

22/09/2021

## La Raison d'être des Coop'HLM et la démarche Quali'Coop

### 1. Adoption de la Raison d'être des Coop'HLM

Après avoir décidé le 11 février 2021 de se munir d'un texte commun présentant la Raison d'être des Coop'Hlm, le Conseil fédéral et l'équipe de la Fédération ont travaillé à la réalisation de ce texte dont la version définitive a été adoptée à l'occasion du séminaire annuel du Conseil le 9 septembre 2021.

Introduite par la loi PACTE de 2018, la notion de raison d'être est décrite comme « la contribution que l'organisation souhaite apporter aujourd'hui et demain aux principaux enjeux (économiques, sociaux, sociétaux, environnementaux) de ses domaines d'activité. Ce qui manquerait au monde si elle n'existait pas » [rapport Notat-Sénard].

C'est donc ainsi que l'ont pensée les Coop'HLM, pour porter un message commun sur leur identité propre, leurs missions et leurs valeurs. La Raison d'être des Coop'HLM prend la forme d'un manifeste commun (cf. annexe 1) qui sera dévoilé lors du Congrès HLM qui se tiendra les 28, 29 et 30 septembre au Parc des Expositions de Bordeaux.

Cette Raison d'être doit être portée par l'ensemble des coopératives d'hlm, chacune est donc invitée à l'intégrer dans sa communication, à la partager avec ses collaborateurs et coopérateurs et à la promouvoir auprès de l'ensemble ses interlocuteurs.

#### Comment déployer la Raison d'être à l'échelle de la coop ?

Chaque coopérative d'hlm peut déployer la Raison d'être de la manière qui lui convient le mieux. Rappelons que l'objectif n'est pas simplement de la communiquer mais d'en faire un outil de dialogue, de partage et d'affirmation de notre identité.

La première action est donc de l'afficher sur son site internet et ses supports de communication mais les Coop'HLM ne doivent pas se contenter de cela.

Elles sont invitées par exemple :

- A intégrer la Raison d'être dans leurs statuts ;
- A l'inscrire à l'ordre du jour du prochain Conseil d'administration pour la partager avec les administrateurs et identifier des actions possibles afin de la porter à connaissance des différentes parties prenantes ;
- A organiser une présentation à destination des coopérateurs afin de les sensibiliser au message que contient la Raison d'être et engager le dialogue avec eux ;
- A donner à voir concrètement la Raison d'être en s'engageant dans la démarche Quali'Coop qui sera efficiente au printemps 2022.

#### Les prochaines actions de la Fédération

La Fédération s'apprête à entamer une campagne de déploiement pour inviter l'ensemble des coopératives d'Hlm à s'approprier et à diffuser ce texte. Cette campagne se traduira par :

- La présentation de la Raison d'être sur le stand des Coop'HLM au Congrès Hlm de Bordeaux (28, 29 et 30 septembre) : exposition d'une affiche que les coopératives d'Hlm seront invitées à signer en signe d'engagement et distribution du texte dans sa version intégrale ;
- La participation à la table ronde organisée par l'Institut Hlm de la RSE sur le parvis d'Actualité Habitat au Congrès Hlm le mardi 28 septembre à 16h15 : prise de parole de Vincent LOURIER aux côtés d'Isabelle RUEFF, Présidente de l'Institut Hlm de la RSE & Directrice générale d'Alpes Isère Habitat, et de Francis STEPHAN, Président de la Commission RSE de la Fédération des ESH et Directeur général de Domofrance ;



- L'organisation d'une VisioCoop le mercredi 6 septembre à 9h pour présenter la Raison d'être et revenir sur la démarche ;
- La communication régulière sur les différents canaux de la Fédération (site internet, réseaux sociaux, ...), ainsi que lors des temps de rencontre et de formation (séminaire des présidents, séminaire des administrateurs, séminaire des dirigeants, assemblée générale de la Fédération).

## 2. La démarche Quali'Coop

Afin d'apporter une réalité opérationnelle à la Raison d'être et de permettre aux coopératives d'Hlm d'en faire une démonstration concrète et personnalisée, le Conseil fédéral a également validé l'élaboration d'une démarche qualité visant à rendre compte de la diversité des pratiques coopératives et à leur donner une meilleure visibilité.

Ainsi, sous le nom de Quali'Coop, la Fédération propose aux Coop'HLM de s'engager dans une démarche volontaire de réflexion et d'amélioration de leurs pratiques en cohérence avec la Raison d'être. Cette dernière est déclinée en engagements (cf. annexe 2), sur lesquels chaque coopérative d'Hlm est invitée à se positionner en fixant ses propres objectifs à plus ou moins long terme (cf. annexe 3).

Ce nouvel outil, mis à disposition des coopératives d'Hlm, est conçu pour :

- Mettre en lumière la manière dont leurs spécificités, valeurs et plus-value coopératives s'incarnent dans leurs activités ;
- Être un levier de performance collective et de mobilisation des collaborateurs autour d'une culture coopérative commune ;
- Donner plus de visibilité à la qualité et à la diversité de leurs pratiques en communiquant de façon transparente, concrète et objective à leurs parties prenantes ;
- Progresser collectivement grâce à la force du réseau, au travers la capitalisation des expériences et le partage des bonnes pratiques. La Fédération organisera un séminaire annuel, qui sera l'occasion de nourrir nos réflexions communes et de capitaliser sur les expériences de chacun.

Au-delà, il constituera pour la Fédération une source supplémentaire de connaissance des pratiques de ses adhérents, complémentaire aux enquêtes annuelles et aux révisions, et essentielle à la réalisation de ses missions de représentation au niveau national et de promotion du modèle coopératif en matière de politique de l'habitat social.

La force de cette démarche repose sur son appropriation collective et dépendra de l'investissement de chacun. Pour qu'elle fasse sens, nous nous fixons comme objectif que 80% des coopératives d'Hlm actives se soient engagées dans la démarche d'ici à 3 ans.

### Les prochaines actions de la Fédération

La Fédération prévoit le déploiement du projet selon le calendrier et les étapes suivantes :

- Dès septembre 2021 et le Congrès Hlm, une communication régulière pour faire connaître le dispositif aux coopératives d'Hlm et exposer les modalités de mise en œuvre ;
- Une première phase de test dès octobre 2021 avec 3 coopératives volontaires, qui doit permettre de s'assurer de la cohérence de la démarche et d'apporter d'éventuels ajustements ;
- Une première présentation du dispositif lors du séminaire des Dirigeants de Coop'HLM en janvier 2022 ;
- Le lancement officiel du dispositif en juin 2022 lors de l'Assemblée générale de la Fédération, à l'occasion de laquelle les coopératives qui auront testé le dispositif pourront témoigner de leur expérience ;
- Un premier bilan de l'appropriation du dispositif lors de l'Assemblée générale de la Fédération en 2023.

La Fédération se tient à la disposition de ses adhérents pour présenter la Raison d'être et les modalités de mise en œuvre de la démarche Quali'Coop à l'occasion de rendez-vous tels que des réunions d'URCoop ou des présentations internes.



## **Les coopératives d'hlm : L'invention sociale permanente pour se loger et vivre ensemble**

### **1. Notre mission d'intérêt général : proposer un logement abordable, un logement social de qualité au service du plus grand nombre**

Premières formes sous lesquelles les organismes de logement social sont apparus, nos coopératives d'hlm sont nées à la fin du 19<sup>e</sup> siècle à partir de l'initiative d'habitants, avec pour mission de permettre à chacun de se loger dans les meilleures conditions et en fonction de ses besoins. Tout d'abord dédiées à l'accession sociale à la propriété, nos compétences se sont élargies au cours du temps au locatif social. Notre ambition : offrir un parcours résidentiel complet et sécurisé à tous les ménages, y compris les plus modestes.

Nous, les Coop'HLM, nouons des partenariats avec les acteurs locaux pour concourir à un développement harmonieux et durable des territoires grâce à des projets diversifiés et adaptés aux besoins de leurs populations.

Nous, les Coop'HLM, acteurs de mixité sociale, contribuons à l'amélioration du cadre de vie des ménages, à la lutte contre l'exclusion, à la résorption du mal-logement, au vivre ensemble et à la solidarité républicaine. Nous exerçons un impact social, économique et citoyen positif sur les territoires.

### **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.

### **3. Notre modèle responsable : agir ensemble, s'engager au service des générations présentes et futures**

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

Notre modèle économique est entièrement tourné vers l'avenir : tous nos résultats sont réinvestis pour permettre la réalisation de nouveaux projets. Nous mutualisons nos efforts et ressources pour innover en permanence en termes de financement, qualité du bâti, maîtrise d'usage et performance environnementale. Pionnières en matière de Bail Réel Solidaire, syndic solidaire, habitat participatif, nous contribuons activement au déploiement et à l'amélioration continue de ces dispositifs et bien d'autres.

Nous, les Coop'HLM, acteurs du progrès social, œuvrons sans relâche à garantir à tous un vrai logement digne et de qualité.



### Notre mission d'intérêt général

**Un logement abordable et de qualité au service du plus grand nombre**

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

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

Concourir au développement harmonieux et durable du territoire

Contribuer au bien vivre ensemble

### Notre gouvernance coopérative

**Une relation de confiance avec nos accédants, nos locataires et nos élus**

Instaurer un dialogue constructif avec ses associés

Permettre aux associés de prendre toute leur place dans la gouvernance de la coop

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

### Notre modèle responsable

**L'engagement au service des générations présentes et futures**

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

Valoriser notre modèle économique de lucrativité limitée et responsable

Construire et/ou gérer durable et responsable

Rechercher et déployer de nouvelles solutions

Mutualiser nos ressources au service de l'amélioration et de l'innovation



### Annexe 3 : La démarche Quali'Coop

- Pour chacun des 3 axes principaux de la Raison d'être (« Notre mission d'intérêt général : un logement abordable et de qualité au service du plus grand nombre », « Notre gouvernance coopérative : une relation de confiance avec nos accédants, nos locataires et nos élus » et « Notre modèle responsable : l'engagement au service des générations présentes et futures »), des engagements qui lui font écho ont été identifiés. Ils sont 12 au total (cf. annexe 2) ;
- La coopérative prépare un dossier de candidature, dans lequel elle choisit de se positionner sur un minimum de 8 engagements sur les 12 proposés (au moins 2 par axe principal) ;
- Pour chaque engagement, la coopérative choisit librement au moins 1 indicateur, répondant à son organisation, ses métiers, son histoire, son territoire, son projet d'entreprise. Elle explicite en quoi cet indicateur illustre sa Raison d'être, elle indique son résultat actuel et sa valeur cible, et présente le plan d'actions qu'elle entend mettre en œuvre pour l'atteindre. Il peut s'agir d'indicateurs métier, comme d'éléments économique, de gouvernance, ou encore de ressources humaines ;
- Quali'coop est pensée comme une démarche globale, concernant pour tous, et qui doit témoigner d'une réelle volonté d'action. Ainsi, la recherche de l'implication de l'ensemble des salariés et des coopérateurs utilisateurs est un facteur essentiel de sa réussite. Dans son dossier, la coopérative devra témoigner de cette volonté d'association en présentant notamment comment elle a informé l'ensemble de l'équipe et les coopérateurs de la démarche, comment elle les a éventuellement consultés pour la définition des engagements/indicateurs/objectifs.
- La coop remet son dossier complet documenté au comité de validation : les engagements choisis et indicateurs associés, l'explication de sa démarche et objectifs recherchés, une lettre d'engagement de la direction, ainsi que toutes les pièces justificatives que la coopérative estime utiles à la bonne compréhension de son dossier ;
- Le comité de validation se réunit chaque trimestre pour traiter les candidatures. Il étudie le dossier, se prononce sur sa complétude (le cas échéant, il demande un complément d'informations à la coopérative), puis se prononce sur l'admissibilité du candidat ;
- Dans le cas positif, le candidat est déclaré admissible à l'octroi du label. Dès lors, la coop bénéficie de 18 mois pour mettre en place une démarche permettant de répondre aux engagements pris. L'objectif n'est pas qu'elle ait atteint tous les objectifs énoncés dans le dossier de candidature mais de montrer qu'elle se donne les moyens de respecter ces engagements. A 6 et 12 mois, des points d'étape permettront de faire un bilan de l'avancement des actions de la coopérative et d'apporter l'aide et les conseils nécessaires. De manière générale, les candidats pourront solliciter la Fédération en-dehors de ces moments s'ils ont besoin d'échanger sur leur projet ;
- Au bout de 18 mois (ou plus tôt si la coopérative s'estime prête), la coopérative recevra la visite d'un membre du comité de validation pour rencontrer les équipes de la coopérative et évaluer l'avancement des plans d'actions. Ces observations seront partagées avec l'ensemble du comité de validation qui statuera sur l'octroi du label à la coopérative ;
- Le label Quali'Coop sera octroyé pour une durée de 3 ans. Un point d'étape sera organisé à mi-parcours pour valider la persistance dans le temps des engagements pris ;
- Au terme des 3 ans, la coopérative pourra demander le renouvellement du label. Il s'agira alors de démontrer à minima le maintien des résultats du cycle 1, voire d'une amélioration ou de l'enrichissement des indicateurs, ainsi que les moyens mis en œuvre pour arriver à ces résultats.