

# Club Management & Marketing

Journée-débat – mardi 24 mars 2009

« Des attentes diversifiées, des réponses plurielles : quelle proximité pour demain ? »

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 Frédéric Maureau, directeur de la relation client d'IMMOBILIERE 3F et Stéphane Keïta, directeur général d'OSICA
10 H 00	Résultats de la 4 <sup>ème</sup> étude d'ACCENTURE sur les services clients dans le monde avec un focus France : le service, et non plus le prix cause principale du départ des clients, par Fabrice Marque, responsable de l'offre service clients d'ACCENTURE
10h45	Pause
11H00	Un cœur de métier = le Service, par Raphaël Colas, direction de la qualité et du contrôle interne du groupe LA POSTE Sur la base de valeurs telles que la confiance, la qualité de la relation de service, la considération de la personne et l'innovation, La Poste a défini des engagements clients au cœur de sa stratégie de service. Dans ce cadre, elle réalise une reconfiguration totale du traitement de ses réclamations avec le lancement du Service Consommateurs du groupe La Poste, un véritable dispositif multi-canal pour plus de service et améliorer la relation avec les clients. Entre La Poste et le logement social qui hébergent 1/5 <sup>ème</sup> de la population, il existe de grandes similitudes de clients.
12 H 00	Déjeuner sur place
14 H 00	Quelle stratégie de proximité pour répondre aux différents milieux de vie, par Benoît Roederer, directeur d'études de SOCIOVISION L'Observatoire de Sociovision (2.300 français représentatifs des quinze ans et plus) permet d'identifier les locataires de logements sociaux et de les affecter à une segmentation "Milieux de vie". Cette segmentation offre une caractérisation des individus, non seulement en termes socio-économiques, mais aussi en termes d'appartenance aux dynamiques de changement socio-culturel : quelque soit le niveau socio-professionnel, on peut se trouver plutôt dans la résistance au changement, dans la modernité installée, ou dans l'innovation. Ces locataires se trouvent comme on pouvait s'y attendre en majorité dans les couches populaires et médianes en termes de revenus, mais on constate qu'ils se trouvent aussi en grand nombre dans les milieux de l'avance socioculturelle. Le défi des bailleurs est d'une part d'avoir à faire cohabiter des groupes très divers en termes de valeurs, représentations et attitudes, mais aussi d'assurer une proximité (physique et mentale) avec des gens pour qui cela n'a pas le même sens. Comment les bailleurs sociaux devront-ils adapter leurs stratégies de proximité à ces différents "milieux de vie" ? Quelles offres de services et quelles postures faudra-t-il adopter dans le futur ?
15 H 15	Témoignages-débat entre bailleurs avec OSICA et IMMOBILIERE 3F sur les différentes formes de proximité mises en œuvre, les questions qu'elles posent, les enseignements qu'on peut en tirer, échanges avec les participants, animé par Frédéric Maureau et Stéphane Keïta
16 H 30	Clôture de la journée

## Journée débat – mardi 24 mars 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

« Des attentes diversifiées, des réponses plurielles : quelle proximité pour demain ? »

Madame, Monsieur : .....

Organisme : .....

Adresse : .....

Fonction : .....

Tél. : ..... E-mail : .....

Participera à la journée :  Adhérent au Club – 70 €  Non Adhérent au Club – 500 €

- Afin de préserver la qualité du travail de nos participants, nous sommes amenés à en limiter le nombre. En conséquence, les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée, la participation pouvant être limitée à deux représentants par organisme dans l'hypothèse d'un trop grand nombre d'inscriptions,
- Toute annulation doit nous parvenir par écrit 72 heures avant la date de la manifestation. Après cette date aucun remboursement ne sera effectué.