Quali ' COOP *le mag*

3e édition
2025

- **Comprendre** la démarche
- **Les retours** d'expérience des coop
- **Les projets** des coop engagées

Édito

Dans un environnement en constante évolution et face à des crises qui nous interrogent sur nos valeurs, les Coop'HLM peuvent compter sur leur identité unique, leurs valeurs et leur gouvernance.

C'est pour réaffirmer notre singularité dans le paysage de l'habitat et renforcer nos fondations que la démarche Quali'Coop a été pensée et lancée en 2022. Elle ne se résume ni à une marque ni à une certification : c'est une démarche qualité fondée sur l'amélioration continue, au service du projet coopératif.

Quali'Coop vous invite à mener une réflexion collective qui mobilise tous les collaborateurs, coopérateurs et partenaires autour d'une culture coopérative commune. Elle aide à construire des rapports différents avec les coopérateurs, locataires ou accédants, et à développer leur participation, voire la co-construction d'actions. Elle contribue à réinventer notre métier, en nous positionnant comme des co-concepteurs de lieux de vie et non de simples opérateurs immobiliers, transformant la relation bailleurs/locataires et promoteurs/accédants en une relation inter-acteurs.

La démarche se veut progressive, exigeante, mais réaliste, et repose sur une obligation de moyens : on vous demande d'oser faire, pas de réussir à tout prix !

Vous n'êtes jamais seuls, le soutien est constant : le comité de validation, composé d'experts variés, n'est pas seulement un organe de décision, il est aussi force de conseil. Sans oublier la Fédération, qui vous accompagne pas à pas, et les échanges enrichissants avec vos pairs.

Avec l'ambition que 50 % des Coop'HLM soient engagées d'ici 2030, Quali'Coop trace un chemin collectif pour l'avenir de notre modèle. Plus qu'un outil, c'est une opportunité de progresser et de revendiquer notre différence.

Alors, prêts à vous lancer ?
Le succès de Quali'Coop sera le nôtre, collectif.

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

Sommaire

4 - 15 — **À la découverte de Quali'coop**

- Présentation de la démarche
- Zoom sur le comité de validation
- Témoignage d'Isabelle Amauger
- Retour sur les temps forts

16 - 35 — **Les 12 engagements Quali'Coop**

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

- Le projet de Coop Logis
- Le projet de Batigère Maison Familiale

Pilier 2 - Notre gouvernance coopérative **Pages 24 à 29**

- Le projet de Grand Delta Habitat
- Le projet de Logial-COOP

Pilier 3 - Notre modèle responsable **Pages 30 à 35**

- Le projet de la CAPS
- Le projet de MFLA

36 - 46 — **Quali'Coop en pratique**

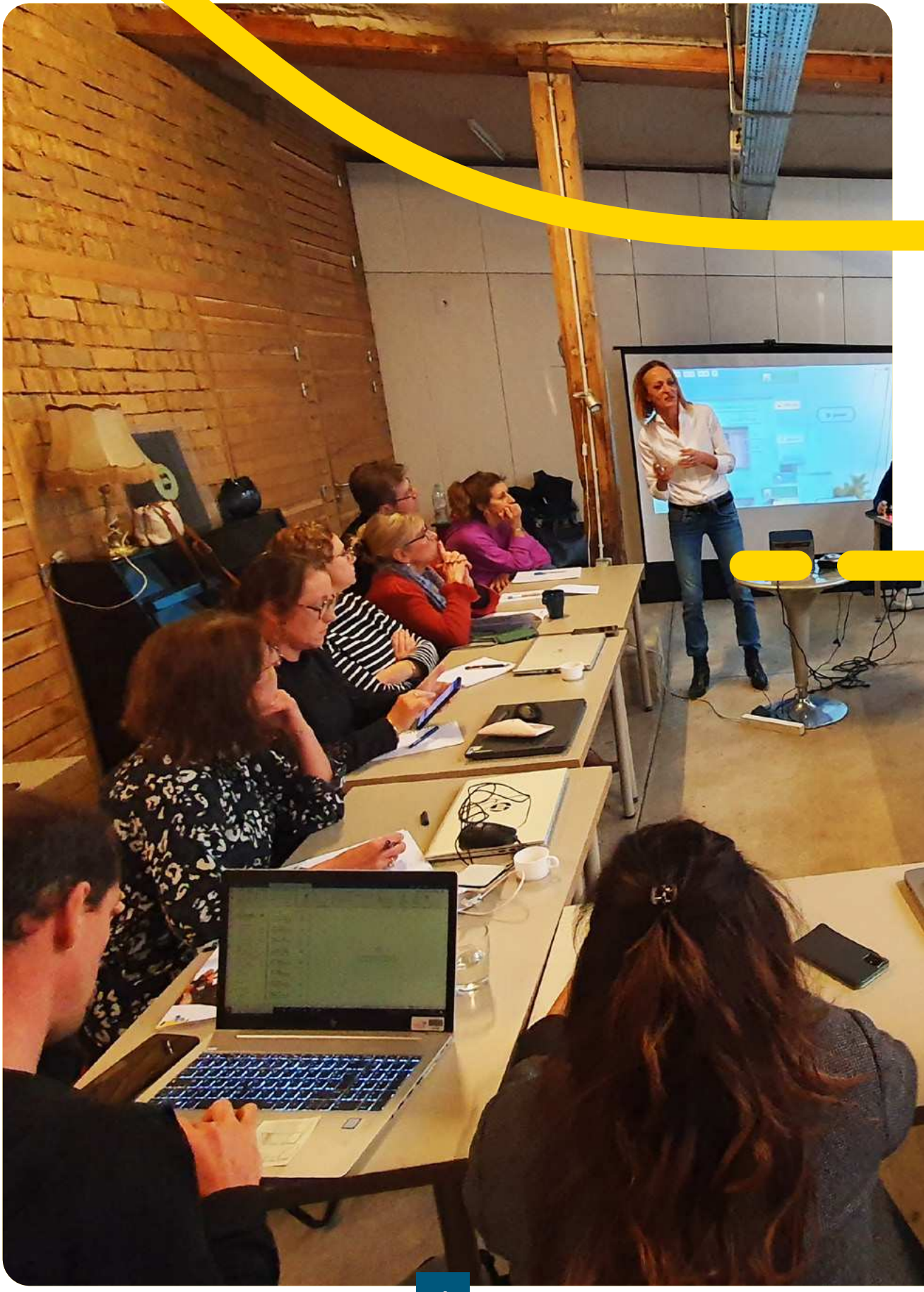
- De "Engagée" à "Confirmée"
- L'accompagnement de la Fédération
- Vos questions, nos réponses
- Nos prochains rendez-vous
- Bibliothèque de projets

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

Création graphique : Aymeric Faivre - aymericfaivre.fr

Crédits photos : Thierry Vallier (p.2), Keredes (p.11), Sylvie Villeger (p.16 et 27-28), Coop Logis (p.21, 36-37 et 45), Batigère maison Familiale (p.23), Erwan Floch (p.29), La CAPS (p.33), MFLA (35)

Imprimeur : Azur Partner



À la découverte de la démarche Quali'Coop

Quali'Coop est une démarche d'amélioration continue dédiée aux adhérents de la Fédération.

Dans ce dossier, découvrez la démarche, sa structuration et l'animation qui en est faite.

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 :

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 ?

Curieux, intéressés ? Contactez-nous à l'adresse **qualicoop@hlm.coop** pour obtenir votre Kit découverte Quali'Coop et tout savoir sur l'accompagnement proposé par la fédération, c'est sans engagement 😉

Zoom sur le comité de validation

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 les coopératives. Il est également force de conseil et apporte ses remarques à chaque candidat 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 !

Ses membres 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 :

- **Guibert Hejoaka**, Chargé d'études financières (comité du 20 septembre 2024)
- **Agnès Fortier**, Responsable d'études financières (comité du 7 mars 2025)
- **Maxime Idjakirene**, Chargé d'études financières (comités du 13 juin 2025)

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

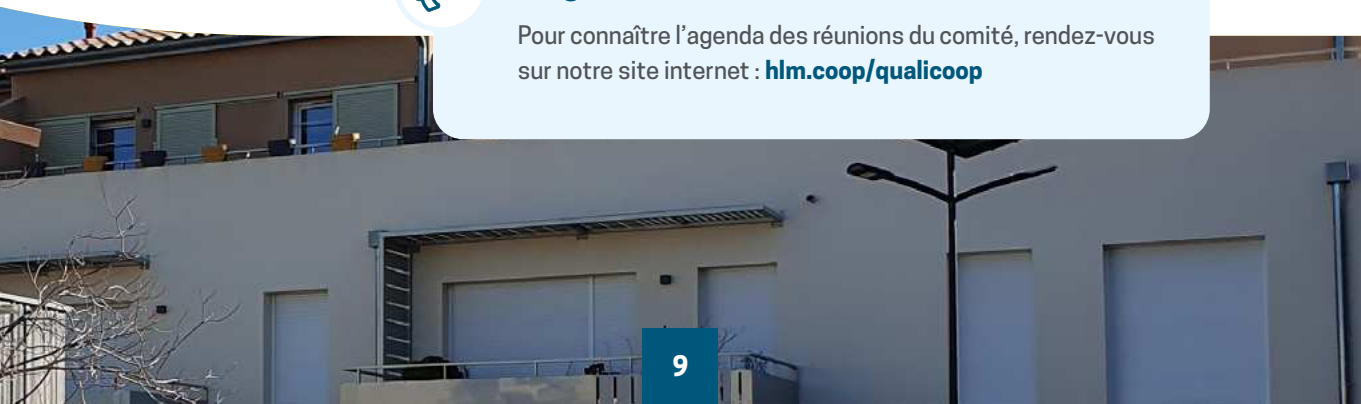
- **Eric Aubertot**, Président de Keredes Gestion Immobilière
- **Valérie Lesbat**, Directrice générale adjointe de Logial-COOP
- **Sandrine Pascolini**, Directrice générale de Centre Alsace Habitat

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

Isabelle Amauger

Membre du comité Quali'Coop

Quels sont vos liens avec les Coop'HLM ?

J'ai rencontré les Coop HLM en 2020 par l'intermédiaire du Bouillon de vie coopérative, un réseau de chargés de vie coopérative de plusieurs coopératives et fédérations. Lucine Leclercq y participe au titre de la Fédération des Coop HLM.

Quelques années plus tôt, j'ai pu acquérir un appartement dans un habitat participatif accompagné par un promoteur coopératif. Aussi j'ai fait le lien entre ces deux rencontres.

Quel est le principal atout de Quali'Coop pour les coop selon vous ?

Quali'Coop a l'avantage de mettre en lumière toutes les dimensions de la vie coopérative que ce soit en interne ou en externe et de s'inscrire dans la durée. La démarche permet de faire un état des lieux objectif et de se mettre en mouvement pour améliorer certaines actions ou en inventer de nouvelles.

Je qualifierais plus Quali'Coop de dispositif que de label. Il est très axé sur des actions concrètes, certaines modestes d'autres, plus ambitieuses.

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

Les candidatures sont portées par des coopératives de toutes tailles et assez diverses dans leur histoire ou leurs projets. Toutes prennent en compte les locataires ou acquéreurs, les salariés et les partenaires. Ce qui n'est pas toujours simple, car les intérêts peuvent être divergents.

L'attention portée aux questions environnementales est forte et c'est intéressant qu'elles soient associées à l'animation coopérative.

On mesure aussi dans les dossiers une volonté de s'adapter et de corriger si besoin les actions pour être en phase avec le terrain.

Quel conseil donneriez-vous aux candidats en tant que membre du comité de validation ?

Il n'y a pas de «bonnes» ou de «mauvaises» pratiques coopératives. L'animation de la vie coopérative est une recherche permanente d'améliorations, marquée par des essais, des échecs et des réussites.

Candidater à Quali'Coop c'est rendre visible ce qui est déjà fait et passer une étape pour aller plus loin. C'est l'occasion de fédérer les équipes autour de ce projet. Le jury accompagne les coopératives dans Quali'Coop en insistant sur les points positifs.

Il faut prévoir du temps, mais en retour la coopérative y gagne : elle renforce son projet coopératif et peut communiquer auprès des différentes parties prenantes sur les actions réalisées ou à venir.

> **Candidater à Quali'Coop c'est rendre visible ce qui est déjà fait et passer une étape pour aller plus loin.**

Retour sur les temps forts

20 septembre 2024

Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative **Maison Familiale de Loire Atlantique** en phase Quali'Coop – Engagée !

Il a également validé le passage de la coopérative **Batigère Maison Familiale** en phase Quali'Coop – Confirmée !

Retrouvez les témoignages de MFLA p.36 et de BMF p.22

25 septembre 2024

Remise des diplômes Quali'Coop

Au Congrès de Montpellier, la remise des diplômes organisée par la Fédération sur son stand a permis de féliciter les coopératives ayant passé une nouvelle étape dans la démarche Quali'Coop :

Le COL, le Logis Corse, la Maison Familiale de Loire Atlantique et Aiguillons Résidences pour leur passage en Quali'Coop – Engagée !

Le Logis Breton et Batigère Maison Familiale pour leur passage en Quali'Coop – Confirmée !

17 octobre 2024

Visio spéciale Quali'Coop – Confirmée

Le Logis Breton et Batigère Maison Familiale sont les premières coopératives à avoir franchi le cap Confirmée ! Pour partager leurs retours d'expérience, la Fédération a organisé un rendez-vous spécial ouvert à tous les adhérents.

7 novembre 2024

Séminaire annuel

La troisième édition du séminaire Quali'Coop a eu lieu à Paris, à l'Atelier Fil Rouge dans le 12e arrondissement. Cette journée a été animée par des facilitateurs professionnels de ScaleUp pour permettre aux participants d'échanger sur leurs pratiques et de monter en compétence sur les méthodes d'animation du collectif dans le cadre de la mise en œuvre de leur démarche Quali'Coop.

14 janvier 2025

Visite de Coop Logis

La Fédération s'est rendue à Laval en Mayenne (53) pour rendre visite à l'équipe de **Coop Logis** afin de préparer son bilan pour le passage en phase Confirmée.

7 février 2025

Visite de Grand Delta Habitat

La Fédération a rendu visite à la coop **Grand Delta Habitat** à Avignon dans le Vaucluse (84) dans le cadre de son bilan pour le passage en phase Confirmée.

7 mars 2025

Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative **Logial Coop** en phase Quali'Coop – Engagée ! et celui des coopératives **Coop Logis et Grand Delta Habitat** en phase Quali'Coop – Confirmée !

Retrouvez les témoignages de Logial Coop p.28, de Coop Logis p.20 et de Grand Delta Habitat p.26

9-10 avril 2025

Séminaire intercoop' entre la CAPS et Rhône Saône Habitat

Pendant un séminaire commun à Lyon, les deux coopératives ont consacré un temps spécifique à Quali'Coop. **La CAPS**, déjà Engagée dans la démarche, a apporté son retour d'expérience aux équipes de Rhône Saône Habitat pour les inciter à se lancer !

30 avril 2025

Visite de la CAPS

La fédération est allée à la rencontre des équipes de **La CAPS**, à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis, 93) pour préparer le bilan pour passer en phase Confirmée.

14 mai 2025

Visio « Conjuguer Quali'Coop et Quali'HLM »

La Fédération a animé une visio avec Nathalie CHASSAT, Directrice Relation Client chez Habitat et Territoires Conseil, auditrice Quali'Hlm & membre du comité de validation Quali'Coop, pour comparer les démarches et montrer aux coop leur complémentarité.

13 juin 2025

Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative **La CAPS** en phase Quali'Coop – Confirmée !

Retrouvez les témoignages de la CAPS p.32

25 juin 2025

Atelier de travail en visio

Dans son rôle d'accompagnement des coop, la Fédération a organisé un atelier de travail sur la thématique « Animer et communiquer sur la démarche Quali'Coop ».

1er juillet 2025

Visite du Logis Corse

La fédération s'est rendue à Bastia en Haute Corse (2B) pour rencontrer le **Logis Corse** et préparer le bilan en vue du passage en phase Confirmée.

10 juillet 2025

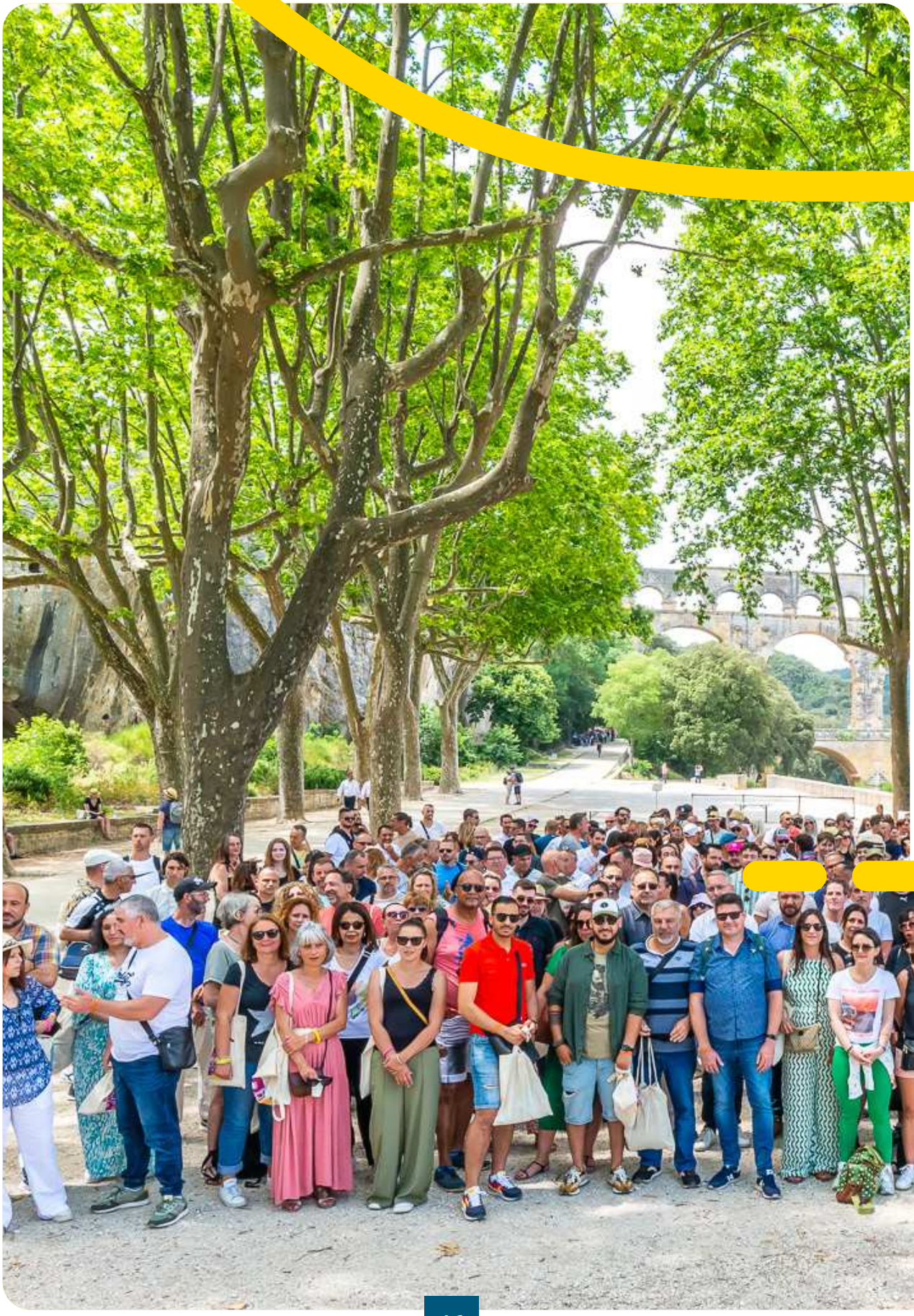
Nouveaux arrivants au comité de validation

Après un appel à participation lancé par la Fédération, trois membres de coop hlm ont candidaté pour intégrer le collège 3 du comité de validation. **Sur approbation du Conseil fédéral, Sandrine Pascolini, Valérie Lesbats et Eric Aubertot ont rejoint l'aventure !**

22 juillet 2025

Visite de Imoja

La Fédération s'est déplacée à Rennes en Ille-et-Vilaine (35) pour faire la visite bilan de la coop **Imoja** en amont du passage en phase Confirmée.



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.

La démarche Quali'Coop consiste à choisir 8 engagements parmi les 12 proposés et à les incarner en imaginant et en développant des projets qui sont propres à chaque coopérative et correspondent à ses besoins spécifiques.

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, 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 de 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 co-production 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.

27 projets
déjà engagés sur ce pilier !

7 projets

Engagement n°1
Permettre l'accès à un logement abordable au plus grand nombre

9 projets

Engagement n°2
Être un acteur local à l'impact social, économique et citoyen positif

5 projets

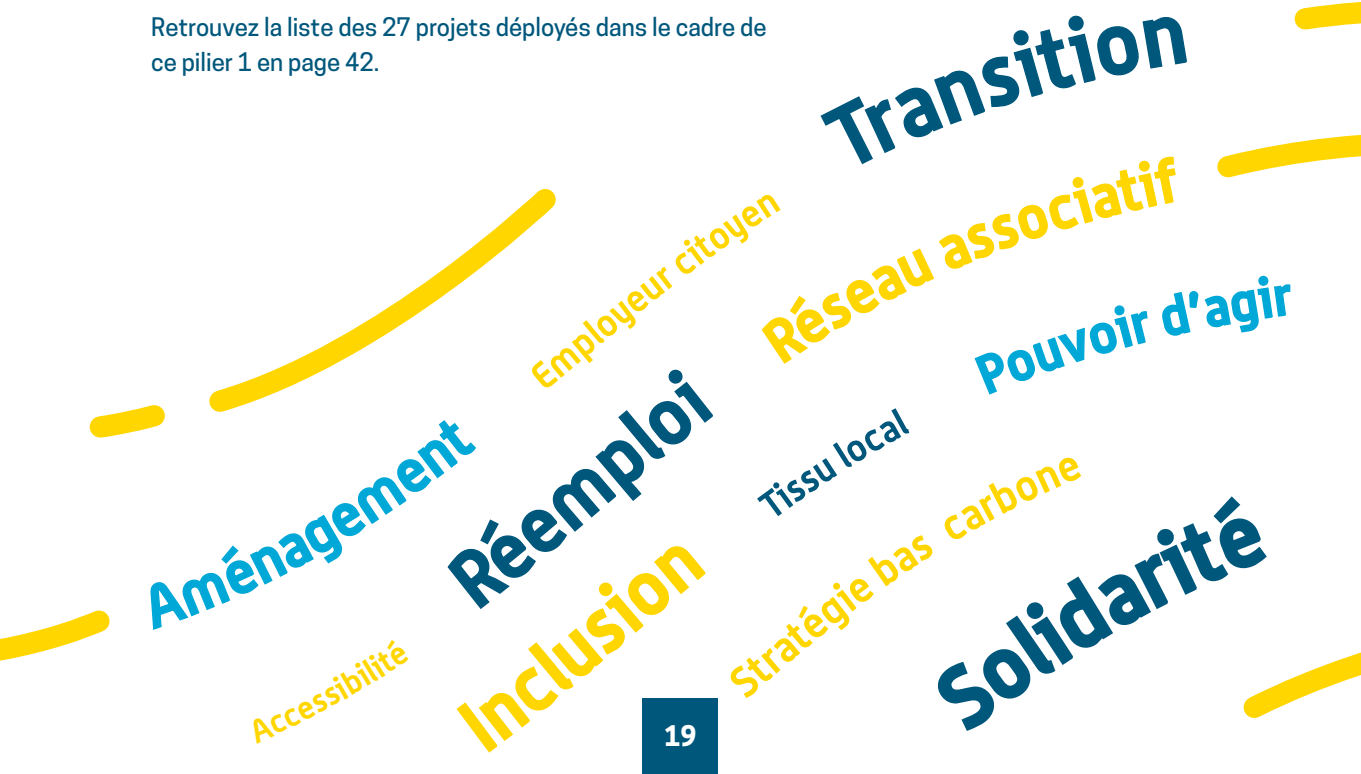
Engagement n°3
Concourir au développement harmonieux et durable du territoire

6 projets

Engagement n°4
Contribuer au bien vivre ensemble

Et pour moi, comment s'incarne la mission d'intérêt général de ma coop ?

Retrouvez la liste des 27 projets déployés dans le cadre de ce pilier 1 en page 42.



Quali' COOP Confirmée !

Coop Logis
Groupe ActionLogement

Le projet de Coop Logis :

Accompagner les collaborateurs de la Coop dans leur participation à des actions locales qui font écho aux valeurs coopératives

Ce qui a déjà été réalisé

Une consultation des collaborateurs a permis de faire émerger les causes qu'ils aimeraient soutenir et les actions auxquelles ils souhaiteraient collectivement participer. Les initiatives proposées incarnaient toutes les valeurs coopératives : solidarité, proximité, responsabilité.

4 ont été mises en œuvre : une collecte de déchets à l'occasion du Clean Up Day (20 collaborateurs mobilisés pour ramasser 80kg de déchets), la participation à une course à l'occasion d'Octobre Rose (17 coureurs et 300€ de don), une collecte de 200 jouets pour Noël au profit des Restos du cœurs et un partenariat avec un lycée professionnel pour accompagner les étudiants aux métiers de la construction.

Ces actions, reprises dans les différentes communications de la coopérative et dans la presse locale, ont contribué à valoriser l'image de la coopérative, renforcer la cohésion d'équipe et rendre fiers ses salariés.

Les suites prévues pour le projet

Fort des retours très positifs, une nouvelle consultation sera lancée auprès des collaborateurs pour recueillir d'autres idées, en espérant amplifier encore la mobilisation des salariés. Le groupe de travail en charge de l'organisation de ces actions pourrait être amené à s'élargir et accueillir de nouveaux salariés motivés.

Pour les futurs évènements, une réflexion sera engagée sur la pertinence d'octroyer un budget annuel dédié, alors que les besoins sont aujourd'hui analysés et validés au cas par cas.

En complément de ces initiatives sociales et solidaires qui vont se poursuivre, et pour aller plus loin, la coopérative va questionner l'opportunité de développer le mécénat de compétences.

À propos de la coop :

Territoire : Mayenne (53) et Loire Atlantique (44)

Directeur général : Denis SERAZIN

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

Nombre de collaborateurs : 43

En savoir plus : : www.cooplogis.fr

La coop témoigne :

Que retenez-vous de cette 1re phase Quali'Coop ?

Plusieurs actions menées en 2024, porteuses de sens, ont **renforcé l'engagement des équipes autour de valeurs fortes.** Les collaborateurs ont été invités à **se mobiliser pour des causes qui font écho à notre Raison d'être.**

L'événement « Les Foulées Roses 53 » a particulièrement marqué les esprits : le 13 octobre, 53 % des collaborateurs du site de Laval ont participé à cette journée de mobilisation. Ce moment de rassemblement a permis de **créer du lien avec l'écosystème local**, de favoriser les échanges inter-équipes et de réaffirmer nos valeurs communes de solidarité et de proximité.

Et maintenant, quels enjeux pour la phase Confirmée ?

Nous avons identifié 3 axes principaux de travail :

1. **La diversification des actions**, pour maintenir l'intérêt des collaborateurs et élargir le champ de nos engagements.
2. **L'implication des managers**, qui doivent montrer l'exemple pour motiver davantage encore les équipes
3. **Le renforcement de la communication**, interne et externe. Notre objectif ? **Réussir à embarquer nos coopérateurs et partenaires** aux côtés des collaborateurs, notamment dans notre participation aux « Foulées Roses 53 » que nous renouvelons en 2025.

Le projet de Batigère Maison Familiale :

Acculturer les équipes de la gestion locative du groupe à l'accession sociale

Ce qui a déjà été réalisé

Il était important pour la coopérative de mieux faire valoir sa particularité au sein du groupe Batigère. Pour cela, des référents Accession ont été nommés dans chaque agence locative. Des fiches programmes accession sont réalisées pour chaque opération et transmises aux agences, dont les collaborateurs orientent désormais vers la coopérative les prospects locataires qui souhaitent devenir propriétaires.

Par ailleurs, la coopérative a créé un support de communication pour partager en interne à la fois les spécificités de sa structure coopérative et les différents dispositifs de l'accession sociale. Il a été présenté aux collaborateurs de Batigere GIE, lors d'un petit déjeuner convivial, et aux agences.

Les suites prévues pour le projet

Pour la phase Confirmée, la coopérative entend pérenniser le process afin que les collaborateurs de la gestion locative aient le réflexe de promouvoir l'accession sociale auprès des locataires qui les solliciteraient.

Elle va donc poursuivre ses initiatives de sensibilisation aux dispositifs d'accession sociale auprès des collaborateurs des sociétés du Groupe et souhaite notamment organiser une réunion de présentation lors de chaque nouveau lancement commercial.

En complément, elle va déployer plus fortement la communication sur ses outils internes.

À propos de la coop :

Territoire : Grand Est et Île-de-France

Présidente Directrice Générale : Cécile ROUSSEL

Pilote de la démarche Quali'Coop : Anissa CHILLAOUI, Responsable Accession

Nombre de collaborateurs : 7

En savoir plus : www.batigere-maison-familiale.fr

La coop témoigne :

Comment ce projet a participé à réaffirmer la place singulière de la coop au sein du groupe ?

En acculturant les équipes de la gestion locative aux enjeux de l'accession sociale, le projet a permis notamment de créer un **langage commun autour des valeurs coopératives** : solidarité, recherche de solutions durables pour l'habitat…

Les collaborateurs, souvent plus familiers avec les logiques locatives classiques, ont ainsi pu mieux comprendre les spécificités de l'accession sociale portée par la coop : sécurisation des parcours résidentiels, production à coût maîtrisé, accompagnement sur le long terme… En mettant en lumière ce savoir-faire spécifique, nous avons su **affirmer notre valeur ajoutée** dans le paysage du groupe : nous ne sommes pas simplement un opérateur parmi d'autres, mais une structure avec une vocation sociale forte, un modèle économique original, et **une approche différenciante** de la production et de la gestion de logements.

Comment abordez-vous la phase Confirmée ?

L'un des enjeux de ce projet est d'ancrer durablement cette dynamique au sein des pratiques internes afin que cet engagement ne soit pas un projet ponctuel, mais devienne une composante entière de notre culture coopérative. La phase Confirmée doit **consolider les acquis**, renforcer l'appropriation et **structurer durablement les pratiques** autour de l'accession sociale.

Il ne s'agit plus uniquement de faire connaître les spécificités de l'accession sociale, mais bien de **développer des réflexes métiers** chez les collaborateurs de la gestion locative et leur capacité à accompagner les ménages dans leurs parcours.

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.

26 projets
déjà engagés sur ce pilier !

7 projets

Engagement n°5
Instaurer un dialogue constructif avec ses associés

4 projets

Engagement n°6
Permettre aux associés de prendre toute leur place dans le sociétariat et la gouvernance

8 projets

Engagement n°7
Communiquer et rendre compte aux associés de la vie de la coopérative

7 projets

Engagement n°8
Valoriser et transmettre la culture coopérative

Et dans ma coop, comment veut-on faire vivre notre gouvernance coopérative ?

Retrouvez la liste des 26 projets déployés dans le cadre de ce pilier 2 en page 43.

Dialogue
Aller vers
Culture
Parcours d'accueil
Vie Coop
Différenciation
Participation
Représentation
Mesure satisfaction
Concertation
Assemblée générale

Le projet de Grand Delta Habitat :

Renforcer le lien avec les associations de locataires via des ateliers thématiques en CCL

Ce qui a déjà été réalisé

Pour la coopérative, la participation démocratique des membres passe aussi par le dialogue avec leurs représentants et notamment les associations de locataires.

Pour renforcer ce dialogue et permettre aux associations de s'impliquer davantage dans des réflexions liées à la vie de la coop et à sa relation avec ses locataires, la coop a augmenté le nombre de réunions (3 par an) et a densifié les ordres du jour en intégrant des sujets plus larges.

Les suites prévues pour le projet

Après cette première étape, la coop souhaite maintenir le rythme d'une réunion par semestre et donner les moyens aux représentants de locataires d'être de vrais relais entre Grand Delta Habitat et ses locataires, non seulement dans la relation bailleur/locataire, mais également coopérative/associé, en organisant les remontées et descentes d'informations.

À propos de la coop :

Territoire : Régions PACA et Occitanie
Directeur général : Xavier SORDELET
Pilote de la démarche Quali'Coop : Sebastien MAKOWSKI, Responsable du pôle institutionnel
Nombre de collaborateurs : 652
En savoir plus : www.granddelta.fr

La coop témoigne :

Comment ce projet a-t-il nourri votre relation avec les représentants de locataires ?

Grand Delta Habitat a toujours eu à cœur d'entretenir un rapport privilégié avec ses locataires et leurs associations représentatives. L'intensification des CCL permet de favoriser le dialogue et la collaboration sur l'ensemble des sujets intéressants la vie de la coopérative, ses activités et son développement.

Les thèmes présentés, à l'initiative de la coopérative ou sur proposition des locataires, sont extrêmement riches et variés, ce qui permet à cet organe consultatif et participatif qu'est le CCL de fédérer autour des plans d'actions mais aussi de **mieux prendre en compte les attentes des habitants**, et de **dissiper d'éventuelles incompréhensions**.

Les associations représentatives ont une vraie fonction de courroie de transmission, depuis et vers le terrain, auprès des 103.000 locataires en complément de nos collaborateurs de proximité. Elles contribuent également au développement du sociétariat « utilisateurs » avec chaque année un temps fort de partage et d'échanges lors de l'assemblée générale de la coopérative.

Comment abordez-vous les deux ans qu'il vous reste pour finaliser vos projets ?

Après avoir franchi les deux premières étapes-clés que sont « Quali'Coop Engagée » et « Quali'Coop Confirmée », Grand Delta Habitat entend bien poursuivre sa mobilisation en faveur de ses 10 engagements.

Certains nécessitent des réajustements, mais ayant été travaillés en lien étroit avec le projet d'entreprise « Ambitions 2028 », leur suivi semestriel (en séminaire stratégique ainsi qu'en réunion des managers) et leur avancée font l'objet d'une attention toute particulière, afin d'apporter des actions correctives si besoin.

Le projet de Logial-COOP :
Déployer un mode de management coopératif

Pourquoi avoir choisi cet engagement ?

Depuis sa transformation en coopérative en 2021, Logial-COOP développe progressivement sa culture coopérative. Pour poursuivre cette dynamique et en faire un atout différenciant, la coop a choisi de l'incarner dans son mode de management en mettant en place un mode de gestion collaboratif, dans lequel chaque collaborateur est acteur et contribue aux décisions et orientations de l'équipe.

Concrètement, qu'est-ce que la coop prévoit de faire d'ici la phase Confirmée ?

- Mettre en place des espaces de co-construction des projets stratégiques, en mode transverse
- Déployer des dispositifs de formation interne (salariés formés par d'autres salariés)
- Mettre en œuvre de parrainage et de tutorat
- Proposer des moments de rencontres dédiés Direction / salariés afin de créer les échanges et retours d'expérience

À propos de la coop :

Territoire : Val-de-Marne (94) et Essonne (91)
Directrice générale : Jessica CHIARONI
Pilote de la démarche Quali'Coop : Mathilde MARY, Directrice communication et projets
Nombre de collaborateurs : 159
En savoir plus : www.logial-coop.fr

La coop témoigne :

Comment est né ce projet ?

Dans le cadre de notre projet d'entreprise en 2021, nous avons choisi de faire appel à l'ensemble de nos collaborateurs avec une **démarche de co-construction**.

À travers divers ateliers ou en réunions de services, chacun a pu participer à l'élaboration de projets et à la proposition d'innovations. Cette démarche a fait émerger une **réelle envie de collaboration et d'échanges** au sein des équipes, appuyée par la Direction Générale. Cela répondait de façon évidente à notre transformation récente en coopérative.

"Nous ne sommes pas une entreprise comme les autres"

Dans le cadre de nos réflexions sur Quali'Coop, et afin de faire vivre la « **symétrie des attentions** », nous avons souhaité renforcer cet ancrage managérial. Par son histoire et son mode de fonctionnement, Logial-COOP n'est pas tout à fait une entreprise comme les autres et il nous paraît important de l'ancrer durablement dans nos pratiques.

C'est pourquoi nous avons décidé de mener ce projet, pour **former l'ensemble de nos managers à une démarche collaborative** et assurer le suivi de cet engagement.

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, maitrise 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 une 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.

30 projets
déjà engagés sur ce pilier !

9 projets

Engagement n°9
Se tenir aux côtés des coopérateurs tout au long de leur parcours résidentiel

4 projets

Engagement n°10
Valoriser notre modèle économique de lucrativité limitée et responsable

9 projets

Engagement n°11
Construire et/ou gérer durable et responsable

8 projets

Engagement n°12
Rechercher et déployer de nouvelles solutions

Et dans ma coop, de quelle manière s'exprime notre modèle responsable ?

Retrouvez la liste des 30 projets déployés dans le cadre de ce pilier 3 en page 44.

Sobriété
Innovation
RSE
Bonnes pratiques
Consommation maîtrisée
Pérennité
Écogestes
Accompagnement
Habitat participatif
Construction durable
Transparence

Le projet de la CAPS :

Faire du rapport d'activité un outil de valorisation du modèle économique coopératif

Ce qui a déjà été réalisé

Le rapport d'activité de 2023 et de 2024 a été diffusé, chacun comprenant des pages pédagogiques sur le montage économique des opérations, les acteurs en jeu, des chiffres clés, des définitions de termes techniques… Le rapport d'activité est conçu désormais comme un outil de communication à part entière qui sert à informer les coopérateurs et à valoriser concrètement les spécificités coopératives et hlm.

www.caps.coop/2025/05/07/rapport-dactivite-2024

Les suites prévues pour ce projet

Il s'agira de maintenir cette dynamique en l'abondant de modules de vulgarisation pour favoriser un éclairage pédagogique du bilan d'activité annuel.

Une «enquête» sera réalisée auprès des coopérateurs présents en fin d'Assemblée Générale au cours d'un temps d'échange convivial informel afin de connaître leurs impressions à propos du support et d'y apporter des améliorations.

À propos de la coop :

Territoire : Seine-Saint-Denis (93)
Directrice générale : 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 :

Quels regards portez-vous sur les 18 mois de la phase Engagée ?

Ces 18 mois ont été denses, mais surtout utiles ! La démarche Quali'Coop nous a permis de mettre des mots, des repères et une méthode sur ce qu'on faisait déjà de manière intuitive et sur ce qu'on voulait mieux faire. Elle a aussi permis de **créer une dynamique collective, en interne comme avec nos parties prenantes**. La gouvernance a joué le jeu, en s'impliquant dans les choix structurants et en créant une vice-présidence à la vie coopérative. Et nos partenaires ont vu qu'on ne faisait pas juste "de l'accession sociale", mais qu'**on portait un modèle coopératif exigeant** avec nous-même et nos parties prenantes.

On est fiers de certains aboutissements concrets : carte transaction, certification IOBSP 3, enquêtes de satisfaction systématisées, ou le principe du séminaire Inter'Coop dont le 1er s'est organisé avec Rhône Saône Habitat au printemps 2025.

Certains engagements ont été plus longs à faire vivre, certains ont dû être revus, car imaginés avec trop d'enthousiasme. **Bref, tout n'a pas été simple, mais on a avancé, et on l'a fait ensemble.**

Confirmée, et maintenant ?

Le passage en "Confirmée" a été un vrai cap. Une reconnaissance, mais aussi une responsabilité : celle de ne pas retomber dans le "pilotage automatique". On aborde cette nouvelle phase avec lucidité, parce qu'on sait que maintenir la mobilisation dans la durée, ce n'est pas gagné, mais aussi beaucoup d'envie parce qu'on voit bien que cette **démarche nous tire vers le haut.**

On est **motivés, oui** ! Mais on sait aussi qu'il faudra rester vigilants pour ne pas perdre le fil. L'objectif, c'est que Quali'Coop ne soit pas juste un label, mais un levier durable de transformation pour la CAPS.

Le projet de MFLA :

Présenter aux coopérateurs le modèle économique de l'opération dont ils ont bénéficié

Pourquoi avoir choisi cet engagement ?

Cet engagement vise à la fois à renforcer la transparence de la communication envers les acquéreurs et à valoriser le modèle économique de la coop en apportant une compréhension concrète des montages et des marges dégagées.

Concrètement, qu'est-ce que la coop prévoit de faire d'ici la phase Confirmée ?

- Définir et valider en interne le cadre de présentation du bilan simplifié, les informations à transmettre.
- Rédiger un premier livret présentant de manière synthétique et accessible les principales dépenses, recettes, subventions, avantages fiscaux, etc., d'une opération
- Remettre le livret aux réservataires des logements de l'opération en question

À propos de la coop :

Territoire : Loire-Atlantique (44)

Directrice générale : Mickaël HADOUIN

Pilote de la démarche Quali'Coop : Célia JAJOLET, Responsable de programmes, et François DENEY, Responsable de projets immobiliers

Nombre de collaborateurs : 13

En savoir plus : www.mfla.fr

La coop témoigne :

“ Indispensable de faire de la pédagogie ”

Nous souhaitons pouvoir **faire comprendre à nos clients coopérateurs comment nous arrivons à proposer des logements de grande qualité à prix réduit.**

Nous avons parfois constaté que certains de nos clients coopérateurs craignaient, au moment de réserver un logement, que le prix réduit du logement s’explique par une construction de faible qualité.

Il nous a alors semblé important de **démonter ce préjugé** en expliquant les principaux mécanismes permettant de réduire les coûts (acquisition de foncier réduit auprès de collectivités, TVA réduite, marge faible, pas de rémunération d’actionnaires…).

“ Quali’Coop, un effet booster ”

De manière générale, la démarche Quali’Coop nous permet de valoriser notre savoir-faire et de **cultiver notre différence.** Elle permet aussi de formaliser ou de systématiser certaines pratiques.

Enfin, elle constitue un **accélérateur de projets** et pousse notre coopérative à toujours améliorer son modèle responsable tourné vers l’intérêt général et son mode de gouvernance coopératif.

774

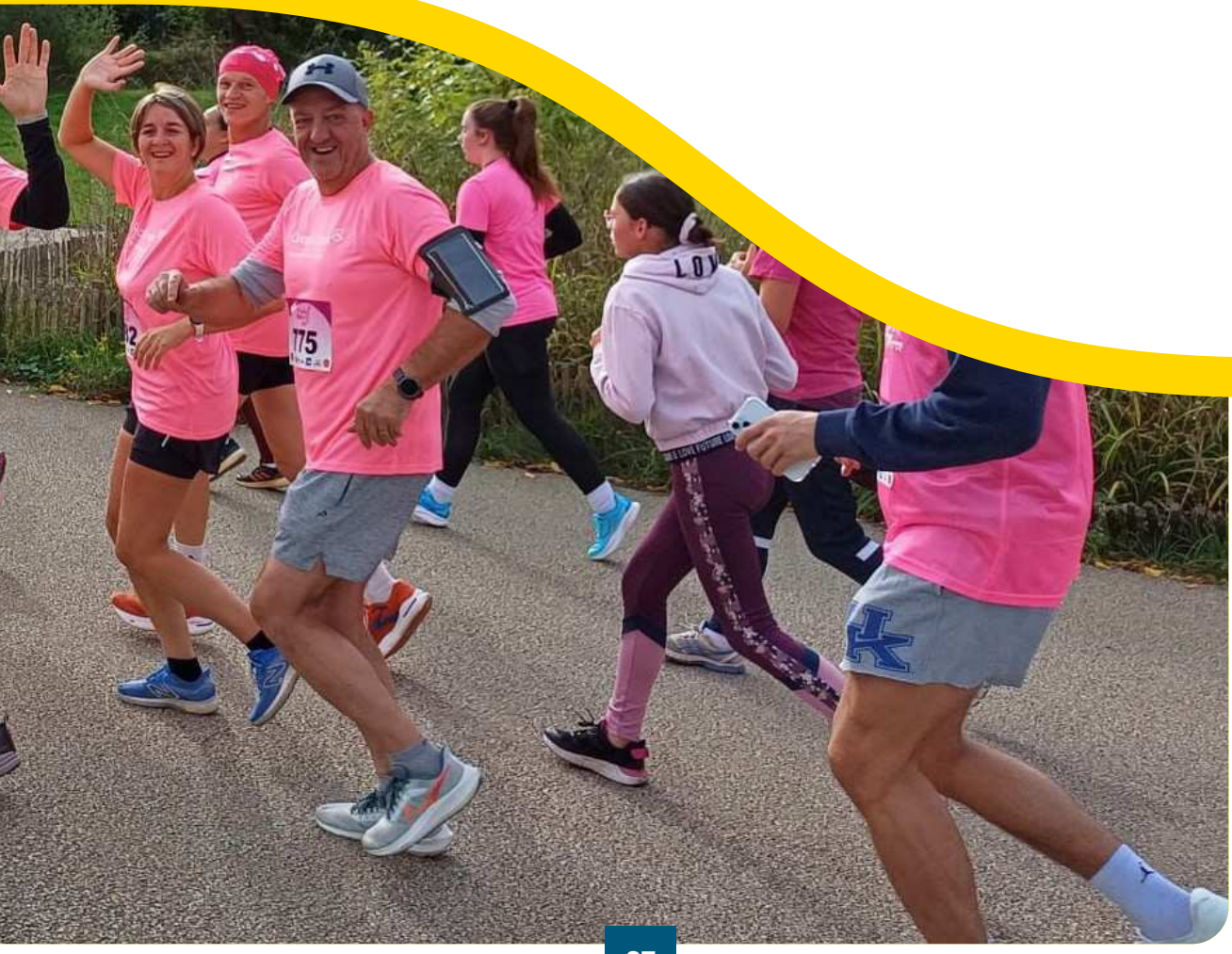
Quali'Coop en pratique

Bienvenue dans la boîte à outils des coopératives déjà engagées ou curieuses de se lancer.

Avec ce dernier chapitre, vous saurez tout ! Concrètement, on vous explique comment se déroule la démarche, étape par étape, quelles modalités d'accompagnement la fédération vous propose, et on répond à quelques questions que vous vous posez peut-être.

Vous y trouverez aussi les prochains temps forts du réseau.

Bref, tout ce qu'il faut pour passer de l'envie à l'action !



De "Engagée" à "Confirmée"

Avant la phase Engagée, le temps de construction du projet

La première étape de Quali'Coop consiste à choisir collectivement ses engagements, à imaginer les projets qui les incarneront et à écrire les plans d'actions associés. C'est un vrai temps de réflexion sur vos pratiques, vos enjeux, vos besoins. Au-delà des actions concrètes que vous aurez choisies, vous devrez expliquer vos motivations à travailler sur ces sujets et en quoi cela fait sens pour vous.

Ensuite, vient le moment de rédiger et déposer votre dossier de candidature qui contient notamment une fiche détaillée par engagement. Votre dossier est étudié par le comité de validation qui rend son avis en veillant notamment à ce que l'ensemble envisagé soit cohérent avec vos ambitions et adapté à vos capacités de mobilisation.

Si votre candidature est approuvée, félicitations ! C'est parti pour 18 mois de phase « Quali'Coop – Engagée », l'aventure commence.

Et une fois que ma coop est Engagée, qu'est-ce qu'on fait ?

C'est à partir de là que vous commencez réellement à mettre en place les actions que vous avez présentées dans son dossier de candidature. Cette étape intermédiaire avant « Quali'Coop- Confirmée » permet de se mettre en route, de challenger concrètement vos plans d'actions, et d'effectuer des ajustements si nécessaire.

Des points d'étape sont organisés tous les 6 mois avec la Fédération. Pour le dernier, préparatoire à votre candidature Confirmée, nous venons chez vous : 1 journée d'observations, de visites et d'entretiens avec les équipes.

Au terme des 18 mois, c'est l'heure d'un 1er bilan. Vous reprendrez vos fiches Engagement initiales et les compléterez en formalisant ce qui a avancé ou non, ce qui a été repensé, les difficultés qui ont pu se présenter, etc.

C'est sur la base de ces fiches actualisées de la partie « Bilan » et du compte-rendu de la visite que le comité de validation se prononcera sur votre admission en phase « Quali'Coop Confirmée ! ». L'aventure continue …

Pour en savoir encore plus,
demandez votre kit complet à qualicoop@hlm.coop

L'accompagnement de la Fédération

Par où commencer ? Quels discours pour mobiliser les équipes ? Comment prioriser et dimensionner les projets ? Comment écrire mes fiches engagements ?

À chaque étape de votre travail, vous pouvez faire appel à la Fédération. Au-delà des temps de rencontres périodiques prévus par le processus (bilan à 6 mois, 12 mois, visite sur site des 18 mois…), nous nous tenons à vos côtés et répondons présents dès que nécessaire.

Des outils dédiés sont mis à votre disposition :

- Fiche d'autodiagnostic, pour identifier les thématiques prioritaires de travail
- Fiches engagement, pour cadrer la réflexion sur les projets
- Kit d'animation d'intelligence collective, pour embarquer efficacement les contributeurs

Un accompagnement personnalisé :

L'équipe projet de la Fédération se rend disponible autant que nécessaire pour vous appuyer à chaque étape de votre projet et selon vos besoins :

- Intervention pour présenter Quali'Coop à vos collaborateurs et/ou votre gouvernance
- Appui à l'organisation et à l'animation d'ateliers de travail collectif, notamment sur l'élaboration du diagnostic, et la sélection des engagements et des projets
- Assistance à la constitution du dossier, par la lecture critique de la structuration des projets, et l'aide au remplissage des fiches Engagements
- Conseils méthodologiques pour le suivi et l'animation de la démarche dans le temps

La communauté Quali'Coop, ou la force de la mise en réseau

Pour nourrir vos réflexions, vous inspirer, vous soutenir, rien de tel que les échanges entre pairs. La Fédération vous propose des rendez-vous réguliers avec les coopératives déjà engagées dans Quali'Coop :

- Des Visio 'Coop de présentation après chaque comité de validation
- Des temps d'échanges et de travail thématiques
- Un séminaire annuel
- Et en complément, une demi-journée d'atelier de travail dans l'année

Vos questions, nos réponses

Pour tout savoir (ou presque) sur Quali'Coop, nous répondons ici aux questions pratiques que vous vous êtes sans doute déjà posées.

Y'a-t-il des engagements obligatoires ? Ou des performances minimales à atteindre ?

La grande souplesse de Quali'Coop est l'un de ses (nombreux) atouts. En effet, chacune des 162 coopératives d'Hlm a sa propre histoire, son organisation, ses enjeux… C'est donc naturellement vous qui décidez librement des thématiques qui font sens pour vous et des engagements autour desquels vous souhaitez construire votre Quali'Coop.

Pour les mêmes raisons, cela n'aurait pas de sens d'imposer de prérequis et de norme minimale. Quali'Coop n'est pas un outil de comparaison des Coop entre elles. Mais la coopérative devra quand même systématiquement questionner l'état de son sociétariat (taux d'utilisateurs coopérateurs, politique de souscription, etc.). Il s'agit d'un des fondamentaux du statut coopératif. Le cas échéant, elle devra inscrire ce sujet dans au moins l'un de ses engagements Quali'Coop.

J'adhère pleinement à l'idée de Quali'Coop, mais combien ça va me coûter ?

Rassurez-vous, aucun ticket d'entrée ou cotisation additionnelle ne vous est demandé pour vous lancer dans la démarche Quali'Coop.

L'accompagnement personnalisé proposé par la Fédération rentre pleinement dans le cadre de ses missions fédérales et la participation au séminaire annuel et aux ateliers de travail est complètement gratuite. De même, une fois votre démarche approuvée par le comité de validation, vous utilisez gratuitement la marque Quali'Coop et les ressources graphiques mises à votre disposition.

Cependant, selon les projets que vous aurez choisi de porter, certains investissements financiers seront peut-être nécessaires. Mais là encore, c'est vous qui placez le curseur, selon votre capacité à faire.

Combien de temps il faut pour obtenir la mention Quali'Coop - Engagée ?

Il est très difficile de répondre à cette question, tant les situations sont différentes d'une coop à l'autre. Mais, entre 3 à 6 mois, c'est le temps généralement pris pour s'organiser en interne et construire sereinement le projet, consulter vos parties prenantes et emporter l'adhésion des équipes. Il faut trouver le juste milieu entre se laisser assez de temps de se poser les bonnes questions et ne pas trop traîner, au risque de perdre l'élan généré par ce nouveau projet.

Bref, là encore, c'est vous qui décidez !

Vous avez encore sûrement plein de questions !
N'hésitez pas à nous les poser à qualicoop@hlm.coop

Nos prochains rendez-vous

Comités de validation :

- 5 décembre 2025
- 6 mars 2026
- 12 juin 2026
- 18 septembre 2026
- 11 décembre 2026

Séminaire annuel

- 20 novembre 2025 à Paris
- 19 novembre 2026

Remise des diplômes Quali'Coop

- Congrès Hlm 2025 de Paris, mercredi 24 septembre
- Congrès Hlm 2026, dates et lieu à confirmer

Rendez-vous visio

Des rendez-vous sont proposés tout au long de l'année pour permettre aux coopératives de présenter leur démarche ou pour aborder certains aspects de Quali'Coop. Suivez nos actualités pour vous tenir au courant !

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

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

Vous y retrouverez l'intégralité des projets imaginés par les coop, ainsi que des éléments de présentation de la démarche, le calendrier du comité de validation, et les autres numéros 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.

Bibliothèque de projets

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

Engagement n°1 : Permettre l'accès à un logement abordable au plus grand nombre

- Diversifier l'offre en zone tendue via le PSLA et le LLI (GRAND DELTA HABITAT)
- Adapter les schémas de commercialisation pour renforcer la priorité sur les locataires du parc social (CAPS)
- Promouvoir les différents dispositifs d'accession sociale auprès des salariés des entreprises du territoire (COOP LOGIS)
- Déployer le BRS pour accentuer l'accessibilité économique l'offre de logement (LOGIS CORSE)
- Renforcer, clarifier et structurer le panel de solutions d'habitats seniors (COL)
- Créer une Charte d'engagements de service dédiée à la gestion des copropriétés pour valoriser le syndic solidaire (LOGIAL COOP)
- Renforcer la promotion de l'accession abordable auprès des locataires du parc HLM (MFLA)

Engagement n°2 : Être un acteur local à l'impact social, économique et citoyen positif

- Participer à l'intégration professionnelle en accueillant au moins un stagiaire ou un alternant par an (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Développer des partenariats avec le tissu associatif local pour en faire bénéficier les coopérateurs (LOGIS BRETON)
- Créer une Foncière commerce pour participer à la redynamisation des centres-villes (GRAND DELTA HABITAT)
- Accompagner les collaborateurs dans leur participation à des actions locales qui répondent aux valeurs coopératives (COOP LOGIS)
- Privilégier la passation des marchés de travaux en macro-lots ou en lots séparés pour valoriser des entreprises de second œuvre (LOGIS CORSE)
- Intensifier les liens de coopération avec les structures locales de l'ESS pour contribuer au développement territorial local (COL)
- Promouvoir au sein de l'agence de jeunes artistes locaux pour leur servir de tremplin (AIGUILLON RESIDENCES)
- Mise en place d'une Recyclerie en pied d'immeuble (LOGIAL COOP)
- Intégrer un critère RSE dans la sélection des entreprises (MFLA)

Engagement n°3 : Concourir au développement harmonieux et durable du territoire

- Progresser sur la gestion des déchets de chantier (LOGIS BRETON)
- Repenser les façons d'aménager pour concevoir des projets plus vertueux limitant l'impact environnemental et accompagnant la transition écologique (COOP LOGIS)
- Renforcer la visibilité de la coop auprès des élus locaux et collectivités (LOGIS CORSE)
- Mettre en place une feuille de route sur la décarbonation de l'aménagement (COL)
- Déployer des solutions d'économie circulaire sur l'ensemble des chantiers de construction et de réhabilitation (LOGIAL COOP)

Engagement n°4 : Contribuer au bien vivre ensemble

- Acculturer les collaborateurs de la gestion locative à l'accession sociale pour leur permettre de conseiller les locataires (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Lancer le service ID'Coop pour accompagner des groupes de coopérateurs dans le développement de micro-projets sur les résidences (LOGIS BRETON)
- Renforcer les visites de courtoisie pour créer du lien et rendre service aux locataires (GRAND DELTA HABITAT)
- Allouer un budget à chaque nouvelle résidence pour financer des projets communs au bénéfice des habitants (CAPS)
- Étendre l'Académie des Acquéreurs (rendez-vous proposé à tous les nouveaux acquéreurs au moment de la livraison) dans le Finistère (AGUILLON RESIDENCES)
- Préparer les habitants à la vie en copropriété via une réunion d'information et d'échange avant l'assemblée générale constitutive (MFLA)

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

Engagement n°5 : Instaurer un dialogue constructif avec ses associés

- Réaliser des enquêtes régulières pour améliorer la qualité des prestations et des relations avec les acquéreurs (BATIGERE MAISON FAMILIALE et CAPS)
- Améliorer l'Assemblée Générale pour favoriser le dialogue et créer du collectif entre coopérateurs (LOGIS BRETON)
- Renforcer le lien avec le CCL via des ateliers portant sur la vie coopérative et les préoccupations des locataires (GRAND DELTA HABITAT et LOGIAL COOP)
- Améliorer l'administration et l'utilisation de la plateforme du Club des Coopérateurs (COL)
- Organiser des temps d'échanges entre administrateurs et salariés de la coop (MFLA)

Engagement n°6 : Permettre aux associés de prendre toute leur place dans le sociétariat et la gouvernance de la coopérative

- Sensibiliser les coopérateurs à l'intérêt de l'Assemblées Générales (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Promouvoir le sociétariat auprès des salariés et des locataires/accédants pour renforcer la participation démocratique (GRAND DELTA HABITAT)
- Développer l'attractivité de l'AG pour en faire un événement annuel «incontournable» de la rencontre avec les coopérateurs (COL)
- Renforcer l'expression des coopérateurs en AG en s'outillant de manière à faciliter le vote et la prise d'information (AIGUILLON RESIDENCE)

Engagement n°7 : Communiquer et rendre compte aux associés de la vie de la coopérative

- Associer les coopérateurs à des actions solidaires menées par les salariés (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Développer une communication spécifique sur les aspects coopératifs (LOGIS BRETON)
- Mettre en place une newsletter à destination des coopérateurs utilisateurs (GRAND DELTA HABITAT, COOP LOGIS et MFLA)
- Organiser 2 réunions par an avec les coopérateurs pour échanger sur les projets de la coop (CAPS)

- Créer un espace Coopérateur sur le site internet pour centraliser les informations sur le modèle coopératif et les services (LOGIS CORSE)
- Organisation d'une réunion annuelle post-AG réservée aux collaborateurs coopérateurs pour approfondir certains sujets stratégiques (AIGUILLON RESIDENCES)

Engagement n°8 : Valoriser et transmettre la culture coopérative

- Co-construction d'un argumentaire sur le modèle coopératif et les spécificités propres à la coop (LOGIS BRETON)
- Travailler le parcours d'accueil des nouveaux salariés pour les sensibiliser à la culture coopérative (GRAND DELTA HABITAT, CAPS, COOP LOGIS, AIGUILLON RESIDENCES)
- Organiser une demi-journée des coopérateurs à l'occasion de l'Assemblée Générale pour créer du lien (LOGIS CORSE)
- Déployer un mode de management coopératif (LOGIAL COOP)

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

Engagement n°9 : Se tenir aux côtés des coopérateurs tout au long de leur parcours résidentiels

- Apporter une réponse aux demandes de coopérateurs au-delà des 10 ans de garanties de rachat et de relogement (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Développer Fid&coop', une aide financière annuelle pour les coopérateurs locataires pour l'amélioration de leur logement (LOGIS BRETON)
- Déployer Delta Energie, visant à soutenir les locataires dans la période de crise énergétique (GRAND DELTA HABITAT)
- Développer l'offre de service «Alter Sénior» en faveur du «bien vieillir» (GRAND DELTA HABITAT)
- Formaliser le parcours de l'accédant coopérateur en présentant tous les points de contact entre lui et les pôles de la coop (CAPS)
- Formaliser un process et des outils de communication client allant dans le sens de sa signature de marque «Logiquement à vos côtés» (COOP LOGIS)
- Contacter les coopérateurs pour proposer des solutions adaptées à d'éventuelles évolutions de leur situation de logement (LOGIS CORSE)
- Systématiser la possibilité de choisir les matériaux de revêtement par les acquéreurs (AIGUILLON RESIDENCES)
- Organiser un moment d'échange entre membres de conseils syndicaux au moment de l'AG (MFLA)

Engagement n°10 : Valoriser notre modèle économique de lucrativité limitée et responsable

- Faire du rapport d'activité un outil de valorisation du modèle économique coopératif (CAPS)
- Créer des indicateurs Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) (COL)
- Mettre en place un rapport d'impact pour diffusion à l'ensemble des parties prenantes (LOGIAL COOP)
- Présenter aux coopérateurs le modèle économique de l'opération dont ils ont bénéficié (MFLA)

Engagement n°11 : Construire et/ou gérer durable et responsable

- Écrire un guide des bonnes pratiques et des écogestes et des économies d'énergie (BATIGERE MAISON FAMILIALE, COOP LOGIS)
- Organiser des réunions de sensibilisations sur les écogestes en partenariat avec le CAUE (LOGIS CORSE)
- Élargir Delta Collect, qui consiste à récupérer des meubles et équipements de logements non vidés pour les redistribuer aux locataires qui en ont besoin (GRAND DELTA HABITAT)
- Prendre davantage en compte la gestion de la future copropriété dans les éléments de conception et design (CAPS)
- Travailler avec une chercheuse en contrat CIFRE pour développer une vraie stratégie d'innovation sur l'Énergie (COL)
- Intégrer des engagements "Logement santé", label porté par le groupe Arcade-Vyv, dans les opérations en accession (AIGUILLON RESIDENCES)
- Déployer le label logement santé sur 100 % des constructions neuves et 100 % des rénovations (LOGIAL COOP)
- Dépasser la règlementation en termes de performances énergétiques ou environnementales dans au moins un programme par an (MFLA)

Engagement n°12 : Rechercher et déployer de nouvelles solutions

- Développer un programme innovant par an en termes de construction (BATIGERE MAISON FAMILIALE)
- Identifier de nouveaux produits innovants pour améliorer la sobriété énergétique des bâtiments (LOGIS CORSE)
- Développer le modèle d'habitat coopératif (LOGIS BRETON)
- Enrichir l'offre résidentielle avec des opérations en Bail réel solidaire (GRAND DELTA HABITAT, COOP LOGIS)
- Permettre la montée en compétences sur les méthodes de gestion pour améliorer l'innovation à l'échelle de la coop (COL)
- Créer des "rendez-vous de l'accession" dans le Finistère pour informer sur les dispositifs existants (AIGUILLON RESIDENCES)
- Développer une offre d'habitat participatif ciblé sur des publics spécifiques (femmes isolées, seniors, étudiants…) (LOGIAL COOP)

Vos notes

les COOP' HLM

L'invention sociale permanente pour se loger et vivre ensemble

14 rue Lord Byron
75008 Paris

www.hlm.coop

Quali' COOP