

Conseil des Collèges Gonette - 22 juin 2021

Résumé des discussions au sein des différents Collèges

En vert : Collège des Salariés et Bénévoles actifs

En bleu : Collège des Sages

En rouge : Collège des Partenaires

En violet : Collège des experts

En marron : Collège des utilisateurs

Comment fidéliser les utilisateurs et utilisatrices, (au delà de l'aspect opérationnel) ?	2
Automatiser la ré-adhésion.....	2
Se donner les moyens d'échanger avec les utilisateur et de les (in)former.....	2
Penser l'adhésion à long terme.....	3
Mettre en place le X % Asso / le parrainage.....	3
Toucher/fidéliser les utilisateurs via les partenaires.....	3
(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette.....	4
Un avantage financier pour les utilisateurs.....	4
Outils numériques : A mettre en adéquation avec les valeurs de La gonette et développer l'appli.....	5
Pistes de communication.....	5
Comment fidéliser les partenaires, (au delà de l'aspect opérationnel) ?	6
(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette.....	6
Automatiser la ré adhésion.....	6
Démarcher les « grands comptes ».....	6
Simplifier l'adhésion.....	6
Toucher/fidéliser les utilisateurs via les partenaires.....	7
Organiser des rendez-vous réseau et créer du lien entre les partenaires.....	7
Former les pros et les inciter à jouer le jeu.....	7
Communiquer sur le réseau de partenaires.....	8
Créer des « clusters » de partenaires.....	8
Points à améliorer pour le réseau de partenaires.....	8
S'adapter au planning chargé des pros.....	8
Comment fidéliser les bénévoles, (au delà de l'aspect opérationnel) ?	9
Leur montrer que les choses avancent.....	9
(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette.....	9
Des outils simples et pour informer chacun et pour permettre une décentralisation.....	9
Faire ensemble, aspect ludique et convivialité.....	9
Laisser aux bénévoles la liberté de prendre et de mener des initiatives ... qui aboutiront.....	10
Encadrer / former ceux qui en ont besoin et suivi des bénévoles.....	10
Trouver des nouveaux bénévoles.....	10
Comment impliquer les partenaires, les bénévoles, les utilisateurs dans la gouvernance (au delà de l'aspect opérationnel) ?	11
Communiquer et faire comprendre notre gouvernance : améliorer la forme.....	11
Se donner les moyens de faire vivre la gouvernance.....	11

Comment fidéliser les utilisateurs et utilisatrices, (au delà de l'aspect opérationnel) ?

Automatiser la ré-adhésion

- Luc : la moitié des personnes ne réadhérait pas parce qu'ils n'ont pas l'information. Il faut automatiser la réadhésion le plus possible. C'est un levier essentiel.
- Jean-Vincent : Pour l'aspect opérationnel, il me semble que nous avons réfléchi à des choses comme le prélèvement automatique de la cotise par Sepa ou sur le compte gonette num, en permettant un CAM plus souple... (trimestriel...)

Se donner les moyens d'échanger avec les utilisateur et de les (in)former

- Julien : La question des adhérents n'est pas suffisamment portée, la lumière est mise sur le pôle partenaires et non sur les citoyens.
- ChaB : des pros reprochaient à la Gonette de ne jamais les voir, à appliquer aux adhérents particuliers même si nous participons à de nombreux événements déjà. Les gens réadhèrent aux événements physiques récurrents.
- Sandrine : peut-être qu'il faudrait centrer sur des événements pour les réadhérents et non les adhérents
- Hervé : La priorité (temps/énergie) serait selon moi de pérenniser l'adhésion des utilisateurs la 1ère année. Prévoir des ressources autour de l'imaginaire, la valorisation d'être un acteur de la transition tout en répondant (peut-être) de manière plus fine sur les réponses lors d'un renouvellement.
- Jean-Vincent : procéder plus régulièrement à des animations du réseau maintenant que la pandémie est derrière nous (?), en tout cas il y a une fenêtre... : exemple du Quizz réalisé par l'Eusko avec des lots proposés par les partenaires... On peut aussi reprendre des rendez-vous autour d'une bière ou d'une boisson locale...
- Jean-Vincent : Peut-être mieux former les utilisateurs sur les potentialités et l'utilisation du numérique à travers une rubrique "le saviez-vous" sur chaque newsletter abordant un point particulier : le versement de G entre particuliers, où va votre argent, la différence entre paiements par CB, Lydia, Paylib... et utilisation de nos Applis..., astuces diverses...
- Utiliser réseau des conseils de quartier
- Prévoir une utilisation de l'application gonette numérique comme « Lydia » pour les jeunes. En gros, ce serait intéressant et dynamique de pouvoir se rembourser entre adhérents.
- La monnaie n'est pas assez présentée comme un outil pratique et proche des gens. Plus se connecter à des exemples concrets. Faire du story telling.

- il ne faut pas tjs essayer de convaincre et plutot mettre l'energie sur "montrer l'exemple" et faire ensemble. Promotion entre adhérents. Aller prendre un verre par exemple.

Penser l'adhésion à long terme

- Brice : modifier le modèle économique et proposer une adhésion à vie. Jouer sur un effet d'entraînement en faisant en sorte que les adhérents emmènent de nouveaux adhérents. Arrêter de tomber dans la problématique de réadhésion
- ChaP : réviser le modèle éco est à réfléchir (adhésions à vie), pour ne pas perdre les adhérents qui oublient la réadhésion
- Hervé : 1ère adhésion avec un minimum plus élevé pour baisser la cotisation les années suivantes ?
- Trouver un moyen d'éviter d'exclure chaque adhérent chaque année à cause de la ré-adhésion. Reconduction gratuite tacite tous les ans ? Et on fait des dons à coté pour soutenir la monnaie. Sinon, idée de prélever un pourcentage sur le change avec un seuil maxi par adhérent à partir duquel plus de prélèvement pour ne pas inhiber un gros utilisateur.

Mettre en place le X % Asso / le parrainage

- Alice : le système de parrainage serait intéressant, vers les récompenses
- Brice : veut on obtenir des récompenses ou veut on adhérer à un vrai projet
- Encourager la cooptation : opération de com des adhérents vers de nouveaux adhérents (« ramène ton gone » à la Gonette)
- offre d'adhésion pour ceux qui ramènent de nouveaux partenaires. Offre de parrainage
- Il faudrait une taxe de reconversion pour motiver les adhérents. L'idée du X% asso est validé. -

Toucher/fidéliser les utilisateurs via les partenaires

- ChaB : nous avons une carte à jouer sur les pros car ils voient bcp de clients et des clients fidèles qui pourraient payer en gonettes. Mobiliser des pros adhérents depuis plusieurs années et concentrer des forces sur eux pour recruter des utilisateurs
- Augmenter le nombre de partenaires et cela augmentera les utilisateurs. Et vice-versa. La gonette numérique est une bonne chose pour cela et éviter d'avoir à trouver des billets.

(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette

- Tim : les gens ne comprennent pas suffisamment l'intérêt du projet, l'idée reçue "monnaie bobo etc." est très présente. L'éducation populaire est un enjeu majeur qu'il faudrait remettre au centre du projet.
- Brice : travailler le story-telling (sur un angle I have a dream par exemple). Nous sommes bcp dans l'explication, dans la logique, mais peu dans l'émotionnel. Faire vibrer l'émotion des gens pour les emmener !
- +1 Emeric
- Alice : il manque le pitch Gonette rapide qui fait rêver ! Discours généralisé. Faire un événement annuel marquant
- Sandrine : Comme préconisé par le Conseil des Collèges le 25/05/20 : "Faire une communication plus sérieuse en direction des partenaires et collectivités, mais redonner du sens à la mascotte envers le grand public, et pas seulement avec les enfants."
- savoir pourquoi les pros et particuliers ré-adhèrent ?
- voir pour une image forte, une mascotte (Poussin ?)
- Réfléchir à un label/une marque Gonette en coopération avec d'autres associations
- Un frein est que la monnaie n'est pas assez présentée comme un outil pratique et proche des gens. Plus se connecter à des exemples concrets. Faire du story telling.
- il faut des exemples concrets sur l'utilité et les faits de la gonette. Il faut personnifier avec des partenaires et des gens pour présenter le succès. Story telling. Idée d'une affiche dans le commerce directement ? Chez les collectivités c'est bien afficher que l'on peut payer en gonette des services et s'appuyer sur le système de comm' des collectivités.

Un avantage financier pour les utilisateurs

- Réfléchir à la place de l'argent dans la société, redonner du "pouvoir" aux adhérents
- Julien : la récompense n'empêche pas le projet politique / bonification du change (10%) à voir pour la question du budget (aide publique, taxe à la reconversion...). Une taxe peut avoir du sens.
- Luc : l'idée de la bonification est bonne mais par les pros. Par exemple, les réductions proposées par l'Alternatibar sont une bonne idée pour donner envie aux gens d'utiliser la Gonette
- Le parrainage, utilisateurs cherchent avantage. Dans une boutique : tarifs préférentiels chez les pros en gonette.
- sortir de la logique 1€=1G, revaloriser ceux qui participent
- Le CAM de 20€ est dissuasif pour rejoindre la gonette numérique pour les petits revenus. Ce serait bien de faire un rechargement libre.
- Avoir plus de réductions en gonette pour susciter l'intérêt direct de la monnaie. Idée de faire porter la réduction par l'association ?

Outils numériques : A mettre en adéquation avec les valeurs de La gonette et développer l'appli

- décalage entre les valeurs de la Gonette et l'utilisation des outils des GAFAM (google, facebook ect). Ne veut pas télécharger l'appli depuis Google store mais depuis Fdroid
- En faveur de la dégooglisation
- télégram à la place de whatsapp
- augmenter le dynamisme via l'appli smartphone (réadhésion rappelé, réduction temporaire, lien direct utilisateurs/pro). Dynamiser le X% asso via l'application.

Pistes de communication

- ChaP : les pros ne voient pas assez d'utilisateurs, on pourrait aller vers des influenceurs .
- Hervé : Je dirai que les 3 adhésions des collectivités (même si pas encore de visibilité en termes d'usages ou de services) pourraient être valorisées. Il me semble que c'est un levier incitateur car crédibilité.
- Collaboration avec CIE (Conscience et Impact Ecologique) pour intégrer l'Ethicarnet
- Collaboration avec The Greener Good pour Guide, Cahier pratique ou encore des soirées de sensibilisation « get greeentogether »? (À réfléchir)
- faire une carte postale de La Gonette, faire de l'échange de flyers. Proposition déjà travaillée avec le poussin.
- des newsletters plus visuelles, des mails de relance, des coups de fil
- mieux communiquer les moyens de paiement, le SEPA
- Participer aux grosses structures culturelles lyonnaises (les nuits sonores etc...) et réfléchir à l'opération micro don
- associer les offices de tourisme (exemple Eusko). Une enveloppe de monnaie locale (exemple 44 eusko contre 50 euros). Promotion des produits locaux via la Gonette pour les touristes.

Comment fidéliser les partenaires, (au delà de l'aspect opérationnel) ?

(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette

- Brice : il faut donner envie de faire partie du club Gonette, donner envie d'adhérer. Créer de l'envie et de l'émotion à travers le projet Gonette.
- ChaB : Au delà du côté pratique, il faut appuyer sur le potentiel du projet ! Et ils trouveront le projet tellement génial que le petit formulaire d'agrément ou le formulaire sepa ou la gonette numérique ne sont plus qu'une petite formalité de rien du tout pour rejoindre le PROJJET !
- Brice : la réadhésion auto est pratique mais il faut avoir des adhérents qui ont envie avant tout !
- Tim : le storytelling crée le rêve, le mécanisme/stratégie sera le même pour les pros et les particuliers : partagez le rêve !
- ChaP : au delà du rêve, accentuer aussi sur le changement (rapport monnaie locale) et montrer du concret !
- Organiser des RDV ponctuels à fort impact autour de la Gonette (et de la finance éthique ?) : devenir incontournable à Lyon et surtout clarifier le message et les avantages à faire partie du réseau (pourquoi c'est important la Gonette et comment l'utiliser)
- savoir pourquoi les pros et particuliers ré-adhèrent ?
- Bien préciser qu'il faut adhérer à la Gonette pour les valeurs

Automatiser la ré adhésion

- Alice : l'automatisation est aussi essentielle pour les pros

Démarcher les « grands comptes »

- ChaB : aller vers les grands comptes (ex : Ninkasi) peut attirer des professionnels

Simplifier l'adhésion

- Difficulté à comprendre le montant à prix libre, indiquer différents prix plutôt qu'un tableau complexe.
- payer son adhésion pro et particulier en même temps

Toucher/fidéliser les utilisateurs via les partenaires

- Luc : est-ce qu'un pro qui adhère à la Gonette donne envie à ses clients de rejoindre le réseau ? il faudra mettre beaucoup plus en avant la Gonette chez les pros
- Brice : un exemple d'un pro prescripteur : Un pro va racheter des vêtements de bébés au kilo en gonettes
- Blandine : Même exemple avec la brasserie Malou (tu payes en gonette = une bière à 1€)
- Jean-Vincent : les associer à des initiatives avec les utilisateurs (re exemple du quizz) pour les rendre plus visibles...
- Jean-Vincent : les inciter à prendre en charge eux mêmes (?) des animations régulières sur leur site de vente : type semaine spéciale Gonette avec réduction sur les achats.... et/ou cadeaux... apéro ou dessert gratuit dans les restos, verre de bienvenu...
- Jean-Vincent : utiliser la G pour fidéliser leur clientèle (opérations spéciales, points après xxx d'achats...)....
- avoir quelque chose à relayer facilement sur les réseaux sociaux; kit de com
- Augmenter le nombre de partenaires et cela augmentera les utilisateurs. Et vice-versa. La gonette numérique est une bonne chose pour cela et éviter d'avoir à trouver des billets.

Organiser des rendez-vous réseau et créer du lien entre les partenaires

- Organiser des rendez-vous réguliers entre les membres du réseau : fédère, crée du lien et pousse à l'action (comme aujourd'hui)
- Système de parrains/marraines d'un adhérent pro déjà "expérimenté" envers un nouveau
- apéro pro oui !
- rencontres pro plus fréquentes
- formule ateliers entre pros qui concernent plusieurs questions (ex : manipuler la Gonette en terme de comptabilité). Atelier animé par les pros eux-mêmes
- Le travail en réseau, présentation sous forme de pitch des nouveaux entrants - mini vidéo plutôt qu'un texte
- Parrainage, pas forcément de récompense. Pour pros et particuliers. Former les parrains à être accompagnateurs.
- 1 événement annuel en partenariat
- relancer les apéros entre professionnels

Former les pros et les inciter à jouer le jeu

- faire sortir les pros qui ne jouent pas le jeu car donne mauvaise image
- faire accepter les gonettes au salariés, faire un kit dédié aux salariés pour les sensibiliser
- avoir une veille et une compréhension sur les lieux sans dynamique gonette (lié à l'activité ? Lié au secteur ?). Penser à avoir des sorties anticipées : ceux qui n'acceptent pas les gonettes sont invités à aller voir ailleurs
- explication/démocratisation des aspects comptables

- Certains des partenaires Gonette refusent d'être payés en Gonette, les identifier ?

Communiquer sur le réseau de partenaires

- 1 journée des partenaires de la Gonette pour les mettre en avant
- Mieux mettre en avant les partenaires, le réseau des partenaires, les valeurs
- l'annuaire sur le site n'est pas pratique, difficile de faire des recherches et de trouver les professionnels. Il faudrait pouvoir ajouter un filtre par secteur pour ne pas avoir à utiliser la carte peu pratique (pas sur la newsletter ??)

Créer des « clusters » de partenaires

- Un point sur lequel il peut y avoir discussion notamment est de savoir comment agir pour les prestataires : à côté d'un travail sur des filières (permettant aux prestataires d'utiliser les genettes reçues), faut-il un travail sur des... clusters, disons des groupes de prestataires géographiquement proches les uns des autres, pour éviter les prestataires isolés ?

Points à améliorer pour le réseau de partenaires

- Gestion des structures en fin de chaîne
- Peu de commerces dans certains secteurs géographiques, en dehors de Lyon. Passer par mairie ou associations de commerçants. Demander aux partenaires du réseau s'ils ne font pas partie d'une association de commerçants et nous mettre en contact ?
- Idée que les comptoirs de change chez les pros soit émetteur et pas un moyen de refaire circuler.

S'adapter au planning chargé des pros

- Proposer régulièrement en visio des animations/réunions

Comment fidéliser les bénévoles, (au delà de l'aspect opérationnel) ?

Leur montrer que les choses avancent

- Luc : une des choses qui me ferait quitter l'asso serait qu'il n'y ait aucune expérience, aucune tentative, il faut continuer de tenter, d'innover. Il faut qu'elle remplisse son plein potentiel, il faut sentir l'association active. Le succès impacte la motivation des bénévoles.
- Sandrine : Ne pas jeter tout ce qui a été construit (parfois pendant plusieurs années) par un bénévole au moment où il quitte l'équipe, les autres bénévoles voient ce qui se passe et ça peut les démotiver à s'impliquer

(Re)donner du sens, un message clair et impactant, une histoire, du rêve au projet Gonette

- Tim : dans l'activation de nouveaux bénévoles, cette idée de story-telling peut aussi les motiver. Il y a un problème de conscience dans le rôle que chacun peut jouer dans le réseau.

Des outils simples et pour informer chacun et pour permettre une décentralisation

- Tim : les outils utilisés. On se disperse sur des outils (mails, slack, trello, ...). Tout le monde n'a pas le même niveau d'information et peut-être qu'il y a trop de centralisation des échanges et des informations. Un manque de transparence existe à cause de la multiplication des outils.
- Julien : pour la décentralisation. Optimiste car le pôle bénévolat vient d'être créé, il fonctionne déjà bien. Le groupe local de Villeurbanne montre une belle dynamique (collectivités, bénévoles...)
- Sandrine : Centraliser un maximum d'informations, CR de réunions, etc. et les mettre à leur disposition de façon simple et sans oublier personne
- alléger les temps demandés aux bénévoles (beaucoup de réunions).

Faire ensemble, aspect ludique et convivialité

- Tim : Peut-être que le faire ensemble peut être amélioré : par exemple en mettant en place des binômes, des samedis après-midis de briefing pour aller voir des pros, de la convivialité, du ludique etc.
- Brice : avec les groupes locaux on sent qu'il y a une vraie dynamique. Il faudrait des activités plus faciles d'accès, les faire aller vers la démarche Gonette sans une formation trop formelle, aller des activités ludiques (tractage, projet événementiel...)
- Luc : +1 En 2020, on a pas pu, mais aller boire une bière ensemble. La convivialité est au cœur de la motivation

- Jean-Vincent : distribuer des G numériques aux bénévoles actifs ? Plutôt organiser un moment "festif" tous les 6 mois par exemple... mais il me semble que c'est un peu fait à travers les Apéros réseau.....

Laisser aux bénévoles la liberté de prendre et de mener des initiatives ... qui aboutiront

- ChaP : laisser un espace de créativité encore plus grand pour les bénévoles. Par exemple, un bénévole d'Alternatiba rêvait de mettre un G Gonette au dessus Fourvière
- ChaB : touchée par la "critique" tout le monde n'a pas le même niveau d'information. Il faut laisser aux bénévoles la liberté d'action. Espère que la Gonette n'est pas tombée la dedans.
- Solène : Plus on laisse de liberté, plus les personnes bénévoles sont aptes à mener des projets jusqu'au bout.
- Sandrine : Ne pas les laisser perdre du temps et de l'énergie dans des actions auxquelles on ne donnera pas suite

Encadrer / former ceux qui en ont besoin et suivi des bénévoles

- Alice : Au début, c'est important pour un bénévole d'avoir des missions concrètes, précises
- Solène : peut-être que si on avait un salarié qui pouvait encadrer ce Pôle Bénévolat, cela pourrait permettre d'avoir un vrai projet, un vrai suivi, une vraie stratégie et laisser ainsi plus de place aux bénévoles
- Héloïse : le suivi des bénévoles est essentiel, les réunions remotivent.
- trouver des personnes avec les compétences pour animer des réunions

Trouver des nouveaux bénévoles

- pour le bénévolat s'approcher des écoles, l'IAE à Lyon 3 impose par exemple des heures de bénévolat
- Il faut plus d'adhérents pour avoir mécaniquement plus d'engagés dans la gouvernance.
- toucher les assos locales avec déjà des gens engagés dans l'action.

Comment impliquer les partenaires, les bénévoles, les utilisateurs dans la gouvernance (au delà de l'aspect opérationnel) ?

Communiquer et faire comprendre notre gouvernance : améliorer la forme

- Tim : il faut parler plus de la gouvernance ! L'info n'est pas suffisamment accessible, cela est trop opaque. Il est donc logique que les gens soient peu présents.
- Alice : la simplification ! Peut-être trop de réunions, il manque des graphiques, même s'ils existent
- Brice : la gouvernance Gonette n'est pas "sexy", il faut améliorer le message !

Se donner les moyens de faire vivre la gouvernance

- ChaB : la gouvernance n'est pas suffisamment programmée à l'avance (ex pour communiquer sur les réunions etc c'est compliqué)
- Sandrine : peut être personne ressource sur la gouvernance de l'association
- Brice : aujourd'hui personne ne porte la gouvernance à la Gonette. Il faut assurer la pérennité de la
- gouvernance à la Gonette.
- Luc : la gouvernance est née d'un souhait de gouverner démocratiquement, mais cela a t'il été questionné depuis...
- ChaB : c'est lourd à gérer car il y a peu de personnes mais s'il y avait plus de ressources cela serait largement facilité. Le schéma de la gouvernance n'est pas pour autant à interroger...
- Sandrine : cela pourrait représenter l'équivalent d'un mi-temps pour gérer l'organisation des collèges, la mobilisation, la formation aux prises de décision etc.
- ChaP : c'est important que l'on ait des exercices réussis, il faut décider du temps que l'on accorde à la gouvernance (ex : poste salarié mi-temps)
- Sandrine : Se donner les moyens d'avoir une personne dédiée au suivi du travail sur la gouvernance (mi-temps) et surtout que les pilotes de pôles s'impliquent un minimum car rien n'est possible sans leur coopération.
- Sandrine : Donner suite aux préconisations du Conseil des Collèges ou au moins expliquer pourquoi elles n'ont pas été appliquées
- Décalage entre ce qui est décidé démocratiquement et ce qui est appliqué (exemple : Les poussins)