

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">1</p> <p>Logique d'efficacité des modes de gestion et de décision</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>Logique participative/démocratique</p>	<p>- Alors l'histoire des commandes, moi je n'ai pas compris pourquoi ça avait été supprimé.</p> <p>- il y a toujours bien des gens qui croient tout savoir et qui dirige tout le monde.</p> <p>Et c'est un peu désagréable c'est vrai parce qu'on est tous au même niveau donc c'est difficile de recevoir des ordres. Cette dame, elle se sent plus légitime alors qu'elle ne l'est pas plus que les autres puisqu'il n'y a pas de hiérarchie.</p> <p>-les décisions, les réunions, on devrait p-e avoir plus de retour, si on y est pas allé, on sait pas ce qui s'est passé. Exemple : on voit un ordinateur, on sait pas à quoi il sert, est-ce qu'il va servir après ? on sait pas en fait... ce serait bien d'avoir pe un retour, je sais pas comment, mais de temps en temps pour ceux qui ne font pas partie des caddies concernés.</p> <p>- Il y avait une dame, elle faisait le sergent chef, tu vois elle donnait des ordres comme ça... mais moi, je ne suis pas là pour ça, je ne suis pas ton boy, je suis ici en bénévole, je me fais plaisir. Tu te prends pour qui quoi... ?</p> <p>- Tu voyais qu'elle "se donnait"! Elle était bcp investie. Elle s'investissait bcp donc il fallait que ça aille comme elle le voulait mais il n'y a pas qu'une bonne façon de faire... Mais je comprends qu'il y ait des impératifs.</p> <p>- Aussi ce que j'avais vu et que je trouve injuste, je ne sais plus si c'est à Paris ou à New-York, il y a des gens qui sont employées et d'autres qui sont bénévoles. Je m'étais fait la réflexion:" mais ce n'est pas juste!" (...) Ce n'est pas logique! Pq on paye certains et pas d'autres? Je trouve que notre salaire à nous, c'est le fait de pouvoir avoir un magasin et des services avec des produits de qualité à un prix abordable. Pour moi c'est ça mon salaire en fait! Je n'ai pas besoin d'un autre salaire...</p> <p>- on a parfois des gens qui viennent avec un milliard de revendication, « on va faire ça, on va faire ça, on va faire ça ». Et ça en général, c'est des gens qui fons pas long feu parce qu'ils se disent ah non ça marche pas comme ça en fait. C'est souvent des feux de pailles parce qu'ils viennent avec les meilleures attentions du monde et non si c'est pas une idée à minimum collective, c'est une mauvaise idée.</p> <p>- Une idée n'est bonne que si elle est partagée, si qq'un vient avec son idée et dit c'est comme ça qu'il faut faire. Il va se confronter à un mur.</p> <p>- i : idée que ça va pas assez vite ? oui ça arrive parce que notre publique est relativement vieux, Faut faire avec les gens présents. J'aime pas dire ça mais comme les personnes sont chouettes, ça ne peut faire rien d'autres que de pousser ; par contre on ne sait pas comment, quel chemin ça va prendre. Ça ne se passera jamais comme je l'ai prévu mais je sais bien qu'on va y arriver.</p>	<p>-C'est un peu désagréable. C'est pas dérangeant, je l'évite</p> <p>-J'ai mordu sur ma chic en me disant les gens qui sont désagréables, méchants et stupides ben c'est eux qui sont malheureux en fait!</p> <p>-des trucs qui m'énervent</p>

-oui il y a un risque mais il est limité, voilà coopéco c'est des personnes qui n'ont jamais entrepris qui se mettent ensemble pour entreprendre. Et donc en fait c'est faire reposer tout le risque sur la communauté et non pas sur un ou deux personnes, et l'un dans l'autre il y a un équilibre qui se pose.

- il y a aussi des trucs qui m'énervent chez coopéco c'est parfois... on... on ergote un petit peu, on parle, on parle, on parle mais ça n'avance pas, parfois on va mobiliser tout le monde pour une décision sur un truc que tout le monde s'en fout, genre la couleur du papier peint. Et parfois des trucs méga important ça va passer comme ça.

Il y a des processus mais faut quand même être attentif parce que parfois tu te dis « bouaff ... » c'est encore un peu à la bonne franquette. Ça reste une structure fort artisanale, fort familiale et donc on doit forcément se professionnaliser

- faut quand même des processus pour dire calmos c'est pas toi le chef.

- Qu'on a décidé d'ouvrir le magasin à 10h00, c'est pas quelqu'un qui a décidé ça tout seul manu militari. Il y eu certainement une concertation du moins au sein du caddy magasin et au comité de pilotage. Mais bon c'est de ma faute quand ça s'est décidé, j'étais pas aux réunions, j'ai pas voté.

- et puis après ils m'ont demandé d'être responsable du caddie accueil et je me suis sentie un tout petit peu obligée d'être responsable et là, ça m'a... j'ai été un peu refroidi dans le sens où, moi ce qui m'a plus justement dans ce projet c'est qu'on m'avait dit tout est horizontal il n'y a pas de chef. Ce qui m'as attiré dans ce projet là c'est que il n'y avait pas de hiérarchie (...) Moi en tant que responsable je ne me sentais pas du tout euh .. bien dans cette cette fonction-là dans ces missions-là. Euh,... je ne me voyais pas donné des consignes à mes amis

- évidemment on vote, mais malgré tout on sent quand même ce..., en tout cas moi je l'ai ressenti, et je sens quand même ce poids. Quand il s'agit de m'imposer je vais dire, car je pense qu'un moment donné...ben voilà il faut trancher et à ce moment-là tu as besoin de gens qui disent ok « maintenant on s'arrête là ! »et là moi euh...

- oui il y a des personnalités très fortes qui sont là et qui effectivement pour moi joue le rôle de chef, ça c'est clair et net.

- j'étais témoin au magasin de personnes qui travaillaient au magasin et euh...qui se faisaient remonter les bretelles par certains coopérateurs qui sont des coopérateurs qui normalement le magasin est à tout le monde et alors on fait ce qu'on veut c'est-à-dire que si on a une idée « Tiens j'ai une idée si on mettait les cageots plutôt comme çamachin » je pense qu'il faut écouter tout le monde mais dans la pratique ce n'est pas tout à fait comme ça.

- J'aime bien ce qui est carré, je suis assez bonne en organisation et structuration mais je sais que

	<p>c'est pas quelque chose que tu peux imposer. Je sais qu'imposer n'est pas la bonne façon de faire et ici encore plus que pour des personnes qui sont employée et payée tous les mois où tu peux quand même un moment donné être un peu plus directif. Ici il faut quand même y aller avec beaucoup de diplomatie et accepter.</p> <p>- y a des gens qui viennent pour avancer et quand on a des débats il y a des gens autour de la table qui s'en foute, ils attendent patiemment, poliment qu'on passe à autre chose.</p> <p>- Il y a eu des tensions quand je suis arrivée, d'ailleurs, il y a des gens qui ont quitté le caddie parce que c'était assez tendu pour des questions de transparences. Et donc les gens qui était au sein du caddie ne réussissait pas à faire entendre leur voix et ça générait des débats et certains trouvaient qu'on parlait bcp pour ne pas agir, alors qu'on est un caddie où il faut plus agir. On est vraiment dans des problèmes concrets, on discute et on avance. Plutôt que des débats théoriques.</p> <p>- ici on se sent respecté et on essaie de respecter. J'ai déjà eu un retour parce que j'avais pas bien parlé à quelqu'un. C'était à une réunion où j'ai coupé la parole, et donc la personne a quitté la réunion. Je me suis excusée mais il aurait pu quitter l'aventure sans dialogue.</p> <p>- c'est une aventure plus exigeante au niveau humain et c'est pas une richesse monnayable, alors ensemble on cherche des solutions, on dit là il y a un problème, il faut trouver des solutions. On ne dit pas : il faut procéder autrement ça ne va pas, non on va chercher comment on peut procéder. C'est ça la nuance entre de dire il faut changer et trouver la solution ou dire oui il faut changer mais mettez vous ensemble pour trouver. Ça ne vient pas d'en haut, parce qu'on est tous bénévoles et le magasin nous appartient à tous.</p> <p>- engager quelqu'un pour coopéco ? oui ce serait un bien dans un sens mais d'un autre coté ça déresponsabiliserait quelqu'un d'autre. Il est payé pour donc je fais pas ce que je pourrais faire. Il y a des avantages et des inconvénients, maintenant on pourrait aussi tester en mettant un volontaire permanent pdt 6 mois et voir si c'est mieux ou pas. Je me pose la question parce que je me dis si on déresponsabilise... mais d'un autre coté ça soulagerait pas mal de gens.</p>	<p>- Parce que moi j'ai pas envie de le vivre mal.</p>
--	--	--

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">2</p> <p>Rationalisation/logistique/ standardisation/procédure</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>souplesse organisationnelle/ lien interpersonnel</p>	<p>- ce qui m'ennuie, c'est un bien grand mot mais c'est clair que l'organisation est à certain moment compliquée(...) quand on arrive, il y a pas toujours un responsable donc on est un peu trop livré à nous même. Donc c'est prendre les choses en charge sans savoir ce qu'on doit faire. On a pas de planning établi ! on sait meme pas qui on doit contacter.</p> <p>- les informations(...) c'est pas claire, y a rien de centralisé(...) y a des feuilles volantes partout(...) c'est pas très précis.</p> <p>- La farde des prix c'est pareil, tout le monde ne les calculent pas de la même façon, donc il y a quelque chose qui coince là aussi. Faudrait réussir à faire le calcul juste et donner la même règle pour tout le monde.</p> <p>- On devrait mettre plus au courant les gens qui mettent en rayon de bien vérifier et de mettre les produits derrière devant car tout le monde ne le fait pas et donc on se retrouve à force de toujours mettre devant que les produits derrières soit périmés. Il manque un peu p-e pas de règlement mais de marches à suivre, p-e plus officielles</p> <p>parce que on doit toujours se fier à la personne qui est là. Parce que si il y a un nouveau, beh on lui explique, je vais t'expliquer comment Moi je fais. Est-ce que c'est la bonne manière on ne sait pas. Ce serait bien d'avoir une démarche, des marches à suivre.</p> <p>-à partir du moment où c'est du bénévolat et de la bonne volonté je trouve que l'on ne peut pas se permettre une critique négative ou alors tu le fais! (...) les personnes qui font consacrent déjà bcp de temps à cela et on ne peut pas leur en demander plus, ils en font déjà bcp bcp trop donc...</p> <p>- Le KO revient toujours à l'équilibre. Mais il faut accepter un moment où sa flotte ! Mais c'est normal et on peut se le permettre puisqu'on est tous bénévoles... Et à la limite, celui qui vient faire ses courses, il peut peut-être prendre 5 minutes pour montrer à celui qui est sensé faire la caisse comment ça fonctionne tout simplement. Il ne faut pas se croire indispensable! Mais on veut bien faire!</p> <p>- la gestion des planning, je savais bien que c'était compliqué, à un moment c'était le bordel, on devait fermer le magasin certain jour et puis il y a le caddie valeur qui a dit bon il y a un problème, on va créer un organe externe chargé de la gestion des plannings.</p> <p>- c'était vu comme un organe de flicage et ça ça ne me plaisait pas. T'as pas fait tes 3 heures on te punit. Et là j'ai dit à l'AG non c'est pas ça le problème, on ne punit pas les gens c'est juste qu'on a pas les bons outils pour qu'ils s'inscrivent</p> <p>- En principe avec Odoo, tu vas scanner ta carte et on pourra tchequer si t'a fait tes trois heure, c'est normal qu'un jour on y arrive. Au plus tu as du monde, au plus il y a des personnes qui joue</p>	<p>-oh non c'est pas grave Donc non ça m'embête pas, c'est juste dommage.</p> <p>-au début ça m'emmerdait , on disait faite attention, le BAR va nous contrôler ! je disais putain mais ne dites pas ça, c'est pas du tout ça.</p>

moins le jeu. C'est potentiellement sanctionnable. Quand on a des comportements déviants, à un moment donné, il faut les traiter d'une façon ou d'une autre. Sinon ça ne fonctionne plus

- plus t'es nombreux, plus les valeurs ne suffisent pas, plus tu dois mettre un cadre
- C'est jamais parfait mais les infos circulent bcp mieux. Parce qu'avant pour s'y retrouver c'était vraiment la cacophonie, tout le monde lisait tout tout le temps or que là maintenant, il y a une sorte de directeur de l'information qui est le caddie communication, c'est filtré, donc c'est plus limpide.
- c'est ma façon de fonctionner, si on dit que le magasin ouvre à 10h00 faut être là un quart d'heure avant ! mais quand on ouvre à 10h00, il y avait déjà des clients et les personnes qui venaient prendre leur service étaient embêtée parce qu'il y avait déjà des clients dans le magasin.
- nos stocks, c'est un gros truc à améliorer et on nous promet Odoo, c'est un logiciel qui va scanner les produits et chaque fois il y aura une alerte « attention faut commander ça ». Donc ça va aussi faire un programme de gestion des stocks, des factures, passer des commandes et à termes aussi la gestion du personnel pour comptabiliser les heures et les présences.
- cette gestion informatisée, il y aura sûrement des gens pas d'accord mais si ça permet de libérer des ressources humaines pour pouvoir faire autre chose comme au lieu de compter les stocks, elles peuvent augmenter les plages d'ouverture du magasin. P-e que les gens s'y retrouveront
- l'information c'est un peu à améliorer. Il y a parfois des erreurs de date. Et je leur demande de corriger donc je suis un peu embêter d'aller leur dire « vous voulez bien corriger svp ». mais je leur en veux pas. Peut-être qu'avec un logiciel futur ça n'arrivera plus
- je sais qu'il avait parlé de mettre en place un système de surveillance pour voir si on faisait bien nos 3 heures, donc d'être un peu plus....comment dire...professionnel. Et il le faut, je pense que c'est nécessaire car c'est du win-win, tu veux faire tes courses bio à moindre prix donc il faut apporter sa part.
- il y avait des gens aussi d'un certains âges qui disaient oui mais moi je ne m'en sort pas avec internet et maintenant vous nous demandez de nous inscrire via internet donc j'avais dit il faut faire un pas en arrière et il faut absolument revenir au format papier, je pense qu'à un moment on a voulu aller trop vite trop dans la technologie (...) Je dis au gens que c'est un lieu de rencontre on ne va pas que faire ses courses, on se voit, « hein, tiens Bernard, bonjour.. » on discute et puis après on dit « oui les huiles essentielles ? » « et bien il faut les commander via internet ! » voilà
- les choses ont fortement changé entre une association qui était plus légère, mais quand on est passé en coopérative, il a fallu vraiment là se structurer et structurer le caddie avec des tâches bien réparties etc. On est passé d'association à société, donc point de vue comptabilité on est passé

- mais je leur en veux pas

- je n'ai pas envie de et ce n'est pas mon but de dire du mal de coopéco

	<p>de rien à une comptabilité un peu plus compliquée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - surtout pour un caddie comme le caddie finance, c'est d'avoir des gens sur qui on peut compter sur du long terme et des gens qui donnent du temps et plus que leur 3 heures. Si on veut avoir un suivi, une rigueur, c'est pas possible, il faut quand même des gens qui ont un profil qui n'est pas le même que le coopérateur lambda qui va faire ses 3 heures au magasin. Ici c'est quand même un investissement personnel, intellectuel aussi dans la démarche. - on a surtout un espoir : c'est d'avoir Odoo. Odoo nous aidera surtout car il y a quand même pas mal d'erreur de caisse, les gens qui ne sont pas sensible à la finance n'ont pas toujours la notion d'importance d'avoir une comptabilité qui soit exacte au cent près. C'est une notion qui dépasse certaine personne et donc Odoo c'est une machine qui n'aura pas d'état d'âmes, n'aura pas ses convictions personnelles et donc il fera ce qu'on lui dira - professionnel on peut le dire, parce que si ça ne l'est pas et ça c'est p-e quelque chose les autres coopérateurs n'ont pas forcément la même sensibilité, si ce n'est pas structuré au niveau de la finance ça part en n'importe quoi (...)comme la gestion du magasin, les stocks etc. qui nécessite aussi une rigueur importante. Je pense que c'est les 2 caddies qui vraiment nécessite le plus de rigueur. - Y a déjà une action qui a été mise en place, la viande maintenant n'est plus en vente libre, elle se fait sur commande, parce que il y avait trop de perte. Et trop de perte en viande, c'est un budget énorme. - personnellement, je pense qu'il faut faire du controle. Il faut le faire, pas d'une façon répressive. Il faut pouvoir dire à un moment donné à une personne : « vous avez pris un engagement, vous faites vos courses, il faut que les 3 heures s'effectuent. Et de façon très humaine et voilà - l'arrivée d'Odoo ça va être une adaptation à faire. J'ai essayé de comprendre mais pour moi c'est trop compliqué mais quand le produits va arrivé avec Odoo, je vais le mettre et hop je le mettrai dans l'ordinateur, et voilà gestion des stocks etc ça sera plus facile (...) c'est prévu de nous montrer comment scanné, comment ça va être relié à la caisse mais bon ça je ne sais pas je ne suis pas assez callée là-dedans, je verrai à l'usage comme je peux. - il y aussi des fois où on fait des erreurs, et donc il faut que tout le monde soit un peu compréhensif. On n'est pas fière, on n'est pas bien, non pas de remarque mais je culpabilise au début puis j'en fait part aux autres qui me déculpabilise - moi parfois j'ai du mal à accepter les erreurs des autres, par exemple quand je cherche la clé j'ai déjà remballé le fournisseur à cause de ça mais bon tant pis ce n'est pas grave ce sera pour la prochaine livraison, mais c'est embêtant pour le coup et j'ai eu ça 2 fois sur la même semaine et la 	<p>- ça refroidit des gens et j'ai quand même œuvrer par rapport à ça.</p>
--	---	--

2^{ème} fois là je me suis énervée : « excuse-moi si je pête un câble mais il faut que je pête un câble » alors il me dit « vas-y » ...

- un manque de communication, ça c'est le plus gros gros problème que je rencontre c'est le manque de communication. Quand les règles changent quand de nouvelles choses apparaissent, c'est difficile de faire passer le message.

- je calcule tous les prix des produits et je les écris sur les caisses et c'est donc l'équipe du vendredi qui doit étiqueter, et bien il arrive qu'ils ne le font pas. Alors que j'écris sur la table, je scotche les recommandations, voilà : pour l'équipe du vendredi pouvez-vous bien étiqueter les produits que j'ai réceptionné, donc ils n'ont plus qu'à régler l'étiqueteuse, et bien ça arrive régulièrement que certaines caisses ne sont pas étiquetées ou mal étiquetées, la tva à 6% alors que c'est 21% et inversement. C'est dommageable au niveau du paiement à la caisse, on peut perdre de l'argent - il y a un processus marqué qui dis ; quand on ferme le magasin on ferme cette porte là à clé et on retire la clé de la serrure et bien 1 fois sur 2 ou 1 fois sur 3 la clé reste dans la serrure. Donc là je ne comprends pas pourquoi l'info ne passe pas, tu vois des choses aussi simple et aussi clair que ça...le message ne passe pas je ne sais pas comment faire

- et puis je ne suis pas à l'abri d'erreurs, on compte aussi un peu sur les anciens pour corriger ça comme on est tous bénévoles et bien voilà il n'y a personne qui nous dirige

- on a besoin d'un certain professionnalisme qu'on n'a pas chez certains ou qu'on a moins, bon faut faire avec il faut l'accepter ce n'est pas toujours simple, quand on s'applique beaucoup, on n'admet moins vite quelqu'un qui s'implique moins que ce qu'il ne devrait

- cette année ci le bilan est négatif, on a donc cherché des solutions et donc il y a une équipe qui s'est formée pour voir comment on pourrait valoriser le magasin, peut-être en changeant la disposition des produits, faire une étagère avec les nouveaux produits, optimaliser le fonctionnement du magasin.

- si ça tourne en sucette, alors là je ferai autre chose. Si le modèle procédurier, professionnalisant prend trop d'importance je me sentirais moins impliquée.

- parfois on a envie de secouer certains coopérateurs qui se désinvestissent, qui disparaissent, on tolère mais quand on ne sait pas, on monte très vite dans les tours. Et il me semble qu'il y a des gens qui s'inscrivent et qui ne viennent pas ou qui nous laissent en plan, c'est souvent les mêmes qui bouchent les trous et ça ca va pas.

- c'était pas le fournisseur habituel, il n'a pas respecté la règle, c'est quelqu'un d'autre qui a réceptionné en catastrophe, c'était pas prévu (...) Il y a eu des soucis parce que des choses sont tombées et ce sont cassées, c'est un enchainement de chose qui se sont pas faites comme

- bon tant pis ce n'est pas grave

	<p>d'habitudes et du coup un grain de sable c'est vite embêtant quand on travaille bénévolement. Or ça c'est une erreur du livreur qui doit communiquer au réceptionneur. Il y a des erreurs des deux cotés au niveau de la livraison, il y a des erreurs au niveau de la transmission des données. Et c'est en parlant qu'on a les corrections (...) On revient toujours à la communication. C'est le nœud du problème. Et si moi, je n'avais pas communiqué à cette entreprise-là, j'aurais pas eu les réponses et j'aurais continué à râler sur eux. Et j'ai pris l'initiative de le faire ce qui en soit ne m'est pas demandé. Il y a tout un cheminement qui doit se faire et c'est pas facile parce qu'on est pas professionnel.</p>	
<p>Nuance 2.a. tension autour de la GRH</p>	<p>- Et le réassort me plaisait bien parce que c'était bcp plus actif, j'ai fait ça et j'ai fait aussi à la caisse et c'est trop long, on ne fait pas assez. Que le matin, faut réceptionner les commandes, faut mettre en rayon, faut trier par rapport aux dates, il y a plein de choses à faire le matin. C'est plus actif.</p> <p>- il y a parfois des coopérateurs qui ne font pas leur 3 heures, est-ce qu'il y aurait moyen de les recenser de savoir qui ? Est-ce que ces gens là viennent acheter ou pas ? ou c'est des gens qui ont voulu se lancer et puis qui se rendent compte que tout compte fait bof... faudrait p-e de temps en temps faire un petit recensement. Faire une petite enquête, qui a été acheté, combien de fois. Et celui qui ne vient pas, faut rappeler simplement. Si on commence à faire des obligations...</p> <p>- je ne savais absolument pas dans quoi m'investir donc c'était un peu le truc fourretout. je ne savais pas... Je ne voyais pas ce que je pouvais apporter... Et puis, on m'avait bien dit si ça ne te convient pas, tu peux rechanger te tracasse pas ou arrêter, t'es pas les poings liés pour toujours...</p> <p>- Chercher non mais quand on tombe dessus... Maintenant il faut voir aussi le désir de la personne. Qqn qui fait de l'encodage 8 h/jour, ok super il sait le faire mais est-ce qu'il a encore envie de faire ça? Donc oui, les besoins spécifiques sont plus difficiles à trouver ... mais c'est vrai qu'il y a des postes clés comme ça où il faut des gens davantage formés...</p> <p>- à l'époque les gens étaient assez figés : « je ne sais pas quoi faire, je ne sais pas quoi faire » et donc ils étaient dans une position attentiste</p> <p>- y a parfois des gens avec qui tu t'entend bien, volontaire et d'autres qui sont un peu plus boulet mais c'était vraiment de créer communauté et d'aller mettre les gens même les gens qu'on a pas trop envie d'avoir dans notre groupe, mais ils ont quand même leur place dans la coopérative et de mettre les bonnes personnes à la bonne place.</p>	

- pour l'instant viendra qui viendra, ce genre de projet faut faire avec les gens qui viennent ; je remarque que ce sont souvent des personnes plus âgées qui s'inscrivent même si on va cibler des publiques jeune. Et j'ai pas spécialement d'explication c'est p-e parce que y a beaucoup de vieux et que les vieux appellent les vieux (rire). Elles ont plus de temps, plus de valeurs Ça n'a pas l'air d'être un projet très branchouille, pourtant c'est p-e un projet avant gardiste

- Au début les gens s'inscrivaient et directement ils prenaient le moule parce qu'ils étaient de notre entourage et ça se faisait naturellement. Mais à un moment donné, il y a avait de plus en plus de monde qui venait de l'extérieur et il y avait plein d'inscrit et on se disait bon ils vont se débrouiller mais ils ne se sont pas débrouillé parce que ça devenait de plus en plus complexe et ils s'y retrouvaient plus. Les gens n'étaient pas du tout accueilli, c'était débrouille toi quoi. Et donc là on a imaginé des outils pour parrainer les nouveaux

- *i : qu'est-ce que tu as fait ?* au début, je savais pas trop. C'était une mauvaise compréhension de ma part

- on s'est rendu compte que certaine personne ne venaient pas, elles disaient qu'elles ne sentaient pas trop être tirée par un dynamisme derrière elles

- quand on m'a demandé d'être responsable et ben c'était dans une sorte de tourbillon de bienveillance humaine, mais je n'ai pas la personnalité pour le faire. Alors je peux l'avoir mais de manière non formelle. Et alors bon après il y a toutes les contraintes

- aussi les outils humains, il faut arriver à générer plus d'engouement, que les gens s'investissent dans d'autres taches que venir travailler au magasin, s'exercer à toutes les taches annexes à ça.

- Je trouve qu'il manque chez coopéco un bureau des membres valables pour tous les coopérateurs. C'est de dire voilà cette personne, essayer d'analyser le profil de la personne de façon légère mais de voir quelles sont ses compétences et plutôt de dire venez faire vos trois heures au magasin, venez dans tels ou tels caddie car on a cette tache disponible, est)ce que ça pourrait vous intéresser. Donc plutôt que d'attendre une réaction du coopérateur, avoir une démarche plus pro active selon les besoins et lui proposer quelque chose : un organe qui puisse gérer les ressources humaines.

- on s'est dit pourquoi on ne ferait pas une réunion d'information pour tous les nouveaux, une sorte de leçon du magasin. Je pense que les tous nouveaux qui n'ont pas l'habitude seraient preneurs au moins ils auraient la même info parce que qq'un qui détient une info qui n'est pas correcte et qui la transmet à qq'un ça fait effet boule de neige.

- il y a des personnes qui sont moins rigoureuses et donc celle là on ne leur demande pas, ça c'est au feeling. Voilà on dit « tu sais j'ai travaillé avec telle personne » « ah oui celle là elle travaille

	<p>super bien, elle est carrée elle est consciencieuse elle fait ça vraiment sérieusement, voilà on peut lui faire confiance » mais ça c'est notre ressenti</p> <p>- un RH, qui surveille. NON, il faut que les gens soit conscient et ils font de meilleur travail quand les gens sont conscients et plutôt que quand on délègue à l'autorité au-dessus. A partir du moment où tu vois que le résultat pour l'entreprise est important et à de la valeur alors tu te bouges plus que si il y a des supérieurs qui te disent tu fais comme ça et pas autrement sans explication</p>	
<p>Nuance 2.b.</p> <p>tension autour de l'intensité de l'investissement des bénévoles</p>	<p>- Et avec mes horaires, la vie de famille et tout, ce n'est pas si évident que ça...bcp de réunions, ça se multiplie donc c'est bcp plus important que ce que je pensais au départ (...) Je pensais que c'était simplement m'occuper de la petite réunion du caddie accueil et organiser le caddie, tiens on fait une permanence et puis voilà! Non, c'est bcp bcp plus important et donc je trouve que ça mange bcp de temps.</p> <p>- Tu voyais qu'elle "se donnait"! Elle était bcp investie. Elle s'investissait bcp donc il fallait que ça aille comme elle le voulait mais il n'y a pas qu'une bonne façon de faire...</p> <p>- Il y a des personnes qui s'investissent trop dans le magasin qui se sentent donc obligées de s'inscrire tous les mercredis après-midi pcq'ils savent comment ça fonctionne et ils se sentent donc investis d'une mission indispensable mais s'ils laissaient la place, automatiquement il y a d'autres personnes qui viendraient combler et qui apprendraient aussi.</p> <p>- parfois j'ai été en difficulté, parfois j'en faisais trop, j'en pouvais plus (...) t'as pas trop envie de dire, je me sens nul j'abandonne parce que faut une certaine dose d'humilité pour dire je passe la main parce que je pense que j'ai fait mon temps, ce n'est pas évident à accepter aussi. Moi j'ai un peu de mal avec ça.</p> <p>- c'est surtout les réunions, parce que en gros je faisais un peu plus que mes 3 heures par mois, mais voilà assister aux réunions je pouvais pas. Au début je pensais que c'était juste des sessions d'infos ou des permanences et puis maintenant je me suis retrouvée animatrice de caddie un peu malgré moi, ça me pose un peu de problème d'organisation parce que comme je travail loin, il me faut bcp de temps pour revenir et souvent les réunions c'est 19-18 heures, c'est quasiment impossible pour moi d'y assister.</p> <p>- ça demande, ben euh, quand même beaucoup d'investissement. Parce qu'effectivement au départ nous demande de travailler 3 heures bénévolement par mois. Mais moi j'étais tellement passionnée que je travaillais beaucoup plus que 3 heures. J'étais en même temps secrétaire je</p>	

	<p>faisais les power point de présentation, j'allais faire les sessions d'info donc je me suis vraiment investie beaucoup, peut-être un peu trop. i : tu n'as pas trouvé de garde-fou qui te répétait « non, c'est juste 3 heures ? » non, parce que les personnes avec lesquelles je bossais dépassaient aussi les 3 heures</p> <p>- c'est pas évident, au départ ils se sont inscrit pour faire leur 3 heures pas pour faire plus et donc forcément c'est peu compliqué parce que les gens essaie de faire leur possible mais ils ont d'autres impondérables et donc forcément c'est un peu plus compliqué (...) il y a des personnes au sein de notre caddie systématiquement qui ont des périodes plus haute et plus basse ; et en terme d'envie d'implication aussi.</p> <p>- les responsables de caddie et ça ce n'est pas toujours évident, moi je fais déjà plus que mes 3 heures, je fais 3 heures par semaine, donc toutes les semaines au lieu de le faire une fois par mois et puis je réceptionne les marchandises, là je ne compte pas mes heures, et quand je viens faire mes inventaires je ne fais pas mes heures non plus. Et donc les gens qui travaillent au magasin ne se rendent pas compte de ce qui se fait en dehors des heures d'ouverture et ça se n'est pas facile à communiquer</p> <p>- c'est vrai que la responsabilité du caddie achat et approvisionnement, les gens qui s'investissent dedans, ils stoppent parce que ils sont saturer. Et on leur dit bcp , attention pas te saturer comme j'essaie de faire pour moi.</p>	<p>- On a quand même un membre fort actif qui nous a quitté</p>
--	--	---

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">3</p> <p>Marge suffisante pour le magasin</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p style="text-align: center;">rémunérer justement les producteurs</p>	<p>- on a eu des couacs, on a eu des soucis surtout avec le producteur de légumes, des producteurs bio, parce que certain producteur vendait pour 30 ou 60 euros par semaine chez coopéco. Et donc c'est peu pour eux. On vendait du rêve or on était pas encore prêt ; et donc en fait on a eu parfois des conflits avec les producteurs parce que on disait oui on va protéger les producteurs locaux, bio, raisonnée mais en fait ils venaient chez coopéco mais on les appauvrisait, donc à un moment donné ils disaient sorry vous êtes bien beaux mais il y a pas assez de volume. Donc il y a eu parfois des conflits avec les producteurs locaux entre nos ambitions et la réalité et les espérances.</p> <p>- il y a rien à faire les produits ont un certain cout, il faut l'assumer. Si on veut que le projet soit viable. Ou alors on exploite les gens mais c'est pas notre esprit, si c'est ça j'arrête. On retourne dans le travers des grosses chaines de magasin.</p> <p>- en fait on est tributaire des livraisons. Nous on souhaite que les fournisseurs nous livrent mais il y a certains producteurs qui disent qu'on ne commande pas assez pour être livré. Quand on trouve qq'un qui peut aller chercher la commande alors on peut maintenir ce fournisseur là mais si personne ne peut aller chercher la commande alors on ne continue plus.</p>	<p>les déçus sont partis, d'autres sont venu et ça se stabilise</p>
<p style="text-align: center;">4</p> <p>Revenu juste aux producteurs</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>accessibilité des prix au plus gd nombre</p>	<p>- normalement au départ on avait dit , ça sera moins cher car il n'y a pas d'intermédiaire, il n'y a pas de travailleur il n'y a pas d'intermédiaire donc le producteur vient nous livrer directement ou nous on va directement chez le producteur donc au départ c'était ça l'équation, ça sera moins cher car il n'y a pas d'intervenant, il s'est avéré qu'a un moment je suis intervenue en disant « ce n'est pas moins cher » et on m'avait dit « oui c'est parce que comme il nous livre en plus petite quantité ça coûte plus cher, donc voilà ça c'était arrêter là</p>	
<p style="text-align: center;">5</p> <p>(Croisement 3+4)</p> <p>Marge suffisante pour le magasin</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>accessibilité des prix au plus gd nombre</p>	<p>- on ne saurait pas faire plus bas ! Pour avoir de la qualité... Donc on ne saurait pas ! <i>Ca n'exclut pas certaines personnes du magasin?</i> Je pense bien que oui mais c'est sûr que Coopeco est plus cher que d'aller chez Lidl par exemple. Ça c'est vrai mais ce n'est pas le même concept. Oui c'est plus cher mais on ne saurait pas faire moins cher!</p> <p>- la gestion des fruits et légumes sont gérés vraiment au couteau, parce que quand il y a des pertes elles sont nettes ! il faut vraiment être tip top. On a une marge de 15%, on garde la possibilité, pour le moment c'est pas d'application, de pouvoir l'augmenter cette marge de 15% sur ces produits là si jamais les autres options ne sont pas suffisamment efficaces pour couvrir ces pertes. Et ça c'est vraiment défensif, ce serait le plan b, c, mais on préfère éviter ce genre d'action pour pas faire monter les prix</p>	

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">6</p> <p>Concurrence entre producteurs selon critères de valeurs</p>		
<p>Nuance 6.a.</p> <p>Tension entre les valeurs pour le choix des produits¹</p>	<p>- Par exemple, je suis en questionnement sur le liquide vaisselle que j'achète chez coopeco pqc c'est au bois de panama et donc c'est bio dégradable, c'est bien bio tout ce que tu veux, c'est génial, c'est pas cher donc c'est bien aussi mais seulement ça vient d'où ce truc là? Et alors si je regarde d'où ça vient? (R va chercher sa bouteille de produit). Alors je me dis qu'il vaudrait peut-être mieux quelque chose de pas spécialement bio mais qui ne viendrait pas d'Amérique du Sud...? (...) Soit bio, soit équitable... Non, un bon compromis, je trouve que c'est en faisant des compromis en faisant le mieux que l'on peut mais pas en étant extrême que ça va aller le mieux.</p> <p>- Et alors on dépend encore beaucoup de grossistes, des gros inter bio, ça fait un intermédiaire en plus... dans l'idéal...on devrait éliminer mais pour avoir une offre suffisante... ça fait encore partie du processus d'évolution. Ce serait trop beau si on ne pouvait avoir que des producteurs locaux. Comme quoi, il y a les ambitions et la réalité. Et en fait il faut trouver un équilibre entre les deux.</p> <p>- il y a bcp de produits interbio (grossiste) et qu'il y a de moins en moins de produit de petit producteurs locaux. Je sais pas pourquoi. P-e que ce sont les producteurs eux-mêmes qui ne veulent plus venir, parce qu'ils n'ont pas envie de se déplacer pour trois fromages. Mais je trouve qu'il y a de moins en moins de produit de vraiment de petits producteurs.</p> <p>- on est tjs dans le même problème c'est qu'on a deux gros fournisseurs qui sont des grossistes.</p> <p>i : et quoi pour certain c'est embêtant ? oui pour bcp de personnes et c'est mon cas, le circuit court n'est pas si court que ça. On veut du bio mais on a quand même pas une vue sur la provenance et la façon dont c'est fait. Et c'est pas si facile de trouver des producteurs locaux et qui fournissent suffisamment et variés. On voudrait tous les produits et qu'ils soient local et bio, mais c'est pas réaliste parce que le producteur si il a planté des radis et que je sais pas il y a une sécheresse ou un problème, même si on les commande, on les reçoit pas. Donc il faut accepter aussi que le grossiste permette de contenter et d'assurer un approvisionnement. Donc voilà avoir les deux (bio et local et varié) oui mais faut aussi accepter d'avoir des aléas et ça c'est p-e un peu compliqué pour certain.</p>	

¹ La tension porte sur l'arbitrage à réaliser entre divers critères et valeurs pour décider de l'achat d'un produit. Ces critères sont : la circuit-court, la proximité, le bio, l'artisanal, le prix...

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">7</p> <p>Tension autour de la double casquette</p> <p>coopérateur travailleur</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>coopérateur client</p>	<p>- les coopérateurs, ils font leur achats que les trois heures où ils viennent travailler, ou sinon ils viennent pas parce que c'est trop loin. Et ça c'est dommage, le but c'est de faire fonctionner la coopérative, si on l'utilise pas ou qu'une fois par mois. Moi je la fais fonctionner en venant travailler mais pas en achetant.</p> <p>- je constate quand même que certaines personnes ne jouent pas toujours le jeu. Et de mois en mois, tu vois qu'ils s'inscrivent jamais, or tu sais bien qu'ils viennent faire leur course et ça ils jouent pas très bien le jeu. Et c'est vrai pour l'instant c'est un peu bonne franquette.</p> <p>- je consacre bcp de temps au projet parce que je trouve que c'est un projet formidable mais en contre partie je n'arrive presque plus à faire mes courses au magasin ! non seulement j'en profite pas ok, mais en plus je ne fais pas vivre le magasin.</p> <p>- une fois, une dame assez jeune qui pensait qu'on avait des produits bio à moindre cout, et cela l'intéressait mais sans contrepartie. Profiter que des avantages mais pas vouloir s'investir. C'était juste bénéficier de bons produits à moindre cout.</p> <p>- la majorité est intéressée mais ce qui les fait reculer ce sont les 3 heures c'est ce qui prédomine j'ai entendu des femmes qui disent oui mais moi je suis seule avec mon enfant, je bosse (...), Et il y a des gens qui ne continue pas même s'il paye leur cotisation parce que effectivement il y les fameuses 3 heures</p> <p>- il y a des gens qui lâchent prises ils se disent ben je ne ferais pas mes 3 heures ce mois ci et puis c'est un engrenage et puis ils viennent de moins en moins. Il y a des gens qui viennent faire leur courses toutes les semaines et certains qui ne viennent qu'une fois par mois quand ils viennent faire leur 3 heures pour la permanence chacun a des critères différents des envies différentes et une conscience professionnelle qui est différentes chacun a son seuil de conscience professionnelle</p>	<p>- Et ça c'est dommage</p> <p>- Je suis frustrée</p>

Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">8</p> <p>Renforcer la proximité</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>développer le magasin</p>	<p>-les coopérateurs ? moi j'ai l'impression que ce sont des gens qui habite tout près qui viennent faire leurs achats. Toutes les personnes qui habitent plus loin, ils font tous leur achats que les trois heures où ils viennent travailler, ou sinon ils viennent pas parce que c'est trop loin.</p> <p>-le quartier du magasin n'est pas des plus favorisé, Ce n'est pas ces personnes là qui viennent parce que c'est un quartier assez paupérisé et c'est un des gros challenges, j'allais dire difficulté, de coopéco. C'est que nous sommes allées nous foutre dans un quartier les plus pourris et le pire des quartiers de Charleroi.</p> <p>- il y a le souhait qu'il s'agrandisse mais là où on est ça fait partie d'un ensemble de valeurs qui nous correspond bien donc je ne sais pas comment on va gérer ça. Mais il y des contraintes qui nous font dire voilà ça serait bien que ça soit agrandi, ça serait bien que ça soit dans le centre de Charleroi pour faciliter l'accès. Il y a des souhaits mais maintenant je ne sais pas comment ça va évoluer</p>	
<p>Nuance 8.a.</p> <p>tension autour de la taille du magasin²</p>	<p>- j'ai l'impression que ça stagne de trop et c'est trop petit. Moi je vais pas faire mes courses là, je vais faire mes courses que quand je travaille. Parce que il n'y a pas assez de produit qui m'intéresse(...)donc ce que j'envisagerais pour la suite c'est de s'agrandir et de proposer bcp plus de choses(...)Pour grandir, il faudrait bouger et déménager pour déjà avoir plus de place.</p> <p>- C'est ouvert que 3 jours, c'est un peu juste quoi. En étant ouvert comme ça, quand on arrive le samedi, des fois il y a déjà plus rien. Y a pas assez de choix(...) si c'était ouvert tous les jours... est-ce que ça fonctionnerait, je suis pas sure non plus... est-ce qu'on est assez pour faire fonctionner le magasin tous les jours, je sais pas.</p> <p>- Ca me fait penser à une famille, c'est familial et c'est petit, je n'aime déjà pas les grandes surfaces (...) Ca fait penser au petit magasin d'antan dans le village et c'est ça que j'aime bien...</p> <p>- Et puis il y a la demande, il y a la diversité qu'il faut avoir, c'est vrai qu'à la fin de l'hiver t'en as un petit peu marre des choux, carottes et des navets... cette semaine-ci, j'ai acheté une salade,</p>	

² Cette tension va porter sur la maîtrise de la croissance du magasin (en terme de surface, temps d'ouverture, localisation) pour le gérer au mieux avec les ressources actuelles réelles (humain, financier). Cette croissance du magasin est mise en confrontation avec la nécessité de répondre aux besoins des clients pour aller vers un élargissement de la gamme de produit, vers plus de produits en suffisance, vers plus de temps d'ouverture. Ainsi qu'à travers une augmentation du chiffre d'affaire, favoriser la viabilité économique du magasin. De plus, le risque de perdre en convivialité et proximité relationnelle est aussi évoqué.

	<p>sincèrement, je me fiche de savoir qu'elle vient d'une serre ! A un moment donné t'as besoin de diversité donc je comprends que l'on élargisse.</p> <p>- je ne fais pas mes courses que chez Coopéco. Mais d'un autre côté, est-ce que c'est intéressant que l'on ait un plus grand magasin? Pcq plus grand magasin, ça veut dire plus de frais, plus de travail, plus plus plus... Il faut encore des compromis... Moi je suis la reine du compromis pqc je me rends compte que... Oui, on pourrait avoir plus de références en magasin mais faut savoir les mettre! Or, quand tu rentres en magasin, tout est optimisé et à part au plafond, je ne vois pas où on pourrait encore en mettre donc il faut bien pouvoir s'arrêter...</p> <p>- Mais plus on sera, plus on sera et plus il faudra grandir, j'ai donc peur que l'on perde cet aspect "village" et quand on voit les reportages notamment à New-York, à Paris, etc. Je serais curieuse d'aller presque en stage voir est-ce qu'ils n'ont pas perdu leur âme et s'ils ont perdu leur âme ben, ça n'aurait plus la même saveur et ça ne m'intéresserait plus de la même façon (...) Alors on va se mettre des frais en plus donc nous n'aurons que des obligations en plus... J'aime bien comme c'est en fait...</p> <p>- il y en a qui voudraient tous les jours, d'autres qui voudraient plus grand... tu as différentes personnes qui ont des avis différents</p> <p>- Déjà, il faut communiquer les informations, quand tu es un petit groupe ce n'est déjà pas facile, il y a déjà des Post-it partout chez Coopéco, des papiers, des machins, des cahiers de... Plus on sera, plus ça va être standardisé...</p> <p>- la question de la localisation qui se pose. L'endroit où l'on est c'est superbe, par contre on est limité en termes d'évolution. Or le projet c'est de créer un magasin supermarché ouvert tout le temps et qui peut vraiment bien tourner. Or là on est limité. Et puis ce qui m'énerve parfois c'est un petit peu « on est bien comme ça quoi ». Donc il y a une forme de difficulté à se projeter. Il y a pas beaucoup de vision stratégique.</p> <p>- on n'est largement pas assez. C'est ça qui est parfois un peu énervant c'est que le projet n'avance pas très vite. Il avance un peu pépère (...) faut pas aller trop vite car ça ne suivrait pas et ce serait même contreproductif et ça pourrait même tuer le truc. Ça doit avancer à son rythme et ça avancera comme ça avancera.</p> <p>- j'ai quand même une certaine frustration au niveau de coopéco c'est que les plages horaires pour pouvoir faire mes courses sont assez restreintes, maintenant l'heure du samedi elle recule de plus en plus</p> <p>- j'ai pas l'impression que malgré qu'on soit davantage de coopérateurs les plages horaires se soient étendue(...) c'est vrai que si on était mille, il y aurait davantage de personne qui voudrait tel</p>	<p>-P-e que j'irais voir ailleurs alors.</p> <p>-parfois un peu énervant -je suis frustrée</p> <p>- c'est un projet qui fait ses maladies de jeunesse et qu'il faut être patient et que ça va aller mieux.</p>
--	--	--

ou tel produit et qu'on pourrait dire à la place de prendre 6 fromages, on en prends 50 et les petits producteurs y trouveraient leur compte.

- si jamais on grandit et qu'on a davantage de produit faudra changer d'endroit. Parce que déjà aller là pour le fournisseur c'est pas facile, c'est pas très agréables pour les habitants avec des camions qui passent devant chez eux. Il faudrait trouver effectivement un autre endroit plus accessible, plus grand permettant aux producteurs locaux de s'y retrouver. Si on arrive à passer ça, je pense que c'est gagner et qu'on va survivre >< Ce que je crains c'est que le projet si ça reste comme ça, s'épuise. Avec des plages d'horaire restreintes et des produits finalement venant en grande partie d'interbio. Je pense que les gens vont se lasser.

- je pense qu'en un an et demi le nombre de coopérateurs n'a pas beaucoup augmenté donc il faut se poser la question à savoir pourquoi ? qu'est-ce qui fait qu'il y a quelque chose qui bloque ?

- j'ai envie que ça devienne un grand supermarché comme à New-York, mais tant qu'on est autour de 400 coopérateurs et ce qui se passe c'est que tous les 400 ne vont pas faire leur course donc il y a déjà un souci à ce niveau-là

- bcp de coopérateur qui viennent faire leur course le samedi, y a plus de légume ! C'est le produit le plus important. C'est des coopérateurs qui ne viennent plus parce que ils n'ont plus de choix et doivent encore alors faire leur course ailleurs, donc finalement ils perdent du temps. Mais si l'offre n'est pas là, il faut faire deux lieux et ça va pas (...) donc on va quand même essayer d'avoir plus de stock le vendredi pour qu'il en reste le samedi et donc la on verra ce que ça donnera.

- on a une perte sur l'année précédente qui est légère mais qui est quand même là. Donc si on fait pas de bénéfice c'est pas très très grave même si on aimerait en faire si on veut évoluer. La perte est en partie expliquer par l'aspect viande, ça implique quand même de rectifier certaine façon de faire.

- l'idéal ce serait quand même ça. Ce serait de pouvoir ouvrir tous les jours ou tous les deux jours pour qu'une courgette la gardée 2 jours fraîche y a moyens. Mais là aussi ça veut dire des livraisons plus régulières, ça veut dire des gens prêt à travailler aussi à d'autres tranches horaire C'est aussi une augmentation du loyer, une augmentation des charges fixes aussi. Est-ce que réellement le bénéfice va aller de pair avec ?

- je pense qu'avant de grandir, il faut d'abord résoudre les petits problèmes vraiment liés au magasin en lui-même, au stock disponible. Une fois qu'on aura résolu ça, là on pourra aller vers d'autres choses. Mais aller vers quoi ? l'espace n'est pas extensible, changer de lieu est-ce vraiment une bonne idée, parce qu'ici on a quand même un loyer réduit, donc aller vers des couts plus importants ce serait aujourd'hui alors qu'on fait une perte, ce n'est pas vraiment la bonne

	<p>démarche. Essayer d'avoir un système informatique cohérent, compétent pour qu'on puisse aussi avancer. Et plus visible pour voir directement là où il y a des pertes, là où on a quelque chose qui se gère mieux. Pour moi c'est les étapes avant d'aller vouloir s'agrandir trop.</p> <p>- pour optimiser le magasin il y a le souhait d'ouvrir le jeudi en plus pour que les aliments qui se périment plus vite partent plus vite. C'est pour éviter le gaspillage et éviter que le samedi il n'y ait plus rien à vendre, parce qu'il y a des gens qui se plaignent qu'en fruits et légumes, le samedi matin il y a déjà beaucoup de chose qui sont parties donc c'est des gens insatisfaits. Mais il n'y a encore rien de décider</p>	
Types de tensions	Verbatim	Valence affective
<p style="text-align: center;">9</p> <p>Mixité des coopérateurs (accessibilité sociale)</p> <p style="text-align: center;">><</p> <p>image perçue des produits (bobo/trop chère)</p>	<p>-d'office quand tu prends du local et du bio, les prix sont quand même plus élevé. Certains coopérateurs ne connaissent pas des produits et disent tiens j'essaierais bien, puis quand ils voient le prix, oui mais non ça je ne prends pas. Mais ils prennent des produits qu'ils connaissent de base. Mais pour aller vers des choses plus particulières souvent c'est trop chère donc ils prennent pas.</p> <p>- J'ai l'impression que c'est encore un peu élitiste, j'ai l'impression pcq justement c'est plus cher qu'au Lidl donc forcément qqn qui a moins de sous va peut-être venir une fois et puis quand il va se rendre compte que fin du mois il n'a pas bouclé son budget, ben voilà, tu retournes chez Lidl...</p> <p>- c'est des personnes qui sont un peu classe moyenne car comme coopéco reste malgré tout pas très cher mais trop cher pour des personnes qui gagne moins de mille euros par mois. En dessous de ça ça devient difficile sauf si vraiment t'es motivé mais par contre tu ne peux pas faire tous tes achats là-bas.</p> <p>- quand on dit chez coopéco c'est moins cher, des gens avalent de travers en disant sorry mais ton jus de pomme à 2.50 moi je l'ai à 60 centimes. Par contre les personnes qui peuvent se permettre d'acheter du jus de pomme à 2 euros, ça reste un profil particulier.</p> <p>pour des gens qui gagnent moins bien leur vie que moi, je comprends que ça peut être difficile. Mais bon ce n'est pas un projet absolu qui répond au besoin de tout le monde et c'est un petit projet où on n'a pas encore une puissance de frappe afin d'être un influenceur économiquement.</p> <p>- ce sont des gens d'un milieu pas trop modeste. Et voilà qui sont déjà conquis au bio Et pour ça il faut déjà avoir un certain train de vie. Quelqu'un de précarisé, le bio il ne peut pas.</p>	

	<p>Une fois une personne un peu précarisée s'est inscrite et puis je ne l'ai plus jamais vu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - si c'est pour finalité sociale c'est pour que les prix diminuent pour que les plus démunis y aillent et pour l'instant ce n'est pas possible quelqu'un qui est au chômage ne saurait pas se nourrir rien qu'en allant chez coopéco - pourquoi ne pas mettre au milieu des produits des chocos artisanaux et bien du nutella ? Celui qui a envie de son pot de nutella et bien qu'il prenne son pot de nutella comme ça ça ne clive pas, tout le monde y trouve son bonheur et que ça ne devienne pas quelque chose d'un peu snob et bobo quoi. - c'est difficile de faire mieux. Les prix essaient d'être cohérents par rapport au prix d'achat puisqu'on a une marge qui est fixée, mais c'est difficile d'aller bcp plus loin. On va pas pouvoir dire à tel personne, vous, vous avez des prix réduits. 	
<p>Nuance 9.a.</p> <p>La tension autour des différences culturelles³</p>	<ul style="list-style-type: none"> - c'est une question d'éducation pas que de prix, quand on est au chômage, on n'a pas spécialement envie en tout cas le soucis prioritaire n'est pas de se nourrir de manière biologique écologique. Après il faut donc expliquer aux gens. Parfois, je vois des mamans qui achètent les hamburgers tout préparés pour leurs enfants parce que c'est pas cher et que l'enfant aime bien et qu'on sait qu'il va le manger donc c'est tout un travail d'éducation. Alors effectivement il y a des ateliers chez coopéco mais qui va à ces ateliers ce sont des gens qui ont déjà cette réflexion là, ce ne sont pas des gens qui sont dans la précarité et les gens qui sont dans la précarité ne se posent pas ce genre de question - c'est toute une philosophie et c'est là où je te dis que l'éducation est importante parce que ici quand tu vas dans les supermarché tu vois on charge les caddie on ne réfléchit pas de trop, pourtant tu ne vas pas dépenser plus pour manger correctement. Pour moi c'est vraiment une éducation 	<p>- ça m'énerve ça me fait du mal mais à un moment donné tu te dis il faut accepter</p>

³ La tension porte plus spécifiquement sur les différences culturelles voir éducatives comme frein à la mixité plus que sur le prix

9.b.

Mixité interne des coopérateurs

- j'ai remarqué aussi que c'est là où on se fait des copains forcément on passe de chouettes moments parce que on est tous dans la même démarche on est dans le respect de l'autre on a quand même certaines valeurs donc il y a toute une synergie (...) mais moi c'est ce qui m'a aussi fait un peu reculer, j'ai pris un peu de recul par rapport à ça parce que effectivement je me rendais compte je ne vais pas dire que ça devenait sectaire mais effectivement on a tendance à un peu juger ceux qui ne sont pas comme nous et ça ce n'est pas très démocratique et c'est une dérive

- une mixité sociale, je suis moins convaincue. On est plutôt dans la classe moyenne, voir plus élevée, un peu le terme bobo. Maintenant tout ça s'explique, chacun ses priorités en fonction de son niveau social, éducatif, professionnel. Et donc il faut arriver à un moment donné, et ça va venir, j'ai bon espoir que monsieur et madame tout le monde qui n'était pas sensibilisé à ça, va petit à petit quand même essayer de poser des choix différents.
- et donc faut d'abord que les gens adhèrent aux valeurs avant de pouvoir faire leur achat dans une coopérative.
- on a ouvert ici aux personnes qui sont en réinsertion sociale, la seule chose est qu'ils prennent leur 3 heures, ils ne doivent pas investir les 25 euros. Parce qu'on aimerait bien que ces jeunes là qui sont moins sensibilisés au bio, au zéro déchet, aux choses plus responsables découvrent ça et peuvent ensuite faire leur choix entre la grande distribution actuelles et ce genre de chose. On essaye avec les gens qui sont ici en stage, on essaye avec les gens qui habitent là-bas qui sont encadrés par Van Gogh, des gens qui sont différents on essaye de les accepter aussi. Des personnes qui sont en décrochages ou certaines personnes qui ne savent même pas faire leur 3 heures, pour une personne différente et bien là on n'exigent pas les 3 heures ou différemment. Oui il faut de la souplesse moi j'ai demandé si mon papa pouvait être coopérateur et pour finir c'est moi qui fais ses achats, et donc il ne fait pas ses 3 heures mais il n'y a pas de soucis j'ai simplifier les choses j'achète moi en tant que coopératrice pour lui