



ÇA, C'EST COOP' !

N°4

DÉCEMBRE 2024

RENFORCER LA RELATION AVEC LES ACQUÉREURS

COOPIMMO (94)

Coopimmo a compris que prendre soin de la relation client était fondamental, non seulement parce que c'est au cœur de la raison d'être des Coop'HLM, mais aussi parce que c'est le point de départ de la qualité de service, de la santé de la coop et de l'implication future des coopérateurs.

coopimmo
L'Accession 100 % Coopérative

**LE PACK CONFIANCE
COOPIMMO**

LES CARACTÉRISTIQUES DU PROJET

CARACTÉRISTIQUES DU PROJET

Publics cibles :
Les acquéreurs

Date de début :
Projet développé depuis 2018

Temporalité du projet :
Tout au long de l'année

Territoire : Champigny-sur-Marne (94)

IMPLICATION DES ACQUÉREURS DANS LA CRÉATION ET L'AMÉLIORATION DU PROJET

- **INTERROGRATION** via des sondages réguliers
- **INFORMATION** : présentation des engagements et distribution d'un support synthétique

PERSONNE(S) EN CHARGE

Manuel Laforest, Directeur général

CONTACT

ma.laforest@coopimmo.fr

OBJECTIFS

La création du Pack Confiance répond à la volonté de la coop de remettre le client-coopérateur au centre de son activité et de sa raison d'être.

Préoccupation première des coop'hlm, la satisfaction des acquéreurs est aussi une source de bien-être de la coop : mieux-être des collaborateurs et meilleure implication dans leurs missions, moins de SAV à gérer donc gain de temps et diminution des tensions, meilleure attractivité de la coop auprès des prochains acquéreurs et des collectivités territoriales et partenaires...

Face au constat d'une prise en compte trop faible de la relation client et du manque d'outils pour la mesurer, Coopimmo a fait un état des lieux pour trouver des solutions concrètes. Elle a adopté une approche globale en intégrant le travail sur la qualité de la relation client au sein de toutes les étapes du processus d'accession.



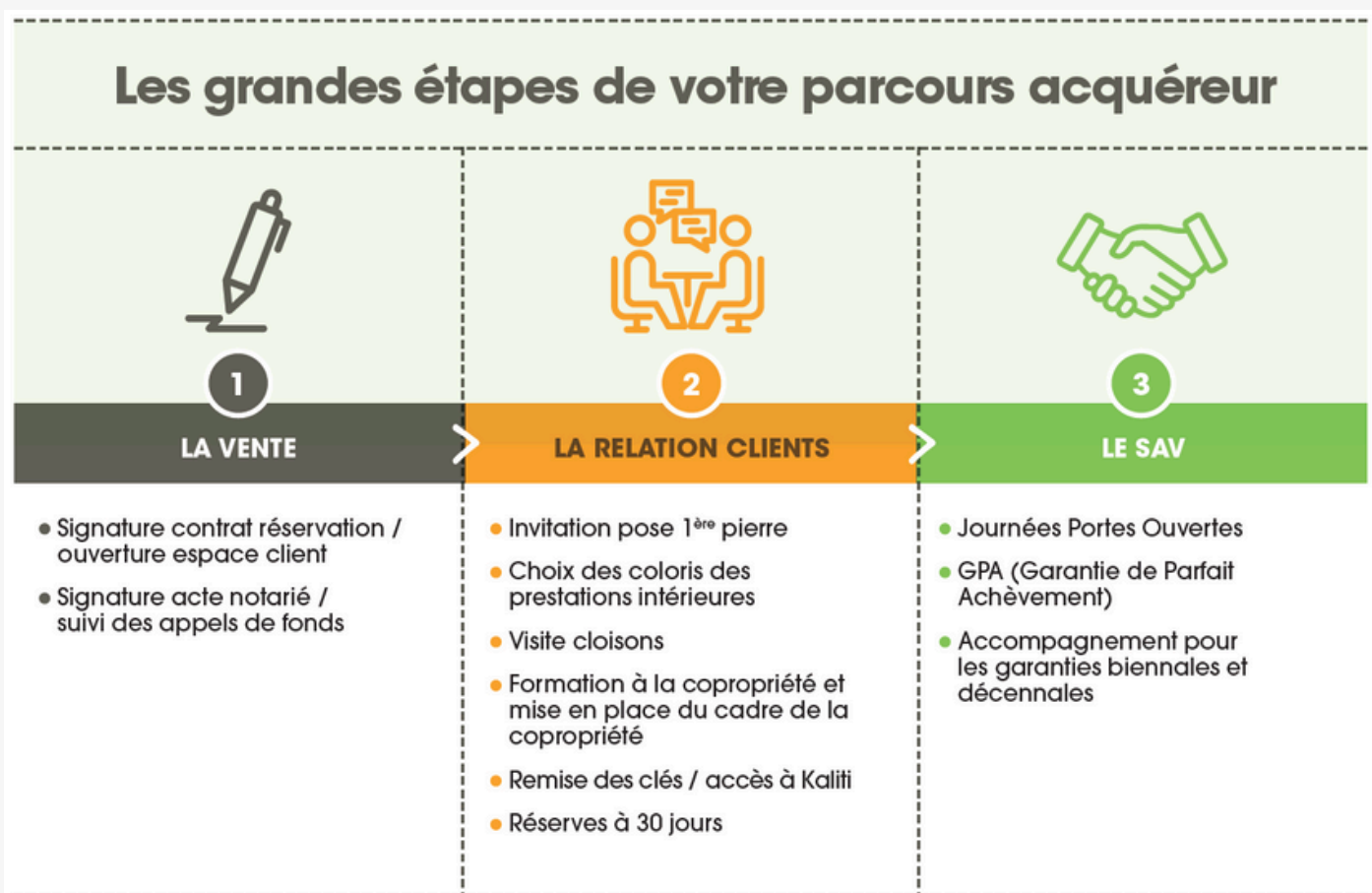
LA NOTION DE RELATION-CLIENT AU CŒUR DE L'ORGANISATION DE LA COOP

LA RELATION CLIENT INTÉGRÉE AU PARCOURS ACQUÉREUR

Pour travailler sur la relation client, la coop a d'abord pensé le parcours acquéreur dans son ensemble. Chaque étape est définie et présentée à l'acquéreur dès le début.

Celui-ci peut donc se repérer facilement dans le temps et connaître l'ensemble des services proposés par la coopérative.

Les services et principaux moments d'interaction sont présentés ci-dessous selon **3 grandes étapes** : la vente, la relation clients et le service après-vente.



UNE RELATION PERMANENTE AVEC L'ACQUÉREUR

La coop s'est structurée de manière à être régulièrement au contact de l'acquéreur et à l'informer de l'avancée du chantier. Dès les premiers contacts, chaque acquéreur se voit attribuer un collaborateur

réfèrent, qui sera son **interlocuteur unique** jusqu'à la remise des clés, ce qui fluidifie les échanges avec la coop.

Au démarrage des travaux, une **réunion de présentation collective** est organisée pour expliquer toutes les prochaines étapes.

Ensuite le suivi et les échanges sont assurés via les **outils HappyWait et Kaliti** (pour la gestion des réserves). Pour palier le risque de perte de contact, fréquente pendant la période de chantier, la coop publie une **information mensuelle** sur HappyWait sur l'avancée des travaux. Par ailleurs elle s'engage à **accuser réception** de tous les messages dans un **délai de 48h maximum**.

L'accompagnement se poursuit par une **formation à la copropriété**, en partenariat avec l'École des Copropriétaires d'Habitat et Humanisme. Ensuite, également en partenariat avec un prestataire, la coop aide les acquéreurs à organiser la première AG de copropriété et à choisir leur syndic.

La **gestion des réserves** a été fluidifiée grâce à l'organisation en format **journées portes ouvertes** : au lieu de lever les réserves au fur et à mesure, Coopimmo fixe une date unique à laquelle toutes les entreprises interviennent pour lever en une seule journée la grande majorité des réserves. Ce qui constitue un gain de temps et une facilité d'organisation pour les entreprises comme pour les propriétaires.

Pour conclure l'accompagnement sur un esprit coopératif, la coop apporte un petit **budget participatif** pour permettre aux nouveaux copropriétaires d'aménager leurs espaces communs. Et bien entendu, les acquéreurs deviennent coopérateurs en souscrivant une part sociale et sont incités à participer à la gouvernance de la coopérative.

UNE CHARTE D'ENGAGEMENTS

Pour communiquer auprès des acquéreurs sur cette démarche qualité, la coop a écrit une **charte qu'elle a nommé le Pack Confiance**, et qui résume ces aspects en 5 points :

- Accompagnement et outils
- Clarté, écoute et réactivité
- Qualité d'habitat
- Esprit coopératif
- Amélioration continue

→ Plus d'infos sur la charte sur <https://www.coopimmo.com/2023/07/13/coopimmo-lance-son-pack-confiance/>

ÉVALUER ET S'AMÉLIORER

Dans un souci d'amélioration continue, la coop a mis en place des enquêtes pour interroger ses acquéreurs régulièrement.

Premièrement, une **enquête annuelle** permet, depuis 4 ans, d'avoir un retour global sur l'expérience d'achat et la qualité des logements.

Elle est complétée par des **enquêtes flash** à chaud dans lesquelles les acquéreurs sont invités à formuler des remarques, qui permettent à la coop d'identifier les points prioritaires d'amélioration. ■

LES RETOURS D'EXPÉRIENCE DE MANUEL



LES PRINCIPAUX POINTS DE RÉUSSITE

Depuis le début de la mise en œuvre du Pack Confiance, les résultats d'enquête ont montré une nette amélioration de la satisfaction sur la qualité des logements et le processus de vente.

A cela s'ajoutent une meilleure maîtrise des délais et des finitions, et une très grande amélioration de la gestion des levées de réserves.

Bien sûr, des améliorations restent à apporter, notamment sur les délais et sur les informations pendant le chantier (ce qui montre une grande attente des acquéreurs sur ce point).



LES DIFFICULTÉS OU POINTS D'ATTENTION

Ce type de projet nécessite un vrai travail de réorganisation. Le temps et l'investissement nécessaires peuvent être assez conséquents.

Être présent tout au long du parcours d'acquisition exige aussi des moyens humains (recrutement de 2 collaborateurs) et financiers (outils, accompagnement à la copropriété...).

Ce travail est un investissement sur le temps long, dont les impacts ne se mesurent pas tous immédiatement. Il peut y avoir un risque d'essoufflement auquel il faut prêter attention.



UN CONSEIL POUR LES COOP QUI VOUDRAIENT SE LANCER ?

Il est indispensable de construire ce type de démarche avec l'ensemble des parties prenantes. La coop a impliqué les intervenants internes comme externes et s'est appuyée sur des premières enquêtes acquéreurs pour identifier les points de fragilité.

Par ailleurs, elle a reçu un accompagnement à la conduite du changement, accompagnement qui peut être précieux pour gagner en temps et en efficacité !

D'AUTRES COOP ONT AUSSI DÉVELOPPÉ DES DÉMARCHES INSPIRANTES...

LE PARCOURS DE L'ACQUÉREUR DE LA CAPS (93)

La Coopérative d'accession sociale à la propriété a créé un livret d'accueil dans lequel elle décrit le parcours du coopérateur-acquéreur en 10 étapes : signature du contrat de réservation ; lancement de la construction ; choix des échantillons et visite du logement témoin ; visite cloisonnement ; formation à la copropriété ; pré-livraison ; formation à l'AG de copro ; AG de copro ; livraison ; SAV. A chaque étape, un référent au sein de la coop est identifié et l'acquéreur sait ainsi à qui s'adresser. Sur son site internet, la coop présente également de manière claire les étapes pour devenir propriétaire (<https://www.caps.coop/notre-accompagnement/demarche-pour-devenir-propretaire/>) et les étapes d'un projet d'accession (<https://www.caps.coop/notre-accompagnement/etapes-de-votre-projet/>).

L'ACADÉMIE DES ACQUÉREURS D'AIGUILLON RÉSIDENCES (35)

Pour créer du lien avec et entre les acquéreurs, la coop Aiguillon Résidences (sous la marque Imoja) organise des Académies des acquéreurs, des rencontres en soirée pour les acquéreurs des dernières livraisons.

Ces événements sont l'occasion de faire intervenir des experts pour parler de sujets techniques (copro, livraison, levée d'option...) afin d'accompagner les acquéreurs dans leur nouvel espace de vie. Ce sont aussi des moments conviviaux : la coop organise un quiz, distribue un petit cadeau de bienvenue et propose pour finir un buffet pendant lequel les futurs voisins peuvent se rencontrer et discuter.

L'Académie des acquéreurs en vidéo ici : <https://www.imoja.fr/nos-actualites/lacademie-des-acquereurs/>

LES RESSOURCES DE LA FÉDÉRATION



Rendez-vous sur **la rubrique Vie coopérative** (hlm.coop/la-vie-cooperative) pour en savoir plus sur la vie coopérative et découvrir les outils créés par la fédération et mis à disposition de ses adhérents.

Si vous souhaitez suivre les actions de la fédération de plus près et participer aux échanges sur la vie coopérative, **inscrivez-vous dans le réseau** ! Rendez-vous sur l'onglet "[Réseau des référents](#)" pour plus d'informations sur le rôle de référent vie coopérative auprès de la fédération.



A découvrir également : **les vidéos pédagogiques** sur le modèle coopératif, à retrouver sur la [chaîne Youtube](#) de la fédération.

QUALI'COOP, LA DÉMARCHE QUALITÉ DES COOP'HLM

Depuis 2022, la fédération propose à ses adhérents de s'inscrire dans la démarche Quali'Coop, afin de donner une réalité concrète à leur Raison d'être en s'engageant dans une dynamique de réflexion, d'amélioration et de valorisation de leurs pratiques.

Rendez-vous sur hlm.coop/qualicoop pour en savoir plus !





14, RUE LORD BYRON
75 384 PARIS CEDEX 08
WWW.HLM.COOP

CONTACT :
LUCINE LECLERCQ
CHEFFE DE PROJETS VIE COOPÉRATIVE
LUCINE.LECLERCQ@HLM.COOP

