

Observatoire du Management Alternatif
Alternative Management Observatory

Initiative

Les Tookets, monnaie sociale et solidaire



Elsa Rize – Janvier 2015
Majeure Alternative Management
HEC Paris – 2014-2015

Tookets, monnaie associative et solidaire

Cette fiche a été réalisée dans le cadre du cours « Finance sociale et solidaire » donné par François Bottollier-Depois, directeur des programmes de recherche pour la Fabrique des territoires innovants, au sein de la Majeure Alternative Management, spécialité de 3^{ème} année du programme Grande Ecole d'HEC Paris.

Résumé : Les tookets (monnaie) et la société coopérative d'intérêt collectif Tookets ont été créés pour permettre à l'entreprise de voir et pratiquer le mécénat différemment. L'entreprise émet des tookets qu'elle distribue à ses clients ou collaborateurs dans le cadre d'un programme (qui peut prendre la forme d'un programme de fidélité, par exemple). Ces particuliers allouent ensuite librement ces tookets à une ou plusieurs associations qu'ils choisissent parmi une présélection faite par l'entreprise émettrice. Enfin, les associations qui ont reçu des tookets peuvent les faire convertir en euros auprès de l'entreprise émettrice. Tookets est donc une initiative de solidarité de proximité, qui entend rapprocher trois acteurs clef d'un même territoire : l'entreprise, le particulier et l'association.

Mots clés : Association, Don, Finance sociale, Mécénat, Monnaie, Solidarité, Territoire

The Tookets, a third sector currency

This review was presented in the « Responsible Finance » course of François Bottollier-Depois. This course is part of the “Alternative Management” specialization of the third-year HEC Paris business school program.

Abstract : «Tookets » is the name of both a currency and a cooperative society of collective interests, that were created with the purpose of enabling a new practice of sponsorship. At first, a company issues tookets, that are distributed to its customers and/or employees, as part of a program (such as a loyalty program). Then, individuals have the possibility to freely allocate tookets to one or several associations, chosen from a basket of pre-selected organisations, made by the issuing company. Associations can finally ask the issuing company to convert their tookets into euros. Tookets is a local solidarity initiative, that consists in bringing closer three key actors of a same territory: companies, individuals and associations.

Key Words : Association, Currency, Gift, Social Finance, Solidarity, Sponsorship, Territory

Sommaire

1. Données élémentaires	3
2. Histoire	5
3. Mission et valeurs	6
4. Analyse de cette initiative : portée et limites.....	8
5. Bibliographie.....	13

Charte Ethique de l'Observatoire du Management Alternatif

Les documents de l'Observatoire du Management Alternatif sont publiés sous licence Creative Commons <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/fr/> pour promouvoir l'égalité de partage des ressources intellectuelles et le libre accès aux connaissances. L'exactitude, la fiabilité et la validité des renseignements ou opinions diffusés par l'Observatoire du Management Alternatif relèvent de la responsabilité exclusive de leurs auteurs.

1. Données élémentaires

Quoi ?

Tookets, c'est

:

✓ Une monnaie, dite « sociale et solidaire », qui circule uniquement en ligne : émise par les entreprises sous la forme de tookets, elle est convertible en euros, qui atterriront dans les caisses des associations (100 tookets équivalent à une promesse de don de 1 euro) ;

✓ Tookets coop : une société coopérative d'intérêt collectif (SCIC), créée en septembre 2012, dont les actionnaires sont les parties prenantes explicitées ci-après.

Qui

?

Tookets fait intervenir trois acteurs clef, aux rôles bien définis

:

✓ L'entreprise, qui peut aussi être un groupement d'entreprises, un syndicat professionnel ou toute autre personne morale soucieuse de participer à ce mouvement de solidarité locale. Elle joue le rôle d'émetteur de tookets ;

✓ Le particulier (ou toute personne morale assimilée). Il joue le rôle de distributeur des tookets ;

✓ L'association (qui doit être de loi 1901, et inscrite sur le site tookets). Elle reçoit les tookets, convertibles en euros.

Comment

?

La démarche Tookets peut être décrite en trois étapes principales

:

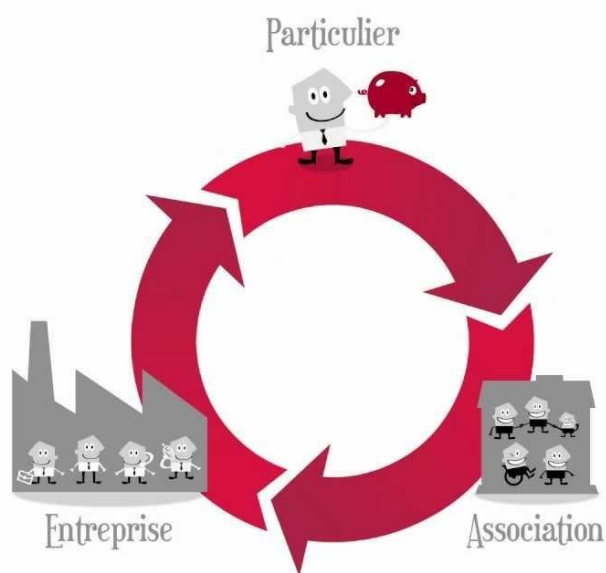
C'est l'entreprise qui lance la démarche : elle adhère à Tookets puis crée un programme Tookets¹, dispositif à usage de ses clients, partenaires et/ou collaborateurs. Il peut s'agir de programmes de fidélité (s'il s'agit d'un commerce par exemple), de jeux-concours ou

¹ Pour bénéficier du service Tookets et pouvoir mettre en place des programmes, les entreprises paient un abonnement annuel, proportionnel à leur chiffre d'affaires, qui s'échelonne de 650 euros à 5000 euros.

d'animations internes, d'offres de bienvenue, de comptes d'épargne... (la liste n'étant pas exhaustive) ou simplement de l'achat d'un produit ou d'un service. Quel que soit le dispositif mis en place par l'entreprise, elle récompense ces particuliers en leur versant des tookets².

Les particuliers se créent ainsi leur propre cagnotte individuelle et la gèrent de façon autonome et libre, en se connectant à leur espace personnel sur le site tookets.com. Une fois en possession de ce tookets, ils peuvent les allouer comme ils le souhaitent... à une ou plusieurs associations qu'ils choisissent librement, parmi une présélection (liste) établie par l'entreprise qui leur a versé les tookets.

Enfin, les associations ainsi « choisies » par les particuliers se constituent elles aussi leur cagnotte, alimentée par les tookets que les particuliers leur auront versés. Elles ont leur page « profil association », qu'elles se créent et alimentent comme elles l'entendent (qui sont-elles, que souhaiteraient-elles faire avec les tookets collectés, etc.), afin d'aider les distributeurs de tookets dans leur choix d'allocation. Elles peuvent ensuite revenir vers l'entreprise pour faire convertir ces tookets accumulés en euros : elles reçoivent donc des dons.



² Pour un exemple concret de dispositif, voir dans la bibliographie : billet posté sur le blog de Tookets «L'opération Tookets du Super U de Bénéjacq approche ! » ou encore voir l'encadré en page 6 du dossier de presse cité dans la bibliographie

2. Histoire

L'initiative se fonde sur l'idée du mécénat, qui n'est pas nouvelle... mais elle entend le mettre en pratique différemment.

En 2011, le Crédit agricole des Pyrénées-Gascogne insiste sur le constat décevant que les entreprises, si elles sont sensibles à la question de leur responsabilité sociale et prennent des mesures en ce sens, le font trop souvent sans même consulter les collaborateurs et les clients qui la font vivre.

Avec une agence web du Béarn appelée Immersive Lab, cette caisse régionale du Crédit agricole décide de lancer l'initiative et la plateforme Tookets. La démarche est bien distincte : au lieu de court-circuiter le collaborateur et/ou le client, l'entreprise partage avec lui la responsabilité de cette action de solidarité, en lui permettant de participer au choix de l'association bénéficiaire.

En avril 2011 sort la première version des tookets, en juin 2012 la caisse Aquitaine du Crédit Agricole les adopte, puis en septembre 2012 est créée la SCIC porteuse de l'offre : c'est le lancement officiel de Tookets.

Tookets représentait en 2013 déjà plus de 880 associations inscrites, 41 300 utilisateurs et 43 millions de Tookets, soit 430 000 € de dons ; et la SCIC employait 4 personnes.

3. Mission et valeurs

Valeurs prônées

✓ Solidarité de proximité, ancrage territorial : Tookets veut rapprocher les acteurs d'un même territoire : faire connaître aux particuliers les associations, faire collaborer entreprises et associations locales et privilégier l'emploi de ces aides financières au niveau local. « *Les Tookets sont porteurs de nos valeurs mutualistes au plus près de notre territoire* », exprime le Directeur Général du Crédit Agricole d'Aquitaine³.

✓ Responsabilité sociale : L'entreprise doit soutenir une mission sociale, en choisissant bien les partenaires qui sont capables de l'assumer. On lit en effet, sur le site de Tookets :

« Une coopérative [...] qui considère que l'appartenance à un territoire et la responsabilité sociale doivent être inscrites dans l'ADN de toute entreprise. »

✓ Participation : Tookets promeut un mode de solidarité participatif, dans lequel les salariés ou clients d'une entreprise ont leur mot à dire dans le choix des associations que soutient leur employeur ou leur commerce favori, par exemple. Comme l'explique David Castéra, directeur d'Immersive Lab et de Tookets Coop, pour La Croix⁴ :

« Le Tookets est un droit de vote pour le salarié qui veut que son entreprise aide une association plutôt qu'une autre ».

✓ Transparence : Les clients et/ou collaborateurs non seulement savent mais en plus décident de l'allocation des fonds collectés.

✓ « Les petits ruisseaux font les grandes rivières... »

³ Cf. dossier de presse cité dans la bibliographie

⁴ Cf. article cité dans la bibliographie

Objectifs affichés

- ✓ Impliquer les trois acteurs clef : l'entreprise dans une mission de financement d'une mission sociale, le particulier dans une participation au choix des associations qui méritent une aide financière, et l'association dans des liens plus étroits avec le monde de l'entreprise sur son territoire ;

- ✓ Renforcer les liens entre ces trois acteurs.

4. Analyse de cette initiative : portée et limites

Dans l'ensemble, une performance saluée

✓ Par les utilisateurs, via une récompense décernée en avril 2014 : le grand prix Netexplo change 2014. Tookets est sorti lauréat dans la catégorie Ressources humaines et Responsabilité sociale de l'entreprise, parmi 42 initiatives, lors de la troisième édition des Prix Netexplo Change, qui « analyse la transformation digitale de la société, de l'économie et des grands groupes ». « Cette manifestation a été créée en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France et HEC »⁵.

✓ Par les associations, qui gagnent en notoriété publique... et en ressources, même si ce n'est probablement pas le bénéfice le plus important qu'elles en attendent. Plusieurs associations saluent donc la viabilité et l'efficacité économique du processus : « En un an, nous avons récolté 1 500 € de dons de particuliers grâce à Tookets, contre 250 € avant », se réjouit Gilles Daïd interrogé pour La Croix, président des Gardes du cœur, une association qui aide les collectivités de la région à s'équiper en défibrillateurs accessibles à tous 24 heures sur 24⁶. La banque alimentaire du Béarn, qui a récolté 4500 euros en 2011, partage aussi sa satisfaction :

« Chaque Banque Alimentaire étant une association à vocation départementale, notre territoire est relativement limité et nous avons peu de leviers d'actions pour trouver des fonds. Nous n'avons ni les moyens ni la volonté de faire appel à des organismes spécialisés dans l'appel aux dons. Pour nous, les Tookets sont une initiative pertinente, originale, parfaitement en phase avec nos actions de proximité »⁷.

En effet, plusieurs objectifs que l'on peut considérer comme atteints

⁵ Cf. billet posté sur le blog de Tookets (bibliographie) par Nicolas Layous

⁶ Cf. article de La Croix, dans la bibliographie

⁷ Cf. dossier de presse mentionné dans la bibliographie

✓ Pour l'association : une notoriété encouragée par la participation de tous et les réseaux sociaux (Facebook, Twitter). J'ai fait l'expérience de m'inscrire et de devenir bénéficiaire potentiel de tookets. Dès la page d'accueil, il m'est très facile de me faire ambassadrice de l'initiative Tookets, pour toute association de ma ville ou région : il n'y a que deux « *call-to-action* » sur la page d'accueil : le premier invite à consulter la liste des associations adhérentes (tous programmes confondus), et le second invite à recommander Tookets à une association que je connais et souhaite faire connaître. D'autre part, une fois sur la page profil d'une association (exemple : Pour un sourire d'enfant, Yvelines), si je décide de lui allouer tout ou partie de mes tookets accumulés, je peux rendre publique cette action, en le notifiant sur mon profil Facebook ou sur mon profil Twitter. Mon action dépasse le cadre du site tookets.com, et est affichée sur des réseaux où la viralité est beaucoup plus susceptible de contribuer à la notoriété de l'association mais aussi de l'initiative Tookets.

✓ Pour l'entreprise, une caution solidaire positive pour des entreprises toujours plus attendues sur le volet de la responsabilité sociale. Le Crédit Agricole bénéficie d'une image positive, grâce à cette monnaie dont l'initiative lui est associée.

✓ Pour les particuliers, une participation facile et accompagnée. Notamment à travers un site assez intuitif et simple d'utilisation, un guide d'utilisation téléchargeable et une page Facebook vraisemblablement à jour et bien alimentée (plusieurs publications par mois)...pour ne pas oublier les particuliers.

✓ Pour les trois parties prenantes, un effort commun pour le développement local. On le constate en naviguant sur l'interface Tookets : les entreprises pré-sélectionnent en grande majorité des associations locales. Si l'on prend l'exemple du programme mis en place par le Super U de Bénéjacq, on peut confirmer, en consultant la liste des associations choisies par l'enseigne, que presque toutes sont originaires de la région⁸.

Toutefois, des limites par rapport aux objectifs affichés, des points d'amélioration et des leçons à tirer

⁸ Voir la liste des associations choisies par Super U Bénéjacq pour ce programme : <https://www.tookets.com/annuaire-des-associations.html?prog=73&pos=2&item=10&sort=nsortdesc>

✓ La question du choix de l'association, par l'entreprise puis par le particulier. Doit-on parler de choix ou de sélection ? Si on peut penser que le particulier, en distribuant ses tookets à telle ou telle association, choisit en connaissance de cause, les « meilleures » (les plus efficaces par exemple), les critères de choix ne sont pas forcément de cette nature et peuvent reposer sur autre chose (affection et relations personnelles, sympathisants ou adhérents de telle ou telle association, etc.). Est-ce que des critères comme l'ancrage local ou des relations de sympathie ou personnelles prennent le dessus sur des critères plus rationnels, sélectifs et exigeants quant à l'efficacité de l'association, ou l'adéquation de son objet social avec les valeurs de l'entreprise, par exemple ?

✓ La volonté de renforcer les liens ne semble pas forcément accomplie. Si l'interface reste cantonnée à son rôle de facilitateur de la « transaction », on peut juger le système bon. Mais cette interface peut aussi faire craindre une déshumanisation du lien et un basculement dans le virtuel qui affecte la confiance : le particulier ne réalise que des opérations bancaires. D'autre part, il serait intéressant de prolonger la relation de l'entreprise à l'association, par un contact qui ne soit pas exclusivement financier.

✓ La question de la solidarité « de proximité » : la façon dont le site est construit noie un peu cet ancrage territorial dont se targue l'initiative Tookets. Si la liste des associations adhérentes fait bien apparaître le département d'origine de l'association et un filtre permet bien la recherche par département, ce mode de navigation n'est pas intuitif : le particulier est vite plongé dans une interface qui peut sembler plus construite pour l'échelle nationale que locale. Une solution pourrait être éventuellement une page d'accueil qui permet d'emblée une entrée par région ou département. De plus, cette façon de promouvoir le local pourrait renforcer, je crois, l'esprit ludique du jeu et du gain... pour son département ou sa région. Cette démarche est d'autant plus prometteuse à une époque où le regard sur les très grandes associations ou ONG internationales peut être un peu plus défiant et désenchanté. On pourrait suggérer de jouer davantage sur l'attachement au territoire et l'appropriation des actions de solidarité (on « garde un œil » – pas seulement dans le sens du contrôle et de traçabilité mais aussi dans le sens de l'appropriation : le fruit de son don n'est pas si loin – sur ce pour quoi et à qui on a donné), puisque ses tookets seront convertis et employés dans notre région.

✓ Une initiative qui repose fondamentalement sur un effet de réseau... pas encore pleinement atteint ? Ce type d'initiative repose sur l'effet de réseau : plus il y a de joueurs en jeu, plus le jeu devient efficace et il devient intéressant d'y prendre part. « *La force du Tookets résidera dans*

sa capacité à démontrer que tout le monde a intérêt à l'adopter » partage le directeur général du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne⁹. Pour le particulier, même s'il n'a rien à perdre en créant sa cagnotte, il a intérêt à avoir une longue liste d'entreprises participantes, autrement dit une longue liste de programmes différents par lesquels il peut collecter des tookets. Pour l'entreprise, elle a intérêt à avoir une longue liste d'associations adhérentes, afin de choisir celle(s) qui correspond(ent) le mieux à la mission sociale et à l'image qu'elle veut donner d'elle, sur son volet RSE. Pour l'association, en revanche, c'est moins évident... Plus il y a d'associations adhérentes au site Tookets, plus il y a d'associations concurrentes pour la présélection par les entreprises dans le cadre de tel ou tel programme, et pour l'affectation des tookets par les particuliers. En tout cas, en tant que particulier, on peut constater que les tookets ne sont pas encore si intéressants... au vu de la liste d'entreprises participantes. Si l'initiative semble avoir connu un vrai essor¹⁰, les participantes sont encore réduites à un acteur très majoritaire (les caisses du Crédit Agricole), et un seul acteur dans la catégorie des magasins (les Super U, comme celui de Bénéjacq, Pyrénées Atlantiques). Dans le prolongement de cette idée, même si la banque à l'origine et encore largement associée à cette initiative n'a pas forcément intérêt à la garder comme pré carré, on peut craindre non seulement de la frustration mais peut-être aussi une certaine méfiance de la part de l'utilisateur. Tookets est-elle vraiment un outil au service du développement local, ou la caution sociale et solidaire d'une banque avant tout ?

✓ Un marketing qui risque d'être contreproductif : le marketing de Tookets peut paradoxalement entretenir l'idée d'une schizophrénie qui déchire le particulier (entre le salarié d'entreprise et le donateur solidaire qu'il est), et qui maintient cloisonnés les univers de l'association et de l'entreprise. L'illustration choisie pour représenter Tookets (notamment sur la



page Facebook de la SCIC) va dans ce sens, je crois : une personne qui entrouvre son costume de travail pour révéler un tee-shirt tookets bien caché sous chemise et cravate¹¹. Cet engagement est-il incompatible, ou à cacher ?

⁹ Cf. le dossier de presse en bibliographie

¹⁰ Voir articles relatifs à l'expansion des tookets, dans la bibliographie

¹¹ Voir page Facebook de Tookets

✓ Viabilité économique pour l'entreprise ? Cette question ne devrait pas être abordée de façon totalement indépendante des aspects qualitatifs liés à l'opération (impact sur l'image de marque, la RSE, le sentiment d'appartenance et la culture d'entreprise, etc.). Les frais de souscription à la plateforme Tookets, considérés isolément, représentent probablement des coûts supplémentaires par rapport à une forme de mécénat plus classique (où l'entreprise libelle directement un chèque à l'association et ne paie pas d'« intermédiaire » social). Cependant, la « rentabilité » de ce type de pratique ne se mesure pas seulement en termes économiques, et il serait intéressant de réaliser une évaluation plus équilibrée, multi-critères (qui va au-delà des impacts financiers, et au-delà d'une approche purement interne, pour étudier les impacts externes, sur la relation de l'entreprise avec son territoire environnant).

5. Bibliographie

Site, blog et réseaux de Tookets

- Tookets, monnaie solidaire – site internet et blog
 - <https://www.tookets.com/>
 - <https://www.tookets.com/blog/>
 - *Tookets lauréat du grand prix Netexplo change 2014*, Nicolas Layous, 14/06/2014 <https://www.tookets.com/blog/tookets-laureat-du-grand-prix-netexplo-change-2014/>
 - *L'opération tookets du Super U de Bénéjacq approche !*, Etienne, 19/05/2014 <http://www.tookets.com/blog/loperation-tookets-du-super-u-de-benejacq-approche/>
- Page Facebook – Tookets, monnaie solidaire : <https://www.facebook.com/Tookets>
- Compte Twitter – Tookets, devenez acteur de la solidarité : <https://twitter.com/tookets>

Articles ou billets de blog relatifs à Tookets

- *Aqui.fr – Site de la région Aquitaine : Rubrique 'Economie' - Tookets, la monnaie associative et solidaire.* <http://www.aqui.fr/economies/tookets-monnaie-associative-et-solidaire,7945.html>
- *CIC : Actualité - Tookets, monnaie solidaire, quitte le nid*, posté par la Rédaction cBanque, . 08/11/2012. <http://www.cbanque.com/actu/34004/credit-agricole-les-tookets-monnaie-virtuelle-quittent-le-nid>
- *Crédit Agricole Aquitaine : Le Crédit agricole d'Aquitaine a lancé son programme Tookets*, billet posté par la Rédaction. <http://aquitaine.vivre-utile.fr/le-tookets-monnaie-associative-et-solidaire/>

- La Croix : Rubrique ‘Solidarité’ - *Tookets, une monnaie pour aider les associations*, Nicolas César, 17/03/2013. <http://www.la-croix.com/Solidarite/En-France/Tookets-une-monnaie-pour-aider-les-associations-NG-2013-03-17-921927>
- L’esprit de service – parlons-en-ensemble.com : *La quinzaine des tookets : du 14 au 25 octobre 2014, distribuons nos tookets !* <http://www.parlons-en-ensemble.com/la-quinzaine-des-tookets-du-14-au-25-octobre-distribuons-nos-tookets/>
- L’Express – L’entreprise : Rubrique ‘Idées business’. *Tookets, la monnaie virtuelle et solidaire*, Tiphaine Thuillier, 07/01/2013. http://lentreprise.lexpress.fr/creation-entreprise/idees-business/tookets-la-monnaie-virtuelle-et-solidaire_1515520.html
- Revue-banque.fr : *Monnaie virtuelle : des tookets pour développer la RSE des entreprises.* <http://www.revue-banque.fr/management-fonctions-supports/article/monnaie-virtuelle-des-tookets-pour-developper-rse>

Dossier de presse relatif à Tookets

Les tookets, par Clara Moreno. <https://www.tookets.com/presse/presse.pdf>

Vidéo

Les tookets – Qu’est-ce que c’est ? https://www.youtube.com/watch?v=ExsKE_bPeUU



Mail reçu après inscription à Tookets: le particulier reçoit son premier tooket sur sa cagnotte



Post sur le compte Twitter de Tookets: faire connaître son association