



Rapport d'activité

EXERCICE 2021

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. Exemple 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.

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

Une efficacité illustrée par un fait marquant parmi d'autres: en 2021, notre centre relations clients a achevé sa mue pour devenir une véritable agence numérique multicanal et multiflux. 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.

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 près de 40 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 1 500 logements par an sur la région pour le compte de ses membres);
- Proposer un service de syndicat solidaire de copropriété.

Nos avancées 2021

PLATEFORME DE SERVICES DIGITALE

- **Traitement et suivi de la relation client** pour un public de plus de **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 réglementaires, callback;
- **Traitement de 1 800 000 appels** et envoi de près de **1 000 000 de 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.

PROSPECTION FONCIÈRE

- Réalisation de plusieurs **opérations de captage foncier** pour les structures de production du Groupe;
- **Organisation et structuration de la prospection.**

SYNDIC SOLIDAIRE

- Démarrage d'activité avec prise en gestion de **2 200 lots** sur l'année 2021;
- Initialisation d'un plan de développement portant sur plus de **7 000 lots** à en trois ans;
- Démarrage du déploiement de l'activité en Occitanie.



Résidence:
JARDIN DES DEUX CHÊNES

**NOTRE TERRITOIRE D'INTERVENTION :
LA NOUVELLE-AQUITAINE & L'OCCITANIE**



Contact

Olivier Sanchez

16 - 20, rue Henri-Expert
33082 Bordeaux Cedex

T. 05 33 89 40 01
contact@groupeoikos.fr