

ARECCOOP



L'IMPÉRATIF DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Renouvelons nos engagements !

*Séminaire des dirigeants de Coop'HLM
30 janvier 2020*

« C'est une belle harmonie
quand le faire et le dire vont
ensemble »
(Montaigne, Les essais)



Transparence



Dire ce qu'on fait
Faire ce qu'on dit !



INTRODUCTION

LA QUALITÉ DE SERVICE

🔹 Un engagement du mouvement professionnel

- 2003, Congrès Hlm de Lille : enquête triennale de satisfaction
- 2009, Congrès de Toulouse : Plan d'action et naissance du diagnostique HQS
 - ⇒ Dès 2010, 200 organismes avaient pris au moins un engagement qualité adossé à une charte, un référentiel interne ou une certification.
- 2014, Congrès de Lyon : l'agenda Hlm 2015-2018, signé avec l'État place l'engagement qualité au centre de l'action des organismes Hlm
 - ⇒ Création du label Quali'Hlm

🔹 La place de l'accession dans tout ça ?

- Bien qu'intégrée (pour partie) à Quali'Hlm, l'accession sociale reste un métier à part
- Une chaîne de valeur différente, qui s'inscrit dans une temporalité plus courte
- Un projet de vie structurant qui demande de la confiance dans un métier de la promotion souvent décrié
- Des spécificités coopératives à valoriser
 - ⇒ Pertinence d'élargir le cadre du label Quali'Hlm ?
 - ⇒ De l'opportunité de développer une labellisation professionnelle spécifique ?





🔹 Déroulé de l'atelier :

1. État des lieux des pratiques des Coop'Hlm en matière de démarche qualité
2. Les grands témoins Coop :
 - La labellisation Quali'Hlm (Habitat de l'III)
 - La démarche RSE (Isalis)
3. Séquence de travail en sous-groupe : « Habiter en Coop, c'est ... » ?
 - ⇒ renouvelons nos engagements de qualité de service en incarnant nos 7 principes coopératifs
4. Restitution



État des lieux des pratiques des Coop'Hlm

ÉTAT DES LIEUX



qualihlm

La qualité de service en actions et en preuves

VOUS ACCUEILLIR

- Un interlocuteur unique et disponible de l'acquisition jusqu'à la livraison
- Votre date d'entrée dans les lieux correspondante dans le 1^{er} trimestre
- Votre futur logement sera, sécurisé et conforme
- Une visite de courtoisie vous est proposée dans les 2 mois après votre arrivée

ÊTRE À VOS CÔTÉS

- Des services accessibles au 1124 et 7/7 sur internet et par téléphone
- Une aide à la maîtrise de vos charges
- Des contrôles fréquents de la propreté de votre logement et des équipements de votre parking
- Une information rapide en cas d'urgence dans votre résidence
- Un service gratuit de portage de linge en cas de panne ou de problème de votre ascenseur

RESTER ATTENTIF À VOS DEMANDES

- Des demandes de justifiants traitées en 2 jours
- Un accusé de réception de vos demandes immédiat. Un suivi dans les 3 jours
- Des interventions rapides
- Votre satisfaction vérifiée après l'intervention dans votre logement

VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS CONTRATS DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS

- Un point annuel sur votre demande de changement de logement
- Une pré-vente avant votre départ

NOS 8 ENGAGEMENTS

- Des possibilités d'acquisition variées, innovantes et à prix maîtrisés**
 - Location locative
 - Aidé aux Solidaires
 - Faillite participatif
 - TOA (taux réduit 0,5%) sur financer des secteurs géographiques
- Un conseil et un accompagnement personnalisés**
 - Un conseiller pour vous informer et accompagner votre projet PAU, VLS
 - Des modalités de vente adaptées à chaque étape de votre acquisition
- Une information régulière à chaque étape de votre acquisition**
 - Vous serez informés de la transaction de votre futur logement sur votre espace communication
 - Il vous sera proposé un accompagnement personnalisé
 - Il vous sera proposé un accompagnement personnalisé
 - Il vous sera proposé un accompagnement personnalisé
- Un logement certifié pour sa qualité de vie et d'usage, son respect de l'environnement et sa haute performance énergétique**
 - Nous nous engageons à respecter les normes de qualité de vie et d'usage, son respect de l'environnement et sa haute performance énergétique
- Votre satisfaction prise en compte**
 - Nous réalisons des enquêtes de satisfaction aux étapes clés de l'acquisition de votre logement
 - Nous réalisons des enquêtes de satisfaction aux étapes clés de l'acquisition de votre logement
 - Nous réalisons des enquêtes de satisfaction aux étapes clés de l'acquisition de votre logement
- Des options adaptées à vos attentes**
 - Pack Qualité
 - Pack Prévoies
 - Pack Liberté
- Un service après vente à votre écoute**
 - Il traite chaque de vos demandes et les résolutions éventuelles apparues dans votre logement
 - Après la livraison, l'équipe des techniciens des équipes dédiées à la haute des prestations de services relatives
- Une acquisition sécurisée***
 - Une assurance de revenu
 - Une garantie de crédit
 - Une garantie de réajustement
 - Engagement associé à un livrable personnalisé, selon le processus d'acquisition et l'objectif de financement



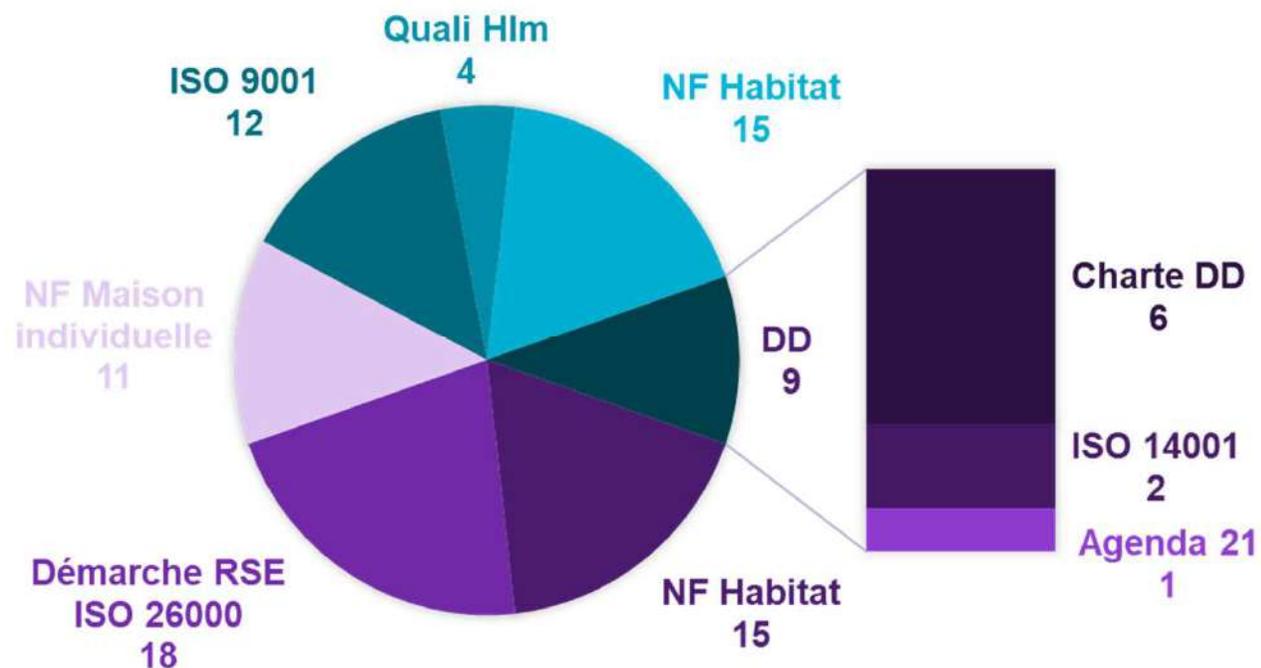
8 ENGAGEMENTS

- Des logements de qualité à des prix maîtrisés**
Nous vous proposons un logement abordable, adapté à vos ressources et au meilleur rapport qualité/prix.
- Une démarche environnementale**
Nous concevons nos opérations dans le respect d'une démarche environnementale favorisant les économies d'énergie.
- Un accompagnement et un conseil personnalisés**
Nous vous proposons un conseil personnalisé et adapté à votre projet et serons à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches administratives et financières.
- Une information régulière tout au long de la construction**
Nous nous engageons à vous informer sur l'avancement de l'opération. Selon les pratiques de chaque signataire, ces informations seront communiquées aux étapes clé et lors des visites sur site.
- Le respect du contrat**
Nous veillerons au respect de la qualité des prestations prévues et le délai contractuel de livraison. Le mois de livraison sera confirmé trois mois à l'avance.
- La réactivité dans le service après-vente**
Nous serons à votre écoute et réactifs auprès des entreprises concernées afin de résoudre les dysfonctionnements qui pourraient apparaître dans l'année de parfait achèvement.
- Un accompagnement dans la mise en place de la copropriété**
Nous pourrions vous conseiller sur la phase de mise en place de la copropriété et vous aider à la compréhension de la fonction de syndic de copropriété.
- Une acquisition en toute sécurité**
Des garanties de rachat de votre bien et de réajustement vous permettront de mieux faire face en cas d'accident de la vie.

ÉTAT DES LIEUX DES PRATIQUES DES COOP

9 52 Coop'hlms engagées dans une démarche qualité

Au 31.12.2018, 18 Coop'Hlm n'avaient pas réalisé leur enquête triennale qualité de service (soit près de 19 000 logements)





Quali'Hlm :
Une démarche
d'amélioration
continue et concertée
de la qualité de
service

Habitat de l'III (67)



Démarche RSE de groupe

Cécile Eyrolles
Isalis (38)

PRESENTATION DU GROUPE



PROMOTION
IMMOBILIÈRE



AGENCE
IMMOBILIÈRE



SECTEUR CONCURRENTIEL

BAILLEUR
SOCIAL



LOGEMENT
LOCATIF SOCIAL
+ VENTE HLM

SOCIÉTÉ D'HABITATION DES ALPES

SYNDIC
SOLIDAIRE



GESTION DE LOTS
DE COPROPRIÉTÉS

FOYER DE L'ISÈRE

ACCESSION
SOCIALE
A LA PROPRIÉTÉ



PROGRAMMES
NEUFS
EN ACCESSION

FOYER DE L'ISÈRE

BAILLEUR
SOCIAL



LOGEMENT
LOCATIF SOCIAL

LOGEMENT PAYS DE VILLE

SECTEUR SOCIAL

PARTENAIRES



MEMBRES
ASSOCIÉS

ORIGINE DE LA DEMARCHE

Volonté de structurer les activités du « pôle social » du groupe en prenant en compte toutes les parties prenantes (collaborateurs, clients, administrateurs, élus locaux, fournisseurs...) qui nous permettent de réaliser notre objet social.

Démarche initiée en 2014 avec le cabinet VIGEO qui a analysé notre organisation à partir :

- entretiens individuels internes et externes :
 - 19 entretiens internes
 - 4 entretiens collectifs salariés (12)
 - 1 entretien avec les représentants du personnel
 - 3 entretiens externes (médecin du travail, deux collectivités locales)
- exploitation de 80 documents internes

Cet état des lieux a permis d'élaborer une synthèse avec une notation sur les 7 domaines :

1. L'environnement
2. Les questions relatives aux consommateurs
3. La loyauté des pratiques
4. Les communautés et développement local
5. Les droits de l'homme
6. Les relations et conditions de travail
7. La gouvernance



Nos points forts & axes de progrès

PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA DEMARCHE

❑ Enquêtes afin de mieux connaître nos parties prenantes :

- personnel
- nos nouveaux locataires entrants
- nos acquéreurs

❑ Rencontres des partenaires externes

Echanges directeurs / Maires des communes avec lesquelles nous travaillons afin de les informer de notre démarche et de les écouter sur nos interventions et sur leurs attentes et besoins.



Constitution de groupes de travail

Les résultats de l'analyse de VIGEO, et les résultats des enquêtes, ont permis de dégager des **thèmes principaux** et la constitution de groupes de travail avec l'ensemble des cadres de la société.



LES ACTIONS MENEES

1. Environnement

➤ Construction neuve

- Des chantiers à faibles nuisances respectueux de leur voisinage et de l'environnement.

Mise en place charte "chantier vert" qui implique l'ensemble des acteurs d'une opération de la conception du projet jusqu'à la livraison :

- les méthodes utilisées sur le chantier ;
- les nuisances sonores, visuelles ;
- les impacts sur les avoisinants (poussière, salissure, abords chantier, gestion des déchets, perturbations dans les déplacements des riverains ;
- la protection des travailleurs sur le chantier ;
- la consommation d'eau et d'énergie durant les travaux.

- Une politique produits respectueuse

Une attention particulière est portée sur les produits utilisés (peintures, sols...) dans nos constructions, afin de prendre en compte leurs impacts sur l'environnement, et la santé de nos clients.

PLURALIS **LES CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE** **isalis**
PLURALIS S'ENGAGE

La réussite d'un chantier à faibles nuisances nécessite l'implication de chacun des acteurs de l'opération.
À travers sa démarche d'intégration des principes du Développement Durable dans chacune de ses activités, Pluralis souhaite apporter, aux côtés de ses partenaires, une contribution pour la réalisation de chantiers respectueux de leur voisinage et de l'environnement.

- 1 GOUVERNANCE**
Je m'attache à m'impliquer activement dans la mise en œuvre de méthodes, procédés et outils visant à réaliser un chantier à faibles nuisances.
- 2 NUISANCES SONORES**
Je limite les nuisances sonores tant pour les riverains que pour les travailleurs par un choix approprié de méthodes et techniques de construction à des horaires appropriés.
- 3 POUSSIÈRES ET SALISSURES**
Je choisis une organisation, du matériel et des techniques limitant les émissions de poussières et salissures.
- 4 IMPACT VISUEL**
Je donne une image d'un chantier soigné (clôture, organisation...), reflet de savoir-vivre des entreprises et de qualité des réalisations.
- 5 PERTURBATIONS DES DÉPLACEMENTS**
Je minimise les perturbations des déplacements pour les usagers et riverains par une réflexion sur les circulations et stationnements du chantier.
- 6 POLLUTION DE L'EAU, DE L'AIR, DES SOLS**
Je me prémunis de toute pollution en adoptant les procédés constructifs et en limitant le recours aux produits nocifs et dangereux.
- 7 PRÉSERVATION DES AVOISINANTS**
Je m'attache à préserver les existants et avoisinants (abords du chantier, constructions, végétation, vestiges...).
- 8 PRÉVENTION ET PROTECTION DE LA SANTÉ**
Je m'engage dans une démarche active de protection de la santé des travailleurs et de lutte contre les risques.
- 9 CONSOMMATION D'EAU ET D'ÉNERGIE**
Je contribue activement à la réduction des consommations d'eau et d'énergie sur le chantier.
- 10 GESTION DES DÉCHETS**
Je m'engage à réduire les quantités de déchets et à améliorer la gestion conformément aux Plans départementaux de Gestion des Déchets.

LES ACTIONS MENEES

➤ Réhabilitation

• Minimisation des gaz à effet de serres

Les actions en faveur de l'environnement (isolation des façades, utilisation de modes de chauffage adaptés...) dans la rénovation du patrimoine permet de collecter des certificats d'économies d'énergies qui sont revendus aux entreprises polluantes.

➤ Auprès de nos clients

• Promouvoir la bonne utilisation des nouveaux équipements

Pour une utilisation optimale des nouveaux équipements, et diminuer l'impact environnemental > mise en place de fiches d'utilisation à disposition des clients (diffusées sur une clé USB / acquéreurs). Distribution d'un « kit vert » (ampoules BC, mousseur...).

• Entretien des locaux responsable vis-à-vis des collaborateurs, des locataires et de l'environnement

Des produits d'entretien non nocifs, tant dans leur manipulation qu'au niveau des émanations gazeuses, respectueux des dernières normes environnementales. L'équipe propreté dédiée au sur-entretien (décapage des sols, nettoyage des extérieurs et garages) utilisent désormais des machines fonctionnant principalement à l'eau, sans produit.



LES ACTIONS MENEES

- Une information de nos locataires sur les risques de santé à l'intérieur des logements

Le personnel de proximité a été formé sur les risques de santé à l'intérieur des logements afin de relayer l'information aux locataires. Sensibilisation à la problématique Amiante auprès de l'ensemble du personnel. Depuis juillet 2017, aucun travaux dans les logements sans la délivrance d'un diagnostic amiante.

➤ Au niveau de l'entreprise

- Développement du plan de mobilité

Le nombre de véhicules en autopartage, permettant de limiter le nombre de salariés utilisant leur véhicule pour se rendre sur leur lieu de travail, initialement au nombre de 2, a été porté à 4 puis à 5 en 2018.

Dans un souci environnemental, les véhicules de service et en autopartage à moteur diesel ont été abandonnés au profit de véhicules à moteur essence.

Deux vélos électriques sont également disponibles pour les salariés.

Afin de favoriser les transports en commun pour les déplacements domicile-travail des collaborateurs, l'entreprise prend en charge 70% du coût des abonnements.



LES ACTIONS MENEES

2. Questions relatives aux consommateurs

- Acquisition d'un logiciel pour exploiter au mieux les enquêtes de satisfaction
A l'écoute de nos accédants, leurs observations permettent l'amélioration des prestations et projets proposés.
- Une information plus complète des accédants au cours du chantier
Mise en place une lettre info chantier à l'attention des accédants. Cette lettre leur est adressée aux 4 phases essentielles du chantier. Elle permet de les informer sur l'avancement du chantier, les prestations, les services...



[Lettre Alasra n3 - juin 2017.pdf](#) [Lettre Entretoise - LIVRAISON - PAGES.pdf](#)

LES ACTIONS MENEES

- Une sensibilisation de nos acquéreurs /coopérateurs
Remise d'une plaquette explicative avec pack services

[Plaquette Coop.pdf](#)

- Différents supports d'information mis en place

Le journal PLURIEL, la création de fiches, l'ACTUALITE des copropriétaires... informent nos clients sur les évolutions réglementaires, les bonnes pratiques et bons gestes à respecter afin de maintenir leur logement sain (aération, entretien, prévention incendie..., les économies d'énergie et plus généralement toute information nécessaire.

[PLURIEL.pdf](#) [Courrier DAAF pour Foyer isere.pdf](#) [Loi ALUR.pdf](#) [Actu juridique copro - sept 2016.pdf](#)

- Des risques maîtrisés dans les parties communes

PLURALIS a créé deux postes de technicien chargés de contrôler annuellement le bon fonctionnement des organes de sécurité de nos résidences.

- Un accompagnement des locataires en cas de sinistre

PLURALIS a dédié deux techniciens qui assistent à l'ensemble des expertises, après sinistre, afin de défendre les intérêts de nos locataires face aux compagnies d'assurance et de les aider dans leurs démarches.



LES ACTIONS MENEES

- Des mesures préventives pour assurer le traitement social de l'impayé
3 postes de conseillers en économie sociale et familiale. L'objectif est de renforcer l'accompagnement social des locataires pendant les phases pré-contentieux et contentieux. Mise en place du prélèvement automatique au niveau des copropriétés.
- Augmentation du niveau d'exigence vis-à-vis de nos prestataires
2 techniciens afin de suivre et d'exiger de nos partenaires une prestation de qualité, en accord avec les attentes de nos locataires.
- Développement de l'insertion par l'emploi.
En complément des démarches engagées par les EPCI les clauses concernant la promotion de l'emploi et les mesures d'ordres sociales sont étendues à l'ensemble de nos marchés, supérieurs à 90 000 euros, quel que soit le secteur géographique sur lequel nous intervenons. Les personnes concernées par cette action sont :
 - les jeunes de faible niveau de formation et notamment ceux inscrits à la mission locale,
 - les chômeurs de longue durée,
 - les bénéficiaires du RSA et des minima sociaux,
 - les travailleurs handicapés reconnus par la MDPH,
 - les personnes sans emploi pour lesquelles l'accès au marché du travail nécessite le recours à un accompagnement et des dispositifs spécifiques d'insertion...Le non respect > la résiliation du marché + demande d'indemnités pour préjudice subi, sur la base de l'estimation du coût des emplois non pourvus.

LES ACTIONS MENEES

Pour les petits travaux de peinture et d'entretien des espaces verts > proposition de recours à des entreprises d'insertion au niveau du syndic.

3. Loyauté des pratiques

- Prévention de la corruption

Une charte sur la prévention de la corruption a été intégrée au règlement intérieur de l'entreprise. Ces documents ont été remis à l'ensemble des salariés et administrateurs, après avoir été validés par les conseils d'administration des différentes sociétés.

Cette charte fait désormais partie des documents remis à chaque nouveau salarié.

4. Relations et conditions de travail

- La pénibilité

Pour notre personnel et nos clients, une annexe 5 intitulée "Pénibilité / sécurité" a été ajoutée à notre programme afin que les maîtres d'œuvre portent une attention particulière sur la réduction de la pénibilité lors de l'entretien du patrimoine et soient attentifs à la sécurité des intervenants.

L'équipe propreté dédiée au sur-entretien utilise désormais des machines dont la pénibilité est réduite. Un diable électrique est actuellement à l'étude afin de monter ce matériel dans les étages pour les résidences sans ascenseur.



LES ACTIONS MENEES

- Accords d'entreprise

- sur l'intergénérationnel

Des actions en faveur de la formation et de l'emploi des jeunes. Pour accompagner ces emplois, des salariés sont formés au tutorat.

D'autres actions sont menées pour soutenir des écoles et/ou des cursus de formation : versement de la taxe d'apprentissage, intervention dans les formations, participation à des projets d'études, soutien à la formation MOBAT (Maîtrise d'Ouvrage en Bâtiment).

- sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Mesure annuelle des écarts de salaires.

- sur le temps de travail

Cet accord signé en 2019 vise à concilier vie professionnelle et vie familiale et amener de la flexibilité dans le temps de travail.



LES ACTIONS MENEES

5. Gouvernance

- Concertation avec les associations de locataires
Mise à jour du plan de concertation signé avec les associations de locataires en 2014.
- Rencontre avec les collectivités
De juillet et septembre 2016, la direction a rencontré des élus locaux avec l'objectif de recueillir leurs attentes et leur ressenti sur notre participation aux actions institutionnelles . les attributions de logement ; la proximité ; le patrimoine ; le développement, leur appréciation générale. En synthèse, il est ressorti une satisfaction globale / Efforts de réhabilitation du parc et donc la qualité du patrimoine offert à la location + L'action et la réactivité de nos équipes de proximité + Notre gestion de la demande.
- Mobilisation des forces en interne
Valorisation d'initiatives en interne : un trophée de la concertation locative a été ouvert à l'ensemble du personnel. 4 projets lauréats sur les 12 présentés :
 - La concertation locative 2.0 (Prix spécial du jury)
 - L'art au service du mieux vivre ensemble
 - Des jardins collaboratifs à la place des espaces délaissés
 - Partag'Loc : favoriser les échanges de services entre les habitants

LES ACTIONS MENEES

- Participation des copropriétés au Festival Grenoble Street Art

En lien avec les copropriétaires, proposition de plusieurs façades < Art urbain

- Contrôle interne renforcé

La mise en place d'un contrôle interne renforcé avec 4 collaborateurs dédiés et des missions données annuellement par la direction générale

- Ecriture de procédures internes suivies d'audit

L'accélération de l'écriture des procédures internes qui désormais font l'objet d'audit internes afin d'améliorer l'efficacité de nos processus et la qualité de service.

- Une meilleure information des administrateurs et des associations de locataires

Une information de nos administrateurs et les représentants des locataires de notre démarche et des avancées à chaque AG.

- La mise en place d'indicateurs

La mise en place d'un tableau de bord afin de suivre les indicateurs fixés.



LE BILAN

1. Au niveau des administrateurs et des associations de locataires

Les administrateurs comme les représentants de nos locataires sont mieux informés de nos actions. Ces derniers peuvent même parfois être associés à des actions.

Le rapport annuel fait au moment de l'assemblée générale est très apprécié et cela renforce les liens avec les associations de locataires.

2. Au niveau des clients

Les enquêtes mises en place (nouvel entrant et suite livraison) permettent de réagir et d'ajuster nos actions et procédures dans un souci d'amélioration de la qualité et la satisfaction de nos clients.

L'accompagnement des locataires en difficulté par les conseillères économiques et sociales permettent de les accompagner rapidement dans la recherche de solutions.

Les informations données aux locataires sur les risques à l'intérieur du logement et les formations de nos agents permettent d'anticiper tout mouvement de panique qui pourrait exister, notamment avec l'amiante.

Le contrôle du respect des contrats par nos prestataires permet de justifier au locataire les charges qu'il supporte.

L'accompagnement des locataires en cas de sinistre, notamment à l'expertise, permet de mieux les accompagner dans les relations avec l'assurance.



LE BILAN

3. Au niveau des salariés

Les groupes de travail ont permis de mobiliser les cadres, ils facilitent les échanges et une meilleure coopération.

Les différents accords apportent de la cohérence dans les actions de l'entreprise et favorisent le bien-être au travail. La constitution d'un groupe sur la pénibilité et les actions menées contribuent à la diminution des AT.

Les projets avec les locataires permettent à certains collaborateurs, éloignés du terrain, de se rapprocher des locataires

La charte sur la corruption permet d'éclaircir nos relations avec nos prestataires et éclaire sur les bonnes pratiques.

Le plan mobilité permet aux salariés d'avoir un gain sur leur pouvoir d'achat.

4. Au niveau de l'entreprise

Le contrôle interne permet de faire apparaître les points où l'entreprise pourrait être plus performante. Les mesures prises pour accompagner les locataires en difficulté améliorent le taux de recouvrement et diminuent les impayés (Taux de 1,71% au 31/12/19 pour les locataires présents). La mise en place d'une procédure pour les travaux d'amélioration du logement et d'isolation permet d'obtenir des certificats d'économies d'énergie et des dégrèvements de TFPB qui représentent aujourd'hui une ressource non négligeable.

La mise en place de véhicules en autopartage diminue les frais de fonctionnement.



Place à la créativité
et à l'intelligence
collective !

RENOUVELONS NOS ENGAGEMENTS !

📌 Les règles du jeu

- Constitution de 7 groupes de travail
- Chaque groupe travaille sur 2 des 7 principes coopératifs
- 2 séances de 15 mn de réflexion collective pour répondre à ces 2 questions :
 - ⇒ Qu'est ce qui fait sens pour le client, qu'est ce qui crée de la valeur, de la confiance ?
 - ⇒ Quel(s) engagement(s) pouvons nous prendre, nous Coop'Hlm ?
- Restitution et mise en discussion

9 Rappel des 7 principes



Solidarité

Les coopératives sont solidaires entre elles. Chacune d'elles met en œuvre et propose à ses membres des **solutions** d'habitat socialement responsable.



Service

La coopérative tient compte de la situation économique et sociale de ses membres pour leur **proposer** des services, des conseils et des produits **adaptés**.



Pérennité

Dans une recherche constante d'**innovation**, la coopérative **investit** au service des générations présentes et futures.



Transparence

Coopérateur.trice.s et associé.e.s sont **informé.e.s** de la vie et de la situation de la coopérative. Les membres et les élu.e.s bénéficient des **formations** nécessaires pour développer une réelle pratique de la **démocratie**.



Proximité

La coopérative contribue au **développement régional** et à l'**ancrage local**.



Responsabilité

Coopérateur.trice ou associé.e, **chacun.e** est responsable du bon fonctionnement de la coopérative.



Démocratie

Coopérateur.trice ou associé.e, chacun.e **participe** aux décisions de l'assemblée générale. Les dirigeant.e.s sont **élu.e.s** démocratiquement par les membres de la coopérative.

The background is a solid dark purple color. It features several large, overlapping circles in a lighter shade of purple. These circles are arranged in a way that they appear to be part of a larger, abstract pattern, possibly representing a globe or a network. The circles are centered and overlap each other, creating a sense of depth and movement.

**MERCI POUR VOTRE
ACTIVE PARTICIPATION !**