



Romain Thibaud,
Conseiller à la vie
associative et formation,
FECHAQC

L'IMPORTANCE DE BIEN COMMUNIQUER DANS UNE COOPÉRATIVE D'HABITATION

Qu'on le fasse tous les jours avec nos voisins, notre famille, par téléphone ou sur Internet, communiquer fait partie de notre quotidien. Comment bien communiquer au sein d'une coopérative d'habitation ?

- En accordant de l'importance à votre interlocuteur pour que celui-ci soit à l'aise et participe activement à l'échange;
- En faisant preuve d'empathie pour mieux entendre et comprendre l'autre;
- En faisant preuve d'ouverture d'esprit à l'égard des différences de l'autre pour enrichir la discussion;
- En vous montrant clair et concis afin d'éviter les doutes chez l'interlocuteur;
- En reformulant le message de l'interlocuteur dans le but de bien comprendre les propos;
- En centrant votre attention sur la problématique au lieu des propos pour rester objectif;
- En attendant que l'autre ait terminé de parler, en analysant l'information et en agissant de manière constructive.

LES BIENFAITS D'UNE BONNE COMMUNICATION

- Les enjeux et les besoins de la coopérative d'habitation sont connus de tous;
- Les membres développent un plus grand sentiment d'appartenance;
- Les décisions sont acceptées plus facilement par les membres puisque ceux-ci sont mieux informés;
- Moins de rumeurs circulent au sein de la coopérative;
- La collaboration et le respect sont meilleurs entre les instances et entre les membres.

COMMENT RENDRE UNE COMMUNICATION EFFICACE ?

Selon que vous parliez à l'ensemble des membres, à un comité ou à une seule personne, plusieurs éléments sont à considérer avant même que vous entamiez une conversation afin que la communication soit efficace. À qui vous adressez-vous ? Que voulez-vous dire et à qui voulez-vous le dire ? Quel est l'effet recherché ?

Maintenant, quel moyen de communication répond le mieux à ces questions ? La plupart d'entre vous utilisent le babillard pour y laisser des messages importants destinés à l'ensemble des membres, déposent des avis directement sur la porte des logements ou discutent des points importants aux assemblées générales. Attention, si le message s'adresse uniquement à un membre, il est préférable de le lui acheminer directement afin d'éviter la confusion auprès des autres membres.

COMMUNIQUER AUTREMENT !

Les nouvelles technologies vous permettent désormais de communiquer autrement et plus rapidement dans votre coopérative d'habitation. En effet, il vous est possible d'utiliser de nombreux outils pour rejoindre les membres. En voici quelques exemples :

- **L'infolettre** : parution tous les trois ou quatre mois afin de tenir les membres au courant des prochains événements.
- **Groupe Facebook** : si tout le monde est à l'aise avec les médias sociaux, vous pouvez créer un groupe privé afin de transmettre l'information. Il sera important de désigner un modérateur pour éviter tout débordement.
- **Les courriels** : toujours efficaces pour transmettre de l'information entre membres de comités ou du conseil d'administration.
- **Site Internet** : des outils gratuits en ligne et très simples d'utilisation vous permettent d'en créer un. Si vous vous sentez d'attaque, il offre une belle vitrine pour votre coopérative d'habitation.
- **Google Drive** : utile pour partager des documents, travailler de façon collaborative sur des dossiers ou emmagasiner des fichiers dans les nuages virtuels.

Ce qu'il faut retenir ? La clé d'une bonne communication est l'écoute active, l'ouverture d'esprit, la disponibilité à l'autre et l'objectivité. ●