

"Un site web est le principal outil pour améliorer la gestion"

Autor(en): **Heiniger, Ursula**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Habitation : revue trimestrielle de la section romande de l'Association Suisse pour l'Habitat**

Band (Jahr): **93 (2021)**

Heft 2

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-965996>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

«UN SITE WEB EST LE PRINCIPAL OUTIL POUR AMÉLIORER LA GESTION»

La plupart des petites coopératives d'habitation ne recourent guère aux outils de l'âge numérique. C'était aussi le cas de la coopérative Freiland à Münsigen (BE) – jusqu'à ce que sa présidente Ursula Heiniger ait prouvé que la gestion d'une coopérative gagnait en efficacité avec les outils numériques.

RICHARD LIECHTI, TRADUCTION PC

M^{me} Heiniger, rien ne vous prédestinait à devenir la présidente d'une coopérative d'habitation en 2018, et pourtant...

Grâce à ma formation commerciale, je savais ce qu'était une coopérative et j'avais aussi des connaissances qui habitaient dans une coopérative d'habitation. Mais je n'avais en effet aucune expérience coopérative. Je suis entrée en contact avec la coopérative Freiland par le biais de relations avec la famille du précédent président. Ce dernier estimait que mes compétences de conseillère d'entreprises pouvaient être utiles dans la coopérative. J'ai donc commencé comme collaboratrice et il y a deux ans, on m'a demandé si j'étais intéressée par la présidence.

Vous exercez déjà une profession. Ne craigniez-vous pas une surcharge de travail?

J'ai dû y réfléchir à deux fois. J'ai ma propre entreprise, je siège dans des conseils d'administration d'autres entreprises et j'étais à l'époque en pleine création d'une start-up internationale. Devoirs familiaux en plus. Mais la question des coopératives m'intéressait vraiment. Je ne pouvais pas assurer un poste à 20%. Si je me lançais dans l'aventure, il me fallait d'abord mieux structurer l'organisation existante et la rendre plus agile; redéfinir clairement les tâches, les compétences et les responsabilités, et introduire des outils numériques pour faciliter la gestion du tout. Imaginez un peu: à mes débuts, il n'y avait même pas de site internet!

En tant qu'entrepreneuse, vous gérez des mandats commerciaux. Les coopératives d'habitation sont par contre des entreprises sans but lucratif, les gens sont au centre des préoccupations. Comment gérez-vous cela?

Je n'y vois pas de grandes différences. Les entreprises à but non lucratif peuvent aussi faire du profit. Mais ces derniers ne sont pas versés à des actionnaires et le rendement n'est pas un but en soi. Les revenus servent avant tout à financer des projets. Un esprit d'entrepreneuriat est donc utile dans les deux types d'entreprises si l'on veut investir le capital de manière ciblée et pertinente.

En tant que plus haute instance, les membres d'une coopérative peuvent vous mettre des bâtons dans les roues. Dans la plupart des petites coopératives d'habitation, on fait tout pour garder des loyers bas, plutôt que de faire des réserves.

C'est exactement pour cela que la communication est tellement importante. Comment la coopérative implique-t-elle ses membres, comment aborder ensemble les questions liées à l'avenir de la coopérative? Il s'agit de montrer clairement quelles sont les plus-values des investissements pour les coopérateurs. Notre but définit clairement que c'est le bien-être des habitant-e-s qui compte avant tout et qu'ils peuvent vivre dans nos immeubles moyennant un petit investissement financier et des loyers abordables. Nous offrons des logements à des loyers inférieurs à la moyenne locale.

A quoi ressemblent les structures de la coopérative d'habitation Freiland? Comment avez-vous organisé la gestion ou la construction? Où trouvez-vous les savoir-faire qui manquent?

Nous avons effectivement la chance de pouvoir répondre à tous ces domaines au sein du conseil d'administration. En tant qu'ancien administrateur financier et président de communauté, notre responsable financier est le directeur financier de la coopérative et gère toute l'administration et la comptabilité. J'apporte moi-même mes compétences de longue date en gestion d'entreprise et en informatique. Notre vice-président dispose de toutes les connaissances nécessaires pour piloter les mandats d'architectes et la direction de chantier. Le secrétaire s'occupe des procès-verbaux et de la correspondance, et le propriétaire assure le lien avec les concierges. Nous formons une excellente équipe.

Certaines petites coopératives ont plus de mal à s'en sortir. Que ce soit à cause des prescriptions légales en matière de bail à loyer ou à cause de la comptabilité, la question de savoir si un conseil d'administration bénévole peut encore maîtriser toutes ces tâches est une question récurrente.

Je dirais clairement oui... mais à condition que le comité de direction s'en donne les moyens. Il faut bien définir les différents profils des membres du conseil d'administration, de même que les compétences et les responsabilités, et il faut à tout prix standardiser les procédures. Le dernier point est absolument essentiel pour diriger correctement une entreprise.

Il semble également important que les membres du conseil d'administration disposent de connaissances adéquates. Mais de nombreuses coopératives d'habitation ont de la peine à renouveler leurs instances dirigeantes.

J'ai l'impression que les coopératives d'un certain âge ont du mal face au changement. Et pourtant, l'époque des styles de



Ursula Heiniger Meyer est diplômée en gestion d'entreprise (ES) et responsable marketing certifiée au niveau fédéral. Après avoir été pendant vingt ans directrice générale adjointe d'une société de commerce international, elle travaille désormais comme consultante indépendante en gestion d'entreprises. Elle conseille les PME sur toutes les questions relatives à l'entrepreneuriat et à la gestion des affaires. En 2018, elle a repris la présidence de

la coopérative d'habitation Freiland à Münsingen BE. Elle vit avec sa famille à Wabern, près de Berne.

management patriarcaux est bien révolue. J'ai l'impression que bon nombre de roitelets règnent encore sur leurs ouailles et ne veulent rien lâcher. Pas étonnant dès lors qu'ils soient dépassés par l'ampleur des tâches. Les jeunes aspirants qui sont en milieu de carrière et qui ont une famille hésiteront à rejoindre un tel conseil. Lorsqu'ils sacrifient leur temps libre, ils veulent aussi pouvoir exercer une réelle influence.

Que doit-il se passer?

Les coopératives devraient veiller à ce qu'elles soient attrayantes pour la relève. Et pour cela, il faut se montrer ouvert aux nouveautés – et admettre que personne n'est irremplaçable. Parmi les conditions que les plus jeunes attendent figure très certainement la digitalisation et l'optimisation des procédures qu'elle engendre. Une nouvelle génération de membres du conseil d'administration est une belle opportunité pour apporter ces connaissances informatiques. Bien entendu, une rémunération adéquate et transparente est également importante. Le savoir-faire n'est pas gratuit!

La location est un sujet délicat si l'on veut une égalité des chances pour tous-tes. Comment procédez-vous?

Nous annonçons les logements vacants sur notre site internet et sur les médias sociaux, ainsi que sur d'autres plateformes pertinentes. Nous affichons aussi un avis dans les immeubles. Nous signalons les personnes intéressées au concierge concerné, qui organise la visite. La demande proprement dite se fait au moyen d'un formulaire standardisé qui peut être téléchargé sur le site internet, rempli et envoyé par courrier. Après examen, je décide d'un commun accord avec le trésorier qui obtient le logement. Très important: l'avis du concierge

**Pour que les jeunes, les familles
et les aînés puissent vivre
dans des conditions
adaptées à leurs revenus.**



LOGEMENT IDÉAL
société coopérative

Société coopérative
spécialisée
dans l'immobilier
à loyer abordable

logement-ideal.ch



compte beaucoup pour savoir si oui ou non la personne semble pouvoir bien s'intégrer au voisinage. Nous veillons à ce que nos critères de jugement ne soient pas limités par des considérations d'ordre religieux, politique ou social, afin que toutes les couches de la population puissent avoir accès à nos logements. J'ai beaucoup voyagé dans ma vie, également dans des pays pauvres, et je suis d'avis que tout un chacun a le droit à un logement digne de ce nom.

«Imaginez un peu: à mes débuts, il n'y avait même pas de site internet!»

Les affaires courantes, c'est une chose; la planification à long terme en est une autre. Et souvent, les coopératives d'habitation manquent de temps pour la seconde...

Si une coopérative d'habitation n'est pas bien organisée, elle n'a évidemment aucune chance de voir plus loin que les affaires courantes. La première chose à faire, c'est vraiment d'optimiser l'organisation et les procédures. Il faut bien se dire qu'une procédure stratégique est tout un programme, au cours duquel on examine tous les faits et chiffres, toutes les forces et les faiblesses, et où il faut mettre en évidence toute l'infrastructure

du projet. Ce n'est qu'ensuite que l'on peut commencer à formuler des objectifs, évidemment assortis d'une solide planification financière. Après quoi on peut commencer à imaginer les questions de mise en œuvre. C'est un fait: une stratégie d'entreprise claire est indispensable aussi pour les coopératives d'habitation! Il faut savoir selon quels principes agir, où on veut aller, et dans quel horizon temporel et avec quels moyens on peut réaliser un projet.

Vous êtes experte en informatique et vous avez réalisé un travail pionnier en la matière avec votre coopérative. Quel logiciel recommandez-vous aux coopératives?

Un outil de gestion du parc immobilier avec administration des loyers, calcul des coûts par lotissement etc. est absolument indispensable. Pour gérer les chantiers, il faut également se doter d'un logiciel courant – et d'une personne qui le maîtrise au sein du conseil d'administration! Trello est une app qui s'est révélé être un excellent outil de coopération au sein du conseil administratif. Cet outil est notre base de données commune et fournit à tout moment une vue d'ensemble transparente et actualisée de toutes les affaires, rendez-vous et tâches en cours. Les mots-clés facilitent grandement la recherche de documents ou autres données utiles.

Le lotissement idyllique de la coopérative Freiland à Münsingen. DR/Ekaterina Borner





Preisgünstiges Wohnen in Münsingen

Nicht billig, sondern gut

Wir stellen attraktiven und preisgünstigen Wohnraum für alle Bevölkerungskreise bereit und pflegen das gemeinschaftliche Wohl. Im Vordergrund steht dabei stets das Wohlbefinden unserer Bewohnerinnen und Bewohner.

Le site internet bgfreiland.ch

La communication vers l'extérieur compte aussi beaucoup à vos yeux.

C'est pour cela qu'il était vital de créer rapidement un site internet digne de ce nom. Il donne d'une part un visage à la coopérative et d'autre part, il simplifie les procédures. Il répond à toutes les questions basiques, les fameuses FAQ (foire aux questions) et donne accès à un certain nombre de documents. Cela nous a permis de professionnaliser le service de location, par exemple en ce qui concerne les annonces de dégâts. D'autre part, comme je l'ai mentionné, nous publions les logements vacants en ligne et proposons les formulaires correspondants. Pour moi, le site internet est l'outil le plus important pour accroître l'efficacité. Il nous a permis de réduire les demandes de renseignements de trois quarts. Ma prochaine étape consistera à créer une section d'actualités et à fournir des informations sur les énergies renouvelables et notre nouveau système photovoltaïque. Notre devise: faites de bonnes choses et faites-le savoir!

Les sites internet de la plupart des coopératives d'habitation sont plutôt modestes – au point où on dirait presque que l'on cherche plutôt à éviter les contacts avec des locataires potentiels. Mais pour vous, le site internet est bien aussi un outil de marketing?

Le site internet est pour moi un outil important pour l'image de marque de la coopérative et son marketing. Il doit la positionner en tant que bailleur responsable et orienté sur l'avenir, capable d'offrir une vraie plus-value à ses locataires et socié-

taires. Il va de soi que son design et sa convivialité d'usage en disent long sur la coopérative. On a besoin de présence marketing même quand un produit ne nécessite pas forcément de publicité à un moment donné. Le marché de la location peut changer en très peu de temps. On connaît en ce moment une offre régionale plutôt pléthorique dans notre segment de marché et nous constatons qu'il est moins facile de louer certains logements. Nous voulons donc être prêts à réagir rapidement à l'avenir.

Comme vous l'avez raconté au début, votre but était de limiter la vacation de la présidence. Y êtes-vous parvenue?

Nous avons réussi l'exploit de tout réorganiser en deux mois, site internet compris. Je n'ai aujourd'hui pas besoin de consacrer plus de 16 heures de travail par mois environ. Un surplus de travail survient lorsqu'il faut organiser une AG, développer la planification stratégique ou le site internet. Mais sans que cela n'oblige mes collègues du conseil d'administration à y consacrer des plombs!

Votre conclusion après deux ans à la présidence?

Quand les conditions cadres sont bien définies, ce job est une perle! Il offre de véritables défis hors du commun et de merveilleuses opportunités de création. ■

LES PLATEFORMES DU LOGEMENT D'UTILITÉ PUBLIQUE

SE FAIRE COACHER PAR DES PROS
ARMOUP.CH

FONDER ET GÉRER
UNE COOPÉRATIVE D'HABITATION
FONDER-CONSTRUIRE-HABITER.CH

TOUT SAVOIR SUR LES
COOPÉRATIVES D'HABITATION
HABITATION.CH

POUR REMONTER DANS LE TEMPS
E-PERIODICA.CH

REVUE DE PRESSE NATIONALE
SUR LA POLITIQUE DU LOGEMENT
WOHNUNGSPOLITIK-SCHWEIZ.CH

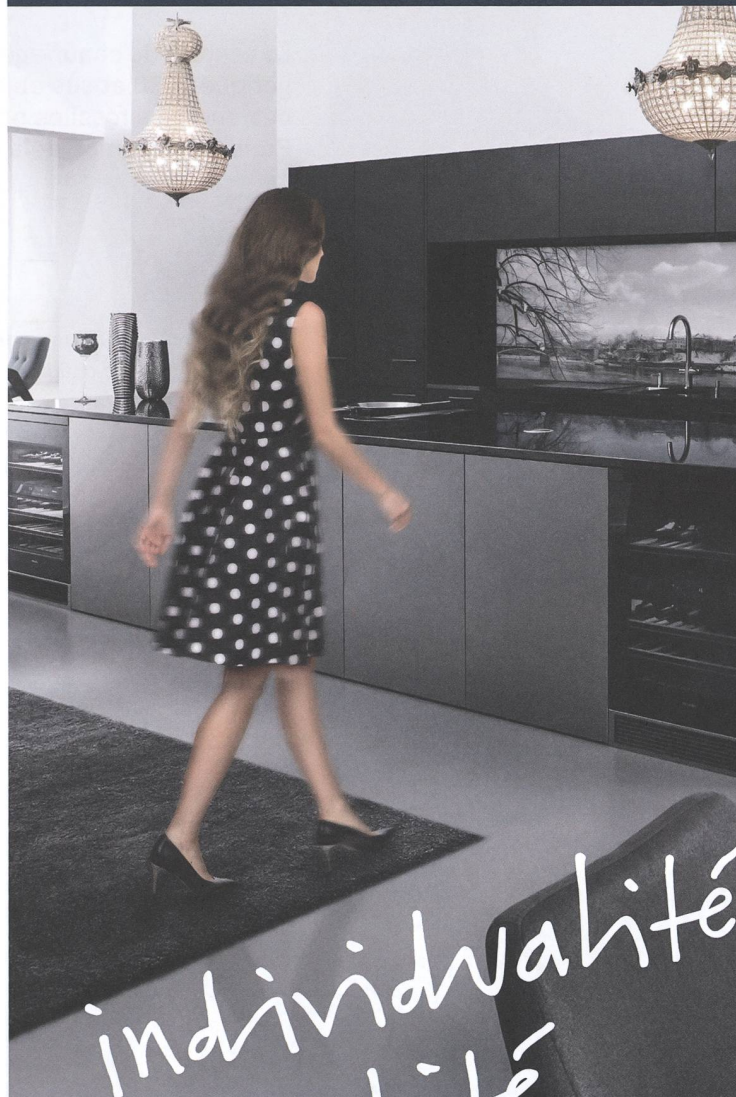
Vous avez plaisir
à lire la revue «habitation»,
mais vous n'êtes pas encore
abonné.e...

Qu'attendez-vous?

www.habitation.ch/abonnement

SABAG

Aménagement intérieur



*individualité
qualité
originalité*

Venez découvrir nos nouvelles
cuisines sur mesure de fabrication
Suisse dans nos succursales de
Genève, Nyon et Lausanne

sabag.ch