

LE COURRIER DE MADAME COOP



Madame Coop,

Je ne sais pas ce qui se passe dans notre coopérative depuis quelque temps, mais j'ai l'impression que les membres ont moins de plaisir à être ensemble. Chacun fait sa petite affaire sans porter attention aux autres. Personne ne semble avoir d'ouverture aux opinions des autres, alors on est mal à l'aise de s'exprimer.

Personne ne prend d'initiative. À quand remonte la dernière fois où j'ai vu un membre se proposer pour assumer des responsabilités? Elle est très loin, la dernière fois où un membre nous a dit : « J'ai ces compétences-là, ça va me faire plaisir de mettre la main à la pâte! »

La dernière fois que j'ai entendu une remarque positive sur notre coopérative, un membre disait que nos loyers n'étaient pas si chers et, encore, c'était en réponse à un autre qui se plaignait de l'augmentation de loyer de 1 % qui venait d'être votée. Celui qui se plaignait ne se sentait pas concerné : « Vous devriez couper sur telle dépense. » À aucun moment il n'a songé à proposer que « nous pourrions faire ensemble certains travaux pour économiser ».

Qu'est-ce qui nous arrive? Avez-vous des trucs pour que nous redevenions une coopérative dynamique?

Un membre inquiet



Cher membre,

Je comprends votre désarroi. Votre coopérative n'est pas la première à vivre une telle situation! Sans connaître les causes qui lui sont propres, selon les symptômes que vous décrivez, je dirais que vous êtes en panne de sentiment d'appartenance. Vous savez, ce sentiment de solidarité qui fait que l'on s'identifie à groupe, que l'on adopte ses valeurs et qu'on a envie d'être utile. Le sentiment d'appartenance se manifeste dans nos paroles inclusives (quand nous parlons au « nous » plutôt qu'au « vous » sur un ton accusateur), dans nos comportements d'ouverture et dans les gestes qui soulignent notre engagement.

Je ne suis pas une donneuse de trucs et je n'ai pas de formule magique pour régler votre problème. Cependant, des chercheurs ont pu démontrer l'importance du sentiment d'appartenance des employés dans le succès de certaines entreprises. Présent et développé chez les employés, il a eu comme retombées un engagement, une mobilisation et un rendement plus profonds.

Vous me direz sans doute qu'« on ne peut pas comparer la relation employeur/employé et celle qui peut exister dans une coopérative ». Détrompez-vous, votre coopérative est aussi une entreprise. Bien qu'elle n'ait ni employé, ni employeur, elle a tout de même ses décideurs, le conseil d'administration, qui gère l'entreprise. À cet égard, le psychologue industriel Pierre Dubois a pu cibler six facteurs de gestion qui contribuent au développement du sentiment d'appartenance.

1. La perception de respect et de considération : il est impossible de développer un sentiment d'appartenance élevé et de mobiliser les membres s'ils ne se sentent

pas considérés, respectés et valorisés par le conseil et par la coopérative. Dans toutes vos rencontres, exigez le respect entre tous, félicitez les bons coups et reconnaissez la contribution des membres.

2. L'importance que la coopérative donne au fait d'avoir des produits et des services de qualité. L'entretien des logements, de l'immeuble, du terrain, le respect des locataires, la jouissance paisible des lieux et l'application des règlements sans discrimination ni favoritisme.
3. Une communication claire des attentes de la coopérative envers ses membres. Savoir quoi faire, quelles sont ses responsabilités, à qui s'adresser selon différents cas de figure, etc. Prenez le temps de bien définir les rôles et mandats de chaque comité.
4. Offrir aux membres, autant que faire se peut, des responsabilités correspondant à leurs intérêts, à leurs capacités, à leurs compétences, etc.
5. Informer les membres sur la mission, les enjeux, les tâches à accomplir, la situation financière, les besoins de la coopérative, etc. Le conseil doit être transparent, tout en respectant la confidentialité.
6. Savoir que les ressources de la coop sont bien gérées constitue un facteur de développement du sentiment d'appartenance. La coopérative d'habitation doit établir un budget réfléchi, le présenter aux membres et le respecter, elle doit faire un bon suivi des finances, du paiement des loyers, etc.

Bon succès!
Madame Coop ●