

# Club Management & Marketing

Journée-débat – jeudi 5 février 2009

« Le management de la qualité de service à un tournant »

Lieu : NOVOTEL PARIS-BERCY - 85, rue de Bercy – 75012 PARIS  
Accès : RER A – Gare de Lyon puis Métro : lignes 6 ou 14 - Station Bercy

journée débat

9 H 00	Accueil des participants, café d'accueil
9 H 30	Présentation et introduction de la journée par Bernard Blanc administrateur du Club et Directeur général d'Aquitanis et René Bondiguel, administrateur du Club et Directeur général d'Archipel Habitat.
10 H 00	<p><b>La qualité de service et son organisation : finalités, modalités et autres questions</b>, par Pascal Ughetto, sociologue chercheur au Latts, université de Paris Marne-la-Vallée, intervenant dans la recherche-action du Club sur le management de la qualité de service en site dégradé.</p> <p>En se préoccupant de la qualité de service, l'habitat social s'est joint à tous ces secteurs et toutes ces entreprises qui, dans l'industrie et les services, ont multiplié les démarches qualité ces dernières années. La qualité de service fait partie de toute une série d'innovations qui ont conduit à développer des outils de gestion (parfois informatisés) aidant les entreprises et leurs collaborateurs à s'organiser pour garantir le résultat, assurer la traçabilité, atteindre des performances élevées. Quel bilan en faire ? A quelles nécessités exactes ces outils de gestion tentent-ils de répondre ? Il s'agira de faire le point sur la contribution qu'ils apportent aux entreprises dans les conditions actuelles d'exercice de leur métier et d'évaluer ce qu'ils deviennent, leur mobilisation réelle, leur portée, leurs limites dans le fonctionnement quotidien et, notamment, dans le travail des collaborateurs.</p>
11H30	<b>L'apport et les limites des démarches qualité dans les organismes de logement social</b> : témoignages de Bernard Blanc, Directeur général d'Aquitanis - Jacques Brenot, Directeur général de Logivam - Catherine Hluszko, Responsable Pôle qualité et DSU d'Efidis - Christophe Pallot, Habitat & territoires conseil, Responsable mission « diagnostic conseil qualité » pour l'Union sociale pour l'habitat.
12 H 30	Déjeuner sur place
14 H 00	<p><b>La construction de l'implication des collaborateurs dans une entreprise de service, l'exemple de France Telecom</b>, par Christian Guibert, directeur des réseaux de management, France Telecom OPF.</p> <p>Dans le cadre d'une entreprise en forte mutation depuis une dizaine d'années quels enseignements peut-on tirer des conditions d'implication des collaborateurs dans la qualité de service dans un contexte de changements ? Quel équilibre entre culture de la norme et culture du service, comment se complètent-elles ? Quelles modalités d'implication des collaborateurs peut-on mobiliser ? Comment mobiliser le management des différentes modalités d'implication.</p>
15 H 30	<b>Synthèse de la journée et principaux enseignements</b> , par Bernard Blanc, René Bondiguel et Pascal Ughetto : Quels approfondissements et quelles suites pour le secteur professionnel ? Comment le secteur peut-il tirer profit de ce type d'approches ?
16 H 30	Clôture de la journée

## Journée débat – jeudi 5 février 2009

Merci de retourner ce bulletin d'inscription à Emilie Devaux

Club Management & Marketing - 2, rue Lord Byron – 75008 PARIS - Tél. 01 40 75 78 84 – Fax. 01 45 62 90 40

« Le management de la qualité de service à un tournant »

Madame, Monsieur : .....

Organisme : .....

Adresse : .....

Fonction : .....

Tél. : ..... E-mail : .....

Participera à la journée :  Adhérent au Club – 70 €

Non Adhérent au Club – 500 €

N.B. : Toute inscription à la journée sera facturée (sauf annulation adressée par télécopie 72 H avant)