

Quali'Coop

La raison d'être des Coop'HLM en action

Présentation de la démarche Quali'Coop





Table des matières [https://unionhabitat.sharepoint.com/sites/coophlm/Documents partages/Fait Coop/8- Quali'coop/02. KIT/Doc originaux/Qualicoop_Template_Presentation.docx - _Toc107324298](https://unionhabitat.sharepoint.com/sites/coophlm/Documents/partages/Fait%20Coop/8- Quali'coop/02. KIT/Doc originaux/Qualicoop_Template_Presentation.docx - _Toc107324298)

Les Coop'HLM	2
La démarche Quali'Coop	3
Comment fonctionne la démarche Quali'Coop ?	4
Les 12 engagements Quali'Coop	5
Que contient le kit Quali'Coop ?	5
La démarche Quali'Coop pas à pas	6
Je demande le kit Quali'Coop et j'ai un premier échange avec l'équipe fédérale	6
Je prépare mon dossier Quali'Coop en lien avec les parties prenantes.....	6
Je présente mon dossier au comité de validation.....	6
Je mets en œuvre mes engagements pendant 18 mois : c'est la phase « Quali'Coop Engagée ! ».....	7
Au bout de 18 mois, l'essai est transformé et je passe à la phase « Quali'Coop Confirmée ! »	7
Tous les 2 ans, j'approfondis ma démarche Quali'Coop	7



Les Coop'HLM

Les sociétés coopératives d'Hlm œuvrent dans le domaine du logement social. Elles ont pour objectif premier de favoriser l'accès à un logement pour tous et le droit au libre choix de son habitat en assurant une accession sociale à la propriété sécurisée et en proposant des logements locatifs sociaux de qualité. Les **165 Coopératives d'Hlm**, réparties sur tout le territoire français, produisent chaque année environ 8 000 logements neufs, dont 65% en accession sociale à la propriété.

La **Fédération Nationale des Coop'HLM**, créée en 1908, a pour principales missions :

- De représenter les Coopératives d'HLM au niveau national ;
- De promouvoir une politique coopérative en faveur de l'habitat social ;
- D'assister les coopératives d'HLM dans le développement de l'œuvre qu'elles poursuivent.

Les Coopératives d'Hlm sont des organismes à forte vocation sociale. D'une part parce qu'elles participent à l'émancipation des ménages et, au-delà de la production de logements, contribuent à l'enrichissement de « l'habiter » en proposant des services pour améliorer leur cadre de vie et la prise en main de leur logement.

D'autre part, par leur **statut coopératif**, qui en fait des acteurs atypiques et solidaire au sein desquels la personne prime sur le capital. Leur gouvernance est démocratique et ouverte, puisqu'elle repose sur le principe du sociétariat : les salariés, accédants à la propriété, locataires et partenaires peuvent souscrire une part sociale et être ainsi partie prenante du fonctionnement de l'entreprise. Ils ont le pouvoir de voter les décisions en assemblée générale selon le principe 1 personne = 1 voix et d'être élus administrateurs.

Enfin, les bénéfices réalisés ne sont pas redistribués à des actionnaires extérieurs, mais mis en réserve et intégralement réinvestis de manière transparente dans la production de nouveaux logements sociaux, servant ainsi la cause qu'elles défendent. Elles sont donc fondées sur une démarche collective, qui favorise l'inclusion sociale des différentes parties prenantes en leur donnant le sentiment d'appartenir et de concourir à une dynamique propre.



La démarche Quali'Coop

Quali'Coop est une démarche qualité qui nous permet de nous engager dans une **dynamique de réflexion et d'amélioration de nos pratiques** pour donner une réalité concrète à notre Raison d'être.

La démarche Quali'Coop a pour objectifs :

- De **mener un travail collectif qui mobilise nos collaborateurs, nos coopérateurs et nos partenaires** autour d'une culture coopérative commune ;
- De **progresser collectivement grâce à la force de notre réseau**, au travers de la capitalisation des expériences et du partage des bonnes pratiques ;
- De **mettre en lumière les spécificités, la diversité et la richesse de nos pratiques et de notre esprit coopératif**.

Quali'Coop a été pensée comme une démarche souple, avec des outils qui laissent la possibilité aux coopératives d'HLM d'adapter la démarche à leurs propres enjeux, ambitions et capacités.

Quali'Coop ne repose pas tant sur des obligations de résultats que sur des obligations de moyens. Faire vivre le modèle coopératif justifie, voire requiert, de tester des choses, des projets, des expériences dont l'issue est parfois incertaine. Il importe surtout de montrer que la coopérative s'est mise en mouvement et s'est donné les moyens de mettre en place des projets qui feront évoluer ses pratiques avec ses parties prenantes, quitte à ne pas obtenir immédiatement les résultats escomptés.

Comment fonctionne la démarche Quali'Coop ?

La démarche Quali'Coop repose sur l'engagement de la coopérative à initier des actions donnant de la visibilité à ses pratiques et à les faire évoluer.

Elle s'articule autour des **3 piliers** principaux de la Raison d'être :

- **Notre mission d'intérêt général** : proposer un logement abordable, un logement social de qualité au service du plus grand nombre ;
- **Notre gouvernance coopérative** : nouer une relation de confiance avec nos accédants, nos locataires et nos élus ;
- **Notre modèle responsable** : agir ensemble, s'engager au service des générations présentes et futures

A chacun de ces piliers **sont associés des engagements, au nombre de 12 au total.**

La coopérative doit choisir un minimum de 8 engagements sur les 12 proposés :

- En retenant au moins **2 engagements par pilier** ;
- Et, si la coopérative exerce plusieurs **activités** (locatif, accession, syndic...), en veillant à ce que chacune d'elle soit représentée par au moins un engagement ;
- En associant à chaque engagement au moins **une action** ainsi qu'**un indicateur** qui permettra de mesurer son avancement.

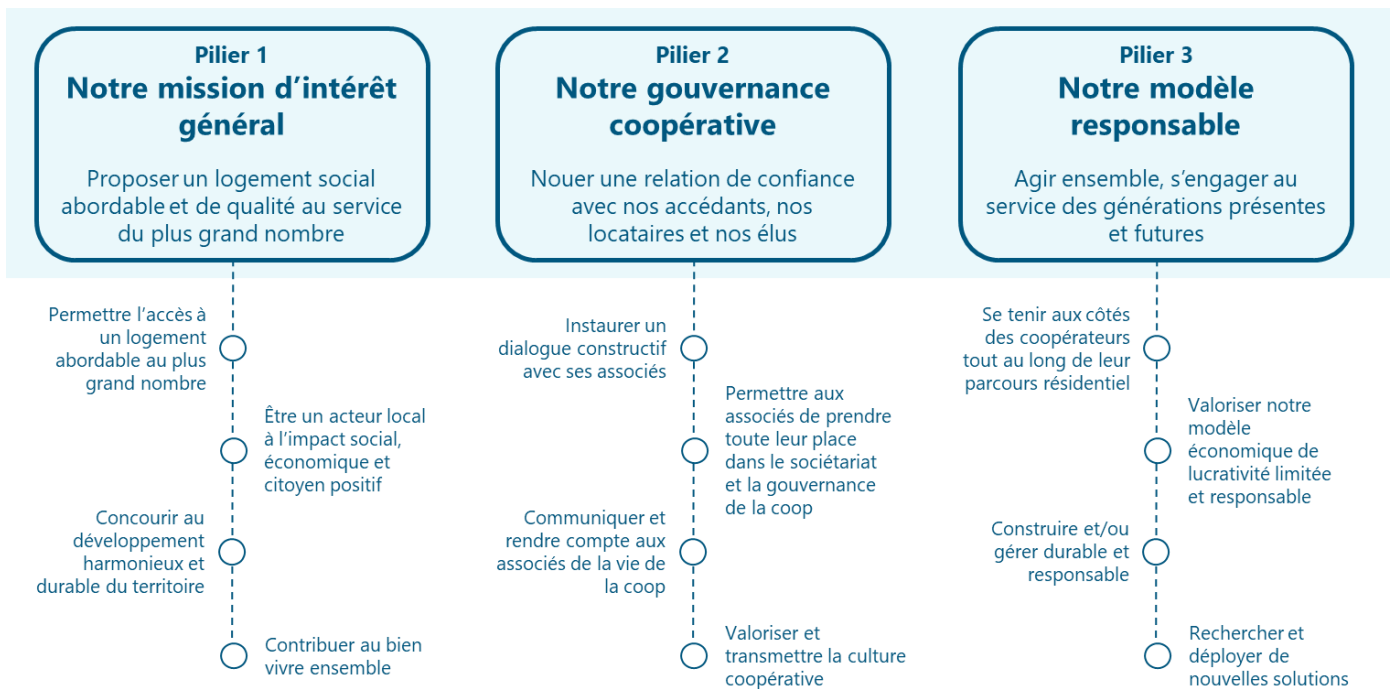
Dans le choix des engagements et des indicateurs associés qui vont mesurer le chemin parcouru, l'enjeu est surtout de mener une **réflexion d'envergure qui tient compte du contexte, de l'environnement et des priorités de chaque coopérative.**

C'est aussi **l'occasion de mobiliser, d'impliquer les partenaires dans la démarche, et en particulier les administrateurs, salariés et coopérateurs utilisateurs, en les rendant acteurs du projet.** Leur appropriation de la démarche sera l'un des facteurs facilitateurs de la réussite collective.



2

Les 12 engagements Quali'Coop



3

Que contient le kit Quali'Coop ?

- **La Raison d'être** et les **12 engagements Quali'Coop**, ainsi que le schéma de présentation de la démarche ;
- **Une fiche d'identité** : destinée au comité de validation, elle synthétise les informations essentielles à connaître sur votre coopérative ;
- **La note d'intention stratégique** : elle doit permettre de comprendre pourquoi vous vous engagez dans la démarche, avec quelles ambitions ainsi que les moyens que vous entendez y consacrer ;
- **Les fiches « Engagement »** : 1 fiche par engagement, soit au minimum 8 fiches ;
- **Un mode d'emploi** de ces outils ainsi qu'un contact pour vous aider si besoin ;
- **Une checklist** pour vérifier que votre dossier est bien complet.

La démarche Quali'Coop pas à pas



Étape 1

Je demande le kit Quali'Coop et j'ai un premier échange avec l'équipe fédérale

Vous êtes intéressés et vous souhaitez en savoir plus sur la démarche avant de vous engager ? Contactez l'équipe fédérale en charge du projet pour qu'elle vous envoie le kit Quali'Coop qui vous expliquera en détail les ambitions et les modalités de la démarche. Ensemble, vous fixerez un premier rendez-vous d'échange. Ce sera le point de départ pour entamer votre réflexion, dessiner les étapes du processus, mesurer ce que cela implique, etc.



Étape 2

Je prépare mon dossier Quali'Coop en lien avec les parties prenantes

À la suite de ce premier rendez-vous, prenez le temps de vous approprier l'esprit de la démarche Quali'Coop et les outils proposés.

Le kit Quali'Coop vous guidera dans cette réflexion collective qui doit associer les salariés, des coopérateurs utilisateurs, voire des partenaires. Ensemble, vous pourrez personnaliser vos engagements, les actions qui les incarneront ainsi que les indicateurs associés qui mesureront le chemin parcouru.

Si et quand vous le souhaitez, vous pourrez alors présenter votre dossier au comité de validation.



Étape 3

Je présente mon dossier au comité de validation

Le rôle du comité de validation est de prendre connaissance de votre démarche avec un œil extérieur.

Au regard du dossier que vous aurez préparé et de l'échange que vous aurez avec lui, le

comité de validation statuera sur la pertinence ainsi que sur la faisabilité de votre démarche. Il pourra vous demander de faire mûrir un peu plus votre projet ou bien vous proposer de passer à la phase de lancement de Quali'Coop qui durera 18 mois.



Étape 4

Je mets en œuvre mes engagements pendant 18 mois : c'est la phase « Quali'Coop Engagée ! »

Une fois que le comité de validation a donné son feu vert, il est temps de lancer la démarche Quali'Coop et de commencer à mettre en place les plans d'action que vous avez proposés.

Des points d'étape intermédiaires réguliers avec la Fédération vous permettront d'échanger sur votre avancement et éventuellement de réajuster vos objectifs.



Étape 5

Au bout de 18 mois, l'essai est transformé et je passe à la phase « Quali'Coop Confirmée ! »

Au bout des 18 mois de lancement, vous dresserez le bilan de ce que vous avez réussi à faire et vous projetterez dans la suite des actions à mener.

Le comité de validation se prononcera alors sur la confirmation de votre mention Quali'Coop, que vous obtiendrez pour une durée de 2 ans, ou sur la nécessité de continuer à travailler certains axes.



Étape 6

Tous les 2 ans, j'approfondis ma démarche Quali'Coop

Quali'Coop étant une démarche d'amélioration continue, vous devrez refaire un bilan et vous positionner sur vos engagements tous les 2 ans. Ce sera l'occasion de mettre à jour vos objectifs et votre plan d'action et éventuellement d'imaginer de nouvelles actions.

Comme lors de la première phase, le Comité de validation étudiera votre dossier et confirmera de nouveau votre mention Quali'Coop pour 2 ans.