



L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX MEMBRES

**Un processus important pour
la force et la pérennité de votre
coopérative d'habitation**

Guide pratique de sélection et d'intégration
des nouveaux membres



FÉDÉRATION DES COOPÉRATIVES D'HABITATION DE L'ESTRIE

548, rue Dufferin, Sherbrooke, J1H 4N1
819 566-6303
fche@reseaucoop.com
www.cooperativehabitation.coop/estrie
 www.facebook.com/coopshabitationestrie



Community Housing
Transformation Centre
Centre de transformation
du logement communautaire

Le Centre de transformation du logement communautaire (CTLC) a été créé par et pour le secteur de l'habitation et est financé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement. Au CTLC, nous travaillons avec des organismes œuvrant dans le domaine du logement, à travers le Canada, pour stimuler la transformation, la durabilité et la croissance du logement communautaire.

Nous croyons que tout le monde mérite un chez-soi sécuritaire et abordable. Notre but est de développer un modèle de logement communautaire, plus entrepreneurial et économiquement viable, qui répondra aux besoins des communautés canadiennes présentement et dans les années à venir.

Membres du comité de création du guide :

Anne Quessy,
Coopérative d'habitation des Citoyens Unis
Réjean Raïche,
Coopérative de solidarité La Passerelle
Gaston Michaud,
Coopérative de solidarité La Brunante
Estelle Vandier, FIHAB
Delphine Riou, FECHAQC
Anne-Marie Nadeau, FCHE
Marianne Lemieux-Leblanc, FCHE

Collaborateurs:

Paul Goldman, éditeur IRP Canada
Serge Lapointe, consultant

Document révisé par :

Guillaume Brien, FCHE
Anne-Marie Nadeau, FCHE
Marianne Lemieux-Leblanc, FCHE

Conception graphique :

Basta communication

Révision linguistique :

Olivier Brousseau

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Ce guide de référence dresse les différentes étapes du chemin critique de l'intégration et propose une multitude d'outils pratiques axés sur l'intégration des membres. Il vise à répondre aux différents questionnements et à faire en sorte que les membres travaillent en collégialité, tout en permettant d'adapter son contenu à la culture particulière des coopératives.

De plus, il est destiné à l'ensemble des membres des coopératives d'habitation, tous et chacun étant partie prenante de l'intégration des nouveaux résidents dans le milieu de vie coopératif. Il s'adresse aussi en particulier aux membres des comités de sélection et des conseils d'administration de coopératives d'habitation désirant s'outiller dans le processus de sélection des nouveaux membres.

Tous les milieux de vie coopératifs sont interpellés par des actions d'intégration à mettre en place, soit :

Les coopératives existantes:

- Accueil de nouveaux membres dans les logements déjà existants et mis en location;
- Accueil d'un groupe de nouveaux membres à la suite de l'acquisition d'un bâtiment voisin (groupe de personnes à intégrer dans la culture de la coopérative existante)
- Accueil d'un groupe de nouveaux membres dans le cadre d'une nouvelle phase de construction.

Les nouvelles coopératives:

- Accueil d'un groupe de nouveaux membres dans un nouvel immeuble en fin de construction;
- Coopératives de propriétaires.

Cette version électronique est diffusée sur le site Internet de la Confédération québécoise des coopératives d'habitation (CQCH). Elle donne accès à des modèles que vous pouvez utiliser et adapter en téléchargeant les fichiers sur votre ordinateur.

Pour faciliter votre lecture, vous trouverez les icônes suivantes :

Pour qui :

-  Coopératives pour personnes âgées
-  Coopératives pour tous
-  Coopératives existantes
-  Nouvelles coopératives
-  Coopératives existantes : nouvelle phase ou acquisition d'un immeuble
-  Coopératives de propriétaires

Types de fichiers disponibles:

-  Word
-  Excel
-  PPT
-  PDF
-  Modèles téléchargeables:
-  Lien internet

INTRODUCTION

Il y a un accord généralisé sur le fait que les demandeurs cherchent un « logement pas cher ». La notion de coopération doit être au cœur de la démarche de recherche de logement. Il est important de donner l'heure juste dès le premier contact.

Une coopérative, c'est une organisation où les membres travaillent ensemble (co-opérer) afin de se donner de meilleurs services au meilleur prix. Il est donc important de connaître tout de suite les habiletés et savoir-faire (mineurs ou importants) dont les nouveaux membres disposent et dont toute la coopérative pourra profiter. Si la personne refuse, il sera très difficile d'en faire un coopérateur. Les valeurs coopératives, lorsqu'elles sont vécues tout au long du processus d'intégration, rendent palpable l'esprit coopératif auquel les nouveaux membres sont invités à adhérer.

Le *Guide pratique de sélection et d'intégration des nouveaux membres* se veut une référence pour soutenir les résidents dans leur volonté de se donner un milieu de vie où il fait bon travailler ensemble.



TABLE DES MATIÈRES

COMMENT UTILISER CE GUIDE?.....	03
INTRODUCTION.....	04
ÉTAPE 1: Informer sur le mouvement coopératif en habitation.....	06
ÉTAPE 2: Remplir le formulaire de demande de logement.....	07
ÉTAPE 3: Organiser une rencontre d'information sur la coopérative ou une visite du logement.....	08
ÉTAPE 4: Préparer le processus de sélection et réaliser les entrevues.....	09
Aide au loyer.....	09
Programme Supplément au loyer (PSL) de la SHQ.....	09
Entrevue de sélection.....	10
Test psychométrique sur la personnalité et les valeurs interpersonnelles...	10
ÉTAPE 5: Sélectionner et accepter les futurs membres.....	12
ÉTAPE 6: Signer les baux et les contrats.....	13
ÉTAPE 7: Entrer dans les logements des nouveaux membres.....	15
Accueil par les membres.....	15
Plan de formation des nouveaux membres.....	15
Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation.....	16
ÉTAPE 8 : Développer le sentiment d'appartenance, la culture d'entraide et la bienveillance coopérative.....	17
CONCLUSION.....	19
ANNEXE 1 : étape 4 - Test psychométrique.....	20
ANNEXE 2 : étape 6 - Coops propriétaires.....	25

ÉTAPE 1

INFORMER SUR LE MOUVEMENT COOPÉRATIF EN HABITATION

Les personnes présentant un intérêt à habiter un logement dans une coopérative d'habitation doivent d'abord avoir un bon aperçu du projet coopératif et de sa distinction par rapport à un logement dans un immeuble privé, un OSBL en habitation ou une habitation à loyer modique (HLM). Habiter dans une coopérative signifie prendre part à un projet collectif; les candidats et candidates doivent être inspirés et attirés par cette vision. C'est un préalable pour se sentir bien dans une coopérative d'habitation et vouloir participer au projet.

À cette fin, plusieurs coopératives invitent les personnes intéressées par un logement à assister à la séance d'information générale donnée par leur fédération ou à visionner une vidéo explicative mise en ligne par celle-ci¹. D'autres coopératives, particulièrement en zone rurale, présentent leur milieu de vie et répondent directement aux questions souvent adressées par des gens qu'elles côtoient dans la communauté. Ces diverses façons d'informer sur la vie en coopérative et de répondre aux premières questions peuvent être complémentaires.

Cette première source d'information peut aussi être une exigence de la part de la coopérative en incitant les candidats à recueillir les renseignements nécessaires à la prise d'une décision éclairée avant de soumettre leur candidature. Certaines personnes n'ayant pas le profil recherché se désistent dès cette première étape. La fédération agit donc en soutien aux coopératives en répondant aux premières questions d'ordre général.

Les aspects suivants sont généralement présentés lors de cette séance:

● Aspects juridiques :

- Différences entre les coopératives, les HLM et les OBNL;
- Lois, règlements et politiques

● Mission de la fédération régionale

● La vie en coopérative

- Différentes formes de coopératives (aînés, familles, besoins particuliers, etc.);
- Valeurs coopératives;
- Participation et tâches;
- Privilèges membre.

● Quoi faire pour devenir membre?

- Démarches pour trouver un logement coopératif;
- Formulaire de demande de logement de la coopérative.

● Programme de soutien au logement (subvention pour personnes à faibles revenus)

● Autres ressources :

Sites Internet :



[Confédération québécoise des coopératives d'habitation \(CQCH\)](#)



[Projets collectifs d'habitations pour aînés](#)



[Fondation Accès Proprio](#)

Lectures:



[« On ne transplante pas un vieil arbre...La Brunante » de Gaston Michaud](#)

Vidéos:



[Documentaire : Les coops en mouvement](#)



[Documentaire : La coop de ma mère \(DVD\)](#)



[Coop La Brunante
2e documentaire sur la Coop La Brunante](#)



[Séance d'information sur les coopératives d'habitation \(à venir\)](#)



[Les coopératives d'habitation: un rempart pour la santé des Québécois](#)

¹ Vérifiez auprès de votre fédération si elle offre ces services.

ÉTAPE 2

REEMPLIR LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE LOGEMENT

Les personnes qui souhaitent manifester leur intérêt et déposer officiellement une demande d'adhésion doivent remplir le formulaire de demande de logement. Dès cette étape, les futurs membres sont invités à inscrire dans le formulaire leurs intérêts, leurs implications et leurs disponibilités. On met la table pour favoriser la participation au sein de la coop.

Vous pouvez offrir aux gens intéressés différentes façons de remplir le formulaire, par exemple :

● EN LIGNE

- Sur votre site Internet (si applicable);
- Par le biais de votre fédération (vous pouvez afficher votre formulaire et accéder directement aux formulaires remplis).

● PAR TÉLÉPHONE

- À votre coopérative;
- À votre fédération pour les formulaires affichés sur le site Internet (offrir cette option pour les personnes ayant de la difficulté à remplir le formulaire en ligne).



● SUR PLACE

- À votre coopérative.



MODÈLES :



[Gestion des demandes de logements pour nouvelles coopératives](#)



[Formulaire - Demande de logements pour coopératives \(général\)](#)



[Formulaire - Demande de logements pour coopératives \(aînés\)](#)

ÉTAPE 3

ORGANISER UNE VISITE DU LOGEMENT OU UNE RENCONTRE D'INFORMATION SUR LA COOPÉRATIVE

Le moment est venu de présenter votre coopérative plus concrètement pour les personnes qui ont manifesté leur intérêt. Pour les coopératives en construction, les gens sont curieux de consulter les plans architecturaux et les images du bâtiment, alors que les personnes convoitant un logement existant souhaitent le voir en personne, le visiter.

Dans les deux cas, la coopérative doit donner l'heure juste sur les coûts exigés, sur les grandes lignes de l'engagement attendu du membre et sur le rabais auquel ce dernier a droit. De plus, la coopérative doit présenter ses obligations envers ses membres. Cette étape permet de répondre à plusieurs questions des futurs membres et de rendre davantage tangible le projet de vie au sein de la coopérative.



Rencontre d'information sur la coopérative



L'organisation d'une rencontre d'information devient pertinente lorsqu'il y a plusieurs personnes intéressées par un ou plusieurs logements vacants. Elle permet d'éviter de faire plusieurs rencontres en présentant la même information.



A) Visite du logement

Les candidats et candidates doivent être en mesure de visiter leur logement pour en savoir davantage sur la coopérative et confirmer leur intérêt à louer le logement vacant. Les membres du comité de sélection impliqués dans cette première rencontre avec le candidat ou la candidate peuvent aussi déceler un premier niveau d'intérêt envers lui ou elle.



Voici les thèmes d'information suggérés lors de cette étape :

A) Participation :

- Ce qu'est une année dans ma coopérative;
- Agenda type;
- Activités sociales;
- Statut de membre et contrat de membre.

B) Suggestions de formes d'implication

C) Conditions d'admission

D) Principales clauses du règlement d'immeuble



MODÈLES :



[Présentation \(coopérative générale\)](#)



[Présentation \(nouvelle coopérative pour aînés\)](#)



[Présentation \(coopératives de propriétaires\)](#)

ÉTAPE 4

PRÉPARER LE PROCESSUS DE SÉLECTION ET RÉALISER LES ENTREVUES

Afin d'entamer le processus de choix des nouveaux membres, la coopérative doit d'abord se doter d'une politique de gestion de la sélection et créer un comité responsable de cette tâche. Ainsi, les membres du comité connaissent clairement leur mandat, la procédure à suivre et les critères de sélection. La politique de sélection doit aussi tenir compte des critères particuliers à considérer en lien avec l'aide au loyer offerte aux personnes à faible revenu le cas échéant. Cette politique oriente également le questionnaire d'entrevue utilisé pour choisir les futurs membres et voisins qui prendront part à la vie coopérative.

Aide au loyer

Il existe différents programmes d'aide au loyer pour les personnes et familles à faible revenu. Étant donné que les coopératives visent une mixité de clientèle, combinant des personnes à des échelles de salaires annuels variables, l'aide au loyer est limitée à un nombre restreint de membres, et le nombre de subventions varie d'une coopérative à l'autre. Les ménages à faible revenu, admissibles au sein de la coopérative, paient seulement 25% ou 30% de leur revenu pour leur loyer en fonction du programme; le manque à gagner est versé par le programme de financement directement à la coopérative.

Pour être admissible à l'aide au loyer disponible au sein de la coopérative, les candidats et candidates doivent présenter leur revenu brut de l'année précédente en fournissant leur avis de cotisation. Si ce revenu correspond au seuil de revenu maximal exigé en fonction du programme d'aide, alors la personne est admissible à l'aide au loyer.

Avant de procéder aux entrevues, il est important de connaître le nombre de subventions disponibles au sein de la coopérative. On tiendra compte des ménages répondant au seuil de revenu maximal pour louer les logements pour lesquels la coopérative peut attribuer des subventions. Dans le cas où il y a davantage de candidatures retenues et admissibles que de subventions disponibles, la coopérative pourra tenir une liste d'attente et, éventuellement, attribuer une subvention qui se libère à la prochaine personne qui s'y trouve.

Programme Supplément au loyer (PSL) de la SHQ

Les coopératives financées par la SHQ sont admissibles au programme Supplément au loyer (PSL) qui permet aux ménages à faible revenu de payer seulement 25 % de leur revenu pour se loger. Les seuils de revenus par catégorie (personne seule, couple, etc.) et par municipalité sont disponibles en ligne sur le site de la Société d'habitation du Québec à l'adresse: <https://services.habitation.gouv.qc.ca/wls/apex/f?p=480000:2>

Ce programme est administré en fonction du certificat de conformité qui a été délivré aux coopératives. Dans ce certificat, on retrouve une série de résolutions adoptées par la coopérative, venant préciser les critères de sélection de base avec le pointage associé. Pour confirmer les choix de vos candidatures auprès des responsables du PSL, il est essentiel de démontrer un pointage supérieur pour les compétences coopératives par rapport aux critères de base. La CQCH a développé un modèle de questionnaire d'entrevue, que vous pouvez utiliser, comprenant des questions avec un pointage en lien avec le PSL.

Pour confirmer la subvention aux candidats sélectionnés, il est nécessaire d'acheminer les résultats des pointages du processus de sélection aux administrateurs locaux de l'aide au loyer (Office d'habitation ou autre, selon les directives de la SHQ ou du programme). Ces derniers autorisent l'octroi des subventions à la coopérative qui peut alors confirmer le prix du loyer à payer par les locataires admissibles.

Entrevue de sélection

L'entrevue est une étape essentielle du processus de sélection. Elle permet de rencontrer les candidats et candidates et d'échanger sur leurs intérêts pour la vie coopérative, sur leur esprit coopératif et sur leur éventuelle implication à titre de membre. C'est un moment privilégié de prise de connaissance mutuelle durant lequel s'établit un début de relation qui se veut révélateur pour la suite : on accepte ou l'on refuse la candidature.

Le questionnaire d'entrevue, préparé en amont de la rencontre, doit être cohérent avec le projet particulier de la coopérative et avec le profil recherché chez les membres. Avant d'entamer le processus d'entrevue, il est nécessaire de consulter le conseil d'administration pour valider les compétences recherchées par rapport aux besoins actuels de la coopérative. Nous suggérons l'utilisation d'un questionnaire doté d'un pointage et d'une pondération chiffrés pour faciliter la sélection finale des candidats.

Le comité de sélection joue un rôle de premier plan dans la planification, l'organisation, le déroulement des entrevues et le pointage final le cas échéant. En équipe de deux à trois personnes, les membres accueillent les candidats, les rassurent sur la confidentialité des échanges, présentent les intentions de l'entrevue, posent les questions, prennent des notes et peuvent accorder des points. La rencontre permet aussi d'apporter des précisions sur la coopérative et de répondre aux questions des candidats.



La durée des entrevues est généralement de 45 minutes. Par la suite, les membres échangent sur leurs évaluations et peuvent attribuer un pointage final commun. Les candidatures retenues sont alors recommandées au conseil d'administration.

Voici quelques astuces pour une entrevue réussie :

- Accueillir chaleureusement la personne et la rassurer sur la confidentialité des échanges;
- Démontrer une énergie positive, en ce qui concerne la vie au sein de la coopérative, en nommant quelques bons coups collectifs;
- Être entièrement disposé à l'écoute et à l'échange durant toute la période de l'entrevue (éteindre les cellulaires!);
- Être bien préparé dans les séquences du déroulement de la rencontre;
- Avoir en main le nécessaire pour poser les questions et prendre des notes;
- Entraîner les nouveaux membres du comité de sélection en les faisant participer au processus d'entrevue;
- Informer sur l'importance de l'implication, sur les comités existants au sein de la coopérative et sur les principales clauses du règlement d'immeuble;
- Informer sur les suites du processus de sélection.

Test psychométrique sur la personnalité et les valeurs interpersonnelles

Choisir des membres qui vont s'impliquer et contribuer positivement au milieu de vie coopératif n'est pas toujours évident à travers le processus de sélection. Des futurs membres peuvent avoir fait mention de leurs intérêts et de leurs disponibilités lors de l'entrevue, mais vous constatez qu'une fois établis, ils ne participent pas adéquatement à la vie coopérative. Comment faire pour vous assurer que les résultats d'entrevue donnent un portrait juste du profil coopératif de la personne? Ou comment choisir entre deux candidats et candidates ayant un pointage d'entrevue similaire?

Pour vous aider à aller plus en profondeur dans la connaissance de la personnalité et des valeurs de certaines personnes, vous pouvez utiliser un test psychométrique conçu scientifiquement par IRP Canada: l'IPVI 3. Avant d'en faire usage, il est très important que vous fassiez appel à votre fédération régionale pour bien en comprendre le but la façon de l'utiliser, et que vous puissiez en interpréter les résultats de façon autonome.

Ce test mesure des traits de la personnalité et des valeurs interpersonnelles, dont la sociabilité, l'acceptation des autres, la conformité et l'altruisme. Il s'effectue au moyen d'un questionnaire en ligne comportant une soixantaine de questions.

L'accès au questionnaire en ligne se fait directement en cliquant sur un hyperlien. La durée des questions à répondre est évaluée entre 25 à 45 minutes, sans limites de temps. Vous pouvez permettre aux candidats et candidates de répondre au

questionnaire à partir de leur domicile, s'ils ont l'équipement nécessaire, ou vous pouvez leur offrir un espace à cette fin. Avant de demander à un candidat ou candidate de faire le test, le comité de sélection doit s'assurer du respect des critères suivants:

- Avoir la certitude que les candidats ou candidates sont très à l'aise avec le français et la lecture, c'est-à-dire qu'ils aient un niveau de connaissances correspondant au secondaire 1;
- S'assurer que la personne ait bien compris les consignes et qu'elle soit en bonne disposition sur les plans cognitif et émotionnel;
- Offrir un environnement calme, propice à la concentration et assurant la confidentialité des réponses;
- Disposer d'un temps suffisant, sans limites;
- Disposer d'un accès Internet fiable.

Pour en savoir davantage, veuillez vous référer à l'annexe 1



MODÈLES :

[Guide pratique de gestion:](#)



[Politique de gestion de la sélection \(incluant les critères de sélection\)](#)



[Questionnaire d'entrevue pour tous](#)



[Test psychométrique](#)



[Exemple des tâches et des intérêts dans les comités](#)



[Procédure pour une entrevue](#)



[Conditions d'admissibilité](#)



[Suggestions de diverses formes d'implication](#)

ÉTAPE 5

SÉLECTIONNER ET ACCEPTER LES FUTURS MEMBRES

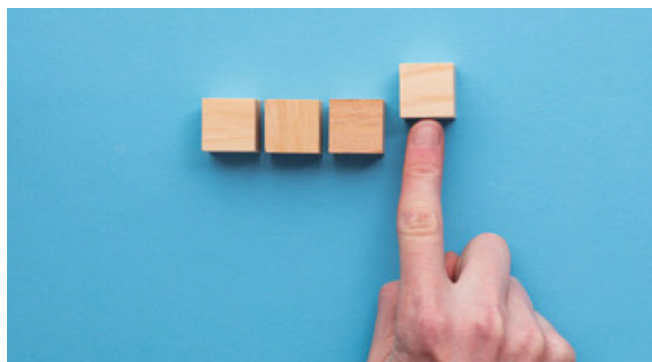
Les résultats des entrevues permettent au comité de sélection de recommander des candidatures ayant un profil coopératif au conseil d'administration. Avant de procéder à l'admission des nouveaux membres par le conseil, il est fortement recommandé de demander une enquête de crédit sur les candidats ou candidates et de les informer des suites de la procédure de sélection. Les frais de l'enquête de crédit sont généralement à la charge de la coopérative. Votre fédération² offre le service de demande d'enquête de crédit. Communiquez avec celle-ci pour en connaître les coûts.

Lorsque le résultat de l'enquête est positif et que la sélection est terminée, le conseil d'administration doit approuver le choix des candidatures. Le comité de sélection ou le conseil d'administration informe alors les candidats ou candidates de leur acceptation par le biais d'une lettre ou d'un appel téléphonique.



Pour les nouvelles coopératives ou pour celles développant une nouvelle phase ou procédant à l'acquisition d'un immeuble voisin, les délais entre l'acceptation et l'entrée en coopérative peuvent être incertains et échelonnés sur plusieurs mois. Il est alors recommandé de faire signer un engagement préliminaire aux candidats et candidates retenus tout en leur faisant parvenir les statuts et règlements de la coopérative, le règlement d'immeuble et le contrat de membre (voir étape 6).

En cas de refus, la coopérative n'est pas tenue d'informer les candidats et candidates des motifs ayant conduit à la décision. Au contraire, il est fortement recommandé d'indiquer qu'il a fallu faire un choix parmi plusieurs candidatures et que leur demande n'a tout simplement pas été retenue.



MODÈLES :



[Lettre d'engagement préliminaire pour les nouvelles coopératives \(en construction\)](#)



[Formulaire d'autorisation de demande d'enquête de crédit \(FCHE\)](#)

² Validez auprès de votre fédération si elle offre le service.

ÉTAPE 6

SIGNER LES BAUX ET LES CONTRATS

Cette étape définit l'engagement du membre envers la coopérative et celui de la coopérative envers le membre. C'est le moment des signatures de documents légaux, qui lient les parties, et de la remise de documents d'information sur le fonctionnement de la coopérative.



Les nouvelles coopératives de locataires doivent d'abord procéder à l'attribution de l'ensemble des logements aux ménages sélectionnés avant la signature du bail.

Pour les nouvelles coopératives de locataires avec plusieurs nouveaux membres devant emménager durant la même période, il peut s'avérer efficace de tenir une rencontre collective. C'est le moment idéal pour présenter les clauses du bail, le règlement d'immeuble et le contrat de membre à l'ensemble des candidats et candidates sélectionnés. C'est un moment privilégié pour poser des questions et approfondir la signification des documents. Lors de cette rencontre, les personnes à l'aise peuvent procéder aux signatures et les autres peuvent prendre rendez-vous individuellement pour clarifier leurs questionnements et signer les documents.



Les coopératives pour aînés sont dans l'obligation de détenir un dossier pour chacun des résidents. Ce dossier doit comporter diverses informations en lien avec le profil général du résident, les contacts en cas d'urgence et autres renseignements d'ordre confidentiel. Un outil Dossier résident a été conçu par la FCHE pour faciliter la collecte de ces données et générer les dossiers des résidents et les cartables d'urgence.



Pour les coopératives de propriétaires, le processus d'achat implique divers documents légaux tels que l'offre d'acquisition ou l'acte de cession en usufruit. Une rencontre chez un notaire est obligatoire pour faire l'acquisition d'une unité. Pour en savoir davantage, veuillez vous référer à l'annexe 2.



Les documents légaux suivants sont remis à cette étape:

- Règlement d'immeuble;
- Bail (pour les coopératives de locataires);
- Règlement de régie interne;
- Contrat de membre.



Pour accéder à plus d'information et aux modèles de ces documents, cliquez ici: [Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation](#)

De plus, aux nouveaux membres, il est recommandé de remettre de la documentation regroupant toutes les informations importantes sur la vie en coopérative. Ces documents peuvent aussi être remis au moment de l'emménagement.

Exemples de documentation³ pour informer globalement sur la vie en coopérative:

- Table des matières (facultatif)
- Lettre de bienvenue
- Présentation de la coopérative :
 - Historique de la coopérative;
 - Organigramme de la coopérative;
 - Liste des comités de la coopérative;
 - Liste des adresses de courriels et des numéros de téléphone (avec l'accord des membres);
 - Les 4 chapeaux à porter;
 - Bulletin d'information de la coopérative (le cas échéant).
- Fonctionnement de la coopérative :
 - Quoi faire en cas de besoin de réparations?;
 - Formulaire de demande au CA – relations interpersonnelles;
 - Plan d'évacuation d'urgence;
 - Autres informations : réparations à la charge des locataires, assignation des stationnements, location de salles communautaires, effets personnels, informations sur le recyclage et la gestion des rebuts, mode d'emploi des thermostats (si réglables).
- Services de la fédération et de la Confédération :
 - Carte multiservice et carte rabais;
 - Ligne du bon voisinage et soutien communautaire (FCHE);
 - Présentation des ressources pertinentes de votre fédération selon les besoins.



MODÈLES :



[Aide-mémoire sur les informations à transmettre aux nouveaux membres](#)



[Lettre de bienvenue](#)



[Formulaire d'accompagnement relations interpersonnelles](#)



[Informations sur la carte multiservice et la carte rabais](#)



[Les 4 chapeaux à porter – locataires](#)
[Les 4 chapeaux à porter – propriétaires](#)



[Organigramme de la coopérative](#)



[Location de salles communautaires](#)



[Plan d'évacuation d'urgence](#)



[Exemples d'informations supplémentaires](#)



[Dossier résident](#)

³ Pouvant être sous la forme d'un cartable du membre

ÉTAPE 7

ENTRER DANS LES LOGEMENTS DES NOUVEAUX MEMBRES

Accueil par les membres

Afin de faciliter l'intégration des membres et de les recevoir chaleureusement dans leur nouveau milieu de vie, plusieurs coopératives organisent des activités d'accueil.

Exemples d'activités d'accueil:

- 5 à 7, cadeau de bienvenue;
- Jumelage, parrainage/marrainage;
- Présentation des membres aux nouveaux résidents (et vice versa);
- Bulletin interne et présentation des nouveaux membres avec leurs intérêts et compétences;
- Présentation des nouveaux membres aux assemblées générales.

Ces activités ponctuelles viennent bonifier le soutien continu offert par les membres de la coopérative. La vie en coopérative sous-entend une culture d'entraide. Cette étape d'accueil est une belle occasion pour mettre en lumière cette valeur et inviter les nouveaux résidents à s'adresser aux autres membres de la coopérative pour poser des questions. Chaque membre devient partie prenante de l'intégration des nouveaux résidents et tous participent à faire en sorte qu'ils se sentent accueillis dans leur milieu de vie.

Plan de formation des nouveaux membres

Votre fédération et certaines coopératives organisent des formations sur divers thèmes afin de renseigner les membres sur le fonctionnement de leur coopérative et de les outiller pour jouer un rôle dans la gestion de l'entreprise. Certaines fédérations tiennent des colloques de formation réunissant des membres de plusieurs coopératives de votre région. Ces rencontres constituent des moments riches en partage d'expériences et d'apprentissages mutuels. D'autres fédérations présentent une offre de formations régulières ou ponctuelles tout aussi enrichissantes en échanges de pratiques. Informez-vous auprès de votre fédération ou de votre coopérative pour connaître l'offre de formation et la documentation disponibles.

Formation de base pour tous les nouveaux membres:

la formation de base de type Coop 101 est offerte par plusieurs fédérations ou coopératives et s'avère des plus pertinentes pour stimuler la participation à la vie démocratique de la coopérative.

Formations spécifiques: des formations spécifiques sont offertes sur les thèmes de l'administration, la

gouvernance, l'entretien, le vivre ensemble et sur d'autres sujets pouvant outiller les membres en fonction de leur implication au sein de différents comités.



Les nouvelles coopératives pour aînés font face à une obligation de formation en premiers soins avant même l'entrée dans les lieux. Des personnes doivent se porter volontaires pour agir à titre de répondants advenant des situations d'urgence. Les formations en premiers soins et en sécurité deviennent donc prioritaires pour ces coopératives.



Pour toutes les nouvelles coopératives et pour celles qui développent une nouvelle phase de construction, la mise en place d'une structure organisationnelle en fonction des besoins et des talents des membres représente un enjeu qui nécessite souvent d'être soutenu par une formation sur mesure. Chaque nouveau membre se porte volontaire à jouer un rôle et à s'impliquer dans un comité. Pour une bonne coordination et une bonne réalisation des tâches, il est nécessaire d'outiller les membres des comités dans la définition de leur mandat et de leur plan d'action. Il faut les guider

dans les différentes fonctions qu'ils doivent s'attribuer et dans la création de canaux de communication avec le conseil d'administration.



Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation

En 2022, la CQCH a mis à jour son Guide pratique de gestion des coopératives d'habitation sur une plateforme accessible par ordinateur, ou téléphone intelligent. On y retrouve des informations détaillées sur l'ensemble des aspects de gestion d'une coopérative d'habitation. S'y trouvent également des références aux articles de loi correspondants et des recommandations de bonnes pratiques de gestion. Ce guide met à la disposition des membres des coopératives de multiples outils à télécharger et à ajuster à la couleur de leur coopérative.



MODÈLES :



[Plan de formation](#) (voir guide pratique de gestion)



[Fiche bilan des formations suivies par membre](#) (voir guide pratique de gestion)

ÉTAPE 8

DÉVELOPPER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE, LA CULTURE D'ENTRAIDE ET LA BIENVEILLANCE COOPÉRATIVE

L'intégration au milieu de vie vient avec la nécessité de jouer un rôle, de participer activement à la vie coopérative et, ainsi, de développer un sentiment d'appartenance. Le fait de contribuer à son milieu et d'y être associé influence l'impression d'être intégré et de faire partie de la coopérative. Ce sentiment peut se développer en s'impliquant au sein d'un comité, du conseil d'administration ou en réalisant des tâches précises axées sur le talent ou les habiletés de chacun.

Il est important de vous assurer de faire une place aux nouveaux membres et de les outiller afin qu'ils soient en mesure de participer adéquatement aux tâches et aux activités de la coopérative. Votre fédération peut vous soutenir par le biais de son offre de formation, d'accompagnement des comités et avec la documentation disponible.

En plus des rôles spécifiques à jouer, la vie coopérative s'alimente de l'imagination de tous et chacun dans l'organisation de moments et de lieux rassembleurs. Des coopératives ont créé des lieux de convivialité à partir d'installations telles que :

- Tables de pique-nique;
- Balançoires;
- Abri de jardin;
- Petit parc pour enfants;
- Salle communautaire;
- Etc.

De tels lieux permettent aussi de tisser des liens avec la communauté environnante. Les passants du coin prennent le temps de s'arrêter; la coopérative devient un milieu de vie attirant et en contact permanent avec la population. Autour de ces lieux, diverses activités ouvertes à tous peuvent être organisées :

- Accueil des nouveaux membres;
- Tire sur la neige;
- Épluchette de blé d'inde;
- Anniversaires;
- Bingo;
- Etc.



Divers événements de la vie coopérative deviennent aussi des occasions de travail collectif. Ainsi, lorsqu'un logement se libère et qu'un travail doit se faire pour libérer les lieux, peindre, puis remettre le logement en état, des personnes de la coopérative peuvent unir leurs efforts et effectuer des tâches dans le plaisir tout en permettant à la coopérative de réduire les coûts. Ces formes d'initiatives valorisent les personnes impliquées.

À travers toute cette vie coopérative, de nombreux moments sont à capter en photos et, éventuellement, des activités de reconnaissance sont à organiser:

- Photos des nouveaux membres avec mention de leur rôle;
- Bons coups de l'année;
- Activité reconnaissance de votre fédération⁴;
- Participation au Gala de l'intercoopération⁵.

D'autres aspects de la vie en coop favorisent aussi la fidélisation des membres:

- Tenir des réunions efficaces et satisfaisantes;
- Former les membres à la communication relationnelle;
- Organiser des regroupements d'achats;
- Etc.



Informez-vous auprès de votre fédération pour connaître les formations offertes afin de développer des compétences coopératives et ainsi faciliter la gestion et la vie en milieu coopératif.

Au cours des premiers mois de la vie coopérative, les nouveaux membres vivent toutes sortes d'émotions en lien avec leur récent milieu de vie; ils ont divers besoins, questionnements ou des idées à partager. Les membres présents, en adoptant une attitude bienveillante, peuvent s'intéresser aux nouvelles personnes en prenant soin d'échanger sur leur intégration. La coopérative peut aussi mettre sur pied un système de parrainage/marrainage avec des moments clés identifiés pour s'assurer de la bonne intégration de la personne, par exemple après un, trois ou six mois.



Pour les nouvelles coopératives, c'est une bonne pratique de diffuser un questionnaire à tous les nouveaux membres, après les premiers mois d'habitation, afin de connaître leurs ressentis concernant leur intégration, leurs besoins et leur appréciation générale. Ces données deviennent fort utiles pour planifier la suite des activités visant le développement du milieu de vie coopératif.



MODÈLES :



[Questionnaire sur l'intégration des nouveaux membres](#)

⁴ Vérifiez auprès de votre fédération si de telles activités sont prévues.

⁵ Vérifiez auprès du bureau de la Coopérative de développement régional du Québec de votre région.

CONCLUSION

Ce guide se veut un outil de référence pour faciliter et améliorer la sélection et l'intégration des nouveaux membres de coopératives.

À travers chacune des étapes proposées, l'implication des membres est encouragée pour faire en sorte de développer les valeurs de la coopération et une culture de l'entraide. En valorisant les forces de chacun dans un esprit collectif et solidaire, les coopératives d'habitation favorisent la santé globale et l'épanouissement des individus tout en renforçant leurs capacités à affronter les défis de notre société et de notre planète. En considérant les impacts des changements climatiques et les grands bouleversements actuels et à venir, la force de la coopération devient un atout à privilégier, à faire connaître et à développer.



LIENS :



[Site Accorderie](#)

ANNEXE 1 : ÉTAPE 4

TEST PSYCHOMÉTRIQUE

Ce test mesure huit traits de personnalité et six valeurs interpersonnelles:

Traits de personnalité	Valeurs interpersonnelles
• Confiance en soi • Responsabilité • Prudence • Dynamisme • Curiosité intellectuelle • Sociabilité • Acceptation des autres • Stabilité émotionnelle	• Recherche d'approbation • Conformisme • Liberté d'action • Leadership • Reconnaissance sociale • Altruisme

Parmi ces traits et valeurs, certains sont identifiés par IRP Canada pour donner des indications supplémentaires sur les candidats et candidates dans un contexte d'activité communautaire, soit :

- la sociabilité;
- l'acceptation des autres;
- la conformité;
- l'altruisme.

En répondant au questionnaire, les candidats et candidates doivent sélectionner, parmi quatre affirmations, celle qui les caractérise le mieux et celle qui les caractérise le moins. Le résultat se présente sous la forme d'un rapport comportant des pointages, des graphiques et des descriptifs qui permettent d'en savoir davantage sur les candidats et candidates.

Pour chacun de ces aspects, les résultats du questionnaire accordent un pointage variant entre 1 et 10. Pour les coopératives d'habitation, les candidats et candidates obtenant un pointage entre 3 et 10, considéré moyen ou élevé, sont jugés acceptables pour répondre au bon fonctionnement de la coopérative. L'interprétation des résultats se fait donc en respectant les seuils suivants:

- À accepter : un seuil supérieur à 7 est considéré élevé
- À accepter : un seuil entre 3 et 7 est considéré moyen
- X À refuser : un seuil de moins de 3 est considéré faible

VOICI LES EXPLICATIONS, SELON IRP CANADA, EN LIEN AVEC CES RÉSULTATS POUR LES TRAITS ET VALEURS IDENTIFIÉS⁶ :

Sociabilité

Si élevé : « Cette personne aime travailler en équipe et être avec les gens. Elle est amicale et crée facilement des contacts sociaux. »

Si moyen : « Cette personne se situe dans la moyenne quant à l'aisance avec laquelle elle crée des contacts sociaux. Elle pourra être à l'aise dans le travail en équipe tout comme dans le travail individuel, avec de préférence un équilibre entre les deux. »

Si bas : « Cette personne n'a pas de facilité à créer des contacts sociaux. Elle ne cherche pas à rencontrer de nouvelles personnes et n'est pas très à l'aise en groupe. Elle préfère généralement travailler seule et est plutôt introvertie. »

Acceptation des autres – Tolérance

Si élevé : « Cette personne est généralement tolérante, compréhensive et ouverte aux autres et à leur point de vue. Elle accepte bien la critique et fait facilement confiance aux gens. »

Si moyen : « Cette personne se situe dans la moyenne quant à sa tolérance, à son ouverture aux autres, ainsi qu'à la facilité avec laquelle elle reçoit la critique et accorde sa confiance aux autres. »

Si bas : « Cette personne a tendance à être critique envers les autres, peut être facilement ennuyée ou irritée par ce que les autres font et peut avoir de la difficulté à s'ouvrir aux idées d'autrui et à recevoir la critique. Elle n'accorde pas facilement sa confiance. »

Conformité

Si élevé : « Cette personne accorde généralement une grande importance aux règles, aux normes et aux conventions sociales. Elle a tendance à se conformer à ce qui est socialement acceptable et à respecter la hiérarchie. »

Si moyen : « Cette personne se situe dans la moyenne quant à l'importance qu'elle accorde aux règles, aux normes et aux conventions sociales. Elle agit généralement en cohérence avec les conventions sociales, mais elle peut aussi s'en distancier. »

Si bas : « Cette personne ne valorise pas les règles, les normes et les conventions sociales. Elle a tendance à agir sans prendre en considération les règles et les conventions sociales. »

Altruisme

Si élevé : « Cette personne est attentive aux besoins et difficultés des autres. Elle accorde de l'importance à la générosité, au partage et à l'aide à autrui. Elle peut être qualifiée de bienveillante. »

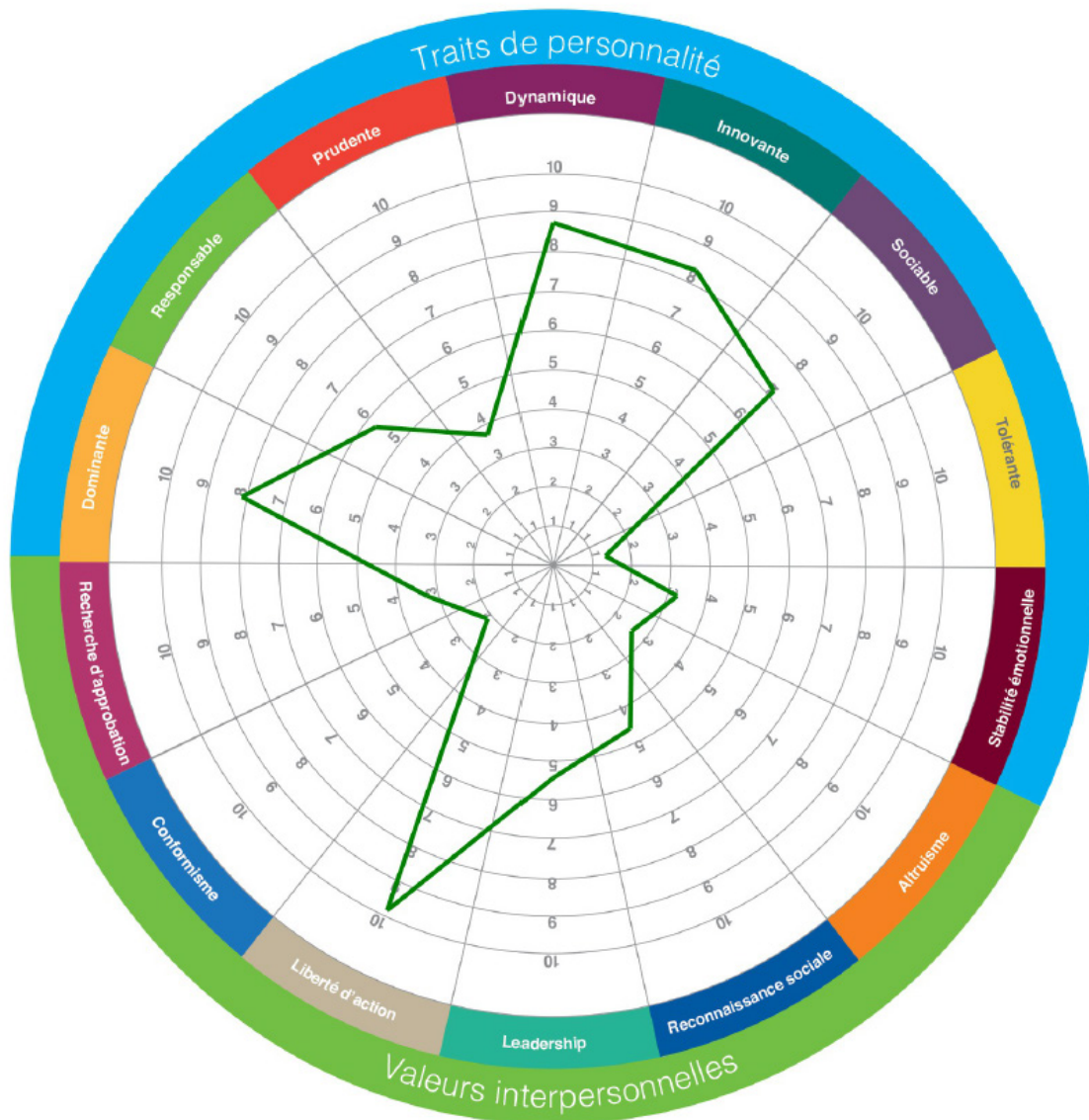
Si moyen : « Cette personne peut se montrer attentive aux besoins et difficultés des autres, mais cela ne fait probablement pas partie de ses préoccupations les plus importantes. Elle se situe dans la moyenne quant à l'importance qu'elle accorde à la générosité, au partage et à l'aide à autrui. »

Si bas : « Cette personne n'a pas tendance à se montrer attentive aux besoins et aux difficultés des autres. Elle n'attache pas une grande importance à la générosité, au partage et à l'aide à autrui. »

D'autres traits ou valeurs peuvent correspondre à des besoins particuliers de la coopérative, par exemple le besoin de s'allier quelqu'un ayant du leadership ou du dynamisme. Les résultats du test psychométrique viennent compléter les informations sur les candidats ou candidates pour aider à prendre une décision sur la sélection. Il est très important de les utiliser en complémentarité à l'entrevue de sélection, si nécessaire, et non pas en remplacement de celle-ci. L'entrevue de sélection demeure une rencontre essentielle pour évaluer la personne.

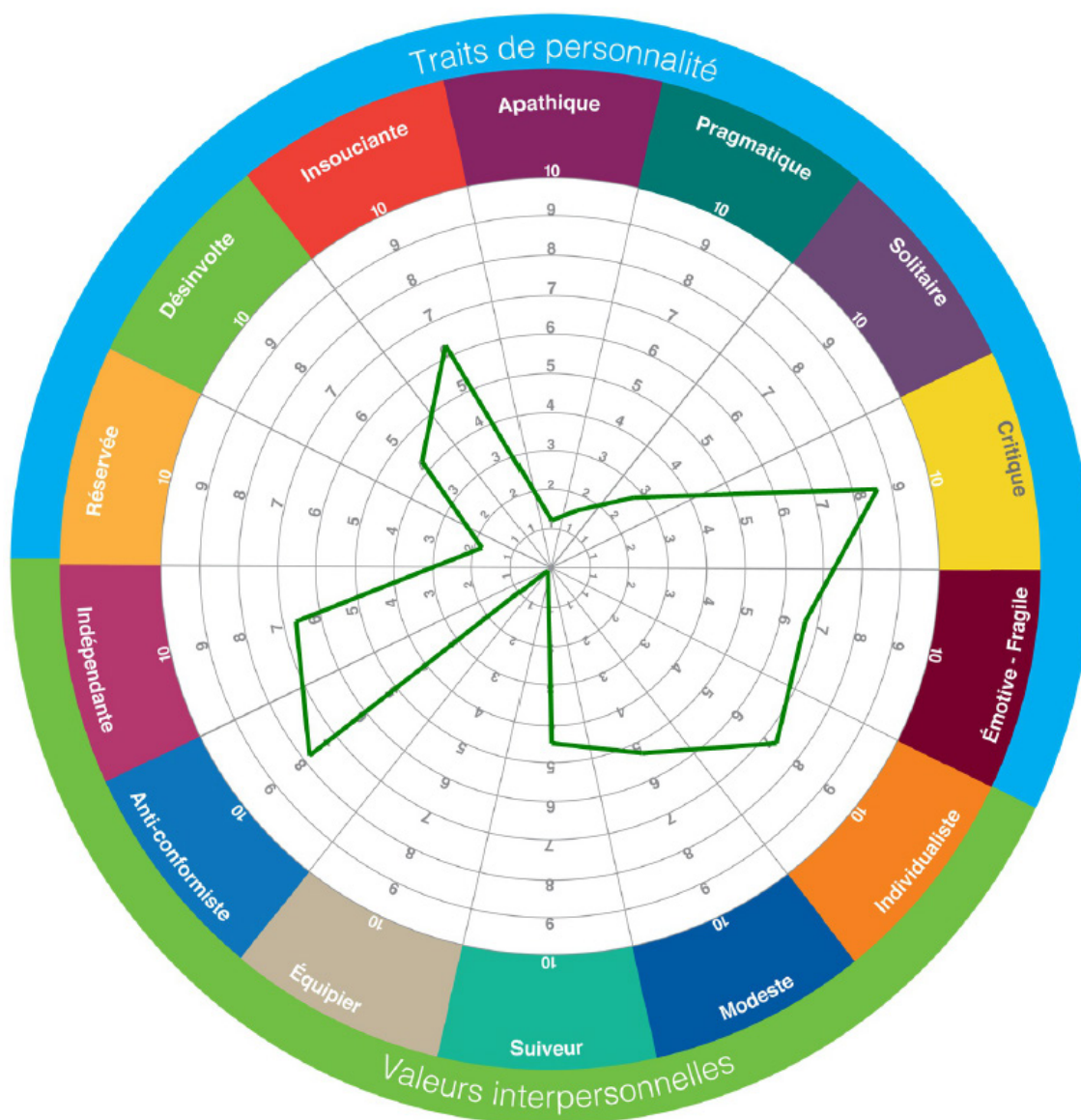
⁶Source : Gordon L., Chevrier J.M. et l'équipe de l'IRP, IPVI 3 Inventaire de Personnalité et Valeurs Interpersonnelles-3, Manuel technique, Institut de Recherches Psychologiques, 2015, 44 p.

Une fois le questionnaire terminé et envoyé, un rapport est accessible en ligne, au moyen d'un compte et d'une interface, pour les personnes identifiées pour administrer le test et les résultats. Ce rapport présente le profil de la personne à l'égard des traits de personnalité et des valeurs interpersonnelles mesurés. On y retrouve des explications et un premier graphique ressemblant à ceci, à titre d'exemple:



Dans ce graphique, nous voyons clairement que cet individu présente un pointage de sociabilité moyen et des scores de tolérance, conformité et altruisme faibles. Il a un profil surtout dynamique et innovant avec liberté d'action. Or, la vie coopérative se prête davantage aux personnes ayant des profils de tolérance, d'altruisme et d'équiper.

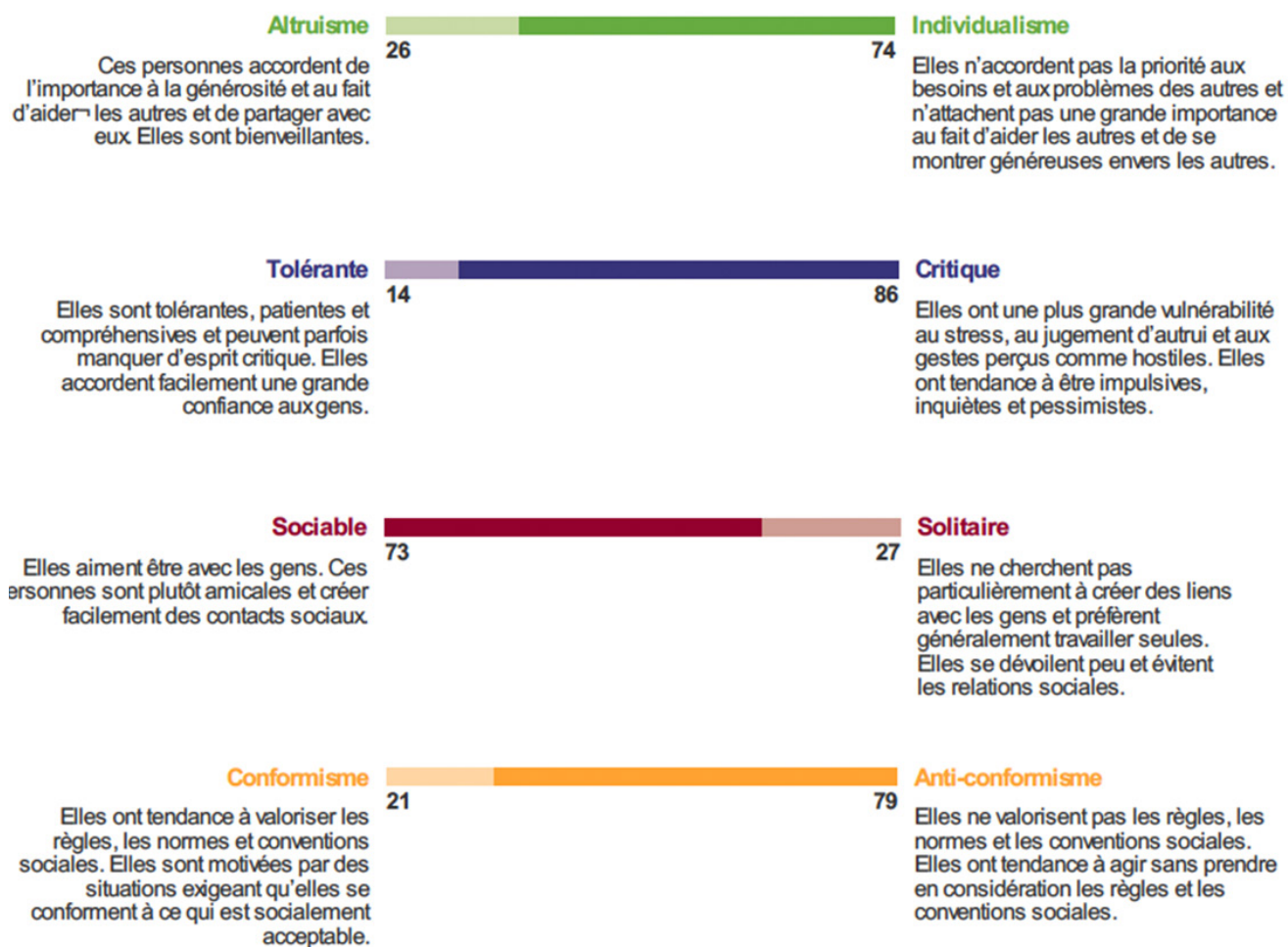
Maintenant, voici un second graphique présentant le profil inversé de personnalité. Voyons le résultat obtenu pour la même personne que dans le graphique précédent:



Nous voyons clairement que les traits de critique, anticonformiste et individualiste ressortent fortement alors que celui d'équipier est faible. Cependant, la vie dans une coopérative implique un profil collectif avec une propension au travail d'équipe.

À la suite de ces graphiques, le rapport présente des textes explicatifs sur les différents traits et valeurs avec la place où se situe le candidat ou la candidate en termes de pondération.

Voici un exemple de l'information pouvant s'y retrouver:



Cette autre forme de présentation aide à mieux comprendre et à interpréter les résultats du test pour chacun des participants et chacune des participantes.

Il est très important de conserver la confidentialité du rapport et des données. N'hésitez pas à faire appel à votre fédération pour vous aider dans l'interprétation des résultats.

Pour que vous puissiez accéder aux tests en ligne, la coopérative doit d'abord faire une demande en cliquant sur le lien suivant : <https://www.irpcanada.com/product-page/inscription-irptest-com-1>. Vous devez remplir les informations de paiement et soumettre votre demande. Une fois votre demande acceptée, un compte administrateur sera ouvert pour votre coopérative. Vous recevrez alors un courriel de confirmation avec vos informations de connexion. Le coût associé à la réalisation d'un test psychométrique, pour une personne, est de 25 \$.

ANNEXE 2 : ÉTAPE 6

COOPS PROPRIÉTAIRES

Dans un premier temps, les futurs propriétaires signent une offre d'acquisition, ce qui correspond à l'offre d'achat sur une unité. Cette offre est constituée de plusieurs informations importantes, dont la description de la propriété, les obligations des parties dans ce processus d'achat ainsi que le mode de revente. C'est également à ce moment qu'un dépôt de 5 % du prix d'acquisition sera effectué en fidéicommis chez le notaire.

Au moment de la signature de l'acte de cession en usufruit par la coopérative chez le notaire, le solde de toute somme due sur le prix d'acquisition sera versé au compte en fidéicommis (dans le compte du notaire). Ce versement s'effectuera sous forme de traite bancaire ou par virement électronique. L'acheteur versera aussi tout montant établi des répartitions au titre des taxes et cotisations de toute nature, des primes d'assurance et des charges communes aux termes de la déclaration de copropriété, s'il en est.

Les contrats d'achat sont souvent rattachés à des prêts hypothécaires accordés par une institution financière. Ces documents sont aussi rattachés au contrat de membre et à la déclaration de copropriété, faisant en sorte que la personne notaire procède à la signature des contrats et à la remise des règlements de coopérative. Il revient tout de même au comité de sélection d'assurer le lien dans l'intégration de ces informations auprès des futurs membres.



**FÉDÉRATION DES
COOPÉRATIVES D'HABITATION
DE L'ESTRIE**

548, rue Dufferin, Sherbrooke, J1H 4N1
819 566-6303

fche@reseaucoop.com
cooperativehabitation.coop/estrie
facebook.com/coopshabitationestrie