

Impliquer sa communauté

Echange de bonnes pratiques

au sein de la communauté

COOPCITY

coopcity

Tout d'abord...

Pourquoi impliquer sa communauté dans le développement de son entreprise ?

Chez COOPCITY, on encourage vivement les entreprises sociales à impliquer les membres de leur communauté (bénéficiaires, bénévoles, partenaires, travailleurs, coopérateurs, ...) dans le développement de leur projet car prendre en compte leur avis est essentiel pour répondre à leurs besoins. Impliquer ses membres donne par ailleurs parfois de nouvelles idées plus proches de leur réalité quotidienne.

Mais faire participer ses membres, ça ne s'improvise pas ! D'où cet échange de pratiques sur le sujet organisé dans le cadre de la fête annuelle de COOPCITY (08/06/23).



Des questionnements auxquels les entreprises sociales font face :

Le échanges ont abordé les questions suivantes :

- Soigner l'inclusion (et l'exclusion) de nouveaux et nouvelles membres
- Faire participer ses membres
- Faire coexister des salarié.e.s et des bénévoles



Faire participer ses membres

Echange de
bonnes pratiques
réalisé lors de la
COOPCITY FEST

coopcity

Ce qui a déjà été testé :

- Newsletter appel à l'aide proposant un système de shifts bénévoles
- Utiliser les réseaux sociaux pour leur faire comprendre qu'on a vraiment besoin d'eux
- Organiser des drinks, avec de la nourriture
- Créer un groupe de travail "bien-être en entreprise"
- Diffuser des témoignages sur son site qui leur permettent de se mettre en avant et leur offre une visibilité dont ils ne disposent pas (source de motivation pour eux)
- Laisser une marge de manoeuvre et possibilité de prise d'initiatives aux membres bénévoles, ils et elles ne sont pas de simples exécutantes. Importance aussi de leur donner un pouvoir de décision
- Définir ce qu'on a envie de faire ensemble
- Créer un groupe signal d'entraide
- Faire de l'assemblée générale un vecteur de mobilisation.
- Les salariés doivent être au service des bénévoles et doivent valoriser leurs idées en les mettant en application



Ce qui a déjà été testé :

- Organiser des apéros, visites, collectes communes
- Engager un ou une chargée de communauté
- Ne pas être trop oppressant
- Créer un Récupédia (wikipedia des récupérathèques), mais ça marche pas trop en dehors des rencontres
- Organiser des apéro rencontres pour identifier les thématiques qui rassemblent. Visibiliser des actions dont tout le monde n'aurait pas forcément connaissance
- Privilégier l'informel. Terminer les réunions avant heure prévue pour ne pas stresser les membres
- Smart lab : ce sont les membres qui suggèrent des projets qui sont ensuite soumis à toutes.tous
- Consolider des mini communautés
- Trouver le moyen de permettre à la communauté de faire remonter ses besoins



Ce qui pourrait être testé :

- Développer un système de tutorat (avoir un référent)
- Recruter un.e chargé.e de communauté
- Organiser un rdv fixe par mois pour se réunir et faire les choses rébarbatives, ensemble
- Réduire le nombre de réunions
- Mixer réunions et application directe de la to-do qui en découle



Liste de ressources :

- Wikipedia
- Solaris (groupe d'entraide locale)
- Smart lab
- Genially



Soigner l'inclusion et l'exclusion

Echange de
bonnes pratiques
réalisé lors de la
COOPCITY FEST

coopcity

Ce qui a déjà été testé :

- Organiser des séances d'information pour les nouveaux membres (en 3 langues, soin dans le choix des horaires et la possibilité de le faire en ligne) et organiser une séance d'approfondissement 6 mois après
- Au lieu de prévoir une exclusion, distinguer les coopérants actifs des non-actifs
- Recruter une personne plein temps qui s'occupe du lien (avec la communauté, avec le quartier).
- Prendre en compte les enjeux découlant du rapport anciens/nouveaux (les early adopters sont souvent ultra motivés mais deviennent ensuite parfois de simples utilisateurs)
- Start Lab : Forte responsabilisation des personnes dès qu'ils arrivent dans la communauté, invitation à se présenter (de la façon qu'ils veulent), création d'un tableau avec les coordonnées de tout le monde



Ce qui a déjà été testé :

- Important de rappeler qu'ils rentrent dans une communauté et qu'ils ne doivent pas attendre qu'on fasse tout pour eux responsabiliser !
- Inviter à dire au revoir à la communauté quand les membres quittent la communauté
- On attribue à chaque nouveau membre un parrain/marraine,
- Vérifier si les nouveaux membres ont besoin d'un accompagnement pour naviguer dans la communauté Le rôle du parrain/marraine, ce n'est pas un coach ni un responsable, iel soutiens face à toutes les questions et difficultés (ex: vers qui se diriger, où chercher l'info, ...)
- Créer un trombinoscope des membres avec compétences et besoins pour faciliter l'entraide



Ce qui a déjà été testé :

- Travailler l'entraide, se rendre compte de comment ça va plus vite si l'on demande de l'aide... si tu donnes, tu reçois. Arriver à communiquer cela aux membres pour « activer » le reflex
- Déconstruire le mythe de réussir quelque chose « tout.e seul.e »
- Dans de projets où il 'y a des fondateurs, identifier la place qu'ils laissent aux nouveaux arrivants
- Déléguer des tâches valorisables et valorisées et être au clair sur les attentes (résultats, délais, qualité), trouver un équilibre entre ce qu'on demande aux salariés.e. et volontaires. Tant que le résultat est atteint, laisser le choix au membre de définir les moyens utilisés
- Clarifier les attentes, le minimum qui est attendu. vis-à-vis des membres dès l'inclusion
- Veiller à ce que les anciens soit présents lors de l'inclusion afin de faciliter la transmission des savoirs



Faire coexister les salarié.e.s et les bénévoles

Echange de
bonnes pratiques
réalisé lors de la
COOPCITY FEST

coopcity

Ce qui a déjà été testé :

- Valoriser les bénévoles
- Prendre conscience de la responsabilité au salariat
- Chouchouter les bénévoles
- Établir les critères et les tâches pour les salarié.e.s
- Connaître les besoins et les envies des bénévoles
- Recruter qqn.e dont le rôle est d'animer et de fédérer la communauté

