

Séminaire des Responsables Marketing & Qualité Les 25 & 26 novembre 2009

**« Quel positionnement dans les organismes ?
Quelles missions et quels enjeux ? »**

Lieu : HOLIDAY INN EXPRESS
Paris-Canal La Villette – 68, quai de la Seine – 75019 PARIS
Accès : Métro ligne 7 – Station : Riquet

Le Club management a décidé d'inaugurer une nouvelle formule de rencontre métier autour de la fonction qualité et marketing au sein des organismes HLM.

Le développement de la thématique qualité de service, au cœur des préoccupations des organismes de logement social, a vu l'émergence de fonctions nouvelles : les fonctions qualité étendues parfois aux problématiques du marketing.

Il a semblé intéressant, à l'heure où le développement de la qualité de service constitue un axe fort du mouvement professionnel, où l'évaluation de la performance dans ce domaine connaît une nouvelle actualité avec les futures conventions d'utilité sociale de faire le point sur cette fonction qualité / marketing au sein des organismes de logement social. Se pose également la question de la place du marketing dans notre profession : la Qualité est-elle pour nous, une étape qui conduit au Marketing ?

Dans le cadre du séminaire nous aurons en avant première la présentation de la boîte à outils marketing destinée aux PME commandée par le ministère de l'industrie à l'association nationale du marketing (ADETEM). Sa collaboration à notre journée s'accompagnera de l'intervention de spécialistes du marketing.

Ces rencontres visent à développer les échanges entre titulaires d'une même fonction sur des problématiques communes.

La première rencontre vise à faire un premier état de la question avec les praticiens directement concernés par la mise en place des approches qualité et marketing, de mesurer avec eux le chemin parcouru et les développements à poursuivre,...

Vous serez sollicités par un questionnaire individuel nous permettant de recueillir des informations en vue d'introduire les différentes séquences de travail et vous permettant de préparer au mieux votre participation.

1. Les objectifs du Séminaire

- Réaliser un premier état des lieux de cette fonction au sein des organismes HLM : les contours de ses missions, son positionnement interne, les approches mises en œuvre, les modes d'intervention développés au sein des organisations,...
- Engager la réflexion sur les perspectives d'évolution de cette fonction et des thématiques « qualité et marketing » au sein des organismes de logement social,...quels sont les étapes ou voies qui conduisent à l'intégration du marketing dans nos activités ?

2. Les moyens

- Une préparation du séminaire sur la base d'un questionnaire à retourner au secrétariat du Club Management et Marketing portant sur vos réalités et pratiques professionnelles,
- Une synthèse des questionnaires et une mise en perspective par Habitat & territoires conseil,
- Un séminaire de 2 jours alternant exposés et temps de travail collectifs,
- Une synthèse des travaux,
- Une approche associant un réseau professionnel extérieur à notre profession, l'association nationale du marketing (ADETEM¹).

3. L'organisation du séminaire

Le séminaire est organisé autour de quatre séquences :

- Une séquence autour des approches de la qualité et du marketing au sein des organismes de logement social : historique de la qualité au sein des organismes de logement social (de la qualité du produit à la qualité de service), les approches mises en œuvre, les résultats obtenus, les limites rencontrées, les développements à opérer,...
- Une séquence autour des modes d'organisation de la fonction qualité au sein des organismes de logement social : le périmètre d'intervention, le vécu de cette fonction, les difficultés et les points de blocage, les conditions de réussite d'une fonction transversale, ses interactions ou recouvrement avec la fonction marketing...
- Une séquence autour des perspectives : les chantiers qualité de service et marketing à conduire, le développement des fonctions qualité et marketing,...
- Une séquence de synthèse, d'échanges et d'enrichissement entre participants et directions générales : les enjeux de développement de cette fonction au sein des organismes de logement social.

¹ Créée en 1954 l'ADETEM a pour ambition de partager connaissances et expériences et diffuser les techniques et l'esprit d'un marketing à la française. Sa vocation est triple : organiser des échanges entre décideurs dans le cadre de Clubs d'échanges professionnels et de séminaires à Paris et en Régions ; assurer une veille active et informer sur les pratiques et les innovations marketing ; être la référence de la profession en matière de méthodes et d'éthique. Site internet, www.adetem.org

Programme...

Mercredi 25 novembre 2009	
9 H 30	Accueil, introduction, rappel des objectifs et du déroulement du séminaire , Pierre-Yves Antras, Vice-président du Club Management & Marketing et Jacques Brenot, Administrateur.
De 10 H 00 à 12 H 30	L'histoire de la qualité et du marketing au sein des organismes de logement social Exposé introductif de Christophe Pallot (directeur d'activités organisation / management HTC, secrétariat du Club) ou Christine Roudnitzky (conseillère technique qualité à l'USH). Retour sur les questionnaires et échanges avec les participants sur le chemin parcouru et l'histoire qualité des organismes.
12 H 30	Déjeuner pris en commun
De 14 H 00 à 17 H 30	L'organisation de la fonction qualité / marketing au sein des organismes de logement social <ul style="list-style-type: none"> ▪ Périmètre de responsabilité et champ d'intervention, approche de la qualité, ▪ Mode d'organisation : rattachement hiérarchique, moyens à disposition, rôle et positionnement dans la conduite des chantiers qualité,... ▪ Mode de coordination / coopération avec les services impliqués dans la production de la qualité, la transversalité, la gestion de projet,... ▪ Mode d'évaluation et de pilotage de la performance qualité (dans le contexte de la Loi Molle, du RSE...). Retour sur les questionnaires aux participants et exemples de notre milieu professionnel. 1 ^{ère} séquence d'atelier
Jeudi 26 novembre 2009 (avec la présence d'ADETEM)	
De 9 H 00 à 12 H 30	Bilan et perspective de la fonction qualité / marketing <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan des approches conduites, et des organisations en place, les acquis, les difficultés / limites rencontrées,... ▪ Etat des pratiques en matière de marketing dans les PME françaises : intervention extérieure ADETEM, ▪ Les enjeux nouveaux de la fonction : les problèmes, les préoccupations nouvelles à traiter, ... la mesure de la performance, la diversification des produits / services, ▪ Les impacts : périmètre d'intervention, approche et méthode, culture et savoir-faire, management et compétences,... ▪ Les conditions de réussite. Retour sur les questionnaires (2 ^{ème} partie du questionnaire aux participants). Témoignage extérieur : La boîte à outil marketing pour une PME : présentation du référentiel commandé par le ministère de l'industrie (ADETEM). 2 ^{ème} séquence d'atelier
12 H 30	Déjeuner pris en commun
De 14 H 00 à 16 H 30	Le métier de responsable qualité / marketing : réalités et mise en perspective Restitution des travaux, échanges et discussion avec des directions générales <ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une synthèse sur les enjeux qualité / marketing, les impacts et les limites pour la fonction marketing, - De quoi a-t-on finalement besoin, vers quoi doit-on se diriger ? - Table ronde avec des dirigeants du Club.