur le site internet et les réseaux sociaux de la coop afin de rappeler la date et le lieu de l'assemblée générale. Cette communication peut aussi prendre la forme de flyers distribués dans les boîtes aux lettres ou d'affiches dans les halls.

Si la coopérative a fait la démarche de récolter les accords pour envoyer la convocation par mail, profitez-en pour faire une mise en forme attractive, joindre des vidéos, des éléments visuels, etc. Ce canal est aussi plus adapté pour envoyer des relances.

3. Quand communiquer sur l'assemblée générale ?

Si légalement, la coopérative doit informer de la tenue de l'assemblée générale au minimum 15 jours avant la date de celle-ci, il convient de s'y prendre plus en amont pour permettre aux coopérateurs de se rendre disponibles et de s'organiser pour s'y rendre. Une communication au moins un mois avant le jour J parait plus adaptée. C'est le temps minimum pour susciter la curiosité du coopérateur avec une communication teasing plus au fil de l'eau…

De plus, vous pouvez prévoir un ou plusieurs rappels. Ceux-ci doivent être plus concis que la première invitation, rappeler les informations clés (jour, horaires, lieu, déroulé), compléter la première communication en essayant, autant que possible, de délivrer à chaque fois une information nouvelle. Essayez de trouver un format dynamique et attirant, voire différent de la première convocation pour ne pas lasser le coopérateur.

Si vous avez choisi de faire un sondage pour déterminer la date en fonction des disponibilités des coopérateurs (*cf. PARTIE 1 – I.1*), il convient de s'y prendre plus en amont encore (4 mois environ), afin d'avoir le temps de relancer les coopérateurs au moins une fois, de recevoir et de compiler les réponses et de les informer de la date arrêtée.

Il est donc important de vous organiser en interne pour préparer un planning en avance et pour réaliser les documents en question.

Par ailleurs, il est indispensable que l'assemblée générale ne soit pas vue par l'équipe comme un moment ponctuel, mais au contraire qu'elle soit intégrée dans une relation continue avec le coopérateur. Cherchez à maintenir le lien toute l'année, en organisant par exemple une communication régulière, en revenant sur des moments forts, afin de maintenir l'attention du coopérateur et de créer un sentiment d'appartenance. La participation à l'assemblée générale sera alors davantage perçue comme faisant sens pour lui et constituera le point d'orgue de sa vie coopérative, la matérialisation de son statut de coopérateur.

L'ensemble des collaborateurs peuvent notamment aborder le sujet lorsqu'ils sont en contact direct avec les habitants, de manière informelle. Cela suppose que l'équipe salariée maîtrise et se soit approprié quelques notions de gouvernance et sur l'assemblée générale *(cf. PARTIE 3 – I.1).*

4. Comment rendre plus accessible l'invitation à l'assemblée générale ?

L'invitation à l'AG doit être un moment privilégié pour délivrer de l'informations, susciter l''intérêt et créer du lien avec le coopérateur. Recevoir une convocation de type « administrative » peut parfois être impressionnant et mettre le coopérateur à distance en créant un sentiment d'illégitimité et d'inquiétude face à un environnement dont il ne maitrise pas les codes. L'enjeu pour la coop est de rendre cet évènement accessible, attractif et que le coopérateur soit davantage invité que convoqué.

Il est conseillé de travailler le visuel des documents : développez un univers graphique, agréable et convivial, mettez en avant et illustrez les informations clés. Les chiffres clés peuvent être accompagnés par des schémas, pictogrammes ou autres infographies. Les documents de convocation sont souvent austères… Mettez de la couleur !

Pourquoi ne pas ajouter des photos individuelles ou collectives des collaborateurs pour rendre l'invitation plus humaine et incarner la société ?

Employez aussi un ton et un vocabulaire conviviaux, plus adaptés à la communication et moins formels que ceux employés dans les documents officiels.

Veillez à vulgariser au maximum les propos, à les rendre intelligibles par tous. Les coopérateurs ne sont généralement pas acculturés au secteur d'activité ni à la gouvernance des Coop'HLM et peuvent rencontrer des difficultés à comprendre certains termes techniques. Ce qui va de soi pour l'équipe ne va pas de soi pour des personnes extérieures qui ne travaillent pas dans ce domaine. Il faut simplifier les informations et les expliquer lorsqu'il s'agit de sujets propres à ces métiers. Une solution peut être de joindre un petit glossaire définissant les mots clés (coopérative, assemblée générale, collège de vote, mais aussi PSLA, BRS, etc.).

De plus, les chiffres et éléments de bilan doivent être choisis de manière à ne pas apporter trop d'informations et à les expliquer : que veut dire telle hausse, tel pourcentage, tel chiffre d'affaires, etc.

Par ailleurs, il est envisageable de se saisir de cette opportunité pour créer un échange avec les coopérateurs, en leur permettant de s'exprimer en amont de l'AG. Par exemple, la coopérative peut leur soumettre un rapide sondage sur un sujet en particulier (satisfaction vis-à-vis de leur logement, compréhension des informations délivrées par la coopérative, vie de voisinage, etc.) dont elle fera la restitution pendant l'AG. Cela nécessite encore une fois de s'y prendre en avance pour relancer, récolter les réponses, les compiler et les mettre en forme.

PARTIE 2 : PENDANT L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

I. Comment intéresser les coopérateurs pendant l'assemblée générale ?

Le jour J, l'enjeu est d'intéresser les coopérateurs qui participent à l'assemblée générale, de leur permettre de comprendre ce qui leur est présenté et de leur donner envie de revenir l'année suivante. Cela demande de réfléchir à une organisation plus développée que le simple déroulement formel auquel nous sommes généralement habitués.

1. Rendre les contenus compréhensibles par tous

Une des principales difficultés dans le cadre de l'assemblée générale est de traiter les informations de sorte que tous les participants, quels que soient leurs profils, les comprennent afin non seulement de s'y intéresser, mais aussi de voter en connaissance de cause.

Tout comme dans la communication en amont, la coopérative a tout intérêt à vulgariser ses propos et à les expliquer au maximum.

> Certaines coopératives comme Enercoop organisent des réunions en visio en amont de l'assemblée générale pour expliquer certains sujets et permettre aux candidats au Conseil d'administration de se présenter. Ainsi les coopérateurs arrivent le jour J en maîtrisant déjà les notions de base.

Une bonne pratique est de définir chaque notion (ou chaque sigle) la première fois qu'elle est abordée pendant la séance.

> La coopérative peut distribuer en début d'AG une plaquette ou un dépliant avec les définitions des notions qu'elle va aborder ainsi que la signification des sigles récurrents. Les coopérateurs pourront alors facilement s'en rappeler sans que les orateurs aient à se répéter à chaque fois.

Reconnaissons qu'il est impossible d'éviter d'aborder des sujets techniques et parfois fastidieux. Plutôt que de chercher à les éviter, vous pouvez faire le choix d'assumer pleinement cela en introduisant avec légèreté voire humour le fait que certains passages ne seront pas faciles à suivre. De manière générale, le fait d'avoir une attitude décontractée, d'expliquer ce qui est abordé, de démystifier les aspects très formels qui constituent une AG et de dire clairement aux participants qu'il est normal qu'ils ne comprennent pas tout permettra d'instaurer une ambiance plus conviviale et de décomplexer les coopérateurs qui oseront plus facilement prendre la parole et poser des questions.

Toutes les présentations peuvent être accompagnées d'un Powerpoint présentant des graphiques, des images, des photos, pour illustrer les propos. Lors de l'énumération des résolutions, il peut être utile après l'avoir énoncée formellement, d'expliquer chacune d'entre elle, de la reformuler de manière plus informelle, et de montrer l'utilité de la voter. Elle peut être accompagnée d'une slide spécifique.

Concernant la présentation du rapport sur les comptes annuels et le rapport spécial par le commissaire aux comptes, qui peut être longue et technique, la coopérative peut aussi envisager de travailler avec lui pour réduire sa présentation aux éléments essentiels (l'ensemble du rapport étant disponible par ailleurs) et pour présenter le contenu de manière plus adéquate. Il ne doit pas se contenter d'énumérer les faits mais de les introduire, de raconter une histoire pour les rendre plus vivants et qu'ils fassent sens pour son auditoire.

Les chiffres doivent être expliqués avec transparence et honnêteté mais sans être alarmants. La coopérative doit les remettre dans leur contexte et expliquer ce qu'ils signifient pour elle dans le cadre de son activité.

Une bonne pratique employée par certains bailleurs pour informer les locataires sur l'utilisation qui est faite de leur loyer est de le décomposer en différents postes de dépenses : pour un loyer d'un montant de X euros, tel montant est utilisé pour le remboursement des emprunts, la maintenance, les charges de fonctionnement, les provisions pour gros entretien futur…. Ces éléments sont très parlants pour le coopérateur, et cela permet de lui montrer que son argent est employé de manière vertueuse.

2. Traiter de sujets qui touchent directement les coopérateurs

Etant le rendez-vous annuel pour dresser le bilan de l'année, l'assemblée générale est le moment idéal pour traiter également de sujets moins règlementaires et auxquels les coopérateurs prêtent probablement plus d'attention.

Si la coopérative développe des actions pour animer la vie coopérative, il est essentiel d'en faire part à ce moment pour présenter ses objectifs, valoriser son implication dans ce domaine et mettre en avant ce qui a été fait pendant l'année. Si des coopérateurs ont participé à certaines actions, il est important de le montrer et de valoriser ces coopérateurs. Mettez en avant les possibilités d'implication des coopérateurs pour que les personnes présentes dans la salle s'y intéressent et se portent éventuellement volontaires pour proposer des projets nouveaux.

Certaines coopératives ont créé un groupe de travail ou un comité dédié à la vie coopérative qui associe salariés et coopérateurs pour réfléchir ensemble aux moyens d'améliorer les services et/ou la vie coopérative. D'autres ont créé un rôle de coopérateur référent, qui est actif au sein de sa résidence pour diffuser les informations ou proposer des projets. Toutes ces actions doivent faire l'objet d'une présentation dédiée lors de l'AG.

C'est donc le moment d'intéresser les coopérateurs au modèle coopératif. Commencez par exemple l'AG avec une présentation de ce modèle pour réexpliquer son fonctionnement et sa valeur ajoutée. La présentation des actions menées dans le domaine de l'animation de la vie coopérative viendra alors illustrer concrètement ce discours. Si la coopérative recherche de nouveaux administrateurs, prévoyez un moment dédié pour présenter ce rôle, faire témoigner un ou plusieurs administrateurs et inviter les participants à revenir vers vous s'ils sont intéressés. Le dépliant « Qu'est-ce qu'être administrateur ? » est un bon outil pour accompagner cette présentation. Il peut être utile d'en rediscuter de manière informelle par la suite pour convaincre entièrement une personne intéressée mais hésitante.

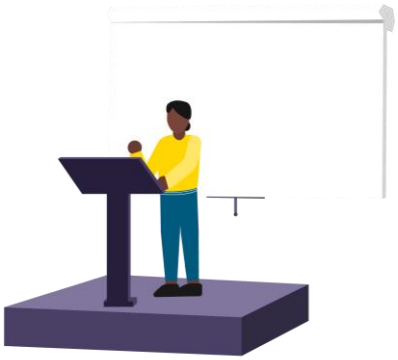
Toute action ayant permis d'améliorer les services, d'aménager des espaces communs, de faire de petites réparations dans les immeubles ou autres, sont des actions qui touchent directement les résidents dans leur quotidien et qui sont susceptibles de les intéresser. Il peut être bénéfique de prévoir un temps consacré à ces sujets, non seulement pour capter leur attention mais également pour leur montrer que la coopérative est attentive à leur confort et que ce sont des points importants pour elle. Attention néanmoins à ce que ce moment ne se transforme par en réquisitoire pour les personnes mécontentes (*cf PARTIE 2 – II.2*).

3. Valoriser les expériences des coopérateurs

Pour susciter l'intérêt des coopérateurs, rien de tel que de parler de leur propre expérience. Il est important pour la coopérative de montrer qu'elle est à l'écoute de ses habitants et de créer du partage d'expérience.

Si un sondage a été organisé en amont (*cf PARTIE 1 – I.1.*), il est indispensable de consacrer un temps à la restitution des résultats et demander aux personnes présentes de donner leur propre avis sur ces résultats.

Vous pouvez aussi demander à certains habitants de témoigner sur leur expérience d'accession ou de location et de vie dans leur logement : comment ont-ils vécu l'accès à leur logement, leur relation avec la coopérative à ce moment, sont-ils satisfaits de leur logement, de leur immeuble, de leur vie de voisinage, etc.



Si des coopérateurs ont participé à des projets spécifiques, il est encore plus intéressant de les faire témoigner. Le fait que des personnes qui ont le même statut qu'eux (locataire, accédant) prennent la parole suscitera davantage d'identification et d'envie d'échanger chez les participants.

Attention : il est recommandé de prévenir les coopérateurs qui témoigneront en amont de l'AG pour qu'ils puissent préparer leur présentation, et éventuellement de prévoir d'accompagner cette prise de parole de photographies ou tout autre support permettant d'illustrer leurs propos. Ces témoignages peuvent aussi prendre la forme d'une vidéo, par exemple si les personnes en question n'ont pas pu venir à l'assemblée générale.

II. Comment valoriser la présence des coopérateurs et créer du lien à cette occasion ?

Il est important de ne pas se contenter d'une présentation descendante et d'intégrer la participation des personnes présentes au déroulement de l'assemblée générale. La valorisation des expériences des coopérateurs accédants et locataires (*cf PARTIE 2 – I.3.*) est une première solution. Voici d'autres propositions pour dynamiser votre relation avec les coopérateurs le jour de l'AG.

1. Créer des moments d'échange

Pour créer du lien, ne pas laisser les coopérateurs dans l'anonymat et valoriser leur présence, la coopérative peut aussi commencer par un tour de présentation, soit en présentant elle-même les personnes dans la salle, soit en leur demandant de se présenter en donnant par exemple leur nom, celui de leur résidence et depuis quand ils sont résidents et coopérateurs.

Si les participants sont trop nombreux, l'animateur peut demander aux locataires de lever la main, puis aux accédants, puis aux administrateurs, et ainsi de suite.

Au contraire, si le groupe est restreint l'animateur peut en profiter pour demander aux locataires et aux accédants ce qu'ils pensent de leur logement, ou même ce qui les a motivés à venir à l'AG et ce qu'ils y attendent.

Il est également essentiel d'inviter les administrateurs à se présenter car s'ils se connaissent entre eux, ce n'est pas le cas des coopérateurs qui participent pour la première fois. Vous pouvez même envisager de les rendre plus actifs en leur donnant des missions pendant l'AG comme présenter certains points, organiser un moment d'échange ou de jeu dont ils seront les animateurs, etc.

> Il est aussi possible de commencer la séance par un exercice ludique comme un quiz. Les réponses peuvent être données en levant la main si le nombre de participants le permet, sinon il existe des outils faciles à utiliser, comme QuizzYourSelf, Kahoot ou Mentimeter. Ce quiz peut porter par exemple sur le modèle coopératif ou sur des informations clés de la coopérative en question.

L'animateur ne doit pas oublier d'annoncer dès le début les règles de participation à l'AG et surtout de rappeler que toute question est la bienvenue. Il conviendra durant le déroulé de prévoir des temps dédiés aux questions et à l'échange.

2. Être à l'écoute des coopérateurs

Une crainte récurrente exprimée par les coopératives d'hlm est que certains coopérateur accédants ou locataires se rendent à l'assemblée générale pour exprimer leur mécontentement vis-à-vis de leur expérience avec la coopérative (retard des délais de livraison, problèmes de levées de réserves, problèmes d'entretien des espaces communs, etc.). Bien que l'AG ne soit pas le lieu pour traiter ce type de problématiques, il est impératif que la coop se montre à l'écoute de ces revendications.

Une solution peut être de préciser en début de séance qu'un temps y sera consacré, par exemple à la fin (lors de la séance ou de manière plus informelle). L'important est de ne pas simplement dire que ces sujets ne sont pas en rapport avec l'assemblée générale, mais de proposer des solutions. Vous pouvez prévoir également la mise à disposition d'un carnet ou d'une boîte pour que les coopérateurs laissent leurs réclamations par écrit s'ils n'osent pas aller voir les membres de la gouvernance et les salariés pour en parler lors du temps dédié. En laissant leurs coordonnées, un membre de la coopérative pourra les recontacter ultérieurement pour échanger. L'idéal étant de vous engager sur un délai maximum de réponse. Les coopérateurs sentent ainsi que leur participation à l'AG leur a été bénéfique.

Si la coopérative souhaite dédier un temps spécifique à ces questions pendant l'AG (au début ou à la fin), il faut être prêts à répondre aux questions ou à les prendre en compte. Une bonne pratique peut être de demander en amont aux coopérateurs, en même temps que la convocation, s'ils souhaitent aborder certains sujets afin de pouvoir préparer les réponses avant la tenue de l'AG.

3. Créer un lien informel avec les coopérateurs

Au-delà des échanges qui peuvent avoir lieu pendant la séance, la coopérative a tout intérêt à créer une ambiance conviviale et à tisser du lien de manière plus informelle avec ses coopérateurs. Pour cela, rien de tel qu'un moment dédié en fin d'AG, comme le font déjà de nombreuses coopératives. Prévoyez un buffet, une solution qui plait toujours ! Proposez des aliments et des boissons de qualité, sucrés et salés, et n'oubliez pas les enfants !

> Une bonne pratique peut être de proposer un buffet de mets produits et/ou préparés localement par une entreprise de la région ou de la collectivité.

Ce temps peut être l'occasion d'échanger sur les problèmes rencontrés par les coopérateurs et de répondre à des questions complémentaires. Le mieux étant qu'une partie des salariés soient présents pour discuter avec eux. Une animation peut aussi être envisagée, comme un jeu ou une ambiance musicale de fond, une visite du siège ou d'une résidence, une exposition sur le patrimoine…

Les collaborateurs peuvent aussi échanger sur les projets vie coopérative, demander aux coopérateurs ce qui les intéresserait, ce qui leur donnerait envie de s'impliquer, ce qui leur serait bénéfique.

Dans tous les cas, ce temps permet de ne pas clôturer l'assemblée générale de manière abrupte et de laisser s'exprimer les coopérateurs dans un cadre plus détendu.

4. Prolonger ce lien après l'assemblée générale !

Tout comme la communication sur l'assemblée générale ne doit pas être un unique courrier envoyé 15 jours avant l'AG, le dialogue qui a pu se tisser pendant la rencontre ne doit pas se terminer avec cette dernière. La coopérative doit montrer à ses coopérateurs que cette relation compte pour elle et qu'elle ne cherche pas uniquement à les attirer à l'AG pour atteindre le quorum.

Par exemple, présentez les prochaines actions, notamment en termes de vie coopérative, et organisez une communication régulière sur celles-ci. Si vous en avez la possibilité, proposez de prochains rendez-vous (organisation de la fête des voisins, réalisation de projets sur une résidence, etc.).

Une pratique simple est d'envoyer quelques jours après l'AG un mail ou un courrier de remerciement personnalisé aux participants, signé par la direction. Tout comme la communication pré-AG, ce courrier peut être mis en forme de manière dynamique et ludique. Profitez-en pour rappeler des points essentiels vus en AG et les prochains rendez-vous.

Il est aussi envisageable d'envoyer un questionnaire aux participants pour savoir ce qu'ils ont pensé de l'assemblée générale, ce qui a pu manquer, ce que la coopérative peut améliorer en termes d'organisation et d'informations. Il peut d'ailleurs être intéressant de questionner aussi les personnes qui n'ont pas participé pour comprendre les raisons de cette absence, qu'elles soient d'ordre motivationnel ou pratique.

La Fédération a conçu une boîte à outils regroupant les méthodes d'enquête pour concevoir un diagnostic territorial, c'est-à-dire un état des lieu des besoins des habitants et des composantes du territoire autour d'une thématique ou d'un projet spécifique.

Des fiches méthode portent sur les techniques d'entretien avec les habitants et de questionnaire. Elles décrivent les étapes à suivre pour mener ces méthodes et apportent des conseils pratiques pour les adapter à vos projets et à vos besoins.

Ces fiches peuvent vous être utiles si vous souhaitez questionner les coopérateurs en amont ou après l'AG, sur leurs besoins, leur expérience, leur ressenti…

PARTIE 3 : LA PARTICIPATION DES SALARIÉS DE COOP'HLM

La participation des salariés de la coopérative, qu'ils soient coopérateurs ou non, est primordiale pour les acculturer au modèle coopératif et leur permettre de créer du lien avec les coopérateurs utilisateurs. C'est aussi une occasion de valoriser leur présence et leurs efforts auprès des autres coopérateurs.

1. Comment familiariser les salariés avec la gouvernance coopérative ?

Pour que les collaborateurs se sentent partie prenante et aient envie, entre autres, de s'impliquer dans l'organisation et le déroulé de l'assemblée générale, il est très important de diffuser la culture coopérative en interne. Il s'agit de faire comprendre aux collaborateurs ce qu'est une coopérative, son identité et sa culture d'entreprise, et comment fonctionne sa gouvernance. Au-delà de ces connaissances, il faut aussi qu'ils sachent comment ils peuvent s'impliquer et qu'ils en trouvent les motivations. L'objectif étant que les collaborateurs soient les premiers convaincus de ce modèle et en soient les ambassadeurs auprès des différents interlocuteurs, dont les coopérateurs utilisateurs.

Pour former et/ou informer les salariés sur ces aspects, plusieurs options s'offrent à la coopérative. Certaines organisent des séminaires d'équipe dédiés à cette thématique.

La coopérative peut utiliser les outils mis à disposition par la Fédération : le livret d'accueil du coopérateur salarié (sortie en mai 2022) et le MOOC Culture Coop'.

La Fédération en collaboration avec le Conseil fédéral a créé un manifeste exprimant la Raison d'être des Coop'HLM, c'est-à-dire leur identité propre et ce qu'elles apportent à la société par leur modèle et leurs actions : https://www.hlm.coop/actualites/all/11491

La coopérative peut aussi faire appel à Arecoop pour organiser une formation en intra ou faire participer ses salariés aux formations proposées.

Il existe notamment une formation annuelle « Organiser et réussir son AG » et une formation « Vie coopérative » à retrouver sur le catalogue d'Arecoop : www.arecoop.fr.

Enfin, une action fortement conseillée est de déployer une politique de promotion du statut de salarié coopérateur, en s'appuyant sur le livret Salarié coopérateur et en menant des actions de sensibilisation récurrentes.

Rappelons qu'en SCIC, le collège des Salariés doit comprendre au moins un membre !

2. Faire participer les salariés coopérateurs

Si tout ou partie des salariés de la coopérative sont coopérateurs, leur participation à l'AG est non seulement possible, mais nécessaire car ils doivent être les premiers ambassadeurs du modèle coopératif. La coopérative ne doit pas négliger cet aspect.

Pour les convier à l'assemblée générale, les personnes en charge peuvent appliquer un bon nombre des *propositions énoncées dans les parties I et II du guide* : connaitre leurs disponibilités, organiser un covoiturage, dynamiser l'invitation, communiquer de manière claire et apporter des informations sur la gouvernance…

Elles doivent aussi déployer une communication spécifique en interne. Il est par exemple possible d'en parler en réunion d'équipe, d'envoyer des relances par mail, d'afficher les informations dans les salles de réunion ou de restauration, d'aborder le sujet pendant les moments informels. Il s'agit d'en faire un moment fort de l'année et que l'équipe le perçoive comme tel. Il est important de sensibiliser les salariés coopérateurs sur leur rôle d'ambassadeur de la coopérative et sur l'importance de leur participation. En SCIC, leur rappeler qu'ils appartiennent à un même collège de vote peut les fédérer dans ce collège et leur donner envie de participer tous ensemble.

Attention à communiquer la date, l'horaire et le lieu le plus en amont possible pour permettre à tous de se rendre disponibles. Si l'AG a lieu un samedi, envisagez la possibilité de permettre aux salariés de « récupérer » ces heures pendant un jour de la semaine suivante.

3. Comment impliquer et valoriser les salariés lors de l'assemblée générale ?

Même les salariés non-coopérateurs peuvent être associés à l'évènement. Ils peuvent non seulement participer à l'assemblée générale en tant qu'observateurs (dans ce cas ils ne voteront pas), mais aussi concourir à son organisation et son animation le jour J.

Les membres de la direction et de la gouvernance peuvent laisser une place aux salariés dans l'organisation de l'évènement, par exemple en créant un groupe de travail avec les volontaires, pas seulement ceux qui sont mobilisés habituellement. Ce groupe peut réfléchir sur le lieu, les animations, la décoration, la restauration, le déroulé… Soit tous les aspects pratiques en non réglementaires.

Par ailleurs, il est important que les salariés occupent une réelle place pendant l'assemblée générale, à fortiori ceux présents. Il convient à minima de les présenter, soit en direct, soit avec des photographies s'ils sont absents. La coopérative peut mettre en avant les métiers de chacun et leur travail pendant l'année. Organisez par exemple un focus sur un service différent par an et attardez-vous sur les actions menées, l'implication ce pôle, ce qu'ils apportent aux coopérateurs utilisateurs, etc.

Si certains sont volontaires, il est aussi envisageable de les faire intervenir pour témoigner de leur expérience de travail au sein d'une coopérative ou pour présenter certains points pendant la séance, comme les derniers programmes réalisés ou les aspects vie coopérative. Attention à veiller à ce que ces personnes soient d'accord pour participer et à ne pas les forcer, ce qui serait contre-productif !

Et surtout, n'oubliez pas de les remercier !

Ce Guide de bonnes pratiques a été réalisé par la fédération des Coop'HLM en lien avec les Référents Vie coopérative membres du groupe de travail dédié.

Il est issu des réflexions portée par ce groupe et n'a pas de vocation à contraindre, mais à inspirer les coopératives d'hlm dans le cadre de leurs démarches de mobilisation de leurs coopérateurs.

Si vous avez mis en place des actions spécifiques pour dynamiser vos AG et intéresser vos coopérateurs, faites-nous part de votre expérience !

Le sujet vous intéresse, vous avez des questions ?

Contactez **Lucine Leclercq**,

chargée de mission Vie coopérative à la Fédération des Coop'HLM

Lucine.leclercq@hlm.coop

Devenez Référent.e Vie coopérative

Pour accompagner les Coop'HLM dans le développement de leur vie coopérative, la Fédération a mis en place un réseau de Référents Vie coopérative.

Tout collaborateur peut être volontaire pour occuper ce rôle, quelle que soit sa fonction au sein de sa coop, s'il ou elle s'intéresse aux réflexions et actions que porte ou pourrait porter sa coop en termes de vie coopérative.

Qu'est-ce que la vie coopérative ?

C'est l'ensemble des actions et pratiques concrétisant le fonctionnement de l'entreprise selon les principes coopératifs. Ce terme traduit donc à la fois la qualité et la transparence des processus décisionnels, la participation démocratique des associés à la gouvernance ainsi que les projets menées en faveur des coopérateurs et dans lesquels ils peuvent être impliqués.

Le Référent Vie coopérative est…

Un référent sur le sujet au sein de sa coop : il est au courant des projets menés par lui ou ses collègues sur cette thématique ;

Un intermédiaire entre sa Coop et la Fédération : il diffuse à son équipe les outils créés par la Fédération et remonte à la Fédération les projets menés par la coop, ainsi que les difficultés et besoins identifiés ;

En réseau avec les autres référents : il participe à des réunions thématiques et s'implique selon ses envies dans les groupes de travail.

Ce rôle nécessite donc d'avoir envie de s'investir dans ces missions, mais il ne doit pas être trop contraignant pour autant et chacun peut s'impliquer à la hauteur de son temps disponible et de ses objectifs.

A ce jour, le réseau compte plusieurs dizaines de personnes et il accueille régulièrement de nouveaux membres. Vous pouvez nous rejoindre à tout moment !

Et retrouvez les actualités Vie coopérative de la Fédération des Coop'HLM : https://www.hlm.coop/actualites-adherents/13

14, rue Lord Byron
75 384 Paris Cedex 08
www.hlm.coop

Contact :
Lucine Leclercq
Chargée de mission Vie coopérative
Lucine.leclercq@hlm.coop