Quali ' COOP *le mag*

4e édition
2026

- **Comprendre** la démarche
- **Les projets** des coop engagées
- **Les outils** pour se lancer

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 interacteurs.

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.

Cette nouvelle édition du magazine « Quali'Coop » témoigne de la diversité des engagements pris par les coopératives d'Hlm.
Prêts à vous engager ? C'est le bon moment !

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 de Sandrine Pascolini
- Les temps forts de la Fédération et des adhérents

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

Pilier 1 - Notre mission d'intérêt général **Pages 18 à 21**

- Le projet de MFLA

Pilier 2 - Notre gouvernance coopérative **Pages 22 à 25**

- Le projet du COL

Pilier 3 - Notre modèle responsable **Pages 26 à 29**

- Le projet du Logis Corse

30 - 40 — **Quali'Coop en pratique**

- Comment se lancer dans Quali'Coop ?
- Le parcours de Marcou Habitat
- Vos questions, nos réponses
- Nos prochains rendez-vous
- Thèmes développés par les coop

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

Création graphique : Aymeric Faivre - aymericfaivre.fr

Crédits photos : Thierry Vallier (p.2), Isère Habitat (p.11), CAP Accession (p.13), Rhône Saône Habitat (p.14), Axanis (p.15), Coop Logis(p.15, 16, 30), Le COL (p.25), Le Logis Corse (p.29), Marcou Habitat (p.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.

Séminaire Quali'Coop, novembre 2025

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 !

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

Visite Grand Delta Habitat, résidence AlterSénior, février 2025

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 :

- **Vincent de Monti**, Responsable d'études financières (comité du 19 septembre 2025)
- **Maxime Idjakirene**, Chargé d'études financières (comités du 5 décembre 2025 et du 12 juin 2026)
- **Agnès Fortier**, Responsable d'études financières (comité du 13 mars 2026)

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

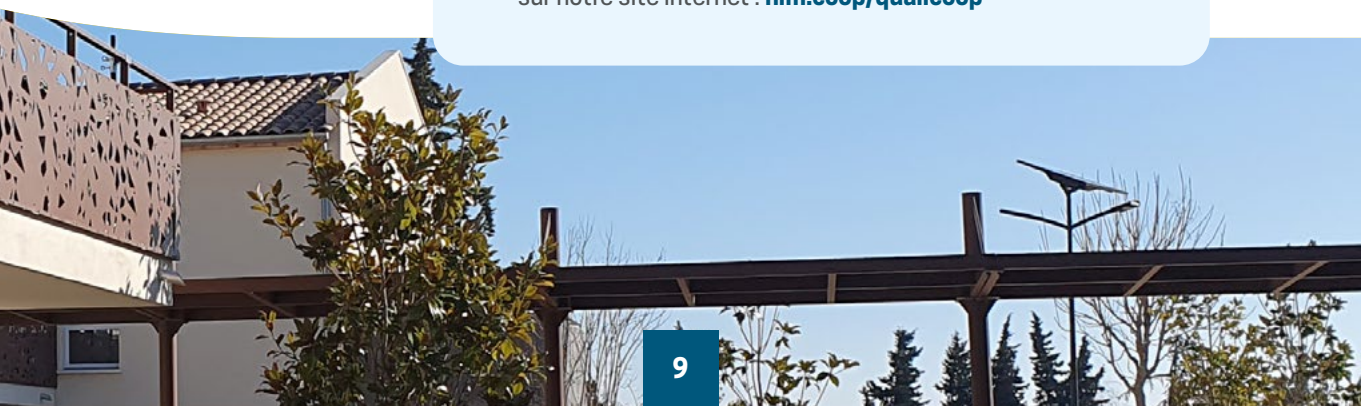
- **Eric Aubertot**, Président de Keredes Gestion Immobilière
- **Sandrine Pascolini**, Directrice générale de Centre Alsace Habitat

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

Sandrine Pascolini

Directrice générale de la coopérative d'hlm Centre Alsace Habitat (68)

Quels sont vos liens avec les Coop'HLM ?

Nous sommes une coopérative HLM et avons ce statut depuis plus de 125 ans.

Qu'est-ce qui vous a motivée à rejoindre le comité de validation en 2025 ?

Dans un premier temps, en raison de l'appel à candidature lancé par la Fédération. Ensuite dans le cadre des démarches de qualité que nous avons commencées dans notre organisme (Quali'hlm) et pour nous engager prochainement dans la démarche Quali'Coop.

L'entrée dans le comité de validation me permet de voir ce qui se fait par ailleurs et de me rendre perfectible au sein de ma structure grâce aux différents échanges pendant les réunions du comité de validation.

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

Finalement nous avons tous les mêmes problématiques : comment motiver nos coopérateurs, comment nous améliorer sur la qualité de service, quelles démarches engagées pour intégrer les différentes instances dans la vie des coopératives ?

Toutes ces actions demandent du temps de la part des uns et des autres (salariés, membres de la gouvernance, coopérateurs) et il est souvent difficile de les mobiliser.

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

Être clairs sur les actions envisagées et les objectifs : ils doivent être simples et abordables. Il est inutile d'avoir des actions trop compliquées, chronophages et qui n'aboutiront pas.

Chaque action apporte une pierre à l'édifice pour s'améliorer.

Chaque action apporte une pierre à l'édifice pour s'améliorer.

Les temps forts de la Fédération et des adhérents

19 septembre 2025

Comité de validation

Le comité a validé le passage de la coopérative **Aiguillon Résidences - Imoja** en phase Quali'Coop – Confirmée !

24 septembre 2025

Remise des diplômes au congrès Hlm de Paris

Au Congrès de Paris, comme chaque année désormais, la Présidente de la Fédération, Marie-Noëlle Lienemann, a remis un diplôme aux coopératives ayant passé une nouvelle étape dans la démarche Quali'Coop :

Logial Coop pour son passage en Quali'Coop – Engagée !

Coop Logis, **Grand Delta Habitat**, **la CAPS** et **Aiguillon Résidences** pour leur passage en Quali'Coop – Confirmée !

17 octobre 2025

Visite du COL

La Fédération s'est rendue à Anglet dans les Pyrénées-Atlantiques (64) pour rendre visite à l'équipe du **COL** afin de préparer son bilan pour le passage en phase Confirmée.

20 novembre 2025

Séminaire annuel

La quatrième édition du séminaire Quali'Coop a eu lieu à Paris, dans le quartier Montorgueil.

13 personnes ont participé à cette journée d'ateliers et d'échanges autour d'un programme mêlant convivialité et travail collectif : accueil autour d'un bingo des participants, world café sur les engagements Quali'Coop, brainstorming sur les objectifs et indicateurs de réussite. Et comme tous les ans, chacun est reparti avec un petit cadeau à la clé.

5 décembre 2025 et 13 mars 2026

Comités de validation

Le 5 décembre 2025, le comité a validé le passage des coopératives **Le COL** et **Le Logis Corse** en phase Quali'Coop – Confirmée !

Et le 13 mars 2026, le comité a validé le passage de la coopérative **Marcou Habitat** en phase Quali'Coop – Engagée !

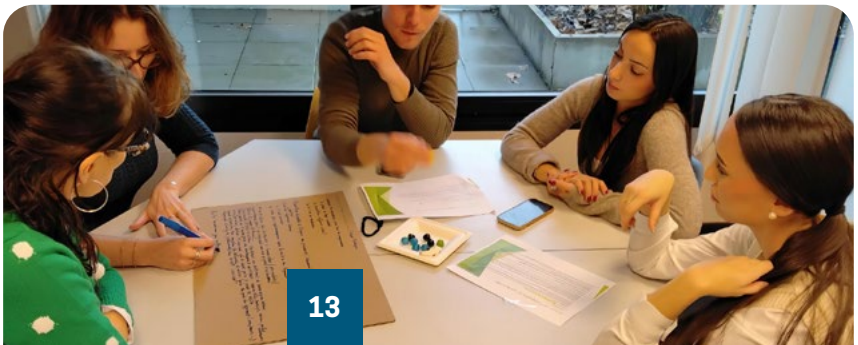
Témoignages du COL p.24, du Logis Corse p.28 et de Marcou Habitat p.34.

6 avril 2026

Début des travaux chez CAP Accession

Dans la coopérative rennaise (35), l'équipe a été réunie afin de présenter la démarche et d'y travailler en petits groupes.

Chaque groupe a travaillé sur les trois piliers à partir des questions suivantes : Que faisons-nous déjà ? Quelles actions pourrions-nous engager ? Qu'est-ce que cet engagement nous inspire ? Les réflexions ont ensuite été mises en commun afin de partager les idées et d'identifier des pistes d'actions pour la suite.



14 avril 2026

Visite chez Ma Fabrique du Logement Abordable

La Fédération est allée à la rencontre des équipes de **MFLA**, à Nantes (44) pour préparer le bilan pour passer en phase Confirmée.

L'occasion de visiter des opérations et d'échanger avec une accédante à la propriété impliquée dans la vie coopérative.

23 avril 2026

Lancement de la démarche chez Rhône Saône Habitat

La coopérative RSH basée à Vaulx-en-Velin (69) a souhaité faire du travail sur les engagements un évènement marquant, à la fois convivial et qui ait du sens pour toute l'équipe.

Elle a donc organisé une surprise avec un petit déjeuner d'accueil, un temps d'explications accompagné de vidéos témoignage d'autres coop engagées (merci au Logis Breton et et à Coop Logis), puis a lancé les votes sur les engagements sous forme d'affiches disponibles pendant plusieurs jours dans la salle commune.

23 avril 2026

Lancement de la démarche chez Axanis

En avril, la coopérative Axanis de Bordeaux (33) a d'abord utilisé l'outil Destination coop pour informer les équipes sur le modèle coopératif et intéresser au statut de salarié coopérateur (sur un format de 45min par groupes de 4/5 personnes).

Forte de cet élan, elle a ensuite organisé une réunion de présentation de Quali'Coop puis a donné la possibilité aux salariés de se prononcer sur les engagements via un questionnaire en ligne (état des lieux des pratiques, idées et envies…).

La compilation des réponses a permis de sélectionner les 8 engagements et d'identifier les projets associés.

13 juin 2026

Comité de validation

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

Retrouvez le témoignage de MFLA p.20.

2 juillet 2026

Quali'Day de Coop Logis

Pour faire le bilan de son premier cycle et entamer les réflexions autour des futurs projets, la coopérative Coop Logis (Laval, 53) a organisé une journée avec l'ensemble de ses collaborateurs de Laval et de Nantes. Le matin, les équipes ont planché sur les engagements de la démarche pour proposer de nouvelles idées.

Cette séquence s'est poursuivie par un après-midi placé sous le signe de la convivialité et de la cohésion autour d'une activité collective.

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 leurs sont propres et qui s'inscrivent dans un contexte, des enjeux et des besoins spécifiques. Elles doivent choisir 8 engagements parmi les 12 proposés et associer à chacun un projet concret.

Dans ce dossier, la Fédération présente certains des projets présentés et développés par les coopératives passées en phase Confirmée depuis septembre 2025.

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 .**

Journée Quali'day chez Coop Logis, juillet 2026

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 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.

30 projets
au total engagés sur ce pilier !

8 projets

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

10 projets

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

6 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 les grandes thématiques des projets qui incarnent le pilier 1 en page 38.

Le projet : intégrer un critère de sélection lié à la RSE, permettant de choisir des entreprises engagées ou de les encourager à s'inscrire dans une démarche responsable.

Ce qui a déjà été réalisé

La coop a défini des critères RSE et des moyens d'analyse de ces critères concernent :

- La mise en place d'une charte chantier à faibles nuisances
- L'amélioration du tri des déchets de chantier
- Le recours à l'insertion professionnelle
- Le recours à des marchés réservés (ESAT, SIAE...) pour certaines prestations

Le 24 mars 2026, une réunion a permis de présenter ces critères aux Responsables de Programmes de la coopérative pour intégration dans les prochains marchés de travaux.

La conformité juridique du critère RSE a été validée au regard du code de la commande publique. La procédure de mise en place et d'analyse du critère RSE a été rédigée : marchés concernés, méthode d'analyse...

Les suites prévues pour le projet

Après une présentation de la procédure aux responsables de programmes MFLA et au pôle marchés, la coop prévoit sa mise en application à partir du 2ème semestre 2026.

En parallèle, cette procédure fera l'objet d'évaluations pour apporter d'éventuelles adaptation :

- Evaluation de la bonne application des critères et des notations, dans le cadre des appels d'offres.
- Evaluation des interventions réalisées dans le cadre de marchés réservés (notamment l'impact sur le planning et l'organisation du chantier).
- Evaluation et ajustement éventuel des seuils d'application et des pénalités.

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 : Loire Atlantique (44)

Directeur général : Mickaël HARDOUIN

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

Nombre de collaborateurs : 13

En savoir plus : www.mfla.fr

La coop témoigne :

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

Elle a permis :

- de mobiliser l'ensemble des collaborateurs de MFLA, de générer des temps d'échange, de prendre de la hauteur et de réaffirmer en interne nos valeurs coopératives ;
- de réaliser un bilan de nos pratiques vertueuses au regard des valeurs coopératives ;
- de traduire des idées en projets concrets ;
- de formaliser et d'améliorer des pratiques existantes ;
- de faire vivre le réseau des coop et de créer des échanges entre les coopératives ;
- grâce à l'accompagnement souple et opérationnel de la fédé, de faire progresser les projets sans perdre de temps (peu d'administratif par exemple)

Et maintenant, quels enjeux pour la phase Confirmée ?

Pour la suite il va falloir :

- Finaliser la mise en place de certains projets ;
- Conserver une dynamique en interne pour faire vivre les projets ;
- Evaluer régulièrement les projets ;
- Faire évoluer certains projets si besoin ;
- Identifier de futurs projets pouvant être mis en place dans une seconde phase.

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.

28 projets

au total engagés sur ce pilier !

8 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

8 projets

Engagement n°8

Valoriser et transmettre la culture coopérative

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

Retrouvez les grandes thématiques des projets qui incarnent le pilier 2 en page 39.

Pédagogie
Culture coopérative
Formation
Coopérateur
Echanges
Participation
Vote
Vie coopérative
Assemblée générale
Expression
Rencontre

Quali' COOP Confirmée !

Membre de HABITAT RÉUNI La force du logement social

Le COL

Basse Consommation, Haute Solidarité

Le projet : organiser une Assemblée Générale plus dynamique et attractive, devenant un événement annuel «incontournable» de la rencontre avec les coopérateurs.

Ce qui a déjà été réalisé

Depuis 4 ans, le format de l'AG a été repensé pour démystifier le moment et le rendre plus participatif : organisation d'olympiades avec remise des prix lors de l'AG en mettant à l'honneur des sportifs coopérateurs COL, garde d'enfants, quizz avec à la clé des cadeaux issus des productions des partenaires ESS du COL, interventions thématiques...

Le jour de l'AG a aussi été ajusté, du lundi en fin de journée a été tenté le vendredi en fin de journée puis le mardi en fin de journée !

Des vidéos permettent d'illustrer très concrètement et de manière joyeuse le «rapport d'activité du COL» en donnant la parole aux coopérateurs. En 2025, Le COL s'est servi de l'année internationale des coopératives pour mettre à l'honneur ses coopératives partenaires lors de son AG, et ainsi valoriser le modèle coop.

Si comme souvent, les résultats quantitatifs de participation ne sont pas encore au rendez-vous, les retours sont très positifs.

Les suites prévues pour le projet

L'enjeu pour la suite sera de veiller à se renouveler pour ne pas lasser.

La coop essaiera d'aller chercher plus spécifiquement les habitants des projets participatifs, ceux aussi très mobilisés dans les animations du Club des Coopérateurs, et/ou ayant bénéficiés d'une aide du Fonds de dotation «Recherches et Solidarités».

Un travail sera à engager sur la place et la parole à donner aux locataires, en lien avec la concertation locative.

À propos de la coop :

Territoire : Région Nouvelle-Aquitaine et Occitanie

Directeur général : Imed ROBBANA

Pilote de la démarche Quali'Coop : Elorri OLASAGASTI, Chargée de R&D et procédures internes

Nombre de collaborateurs : 73

En savoir plus : www.le-col.com

La coop témoigne :

Comment ce projet a-t-il nourrit votre relation avec les coopérateurs ?

L'idée était de les faire venir à ce moment important de la vie de notre coopérative, pour qu'ils puissent apprendre ou en savoir plus sur le COL, mais aussi qu'ils se sentent entendus et acteurs (en votant lors des résolutions) ; et pour ne pas les ennuyer trop longuement, pouvoir se divertir en jouant de manière ludique, avec à la clé la chance de gagner un lot !

La mobilisation est plus grande tous les ans. La chargée de vie coopérative, lors de ces pieds d'immeubles tout au long de l'année parle de cet évènement et remobilise juste en amont. La proximité avec les coopérateurs habitants est plus réelle, et on le remarque aussi dans les échanges lors du buffet qui clôture l'AG.

La mise en lumière des coopérateurs par des vidéos, leur témoignage, leur participation à des tables rondes...les replacent au centre, en remettant l'humain, le citoyen en exergue, alors que lors des AG en règle générale, on parle bilan, statistiques, chiffres...

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

Nous souhaitons mobiliser encore plus de coopérateurs. En 4 ans, et notamment cette année 2026, aucun besoin de réinsister auprès des coopérateurs pour qu'ils se déplacent, et ce malgré la canicule ! L'évènement plaît et les «habitués» reviennent.

Nous souhaitons poursuivre en continuant de mettre nos coopérateurs en lumière et en les impliquant de plus en plus lors de cet évènement. Enfin, nous souhaitons développer l'AG numérique.

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.

33 projets
au total engagés sur ce pilier !

10 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

10 projets

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

9 projets

Engagement n°12
Rechercher et déployer de nouvelles solutions

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

Retrouvez les grandes thématiques des projets qui incarnent le pilier 3 en page 40.

Sobriété
Matériaux
Consommation d'énergie
Innovation
Logement santé
R&D
Écogestes
Autoconsommation
Transparence économique
Solution adaptée
Ecoute

Quali' COOP Confirmée !

Le Logis Corse
Custruimu u vostru benistà

Le projet : Mettre en place une convention de partenariat avec le Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE) pour aider les acquéreurs à maîtriser leur consommation d'énergie et à adopter des éco-gestes.

Ce qui a déjà été réalisé

La coopérative a pris contact avec le CAUE afin d'identifier les moyens qu'il pouvait mettre à sa disposition pour organiser des réunions d'information à destination des coopérateurs. Ces échanges ont abouti à la rédaction puis à la signature d'une convention entre le CAUE et Le Logis Corse.

La coopérative souhaitait ensuite proposer une intervention du CAUE auprès des acquéreurs. Deux formats étaient envisagés : lors de la première assemblée générale de copropriété ou à l'occasion d'un petit-déjeuner organisé en marge de l'assemblée générale de la coopérative. C'est cette seconde option qui a été retenue.

Malheureusement, la mobilisation des coopérateurs n'a pas été suffisante. Les contraintes de déplacement, liées aux spécificités du territoire corse, ont notamment rendu l'organisation de cette rencontre difficile. La coopérative a donc dû renoncer à cette intervention en 2025.

C'est aussi cela, Quali'Coop : oser expérimenter, même lorsque le résultat n'est pas garanti. Chaque initiative est une occasion d'apprendre, de s'adapter et de progresser.

Les suites prévues pour ce projet

La coopérative a rapidement rebondi en imaginant un format plus adapté aux spécificités du territoire. Pour 2026, elle étudie l'organisation de rencontres à distance ou en format hybride (visioconférence, webinaire, etc.), afin de faciliter la participation du plus grand nombre.

Les supports de ces rencontres seront mis à disposition sur l'espace coopérateur. Les participants seront invités à partager leurs retours afin d'améliorer le format et de le faire évoluer au fil des éditions.

À propos de la coop :

Territoire : Corse (20)
Directeur général : Nicolas CAYOL
Pilote de la démarche Quali'Coop : Perrine PAOLI, Responsable marché et Référente Quali'Coop
Nombre de collaborateurs : 6
En savoir plus : www.logiscorse.corsica

La coop témoigne :

Comment avez-vous vécu ces premiers mois de Quali'Coop ?

Nous avons vécu ces premiers mois de Quali'Coop comme une véritable dynamique collective. Ils nous ont permis, en équipe, de mieux nous approprier la démarche, de partager un langage commun autour des engagements retenus et de réfléchir à nos pratiques et les faire évoluer positivement au quotidien.

Nous apprécions particulièrement les temps d'échanges et de co construction réguliers, qui renforcent la coopération au sein de l'équipe et donnent davantage de sens à nos actions.

> **Nous avons vécu ces premiers mois de Quali'Coop comme une véritable dynamique collective.**

Que retirez-vous de ces expériences, qu'ont-elles apporté à la coop ?

Ces expériences nous ont d'abord permis de mieux structurer notre démarche coopérative et de donner une lisibilité plus forte à nos actions, tant en interne qu'en externe.

Elles ont favorisé une réflexion commune sur notre raison d'être et nos pratiques métiers, en nous aidant à prioriser des engagements concrets et à les traduire en projets opérationnels. Pour la coop, cela s'est traduit par une dynamique plus transversale entre tous, un meilleur partage d'expériences et une mise en cohérence progressive de nos projets avec les objectifs portés par Quali'Coop.

INNOV'EVENTS
INNOV'EVENTS

Quali'Coop en pratique

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

Avec ce dernier chapitre, on vous explique quelques détails techniques : 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. Tout cela illustré par un cas concret à travers l'expérience de Marcou Habitat.

Vous y trouverez aussi les prochains temps forts du réseau.

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

Journée Quali'day chez Coop Logis, juillet 2026

Comment se lancer dans Quali'Coop ?

L'intérêt de la démarche Quali'Coop est de s'interroger sur les pratiques et de s'engager dans un processus d'amélioration continue. Cela requiert un travail de réflexion pour faire un état des lieux et se projeter sur des actions à mener. Pas facile, mais intéressant !

La Fédération vous propose une méthode en 6 étapes avec des conseils pratiques et des outils pour vous lancer dans la démarche, du démarrage au dépôt de dossier.

1. L'autodiagnostic

Il permet d'identifier les points fort, les faiblesses, les potentiels points d'amélioration. Il peut être réalisée de plusieurs façons en fonction de l'effectif et de l'organisation interne, et de ce qui vous parait le plus efficace. Vous pouvez par exemple organiser un atelier collectif ou faire passer un questionnaire pour que les collaborateurs répondent individuellement.

Outil du kit : grille d'autodiagnostic Quali'Coop

La Fédération peut vous aider :

- En étant présente pendant l'autodiagnostic (en vous guidant, en vous questionnant, en challengeant vos réponses aux questions de la grille…)
- En préparant avec vous les formats d'ateliers
- En présentant la démarche Quali'Coop aux équipes

2. Le choix des engagements

Sur la base de l'autodiagnostic, il s'agira de décider collectivement des engagements à prendre et des projets concrets à associer. Ici encore, le format dépendra de vos spécificités, mais il est important que tout le monde ait voix au chapitre.

Outil du kit : fiche de présentation des 12 engagements

La Fédération peut vous aider :

- Sur la préparation et l'animation d'ateliers
- En émettant un avis sur les projets pour vérifier s'ils sont en cohérence avec la démarche

3. Le cadrage des projets

Il faut désormais concevoir concrètement chaque projet, prévoir leur réalisation dans les grandes lignes et anticiper les charges de travail pour vérifier leur faisabilité.

Outil du kit : modèle de cadrage de projet

La Fédération peut vous aider :

- En apportant ses conseils sur les plans d'action.

4. Le remplissage des fiches Engagement

C'est l'heure de compléter le dossier de candidature. Celui-ci sera principalement composé d'une note stratégique expliquant les objectifs de la coop et d'une fiche par engagement

Outil du kit : fiche engagement et guide de remplissage

La Fédération peut vous aider :

- Elle connait les attentes du comité et saura vous conseiller sur le contenu.

5. L'organisation du suivi et du reporting

Cadrer le suivi de la démarche dans le temps est essentiel pour ne pas perdre la dynamique du début et tenir les équipes informées et mobilisées. Il s'agit d'identifier les personnes référentes, de prévoir des points d'étape réguliers et de mettre en place une communication interne assidue.

Outil du kit : fiche pratique « Comment communiquer sur Quali'Coop ? »

La Fédération peut vous aider :

- La Fédération communique sur Quali'Coop et sur les toutes coop qui entrent dans la démarche. Elle peut aussi relayer vos news si vous les lui transmettez.
- Les points intermédiaires prévus avec elle à 6 et 12 mois fixent des échéances qui incitent à garder le rythme.

6. L'écriture de la note stratégique

Cette note sert à expliquer votre démarche au comité Quali'Coop, à présenter votre stratégie et votre manière de faire. Elle est essentielle pour permettre au comité de comprendre la réflexion globale qui sous-tend les 8 engagements.

Outil du kit : template de note stratégique

La Fédération peut vous aider :

- En relisant votre note stratégique pour vous apporter des conseils complémentaires.

Plus qu'a envoyer votre dossier !

Une fois tous les éléments complétés, vous n'aurez plus qu'à déposer votre dossier !

Attention à l'envoyer dans les délais ! Vous pouvez consulter le calendrier du comité Quali'Coop ici : https://www.hlm.coop/node/12772

Prêt à rejoindre l'aventure ?
Demandez votre kit complet : qualicoop@hlm.coop

Le parcours de Marcou Habitat

Quali'Coop – Engagée depuis le comité du 13 mars 2026

Pourquoi avez-vous décidé de vous lancer dans Quali'Coop ?

MARCOU HABITAT a décidé de s'engager dans la démarche Quali'Coop afin de concrétiser une volonté portée depuis plusieurs années par notre Président, M. MUNICH Jean-Pierre, et notre Directeur Général, M. BELTRAN Miguel : s'inscrire dans cette démarche fédérale qui constitue un levier d'amélioration continue en cohérence avec l'ambition fondatrice de notre coopérative d'offrir un toit à chacun et d'accompagner durablement les habitants de notre territoire.

Cette démarche répond également à notre volonté de faire progresser collectivement nos pratiques en impliquant l'ensemble de nos parties prenantes ; Quali'Coop nous a ainsi permis de structurer huit projets d'amélioration autour de nos trois cœurs de métier : la réhabilitation du patrimoine en centre-bourg en partenariat avec les collectivités locales, l'accession à la propriété en collaboration avec les entreprises et artisans du territoire, ainsi que la création et la gestion de logements sociaux durables.

Enfin, nous avons choisi Quali'Coop parce que cette démarche reflète pleinement les valeurs qui fondent notre identité coopérative. Elle favorise une culture du service, de la proximité et de la transparence, tout en s'appuyant sur une gouvernance associant nos coopérateurs, nos locataires, les accédants à la propriété et l'ensemble de nos partenaires.

Comment avez-vous procédé pour sélectionner les engagements et les projets associés ?

Dans l'idée de s'appuyer sur la démarche Quali'Coop dans l'amélioration de nos pratiques, il était essentiel pour MARCOU HABITAT que chaque activité de la coopérative soit concernée par au moins un projet.

Dans un premier temps, nous avons donc mis en relation les orientations stratégiques de la coopérative avec les engagements Quali'Coop afin d'identifier les axes de travail les plus pertinents pour chacun de nos secteurs d'activité. Cette analyse a permis de répartir les engagements entre les différents domaines (gestion locative, construction/réhabilitation et accession à la propriété).

Dans un second temps, cette déclinaison stratégique a été partagée avec les responsables de chaque secteur, qui sont naturellement devenus les porteurs des projets.

En lien étroit avec leurs équipes, ils ont ensuite identifié et proposé les projets les plus adaptées pour concrétiser les engagements retenus par la direction, en tenant compte des enjeux et des besoins propres à leur activité.

Comment vous êtes-vous organisés pour mettre en place les projets ?

Portée par une volonté affirmée de la direction de MARCOU HABITAT, la mise en œuvre de la démarche Quali'Coop et la coordination des huit projets ont été confiées à la chargée des ressources humaines, Mme RACAUD MANDONNAUD Anita, qui assure le lien entre la direction générale et les porteurs de projets.

Quels conseils donneriez-vous à une coop qui veut se lancer ?

Les principaux conseils que MARCOU HABITAT pourrait donner à une coopérative souhaitant s'engager dans la démarche Quali'Coop sont les suivants :

- Inscrire la démarche Quali'Coop dans la continuité des orientations stratégiques actuelles de la coopérative – Se servir de l'existant
- Identifier les axes d'amélioration prioritaires de votre coopérative et les mettre en lien avec les engagements proposés par le référentiel Quali'Coop – En faire un levier sur ce que vous vouliez déjà améliorer
- Expliquer concrètement à l'ensemble des collaborateurs les enjeux de la démarche et les associer au choix et à la mise en œuvre des projets – Favoriser l'adhésion

À propos de la coop :

Territoire : Aude (11) et Pyrénées Orientales (66)

Directeur général : Miguel BELTRAN

Pilote de la démarche Quali'Coop : Anita RACAUD MANDONNAUD, Chargée des ressources humaines

Nombre de collaborateurs : 60

En savoir plus : www.marcou-habitat.fr

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.

J'hésite à me lancer car ma coop est déjà mobilisée par une certification Quali'Hlm. Comment conjuguer les 2 démarches ?

Ces 2 démarches qualité sont parfaitement complémentaires !

Si Quali'Hlm se concentre essentiellement sur l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires, Quali'Coop aborde des thématiques plus larges, incluant notamment la gouvernance et l'identité coopérative ou la stratégie de développement. Les 2 démarches ont en commun la même logique de gestion de projet (plan d'actions, indicateurs d'avancement, objectifs) et d'amélioration continue, ce qui facilite grandement leur pilotage en parallèle.

D'ailleurs, plusieurs coopératives initialement labellisées Quali'Hlm ont fait le choix de s'engager dans Quali'Coop dans un second temps, et y ont trouvé l'opportunité d'enrichir leurs réflexions. Contactez-nous pour en parler !

Pour piloter le dossier en interne, quelle est la composition type d'une équipe projet Quali'Coop ?

Tout dépend de la taille de votre équipe et de votre organisation. Mais il est essentiel de ne pas faire reposer sur une seule personne la responsabilité entière de la dynamique du projet.

Le mieux, quand c'est possible, c'est d'identifier, pour chaque engagement, un porteur de projet volontaire, qui pourra éventuellement mobiliser des collègues motivés, et de nommer un référent chef d'orchestre qui sera chargé d'animer la démarche, de coordonner la mise en œuvre de l'ensemble des projets, de donner le rythme et de s'assurer que chacun avance régulièrement.

Comment je peux valoriser l'engagement de ma Coop dans Quali'Coop ?

Chacune des étapes franchies dans Quali'Coop doit être l'occasion de de promouvoir l'image et les valeurs de votre coopérative en communiquant, tant en interne qu'en externe auprès de vos coopérateurs et partenaires.

Les initiatives peuvent prendre différentes formes : newsletter, petit-déjeuner ou réunions thématiques, communication sur vos réseaux, affichage de votre diplôme Quali'Coop dans le hall, insertion du logo dans votre papeterie officielle ou dans votre pied de mail, invitation des partenaires à la remise de diplôme au Congrès…

Nous avons plein d'idées pour vous si jamais vous en manquez. !

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 :

- 11 décembre 2026
- 9 avril 2027
- 9 juillet 2027
- 22 octobre 2027
- 21 janvier 2028

Séminaire annuel

- 19 novembre 2026 à Paris

Remise des diplômes Quali'Coop

- Congrès Hlm de Bordeaux 2026 : mercredi 23 septembre à 16h sur le stand de la Fédération
- Congrès Hlm 2027

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 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.

Thèmes développés par les coop

Aménagement responsable

- Gestion des déchets de chantier
- Techniques de construction
- Matériaux

Dynamisme territorial

- Participation à des actions solidaires
- Mécénat de compétences
- Partenariats avec des associations
- Appel aux entreprises de second-oeuvre
- Foncière commerce pour redynamiser les centres-villes

Pilier 1 : Notre mission d'intérêt général

Diversification des solutions de logement

- Habitat sénior
- PSLA
- LLI
- BRS

Vie des résidences

- Budget participatif
- Rencontre entre nouveaux acquéreurs
- Formation à la copropriété
- Soutien aux projets collectifs

Pilier 2 : Notre gouvernance participative

Communication

- Renforcement de l'image coopérative
- Newsletter
- Développement d'une communication "coopérative"
- Espace coopérateur numérique

Solutions pour différents publics

- Locataires du parc
- Syndic solidaire
- Salariés

Participation des associés

- Assemblée générale
- Vote électronique
- Projets collectifs
- Actions solidaires
- Enquêtes
- Concertation locative
- Rencontre entre salariés et administrateurs

Acculturation au modèle coop

- Parcours d'intégration
- Valorisation du sociétariat salarié
- Pack d'accueil
- Mooc
- Temps d'échange post AG avec les salariés
- Management coopératif

Pilier 3 : Notre modèle responsable

Valorisation du modèle économique

- Rapport d'activité
- Schéma explicatif sur les dépenses et recettes de l'opération d'accession
- Rapport d'impact
- Schéma du modèle économique coopératif

Innovation technique

- Prise en compte de la gestion de la future copropriété dans la conception
- Logement santé
- Veille sur les innovations
- Habitat coopératif et modulable
- Espaces de convivialité

Acompagnement du parcours résidentiel

- Points d'information tout au long du parcours d'accession
- Rendez-vous d'information sur les produits d'accesion auprès des lcoataires
- Programme fidélité pour les locataires
- Solutions adaptées aux évolutions personnelles (vieillissement)
- Appels personnalisés
- Accompagnement à la vie en copropriété

Sobriété énergétique

- Guide des écogestes
- Autoconsommation
- RSE
- Recherche-action
- Choix des matériaux

Merci et bravo !

Merci aux coop, qui ont travaillé pour donner corps à cette démarche et à leur Raison d'être, et qui ont ainsi contribué à valoriser l'impact des coopératives d'hlm sur leurs territoires.

Bravo à celles qui ont passé une étape clé de la démarche et qui ont mis en place des projets innovants et de qualité !

Les coop Engagées !

Coopérative d'Occitanie Marcou Habitat

Logial Coop

Les coop Confirmées !

Le Logis Corse — Custruimu u vostru benistà

CAPS Coopérative d'accession sociale à la propriété

Coop Logis — Groupe ActionLogement

mfla

grand delta habitat

Membre de Habitat Réunion — Le COL — Basse Consommation, Haute Solidarité

Aiguillon résidences

Batigere maison familiale

Le Logis Breton — Promoteur de bonheur

Vous êtes curieux d'en savoir plus ?

Retrouver l'ensemble des projets portés par les coop Engagées et Confirmées sur notre site internet : **hlm.coop/qualicoop .**

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