

Comprendre
la démarche

Les retours
d'expérience des coop

Les projets
des coop engagées



Dévoilée lors de l'assemblée générale de la Fédération de 2022, la démarche « Quali'Coop » s'est imposée comme le vecteur privilégié des coopératives d'Hlm qui souhaitent structurer et amplifier leur identité coopérative.

Quali'Coop est une réelle innovation, qui n'a pas d'équivalent. Ça n'est pas une certification ni une marque, c'est une démarche d'amélioration continue par laquelle chaque coopérative se fixe ses propres objectifs en lien avec les 3 piliers de la Raison d'être des Coopératives d'Hlm et donne une réalité opérationnelle à chacun d'eux à travers la mise en œuvre d'une action librement définie. C'est aussi un accompagnement, non seulement de la Fédération, mais aussi des autres coopératives déjà engagées, qui témoignent régulièrement, notamment lors d'un séminaire annuel très enrichissant.

Cette seconde édition du magazine « Quali'Coop » vous rend compte de la dynamique en cours et de la diversité des engagements pris par les coopératives d'Hlm, alors qu'un premier cycle s'achève avec le passage du stade « engagé » au stade « confirmé » de plusieurs adhérents.

Parce qu'en période de crise il y a toujours une crise des valeurs, la démarche Quali'Coop est un outil précieux car il permet aux coopératives d'Hlm, quelles que soient leur taille et leurs activités, de cultiver et développer les valeurs coopératives qu'elles portent et qui les différencient de manière significative des acteurs « de marché ».

Alors que 2025 sera l'année internationale des coopératives et que dans le contexte de l'actualisation de notre « Projet fédéral », la Fédération s'est fixé pour objectif que la moitié de ses adhérents soient engagés dans la démarche Quali'Coop d'ici 2030, je vous invite à découvrir l'intérêt et la richesse de celle-ci et à vous engager à votre tour !



Marie-Noëlle Lienemann,
Présidente de la Fédération des Coop'HLM



4-15 — À la découverte de Quali'coop

- Quali'Coop en quelques mots
- Zoom sur le comité de validation
- Témoignage de Nathalie Chassat
- Actus et moments forts

16-35 — Dossier : Les 12 engagements Quali'Coop concrètement

Pilier 1 - Notre mission d'intérêt général Pages 18 à 23

- Le projet du Logis Corse
- Le projet du COL

Pilier 2 - Notre gouvernance coopérative Pages 24 à 29

- Le projet d'Aiguillon Résidences
- Le projet du Logis Breton

Pilier 3 - Notre modèle responsable Pages 30 à 35

- Le projet de Coop Logis
- Le projet de la CAPS

36 — Merci et bravo

La liste des coop qui se sont intéressées à la démarche et ont contribué à sa réussite !

37 — Les prochains rendez-vous

Pour ne rien manquer des futurs rdv Quali'Coop !



Quali'Coop le mag a été réalisé par Les Coop'Hlm

Création graphique : Aymeric Faivre - aymericfaivre.fr

Crédits photos : Thierry Vallier (p.2), Le Logis Breton (p.14 et 29), Batigère Maison Familiale (p.15), Le Logis Corse (p.21), Le COL (p.23), Aiguillon Résidences (p.27), Coop Logis (p.33), La CAPS (p.35)

Imprimeur : Azur Partner



A la découverte de la démarche Quali'Coop

Développée par la fédération des Coop'HLM, Quali'Coop est une démarche d'amélioration continue qui s'adresse à ses adhérents.

Née au printemps 2022, la démarche prend de plus en plus d'ampleur, avec un nombre grandissant de coopératives qui passent le pas et proposent des projets variés et riches d'inspiration, et une fédération qui accroît ses capacités d'accompagnement pour aider les coop à se lancer.

La fédération vous propose de découvrir Quali'Coop à travers la présentation de la démarche, du comité et de ses membres, et des actualités de l'année.

Présentation de la démarche



Améliorer nos pratiques coopératives et incarner notre Raison d'être

Quali'Coop, c'est une démarche qualité qui permet à chaque coopérative hlm de s'engager dans une dynamique de réflexion et d'amélioration de ses pratiques.

Elle doit permettre aux coop de :

- Mener une réflexion collective qui mobilise les collaborateurs, les coopérateurs et les partenaires autour d'une culture coopérative commune ;
- Bénéficier d'un cadre à la fois structurant et suffisamment souple pour choisir des projets qui leur correspondent ;
- Mettre en valeur leurs spécificités et la diversité de leurs pratiques coopératives ;
- Progresser grâce à l'accompagnement de la fédération, à la capitalisation des expériences et au partage des bonnes pratiques au sein du réseau.

La démarche Quali'Coop s'articule autour de 12 engagements, déclinés à partir des 3 piliers de la Raison d'être des Coop'HLM, qui sont :



Notre mission d'intérêt général

Proposer un logement social abordable et 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

Une démarche en 3 étapes

Chaque coopérative qui se lance doit suivre 3 étapes :



1. Le positionnement

La coopérative élabore collectivement sa démarche, en impliquant ses différentes parties prenantes. Elle se positionne sur un minimum de 8 engagements parmi les 12 et y associe les projets de son choix ;



2. L'engagement

La coopérative entre dans la phase « Quali'Coop - Engagée » : elle a 18 mois pour démontrer sa volonté d'agir et commencer à mettre en œuvre ses projets ;



3. La confirmation

Elle passe ensuite à la phase « Quali'Coop - Confirmée » : elle a 2 ans pour terminer de mettre en place ses projets. Elle pourra ensuite renouveler sa démarche Quali'Coop tous les 2 ans.



Les fondamentaux de la démarche

Voici quelques règles fondamentales pour réussir sa démarche Quali'Coop :

- C'est une démarche **collective** : impliquez tous vos collaborateurs.
- Elle doit être **réaliste** : équilibrez bien vos projets
- Elle se déploie sur un **temps long** : maintenez la dynamique de l'équipe !
- Elle repose surtout sur une **obligation de moyens** : même si vous n'êtes pas sûrs du résultat, lancez vous !



Vous souhaitez vous lancer ?

Contactez-nous à l'adresse qualicoop@hlm.coop pour retirer votre kit et obtenir plus d'informations sur la démarche et l'accompagnement proposé par la fédération !



Zoom sur le comité de validation

Présentation du comité

Le comité de validation Quali'Coop a un rôle essentiel dans la démarche. Il est chargé d'examiner les dossiers des coopératives candidates pour passer en phase Quali'Coop – Engagée ! puis Quali'Coop – Confirmée ! Il statue sur la pertinence et la faisabilité de la démarche présentée et se positionne sur chaque projet présenté par la coopérative. Il est également force de conseil et apporte ses remarques pour l'aider à approfondir certains axes de travail et ajuster ses projets.

La composition du comité est volontairement variée pour bénéficier de regards et d'expertises complémentaires.

Présidé par la direction de la Fédération, le comité se réunit chaque trimestre pour étudier les candidatures des coopératives et rendre son avis.

Merci aux membres du comité d'avoir participé aux réunions et d'avoir contribué à des échanges toujours foisonnants et constructifs !

Les membres du comité se répartissent en 4 collèges :

Collège 1 : représentant de la Direction de la Fédération des Coop'Hlm

- **Vincent Lourier**, Directeur de la Fédération

Collège 2 : membres de la Fédération des Coop'Hlm dont au moins un membre du dispositif d'auto-contrôle

Sièges tournants :

- **Maxime Idjakirene**, chargé d'études financières (comités du 15 septembre 2023 et du 15 mars 2024)
- **Guibert Hejoaka**, chargé d'études financières (comité du 8 décembre 2023)
- **Juliette Grenier**, chargée de mission accession et copropriété (comité 15 mars 2024)
- **Vincent de Monti**, Responsable d'études financières (comité du 14 juin 2024)

Collège 3 : contributeurs externes issus de Coop'Hlm : mandataires sociaux, administrateurs, salariés

- Sièges à pourvoir

Collège 4 : personnes qualifiées ou représentantes de structures coopératives autres que Hlm.

- **Isabelle Amauger**, Déléguée à la vie coopérative à la Confédération générale des SCOP et des SCIC
- **Nathalie Chassat**, Directrice des relations client chez Habitat et Territoires Conseil
- **Auréline Moye**, Consultante stratégie RSE chez Nuovavista



L'agenda du comité

Pour connaître l'agenda des réunions du comité, rendez-vous sur notre site internet : hlm.coop/qualicoop



Témoignage

Nathalie Chassat

Directrice chez Habitat et Territoires Conseil

Qu'est-ce qui vous a motivée à intégrer le comité de validation Quali'Coop ?

Engagée dans l'amélioration continue des acteurs de l'habitat social depuis plus de 20 ans, je retrouve cette ambition dans Quali'Coop, qui ose croiser opérationnellement les questions de qualité, de raison d'être, et de responsabilité.

Je suis attachée au modèle de gouvernance et à la résilience économique des coopératives. Je compte retrouver dans les propositions des candidats ces valeurs à travers leurs actions d'innovation sociale au bénéfice de l'intérêt général.

Et personnellement, je trouve aussi un grand intérêt dans l'échange avec les membres du jury, qui sont de différents profils et m'enrichissent de leurs expériences, leurs points de vue et leurs analyses.

Quels sont les intérêts de la démarche selon vous ?

La démarche comporte plusieurs intérêts :

- Elle est ajustée aux différents profils des coopératives : activités, taille, territoire... ;
- Elle oblige à croiser différentes dimensions (gouvernance, missions, responsabilité) tout en permettant à chaque coopérative de construire sa propre ambition, en s'appuyant sur son ADN et en étant attentive à sa capacité à faire ;
- C'est une démarche progressive et de progrès ;
- Elle peut donner à voir ce qui est fait, inspirer d'autres coopératives.

Quels points d'attention avez-vous pu remarquer en étudiant les candidatures ?

Je dirais que mes points d'attention sont les suivants :

- L'engagement du coopérateur est plus facile à concrétiser lorsqu'il s'agit des coopérateurs professionnels (collaborateurs, collectivités notamment). Les accédants ou locataires sont plus éloignés de la coopérative.
- Côté jury, nous avons encore des progrès à faire, notamment pour évaluer les avancées des coopératives à chaque étape, ce qui suppose la formulation de résultats mesurables et planifiés.
- Comme toute démarche d'amélioration, des projets sont très innovants pour certaines structures et moins pour d'autres. Il faut pouvoir embarquer chaque coopérative dans une démarche de progrès, et ce quel que soit son niveau de maturité. Ceci est parfois difficile à apprécier ; heureusement, les membres du jury peuvent s'appuyer sur la connaissance objective des collaborateurs de la fédération.

Qu'est-ce qui vous a particulièrement marquée dans les candidatures des coop ?

Je mentionnerais le niveau d'engagement de certaines équipes, pour qui Quali'Coop est une occasion de porter collectivement des projets en les inscrivant dans une stratégie d'entreprise. Il semble que cela contribue à renforcer la cohésion d'équipe en travaillant vers un objectif commun.

Il y a aussi la variété des ambitions et des stratégies des coopératives, qui montre la diversité des équipes et des directions qui composent cette famille.



Quali'Coop contribue à renforcer la cohésion d'équipe en travaillant vers un objectif commun.

Actus et moments forts

15 septembre 2023 : Comité de validation

Le comité a validé le passage des coopératives Coop Logis et la CAPS en phase Quali'Coop – Engagée !

Retrouvez le témoignage de Coop Logis p.32 et de la CAPS p.34

Coop Logis 
Groupe ActionLogement

CAPS COOPÉRATIVE
D'ACCESSION
SOCIALE À LA
PROPRIÉTÉ

3 octobre 2023 : Remise des diplômes

Lors du Congrès HLM de Nantes, la Fédération a organisé une remise de diplôme pour les coop Engagées. La Présidente de la Fédération des Coop'HLM a remis leur diplôme à Batigère Maison Familiale, au Logis Breton, à Grand Delta Habitat, à la CAPS et à Coop Logis.



10 novembre 2023 : Séminaire Quali'coop

La deuxième édition du séminaire Quali'Coop s'est tenue à Paris, au Zoku. C'est une journée de travail qui permet d'aider les coop dans leur réflexion sur leurs projets et sur la manière d'organiser leur démarche. Une rencontre placée sous le signe de la cohésion, de l'échange et de l'entraide entre coopératives !



8 décembre 2023 : Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative Le Logis Corse en phase Quali'Coop – Engagée !

Retrouvez le témoignage du Logis Corse p.20

 **Le Logis Corse**
Custruimu u vostru benistà

15 mars 2024 : Comité de validation

Le comité a validé le passage des coopératives Le COL et Aiguillon Résidences en phase Quali'Coop – Engagée !

Retrouvez le témoignage du COL p.22 et d'Aiguillon Résidences p.26

Membre de
HABITAT
REUNION
Le COL
Basse Consommation, Haute Solidarité


AIGUILLON

17 et 18 avril 2024 : Visite du Logis Breton

La Fédération a rendu visite au Logis Breton pour préparer sa candidature en phase Quali'Coop – Confirmée !

Cette visite est une étape obligatoire du processus, au bout de 18 mois après l'entrée de la coop dans la phase Engagée ! La coop y a présenté son bilan sur l'ensemble de ses engagements et la Fédération a vérifié l'effectivité des actions grâce à des visites et des entretiens.



14 juin 2024 : Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative Le Logis Breton en phase Quali'Coop – Confirmée ! Le Logis Breton est la première coopérative à atteindre cette étape, félicitations !

Retrouvez le témoignage du Logis Breton p.28



14

8 juillet 2024 : Visite de Batigère Maison Familiale

La Fédération a rendu visite à Batigère Maison Familiale pour préparer sa candidature en phase Quali'Coop – Confirmée ! en prévision du comité du 20 septembre 2024.



Photos prises pendant un événement organisé par la coop à l'occasion du déploiement du plan d'action Quali'Coop, le 5 avril 2024

15



Dossier

Les 12 engagements Quali'Coop

Organisés autour des 3 piliers de la Raison d'être des Coop'HLM, les engagements Quali'Coop en sont l'incarnation concrète.

Pour répondre à ces engagements, les coopératives imaginent et développent des projets qui leur sont propres et répondent à un contexte, des enjeux et des besoins spécifiques. Elles doivent choisir 8 engagements parmi les 12 proposés et les traduire concrètement. Ces projets ont tous leur importance stratégique et visent à faire progresser les coopératives dans leurs pratiques, leurs relations avec les coopérateurs, partenaires et autres parties prenantes.

Dans ce dossier, la Fédération présente certains de ces projets pour montrer comment les engagements Quali'Coop peuvent se concrétiser, parfois de manière très différente d'une coopérative à l'autre.

Si certains vous inspirent, n'hésitez pas à contacter la coopérative porteuse du projet, elle sera ravie d'en échanger avec vous.



Consulter tous les projets ?

Vous pouvez aussi retrouver l'intégralité des projets dans la rubrique Quali'Coop de notre site internet : hlm.coop/qualicoop.



Pilier 1 - Notre mission d'intérêt général : Proposer un logement abordable, un logement social de qualité au service du plus grand nombre

Ce premier pilier de la Raison d'être traduit notre ambition : offrir un parcours résidentiel complet et sécurisé à tous les ménages, y compris les plus modestes, grâce au locatif social et à l'accession sociale à la propriété. Nous les Coop'HLM, acteurs de mixité sociale, nous contribuons à l'amélioration du cadre de vie des ménages et au développement harmonieux et durable des territoires.

Pour concrétiser cette mission, les coop se positionnent sur 4 engagements :

1.

Permettre l'accès à un logement abordable au plus grand nombre

Cet engagement vise à renforcer et démontrer l'universalité et l'accessibilité économique de l'offre logement développée par la coopérative, que ce soit en accession sociale à la propriété, en locatif social, ou encore en gestion de copropriété.

2.

Être un acteur local à l'impact social, économique et citoyen positif

Avec cet engagement, la coopérative s'inscrit dans le tissu local et contribue à le soutenir, à la fois d'un point de vue économique, social et politique.

3.

Concourir au développement harmonieux et durable du territoire

La coopérative est un acteur de l'aménagement du territoire. Elle noue des partenariats locaux et entretient des modalités de coproduction avec les collectivités et ses représentants pour répondre aux besoins de la population. Cela se concrétise par la diversité des projets, une capacité à contribuer aux réflexions d'aménagements locaux...

4.

Contribuer au bien vivre ensemble

Au-delà de la politique volontariste d'une offre de logement ouverte à tous et des orientations de peuplement qu'elle met en œuvre, la coopérative s'engage ici à favoriser l'expression du bien vivre-ensemble par les habitants, l'émergence des initiatives de solidarités.



Focus sur l'engagement n°3 : Concourir au développement harmonieux et durable du territoire

4 coopératives ont choisi d'incarner cet engagement par un projet :



Le Logis Corse :

Formaliser une politique de communication pour renforcer sa visibilité en tant qu'acteur coopératif de logement social auprès des élus locaux et les collectivités.



Le COL :

Mettre en place une feuille de route sur la décarbonation de l'aménagement COL «Bâtiment et transition environnementale», soit décliner la stratégie régionale Bas Carbone dans chacun de ses territoires d'intervention.



Coop Logis :

Repenser ses façons d'aménager de manière à limiter son impact environnemental et accompagner la transition écologique (ilots de fraîcheur, jardins participatifs, espaces de refuge ou de reproduction pour la faune locale, dispositifs favorisant les continuités écologiques...).



Le Logis Breton :

Améliorer ses pratiques et progresser collectivement sur la gestion des déchets de chantier en mettant en place une charte environnementale et en accompagnant les entreprises dans sa mise en œuvre.

**Dans les pages suivantes :
les projets de Logis Corse et du COL plus en détail!**



→ Le projet du Logis Corse : formaliser une politique de communication de la coopérative envers les élus locaux et les collectivités

Les objectifs :

- **Renforcer la visibilité de la coop auprès des collectivités**, mieux faire connaître l'offre de services du Logis Corse (notamment en proposant des opérations de type BRS) et valoriser le modèle coopératif pour se différencier des promoteurs privés.

Et concrètement...

Les principales actions en cours pour concrétiser ce projet sont :

- **L'écriture d'une plaquette institutionnelle** qui présente les valeurs et les atouts de la coop, distribuée à l'ensemble des communes
- **La mise à jour du site internet**
- **Le développement d'une communication en direction des communes** (réseaux sociaux, presse, radio)
- **L'incitation à intégrer le sociétariat de la coop**
- **La mise en visibilité du siège social** comme vitrine de la coop
- **Des actions en partenariat avec d'autres acteurs de l'ESS** (mutuelle de la Corse, Unions départementales des affaires familiales...)

Évaluer la réussite du projet :

- Enquête de notoriété auprès des élus à la suite de la communication
- Observation de l'augmentation du nombre de communes entrées dans le capital de la coop



À propos de la coop :

Territoire : Corse (20)

Directeur général : Jean-Pierre ROGER

Pilote de la démarche Quali'Coop : Perrine PAOLI, Responsable Marchés

Nombre de collaborateurs : 5

En savoir plus : www.logiscorse.corsica



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

Avec plus de 1300 logements livrés depuis sa création et 300 coopérateurs dont l'ensemble des salariés, Le Logis Corse a choisi la démarche Quali'Coop pour renforcer son engagement envers la qualité et l'innovation dans le logement social. Cette démarche permet de structurer et d'améliorer continuellement nos pratiques, tout en impliquant activement toutes les parties prenantes. Elle nous apporte un cadre pour formaliser nos engagements et les rendre mesurables, garantissant ainsi la transparence et la confiance au sein de notre coopérative.

Pourquoi ce projet en particulier ?

Le Logis Corse, en tant qu'acteur majeur du logement social en Corse depuis 1977, s'engage à contribuer activement au développement durable et harmonieux du territoire insulaire. Cet engagement vise à renforcer les partenariats avec les collectivités locales, améliorer la communication sur les actions de la coopérative, et promouvoir le modèle coopératif auprès des élus et acteurs locaux. L'objectif est de mieux répondre aux besoins spécifiques de chaque commune en matière de logement social et d'aménagement urbain, tout en contribuant à l'attractivité et à la cohésion sociale du territoire corse.

Une remarque spécifique, un conseil ?

Il est crucial d'impliquer toutes les parties prenantes dans la démarche Quali'Coop. Le succès repose sur une collaboration étroite entre les acquéreurs/coopérateurs, les collaborateurs, les élus locaux et les partenaires financiers. Un conseil serait de bien préparer la phase de positionnement en définissant clairement les engagements et les projets associés dès le départ, et en maintenant une communication régulière et transparente tout au long du processus.



→ Le projet du COL :

Répondre aux enjeux de(s) transition(s)
pour aménager des lieux de vie basse consommation
et haute solidarité

Les objectifs :

- **Décliner une stratégie d'aménagement en cohérence avec l'objectif de neutralité carbone** en 2050, adaptée à chaque territoire d'intervention du COL et favorisant la solidarité urbaine.
- **Répondre à la fois aux enjeux sociaux et environnementaux de l'aménagement.**

Et concrètement...

La coop planifie de mettre en place les actions suivantes :

- **Nouer des partenariats locaux** et entretenir des modalités de coproduction (CDPB/SCOT/Etat/régions/départements) avec les collectivités et ses représentants pour répondre aux besoins de la population
- **Répondre aux appels à projets Fonds Vert** (Recycler le foncier/renaturer), ainsi qu'aux appels à projet régionaux et européens
- **Participer aux groupes de travail** au sein des instances planificatrices du territoires
- **Rédiger la feuille de route** « principes d'aménagement COL de l'habitat de demain : Aménager des lieux de vie répondant aux enjeux de(s) transition(s) pour créer des lieux de vie basse consommation et haute solidarité »

Évaluer la réussite du projet :

Par l'existence de la feuille de route de la décarbonation de l'aménagement au COL, avec les orientations propres au COL qui permettront de passer à la phase suivante de mise en œuvre de ces actions.



À propos de la coop :

Territoire : Pyrénées Atlantiques (64), Landes (40), Gironde (33), Tarn (81) et Haute Garonne (31)

Directeur général : Imed Robbana

Pilote de la démarche Quali'Coop :

Elorri OLASAGASTI, Chargée de R&D et Procédures internes,
Julie GARRA, responsable des Affaires Générales et Juridique

Nombre de collaborateurs : 62

En savoir plus : www.le-col.com



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

Cette démarche apporte au COL un accompagnement par la fédération et des échanges avec les autres coop engagées dans la démarche.

Elle nous pousse aussi à animer un travail collectif en interne, à confronter les sujets au regard de ses différents services/métiers et à mener une réflexion spécifique sur les méthodologies de travail.

Plus concrètement cela permet au COL de décliner la stratégie des Coop'HLM au sein de sa propre stratégie.

Pourquoi ce projet en particulier ?

Ce projet est une priorité pour le COL, il s'agit de la première brique de son projet d'habitat. La réalisation collective d'une feuille de route doit nous permettre de définir une nouvelle manière de faire la ville, par la prise en compte simultanée de différents enjeux : l'urgence climatique, la santé des populations et le « vivre ensemble ».

Ce projet oblige à une approche systémique (et donc complexe) en fixant des objectifs à chacun de ces enjeux permettant de placer les bons curseurs pour, à terme, définir l'aménagement de demain.

Une remarque spécifique, un conseil ?

Pour M. ROBBANA directeur général du COL, c'est un enjeu central pour le logement social que de réinventer le métier des Coop'HLM en se considérant non pas comme des opérateurs immobiliers mais bien des co-concepteurs de lieux de vie.

Cette approche permet de repenser la relation bailleurs/locataires et promoteurs/accédants – clients en une relation inter-acteurs entre un acteur opérateur et un acteur usager.

Plus généralement, Quali'Coop doit permettre aux coopératives engagées d'illustrer et de soutenir la force et l'inventivité du modèle de logement social français.





Pilier 2 - Notre gouvernance coopérative : Nouer une relation de confiance avec nos accédants, nos locataires et nos élus

En plus de nos activités, notre modèle de gouvernance participe à la création d'un lien social durable avec les bénéficiaires de nos actions : accédants, locataires, collaborateurs et collectivités locales sont invités à devenir associés et à s'impliquer dans les instances de décision de leur coopérative.

Nous, les Coop'HLM, entreprises démocratiques à lucrativité limitée, sommes animées par des valeurs humanistes plus que par la recherche de profit. Nous rendons des comptes de manière transparente à ceux qui bénéficient ou prennent part à nos activités. Nous sommes attachées à la proximité avec nos membres et instaurons avec eux un dialogue et une relation de confiance pour décider collégialement de nos orientations stratégiques et veiller ensemble à la pérennité du modèle coopératif.

Pour concrétiser cette mission, les coop se positionnent sur 4 engagements :

5.

Instaurer un dialogue constructif avec ses associés

Au travers de cet engagement, la coopérative crée des échanges réciproques, recueille les avis, besoins, attentes des associés et s'en sert pour alimenter ses réflexions stratégiques, dans une dynamique de co-construction.

6.

Permettre aux associés de prendre toute leur place dans le sociétariat et la gouvernance de la coopérative

En coopérative, une place privilégiée est donnée aux coopérateurs (bénéficiaires des services et salariés) dans la structure du capital de la société et dans sa gouvernance. La coopérative s'engage ici à donner corps à ce principe par différents moyens possibles : politique de souscription, modalités de suivi du sociétariat, éléments de pédagogie, d'accueil et d'accompagnement tout au long de leur parcours de coopérateur et notamment lors des assemblées générales et des conseils d'administration.

7.

Communiquer et rendre compte aux associés de la vie de la coopérative

Parmi les valeurs coopératives, figure celle de la transparence. Cet engagement vise à répondre à ce principe, en entretenant un échange continu avec l'ensemble des associés et en communiquant sur le développement de la coop, ses projets, l'avancée de son projet d'entreprise...

8.

Valoriser et transmettre la culture coopérative

« En tant qu'entreprises guidées par des valeurs et pas exclusivement par le profit, les coopératives partagent des principes reconnus au niveau international et agissent ensemble pour bâtir un monde meilleur grâce à la coopération » (ICA). Promouvoir le modèle coopératif, diffuser la culture coopérative en interne, auprès des coopérateurs et des autres parties prenantes est donc essentiel pour permettre le plein fonctionnement et la pérennité de la société, c'est pourquoi les coop s'engagent à travailler sur cet axe.



Focus sur l'engagement n°7 : Communiquer et rendre compte aux associés de la vie de la coopérative

7 coopératives ont choisi d'incarner cet engagement par un projet :



La CAPS :

Créer un club d'ambassadeurs qui aura vocation à accompagner les projets portés par les coopérateurs et la coop pour développer la vie coopérative.



Aiguillon Résidences :

Organiser une réunion annuelle post-AG réservée aux collaborateurs coopérateurs pour échanger sur les retours d'expérience et approfondir certains sujets stratégiques.



Batigère Maison Familiale :

Proposer à ses coopérateurs, au moins une fois par an, de s'associer à une action solidaire que la coop réalise seule ou via les initiatives communes du Groupe ou de la Fondation Batigère.



Le Logis Breton :

Développer une communication spécifique sur les aspects coopératifs pour mieux rendre compte de la vie de la coop.



Grand Delta Habitat :

Mettre en place une newsletter mensuelle à destination des coopérateurs utilisateurs pour les informer sur les offres, l'usage des logements, et la vie coopérative.



Coop Logis :

Organiser une communication régulière sur l'activité et les « Temps forts » de la coopérative via la création et la diffusion d'une newsletter 2 fois par an.



Le Logis Corse :

Créer un espace Coopérateur sur son site internet pour centraliser les informations sur le modèle coopératif, les actualités sur le logement, les produits et les services.

Dans les pages suivantes :
les projets d'Aiguillon Résidences et du Logis Breton ! →

Le projet d'Aiguillon Résidences : Organiser une réunion annuelle post-AG réservée aux collaborateurs coopérateurs

Les objectifs :

- **Permettre un échange plus direct avec les collaborateurs coopérateurs**, pour leur permettre de mieux comprendre les sujets, de débriefer sur l'AG et de se sentir plus directement concernés par la gouvernance coopérative.

Et concrètement...

La coop prévoit de :

- **Organiser la réunion de manière à maximiser la participation** (créneau qui convienne à tous, y compris en distanciel)
- **Animer les échanges, répondre aux questions, faire participer les collaborateurs**
- **Programmer un temps appelé «CBCC» (C'est Bien Ça Craint)** en fin de réunion pour collecter les avis sur le contenu de la réunion et apporter des améliorations futures, afin de pérenniser ce temps annuel

Évaluer la réussite du projet :

- Par la tenue de la réunion une fois par an après l'AG
- Une participation d'au moins 50% des collaborateurs coopérateurs



À propos de la coop :

Territoire : Bretagne (35)

Directeur général : Thomas DUKE

Pilote de la démarche Quali'Coop : Valérie DUBOIS, Chargée de Communication

Nombre de collaborateurs : 13

En savoir plus : www.imoja.fr



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

Plusieurs raisons ont motivé notre démarche d'engagement, prioritairement la volonté de s'engager aux côtés de la fédération en accompagnant cette initiative via notre candidature.

C'était aussi l'occasion de mettre en avant nos savoir-faire tout en mobilisant l'ensemble des équipiers dans le choix des engagements.

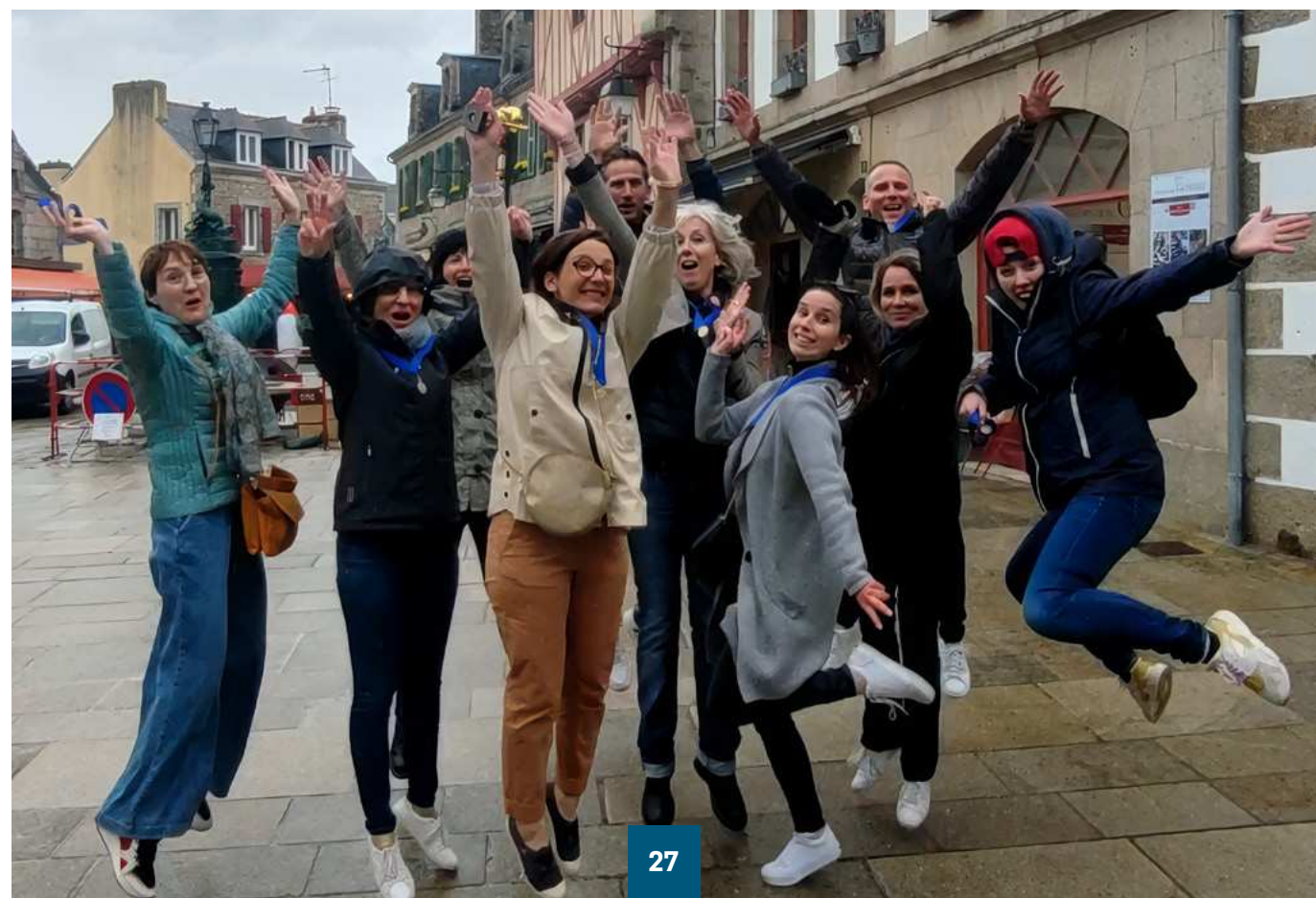
Pourquoi ce projet en particulier ?

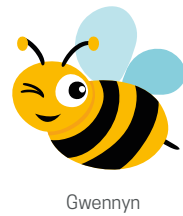
La coopérative a consacré beaucoup d'énergie pour construire un projet stratégique au service des parties prenantes externes, fondé sur un engagement fort des équipes.

La démarche est l'occasion de positionner la partie prenante interne au cœur du dispositif pour les encourager à défendre le modèle, sa différenciation, ce qui nous rend utile.

Une remarque spécifique, un conseil ?

Ne pas hésiter à mettre par écrit le contexte dans lequel l'engagement est pris pour donner au comité les clés de compréhension de l'engagement pris, ses tenants et aboutissants !





Gwennyn

Le projet du Logis Breton : Définir un volet spécifique «communication coopérative» dans la stratégie globale de communication

Les objectifs :

- **Informier régulièrement les coopérateurs de la vie de la coop'**, répondre à son devoir de transparence.
- **Mettre en valeur la culture coopérative**, comme élément différenciant par rapport aux autres acteurs de l'habitat.
- **Donner envie aux coopérateurs de s'impliquer dans la vie coopérative.**

Et concrètement...

Ce qui a été fait en phase Quali'Coop - Engagée :

- **Un trinôme « communication » a été créé** au sein de la coop. Il a pour rôle de structurer et animer le plan d'action « communication coopérative ». Ses membres ont suivi des formations pour monter en compétences sur le volet communication.
- **La coop a fait évoluer sa charte graphique** afin de l'harmoniser et de refléter au mieux son identité coopérative : création d'une architecture de marque incluant les marques « filles » ID'Coop, Fid&Coop et ParN'Coop (à retrouver sur le site internet du Logis Breton) et réalisation de flyers. La coop' a aussi créé une mascotte «Gwennyn» pour valoriser les actions et événements liés à la vie coopérative.

Ce qu'il reste à faire dans le cadre de Quali'Coop - Confirmée :

- **Travailler sur les outils de communication** pour mieux atteindre la cible des coopérateurs locataires et accédants.
- **Une réflexion de fond doit désormais être menée** par le groupe projet sur les modalités de communication différenciée en fonction du contenu : à qui je communique quoi, comment, avec quel message et avec quel outil (ou pas) ?

Évaluer la réussite du projet :

Avoir une stratégie de communication vie coopérative formalisée.



À propos de la coop :

Territoire : Finistère (29) et Morbihan (56)

Directeur général : Yves-Marie ROLLAND

Pilote de la démarche Quali'Coop : Gaëlle Le Fur, chargée de mission vie coopérative et communication, Fabrice Lebouc, Directeur général adjoint et Frédérique Laëron, conseillère sociale et chargée de clientèle.

Nombre de collaborateurs : 36

En savoir plus : www.lelogisbreton.bzh



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

Pour Le Logis Breton, Quali'Coop représente avant tout un défi stimulant qui nous pousse à nous dépasser et innover. Une démarche collective dans laquelle les équipes se sont pleinement impliqués avec enthousiasme et motivation. Nous y avons vu l'opportunité de valoriser notre culture coopérative, nous engager dans une dynamique de progrès à travers des actions durables et stimulantes, au service de nos coopérateurs.

Pourquoi ce projet en particulier ?

Plus que jamais, le modèle coopératif est un modèle porteur de sens que nous souhaitons renforcer et valoriser. Nous sommes persuadés qu'une communication efficace est un levier fort pour rendre compte de la vie de la coop', renforcer son attractivité et nouer un lien durable avec ses coopérateurs. Améliorer nos dispositifs d'information et adapter nos documents pour les rendre plus accessibles est une démarche essentielle pour optimiser notre communication et que chaque coopérateur comprenne clairement son rôle et l'importance de son engagement.

Que vous a apporté ce projet ?

Ce projet nous a aidés à développer nos compétences en communication, à structurer et animer un plan d'actions en y intégrant la dimension coopérative. Le Logis Breton affirme ainsi sa volonté de promouvoir « l'esprit coop' », ses valeurs et son mode de fonctionnement pour renforcer les liens avec ses coopérateurs et stimuler leur engagement. La formalisation d'une communication spécifique nous a aussi permis de nous réinterroger sur notre stratégie globale de communication.





Pilier 3 - Notre modèle responsable : Agir ensemble, s'engager au service des générations présentes et futures

Nous, les Coop'HLM, plaçons résolument l'humain au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi nous accompagnons durablement nos accédants à la propriété et locataires et sommes à leurs côtés tout au long de leur parcours résidentiel.

Notre modèle économique est entièrement tourné vers l'avenir : tous nos résultats sont réinvestis pour permettre la réalisation de nouveaux projets. Nous mutualisons nos efforts et ressources pour innover en permanence en termes de financement, qualité du bâti, maîtrise d'usage et performance environnementale.

Pour concrétiser cette mission, les coop se positionnent sur 4 engagements :

9.

Se tenir aux côtés des coopérateurs tout au long de leur parcours résidentiels

La coopérative s'engage à être présente aux côtés de ses coopérateurs utilisateurs sur le long terme. À l'écoute, disponible, réactive voire proactive, elle est un partenaire fiable et durable, qui leur assure un parcours résidentiel serein et sécurisé.

10.

Valoriser notre modèle économique de lucrativité limitée et responsable

Il s'agit ici de mettre en lumière l'une des particularités de notre modèle les plus distinctives par rapport aux autres acteurs de la promotion immobilière privée. Il est essentiel de respecter et de valoriser la politique de non-versement de dividendes et de réinvestissement du résultat de la coopérative dans les projets et la vie de la coopérative.

11.

Construire et/ou gérer durable et responsable

Acteur pérenne, la coopérative inscrit son action dans un temps long. Le projet choisi ici illustre la manière dont elle s'attache à maximiser la qualité finale de son service, tant du point de la vue de la construction du bâti que de sa gestion : performance technique, attention portée au la qualité d'usage, prise en compte des enjeux de performance environnementale, anticipation /adaptation aux tendances sociétales.

12.

Rechercher et déployer de nouvelles solutions

À travers cet engagement, c'est la capacité d'innovation et d'expérimentation qui est mise en lumière, tant dans le déploiement de nouveaux produits et services pour leurs coopérateurs, que dans le recours à de nouvelles techniques. L'inscription dans un réseau de partage de pratiques et de mutualisation de ressources (techniques, humaines, financières, intellectuelles), entre coopératives Hlm, peut en être un élément facilitateur et contribuer à l'amélioration collective.



Focus sur l'engagement n°9 : Se tenir aux côtés des coopérateurs tout au long de leur parcours résidentiels

7 coopératives ont choisi d'incarner cet engagement par un projet :



Coop Logis :

Formaliser un process de communication client allant dans le sens de sa signature de marque «Logiquement à vos côtés» et déployer les outils nécessaires pour répondre aux besoins d'information des coopérateurs tout au long de leur parcours.



La CAPS :

Réaliser une fiche de suivi du coopérateur formalisant son parcours d'accédant en présentant dans le détail, tous les points de contact avec les pôles de la CAPS.



Le Logis Breton :

Développer le dispositif Fid&Coop, une aide financière à destination des coopérateurs locataires de plus de 5 ans pour l'entretien ou l'amélioration de leur logement.



Batigère Maison Familiale :

Prendre en compte les demandes des coopérateurs et y apporter une réponse au-delà des 10 ans prévus pour les garanties de rachat et de relogement.



Grand Delta Habitat :

Déployer le dispositif Delta Energie, visant à soutenir les locataires dans la période de crise énergétique et à limiter la dégradation de leur situation économique.

Grand Delta Habitat :

Développer l'offre de service «Alter Sénior» en faveur du «bien vieillir» (résidences intergénérationnelles, exclusives séniors, adaptation de logements).



Le Logis Corse :

Contactez ses coopérateurs afin de leur proposer des solutions adaptées à d'éventuelles évolutions de leur situation de logement.



Aiguillon Résidences :

Systématiser la possibilité de choisir les matériaux de revêtement par les acquéreurs à chaque opération grâce à un outil de prévisualisation.

Dans les pages suivantes :
les projets de Coop Logis et de la CAPS!



→ Le projet de Coop Logis :

Formaliser un process de communication client allant dans le sens de sa signature de marque «Logiquement à vos côtés»

Les objectifs :

- **Optimiser la relation client** et le suivi de son dossier
- **Soigner l'image de marque de la coop** en améliorant l'expérience client.

Et concrètement...

Sur la base d'une étude de perception sur son image de marque menée en 2021 auprès d'un panel de coopérateurs, la coop a programmé de :

- **Mettre en place un outil digital de relation clients** (qui remplacera l'email) et définir un process lié à son utilisation
- **Développer des supports pédagogiques pour les coopérateurs**
- **Communiquer auprès des accédants coopérateurs** sur la centralisation des échanges via un espace privé

Évaluer la réussite du projet :

Le nouvel outil digital sera devenu l'outil de référence de communication avec les clients de Coop Logis.

La qualité de la relation client sera évaluée grâce à une enquête de satisfaction auprès des acquéreurs, ainsi qu'une enquête interne adressée aux collaborateurs.



À propos de la coop :

Territoire : Pays de la Loire

Directeur général : Thomas CAUDRON

Pilote de la démarche Quali'Coop : Ghislaine BASLE, Responsable Qualité

Nombre de collaborateurs : 42

En savoir plus : www.cooplogis.fr



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

La direction a souhaité insuffler une nouvelle dynamique à sa démarche d'amélioration continue en l'orientant vers Quali'Coop. Elle a permis de mobiliser de nombreux collaborateurs autour de la création de projets structurants.

En s'impliquant dans ces projets, chaque collaborateur a l'occasion de contribuer activement à l'évolution de notre coopérative, ce qui favorise non seulement leur épanouissement professionnel mais aussi un engagement plus fort envers notre mission d'intérêt général.

Cette mission, qui est au cœur de nos valeurs, vise à répondre aux besoins de nos clients coopérateurs.

Pourquoi ce projet en particulier ?

C'est un projet transverse qui permet d'impliquer les équipes dans une démarche collaborative et structurante. Repenser nos pratiques et nos supports est essentiel pour répondre aux besoins actuels, notamment avec les outils digitaux.

Nous sommes actuellement dans une phase d'expérimentation et nous adaptons au fil de l'eau notre process pour améliorer et simplifier la relation client. Ce projet est une véritable opportunité d'améliorer notre qualité de service et de prendre soin de la relation client en lien avec notre signature de marque « logiquement à vos côtés ».

Une remarque spécifique, un conseil ?

N'hésitez pas à vous lancer dans la démarche Quali'Coop, elle est un véritable levier pour encourager le travail collectif, améliorer nos pratiques et faciliter l'échange entre coopératives.



→ Le projet de la CAPS :

formaliser un parcours de l'accédant retraçant les points de contact entre les futurs coopérateurs et les pôles de la coop

Les objectifs :

- **Renforcer la visibilité de la coop auprès des collectivités**, mieux faire connaître l'offre de services du CAPS (notamment en proposant des opérations de type BRS) et valoriser le modèle coopératif pour se différencier des promoteurs privés.
- **Permettre aux accédants de se repérer dans leur parcours d'accession** et d'identifier facilement la nature de leurs contacts avec la coop.
- **Figurer des points de contact clairement identifiés pour toutes les parties**, y compris au sein de la coop
- **Donner à ce parcours une teinte coopérative** en amenant l'accédant vers son rôle de coopérateur.

Et concrètement...

La coop prévoit de décliner son plan d'action comme suit :

- **Mise à jour des process métier** pour y inclure les points d'étapes où les coopérateurs sont associés/conviés
- **Intégration d'un schéma du parcours accédant** dans le livret d'accueil du coopérateur
- **Rédaction d'une fiche de suivi** à remettre aux futurs coopérateurs
- **Présentation systématique de ce parcours aux accédants** dès le premier contact

Évaluer la réussite du projet :

La coop souhaite évaluer ce projet à travers l'effectivité des rencontres prévues dans le parcours accédant : à terme elle prévoit d'atteindre 80% des points de rencontre réalisés.



À propos de la coop :

Territoire : Seine-Saint-Denis (93)

Directeur général : Sébastien KUPERBERG

Pilote de la démarche Quali'Coop : Laura LEMIERE, Responsable du pôle relation client, Copropriété et Vie coopérative

Nombre de collaborateurs : 7

En savoir plus : www.caps.coop



La coop témoigne :

Pourquoi Quali'Coop ?

La démarche est arrivée à un moment où la coop a connu des grosses transformations avec un important développement et une réorganisation des métiers. La démarche nous a permis de baliser nos process et notre organisation en replaçant la vie coopérative au sein de chacun de nos métiers.

Pourquoi ce projet en particulier ?

Il permet de formaliser une pratique déjà acquise mais peu valorisée en interne et surtout auprès de nos acquéreurs dans la mesure où notre plus-value coopérative réside dans cet accompagnement très fort de nos acquéreurs. Il nous paraissait important donc de relier le parcours acquéreur avec le développement et l'animation de la vie coopérative.

Une remarque spécifique, un conseil ?

Ne pas forcer, les idées et les engagements correspondants s'imposent assez simplement dès que l'on s'interroge sur ses pratiques professionnelles.



Merci et bravo !

Merci aux coop qui se sont intéressées à la démarche, qui ont retiré leur kit de découverte Quali'Coop, se sont lancées dans la démarche et ont participé aux rendez-vous proposés par la Fédération. Elles ont contribué à faire vivre le réseau, à valoriser la démarche et à faire progresser la Fédération grâce à leurs retours d'expériences.

Et Bravo à celles qui ont validé leur avancée en proposant des dossiers de qualité et des projets intéressants et parfois très originaux !

Les coop Engagées !



Les coop Confirmées !



Vous êtes curieux d'en savoir plus ?

Alors n'attendez pas et rejoignez le club. Demandez votre kit découverte en envoyant un mail à qualicoop@hlm.coop. Cela ne vous engage à rien !

Les prochains rendez-vous

Comités de validation :

- 13 décembre 2024
- 7 mars 2025
- 13 juin 2025
- 19 septembre 2025
- 5 décembre 2025

Séminaire annuel

- 7 novembre 2024
- 20 novembre 2025

Remise des diplômes Quali'Coop

- Congrès HLM - du 23 au 25 septembre 2025 à Paris

Rendez-vous visio

Des rendez-vous sont proposés tout au long de l'année à la suite des comités pour permettre aux coopératives de présenter leur démarche et leurs projets. Suivez nos actualités pour vous tenir au courant !

Pour rester informés et être certains de ne pas passer à côté d'autres info :



Retrouvez tout Quali'Coop sur le site internet de la Fédération : www.hlm.coop/qualicoop

Vous avez accès à l'intégralité des projets imaginés par les coop, ainsi que des éléments de présentation de la démarche, le calendrier du comité de validation, et le premier numéro de cette revue.



Abonnez-vous à la newsletter fédérale : www.hlm.coop/elettre/inscription

C'est le meilleur moyen d'être au courant des actualités du réseau et des rendez-vous proposés par la Fédération.



**L'invention sociale permanente
pour se loger et vivre ensemble**

14 rue Lord Byron
75008 Paris



www.hlm.coop

