

COCOLO NEWS

Edito juin 2013

La visibilité

L'été se rapproche à grand pas (et avec lui espérons le soleil), c'est l'occasion de rappeler 2 ou 3 choses essentielles.

Il est impératif de donner de la visibilité et des perspectives à votre CoCoLo, c'est d'autant plus important pour les nouveaux d'entrevous. Il est temps d'envisager des actions, à court ou à long terme. Parce que sans projets, votre motivation risque de retomber très vite ! Nous allons vous suggérer dans la suite de ce numéro toute une série d'actions. Celles-ci vous donneront des pistes à travailler pour l'avenir.

En terme de visibilité, nous vous rappelons qu'un site internet est mis à votre disposition par la FéBUL. Pour ceux qui ne le savent pas encore, une page est dédiée à chaque CoCoLo, où vous avez la possibilité de placer toutes vos coordonnées nécessaires et informations à diffuser.

www.cocolobru.be

Nous vous proposons également dans ce numéro un résumé des formations données aux président(e)s trésorier(e)s et secrétaire(s).

Enfin, un article réexpliquant ce que la FéBUL peut vous fournir en matière d'accompagnement.

Bonne lecture, et bonnes vacances !



Et maintenant ?

Pour les nouveaux CoCoLo (comme pour les anciens), Il est important de se faire connaître des locataires. Pour beaucoup de gens, le rôle du CoCoLo est souvent méconnu, voir confus ! Exemple de réflexion de locataires : « ils ne servent pas à grand chose » ou encore « ils sont payés par la SISF à ne rien faire ».

Quelles actions pourriez-vous mener pour dissiper ces malentendus ?

Nous allons en passer quelques-unes en revue, en expliquant les avantages des unes et des autres. A la page suivante, nous parlerons de « stratégie de communication ».

La pause-café

Voilà un outil qui permet de manière conviviale de rencontrer un maximum de gens !



Quel en est le principe ?

Quelques membres du CoCoLo se postent dans un hall d'entrée, avec café et biscuits, et font connaissance avec les locataires qui veulent bien s'arrêter quelques minutes. C'est l'occasion de rappeler la présence du Conseil des Locataires, d'expliquer le rôle et les missions du CoCoLo. La pause-café est un outil fréquemment utilisé par les travailleurs sociaux, il a fait ses preuves. L'argument du café et de la nourriture facilite grandement le contact !

Le porte à porte

Plus une SISF est grande, plus il est difficile pour les CoCoLo de connaître tous les sites et (forcément) tous les locataires sur le bout des doigts. Même dans une société de logement de taille moyenne, il y a souvent des blocs, ou des quartiers, où il n'y a aucun délégué CoCoLo. Voilà pourquoi il est important de nouer un maximum de contacts avec les locataires de ces sites. Le porte à porte est le meilleur moyen pour rentrer en lien avec les personnes se déplaçant difficilement, ou ne sortant pas beaucoup de chez elles. Il vaut mieux réaliser un porte à porte en équipe, vu le risque de rejet ou d'agressivité de certains locataires. De plus il est intéressant d'être au moins 2 pour écouter au mieux ce que les locataires vous livreront dans la rencontre.



Publier un dépliant

La production d'un dépliant nécessite évidemment un minimum de travail, mais quand il est bien fait, il peut s'avérer utile. Quelles informations écrire dans un dépliant ? Comme évoqué plus haut, il est peut-être nécessaire de rappeler le rôle et les missions du CoCoLo, afin de se faire connaître des locataires et dissiper un maximum les malentendus. Vous pourriez également y écrire tout les sujets que le CoCoLo a déjà abordés au CA, et les réponses qu'il a obtenues. Le CoCoLo a tout intérêt à être le plus transparent possible ! N'oubliez de placer dans le document toutes les coordonnées du CoCoLo, et de le distribuer en dehors des heures de poste (risque que le dépliant vole à la poubelle, en même temps que les pubs). N'hésitez jamais à demander l'aide de votre SISP pour la distribution.

Inviter les locataires à vos réunions

Ne vous repliez pas sur vous-même. Ouvrez votre CoCoLo un maximum sur l'extérieur. La législation prévoit que les locataires puissent assister et participer aux réunions du CoCoLo. Ils vous ont élus, essayer de garder un maximum de liens avec eux. Ils vous apporteront sûrement des idées et du soutien quand cela s'avèrera nécessaire.



Tenir une permanence CoCoLo

Vous mettre à disposition des locataires quelques heures ne pourra que renforcer le lien avec eux !



Dans le cadre d'une permanence, les délégués CoCoLo peuvent récolter les demandes et les attentes concrètes des locataires. Dans cette rencontre, il est également intéressant de dire et de redire à quoi sert le CoCoLo.

Etablir une stratégie de communication (extrait de fiche technique)

Réfléchir à ce que l'on va communiquer et comment, vers quels types de publics ? Ce sont des questions utiles pour les CoCoLo. La stratégie de communication, c'est coordonner des actions en fonction du contexte, des objectifs, du public cible et des moyens.

Réfléchir à son contexte : Quelle est la situation actuelle ?

Commencer par réfléchir sur la qualité des communications actuelles du Cocolo. Nos messages sont-ils clairs ? Est-ce que nous nous adressons à l'ensemble des publics (tous âges, tous sites, etc.). Nos canaux de communication sont-ils efficaces ?

Par ailleurs, est-ce que le CoCoLo dispose d'appuis, de relais tels que les PCS, la SISP (via son journal par exemple), la maison de quartier, etc. avec lesquels elle peut travailler ?

Fixer des objectifs : Quel est le but que l'on cherche à atteindre ?

Quels sont les objectifs du Cocolo ? Mobiliser un public plus particulier ? Par exemple : les jeunes. Donner une visibilité à un projet ? Se rendre visible et crédible sur un site avec lequel il n'a pas encore eu de contacts ? Obtenir une participation forte à une activité ? Etc. Il va de soi que l'on ne peut pas tout faire. Il faut donc énoncer des objectifs réalistes.

Publics cibles : vers qui communiquer ?

Les locataires, la SISP, la SLRB, les associations partenaires, et peut-être des sous publics parmi les habitants : les seniors, les jeunes, les collègues des autres CoCoLo etc.

Il est important de bien identifier à qui l'on parle et de quoi pour adapter son message. D'une manière générale, il s'agit d'adapter son vocabulaire, de synthétiser l'information, de bien choisir les mots et les images qui permettront de transmettre un message clair.

Messages : que veut-on transmettre au juste ?

Pour mobiliser les locataires, il est important de donner un message concret et positif. Par exemple, chaque CoCoLo liste toutes ses réalisations. Pas seulement les fêtes mais aussi les avis et les interpellations à la SISP, le suivi des dossiers. Même si cela n'a pas encore abouti, il est important de rendre visible par des messages concrets les activités du CoCoLo.

Comment diffuser son message ?

Il existe une grande variété de moyens de communication (dépliants, flyer, brochures).

Cependant, n'hésitez pas à faire appel aux relais, à vous à profiter de réunions existantes à la maison de quartier, à l'école des devoirs, etc. de participer à des fêtes de printemps, de brocantes pour toucher votre public. Cela vous fera économiser de l'énergie dont vous avez besoin !

Le plan de communication du Cocolo

Notre contexte : atouts et les points faibles

Nos objectifs

Nos publics cibles

Nos messages clés

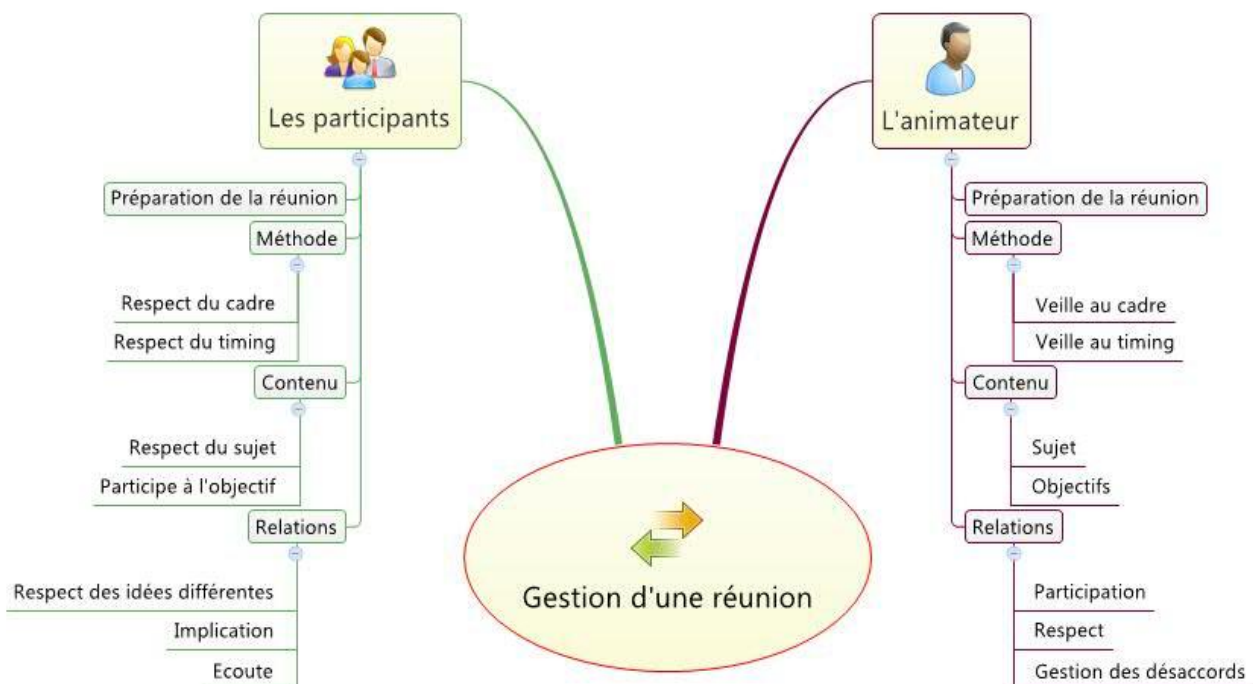
Nos outils et canaux de communication

Président(e) :

Lors de cette formation nous avons abordé le rôle principal d'un président CoCoLo, qui est celui d'animer les réunions. Le président :

- Définit (propose et en discute ou impose selon les cas) une méthode et un plan de travail
- Maintient le groupe dans le cadre défini (timing, objectif défini au départ..)
- Fait participer tous les participants (évite que des échanges se limitent entre 2 personnes)
- Marque les étapes de la réunion
- Est directif sur la forme et non directif sur le contenu.
- Doit avoir assez de fermeté pour veiller au respect de l'organisation de la réunion et des relations entre les personnes
- Veille à ce que les différents points de vue puissent s'exprimer.
- Expose le sujet ou veille à ce qu'il soit exposé
- Rappelle les objectifs de la réunion (échanger des infos, prendre une décision, étudier un problème...)
- Se sert de questions : par la manière de poser des questions (*ouvertes ou **fermées), il induit des types de comportements et des types de réponses.

Schéma sur les rôles dans une réunion :



(c) Intueris

* Exemple de question ouverte : « que pensez vous de cette fête de quartier » ?

** Exemple de question fermée : « est-ce qu'on participe à cette fête, oui ou non ? »

Trésorier(e) :

Marc Walravens de la SLRB est venu informer les trésoriers des règles de financement. La SLRB est votre interlocuteur et organisme de contrôle pour les questions financières. Toutes les règles se trouvent inscrites dans le « Vade-mecum des moyens financiers 2013 », que tous les CoCoLo ont reçu par courrier. Voici certains points importants abordés lors de cette formation :

- Pour avoir de l'argent, le CoCoLo doit introduire un plan de dépenses auprès de la SLRB. La SLRB analyse le plan de dépenses et l'approuve, ou non. Cette approbation peut être donnée moyennant modification.
- Lorsque le budget est approuvé par la SLRB, et que le CoCoLo apporte la preuve qu'il a moins de 2000€ en sa possession, 50% du total seront versés sur le compte du CoCoLo.
- Les 50% restants seront versés au CoCoLo lorsque qu'il en aura fait la demande écrite, et qu'il aura rentré son récapitulatif des dépenses des premiers 50% déjà reçus, ainsi que toutes les notes de frais et pièces justificatives. Le CoCoLo devra également prouver qu'il a moins de 2000€ sur son compte.
- Si le CoCoLo ne rentre pas de plan de dépenses, ou si le plan de dépenses rentré n'est pas approuvé par la SLRB, seuls les frais repris dans une liste très limitative de frais établie par la SLRB seront acceptés pour une durée limitée (2 à 3 mois).

Dépenses autorisées :

- Achat de matériel de bureau (amortissement : 15ans)
- Achat de matériel informatique (amortissement : 5ans)
- Frais de communication
- Frais divers pour l'information et la communication
- Frais liés aux Assemblées Générales
- Frais de transport
- Frais liés à la tenue des réunions du CoCoLo
- Charges du local
- Frais liés à des projets d'animations, d'informations.

Dépenses interdites :

- Financement d'une autre association
- Un achat décidé par le bureau et non par le Conseil dans son ensemble (sauf lorsque le Conseil a donné un mandat spécifique au Bureau, pour par exemple l'achat de bics, agrafes ou autres petits matériels de bureau)
- Les excursions lointaines sans projet pédagogique ou social
- L'achat d'un GSM ou l'installation d'un téléphone fixe ou d'internet chez un membre du CoCoLo
- Financement d'une campagne électorale. Toutefois, une des missions des CoCoLo est de promouvoir la participation des locataires aux élections CoCoLo. Aussi, la distribution de tracts, de courriers ou la diffusion d'affiches est autorisée, si l'objectif est d'appeler les locataires à poser leur candidature ou à participer aux élections CoCoLo
- L'aide financière à 1 ou plusieurs personnes
- L'emprunt à une ou plusieurs personnes.

Tous les justificatifs (factures ou tickets de caisse) doivent être signés par deux membres effectifs du CoCoLo.

Secrétaire :

Nous avons abordé lors de cette formation la rédaction d'un PV et d'une lettre administrative.

Quelles sont les éléments à retenir pour rédiger un bon PV ?

Tout d'abord ne pas oublier d'indiquer l'heure, la date, le lieu, les personnes présentes et les points à l'ordre du jour.

Il y a 3 types de PV :

- **Le PV exhaustif** : on nomme chacun et on écrit tout ce que les personnes ont dit (**difficile**).
- **Le PV sélectif** : on écrit les différentes tendances qui se sont manifestées pendant les discussions (**conseillé**).
- **Le PV centré** sur les décisions : on ne reprend dans le PV que les décisions prises.

Lorsqu'on a opté pour un style de PV, il faut s'y tenir pour l'entièreté du document.

Si il y a un conflit de positions et qu'elles sont fort tranchées, il est préférable de nommer les intervenants ou les groupes qui expriment ces positions.

Le contenu du PV :

Il doit être **concis**

Il doit être **objectif** en évitant les commentaires ou analyses

Il est retranscrit **sans blanc ni rature** dans le cahier de secrétariat

Il présente **tous les aspects évoqués** sur une question et pas seulement ceux qui plaisent au secrétaire !

Il faut présenter ce qui a été dit ou fait, et pas ce que vous en pensez !

La structure d'une lettre administrative :

L'entête : elle doit comporter vos coordonnées, celles de votre destinataire, et l'objet.

L'introduction : exposez votre situation en une phrase maximum. Elle va amener votre demande, donc ne parlez que de ce qui a un rapport direct à votre demande.

Le développement : écrivez ici votre demande sans rappeler la situation que vous avez déjà expliquée dans l'introduction. Vous pouvez aussi indiquer dans ce paragraphe les pièces que vous joignez à votre demande, si c'est nécessaire.

La formule de politesse : employez une formule simple et directe.

Qu'est ce que la FÉBUL peut faire pour vous ?

La FÉBUL décline sa mission dans un axe transversal (entre tous les CoCoLo) et dans un axe local (pour chaque CoCoLo).

Concrètement :

Elle donne des formations et elle accompagne les délégués.

En termes d'accompagnement, la FÉBUL peut :

- Participer à une réunion mensuelle du CoCoLo qui le demande
- Vous accompagner dans une réunion externe qui s'annonce difficile (avec une SISF par exemple)
- Donner des conseils en matière de gestion d'équipe. La Fébul conseille régulièrement des membres sur la manière d'aborder le travail en équipe, comment gérer les tensions entre les délégués ou encore comment gérer les rapports avec la SISF.
- Apporter son aide sur les questions techniques (dans les limites de ses connaissances). Des délégués nous téléphonent souvent pour savoir si ils sont dans leur droit en faisant telle ou telle action. Nous consultons alors les textes de loi pour savoir si ils sont dans la légalité. Et si nous n'obtenons pas de réponse concrète, nous consultons la SLRB
- Vous réaiguiller vers une personne compétente ou apte à répondre à une demande
- Vous conseiller et vous aider en matière d'actions ou d'évènements. La question qui revient régulièrement est celle de que faire pour mieux intéresser les locataires au CoCoLo. La réponse peut être (par exemple) une séance d'informations. C'est pourquoi la Fébul est venue pendant la campagne soutenir les CoCoLo ou les SISF qui organisaient une séance. Nous sommes toujours à votre disposition pour aider à l'organisation et à l'animation de vos réunions
- Vous mettre en relation avec des acteurs sociaux de votre quartier. Dans votre quartier se trouve peut-être un Projet de Cohésion Sociale (PCS). La FÉBUL encourage la collaboration entre les CoCoLo et les PCS. Par exemple le PCS Destrier (Evere), le CoCoLo du Home Familial et la FÉBUL ont réalisé ensemble une séance d'informations lors de la campagne CoCoLo
- Vous aider à rédiger un document. Par exemple , le CoCoLo de Jette a demandé l'aide de la FÉBUL concernant la rédaction d'un memorandum. Nous avons également fait traduire le document.

**Pour toutes ces questions
et TOUT AUTRE ...
N'hésitez pas, contactez-nous !**

02 201 03 60
remy.renson@febul.be

