

COO.PAIRS, PIONNIER ET DÉMONSTRATEUR DE NOTRE MODÈLE COOPÉRATIF

Aujourd'hui reconnue par l'État et l'ensemble du secteur professionnel, Coo.pairs reste la première coopération initiée par les sociétés du Groupe TG avec Aquitanis. Exemplaire dans sa démarche d'élaboration comme dans son déploiement, Coo.pairs a ainsi démontré la pertinence de notre modèle, coopératif et en réseau. Son succès a ouvert la voie et contribué à façonner les autres collaborations du Groupe.

Quatre ans après sa naissance, Coo.pairs s'impose aujourd'hui comme un maillon essentiel de la chaîne globale de gestion et de production de logement en région, pour les sociétés du Groupe comme pour Aquitanis, notre partenaire.

Une efficacité illustrée par un fait marquant parmi d'autres : en 2020, notre Centre Relations Clients a achevé sa mue pour devenir une véritable agence numérique multicanal et multi-flux. Il s'est révélé une ressource précieuse pour relever les nombreux défis posés à nos équipes dans la gestion de la pandémie et pour accompagner nos publics.

Cette capacité à faire preuve d'agilité, d'efficacité et d'innovation crée de la valeur pour les territoires et les acteurs. Elle représente le dénominateur commun des sociétés du Groupe TG et s'inscrit au cœur de son projet coopératif.



ZEPHYR18, ISTOCK

ORGANISATION

ET VOCATION

Société Anonyme de Coordination (SAC) créée avec Aquitanis, Office public de l'habitat de Bordeaux Métropole

CRÉATION

2016

MOYENS

Une équipe de 35 personnes co-pilotée par Mésolia avec Aquitanis

MISSIONS

- Garantir et renforcer la qualité de service à destination des locataires à travers sa plateforme digitale de services,
- Réaliser une prospection foncière en Nouvelle-Aquitaine pour alimenter les besoins de productions locatives et en accession sociale à la propriété (environ 1500 logements par an sur la Région pour le compte de ses membres),
- Proposer un service de syndic solidaire de copropriété.

NOS AVANCÉES 2020

PLATEFORME DE SERVICES DIGITALE

- Traitement et suivi de la relation client pour un public de plus 100 000 locataires, majoritairement autour de demandes administratives, réclamations techniques et demandes de logements,
- Élargissement du champ d'intervention couvrant : les appels entrants, sortants, l'extranet client, les activités back-office comme la saisie de demandes de logement, d'attestations d'assurance, d'enquêtes règlementaires, callback...
- Enregistrement du millionième appel reçu. À date, la plateforme a traité 1300 000 appels et envoyé près de 800 000 SMS,
- Forte mobilisation pour permettre la continuité des services durant la pandémie, faciliter le télétravail et jouer un rôle actif dans les appels de solidarité adressés aux locataires âgés de nos sociétés.



COPROPRIÉTÉ CŒUR GINKO, BORDEAUX

PROSPECTION FONCIÈRE

- Réalisation de plusieurs opérations de captage foncier pour les structures de production du Groupe, à l'image du rachat de terrain sur les communes de Pessac, du Taillan-Médoc ainsi que de Bordeaux,
- Organisation et structuration de la prospection.

SYNDIC SOLIDAIRE

- Finalisation du modèle d'organisation de l'activité de syndic solidaire par les équipes d'Aquitanis et de Mésolia,
- Lancement opérationnel et mobilisation des équipes sur les différents sites,
- Obtention d'un premier mandat de gestion auprès de la copropriété de Coeur Ginko (Bordeaux), pour un lot de 600 places de stationnement,
- La finalisation d'un plan d'activité portant sur plus de 7 000 lots en 3 ans.

NOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION : LA NOUVELLE-AQUITAINE



COOPAIRS
BORDEAUX

CONTACT

Olivier Sanchez

ADRESSE

16 -20 rue Henri Expert
33082 Bordeaux Cedex

TÉLÉPHONE

05 33 89 40 01

MAIL

contact@groupetg.fr

Crédits photos : Pascal Rouse et Istock - Conception : Agence bastille