

Séminaire des Responsable d'Agence Les 13-14 & 15 juin 2007

« Concilier l'agence au service du client et l'agence au service de l'entreprise : la mission managériale du responsable d'agence »

Lieu : LE PETIT LOUVRE

23, rue Saint Agricole – Chapelle des Templiers - 84000 AVIGNON

La mise en place d'une gestion plus proche des locataires a souvent constitué l'un des axes forts de la modernisation des organismes et l'un des leviers des changements de culture au sein des équipes.

Depuis quelques années les dispositifs de gestion de proximité ont évolué vers une perméabilité plus grande des organisations à leur environnement territorial qui se traduit dans la structuration même des responsabilités et des activités, dans une recherche de personnalisation plus forte de la relation dans le traitement des difficultés ou la délivrance du service, et une évolution des emplois.

Les changements conduits s'accompagnent d'avancées positives souvent perçues par les salariés mais aussi de difficultés :

- pour articuler stratégie d'entreprise et arbitrages budgétaires / qualité de service à l'échelle territoriale,
- pour articuler stratégie d'entreprise et dynamique partenariale,
- pour articuler stratégie d'entreprise et participation des habitants c'est-à-dire pour gérer la bonne proximité et la bonne distance vis-à-vis des habitants,
- pour définir les contours des métiers et les résultats attendus entre application des procédures et résolution des problèmes locaux,
- pour dissiper le sentiment d'une méconnaissance de la réalité effective du travail sur le terrain et de l'éloignement des services centraux.

Le responsable d'agence qui a pour missions principales d'articuler les différents **échelons d'intervention** dans le cadre d'un « contrat de confiance » avec la direction, doit adapter son **management pour assurer :**

- ✚ **la contribution des équipes à la stratégie de l'entreprise,**
- ✚ **La reconnaissance des nouvelles réalités de métier,**
- ✚ **La qualification et le soutien aux personnels,**
- ✚ **La prise en compte des nouvelles compétences dans la prise de décision.**

Le séminaire des responsables d'agence 2007 vous propose de faire le point sur les méthodes et outils développés pour répondre à ces questions – clés du management de proximité de demain.



1. Les objectifs du Séminaire

Partager et échanger sur les réalités auxquelles sont confrontées les responsables d'agence à partir en prenant en compte les situations managériales dans lesquelles ils se placent (champ de responsabilité et degré d'autonomie, patrimoine géré, problématiques de gestion,...).

Elaborer collectivement un « point de vue des responsables d'agence » sur cet enjeu : fonctionnement actuel, attentes, besoins, perspectives d'évolution, propositions...

Ce point de vue pourrait faire l'objet d'une publication ou d'une journée de restitution dans le cadre des journées du club management.

2. Les moyens

Un séminaire de 3 jours construit autour de temps d'apport extérieurs et d'échange en petit groupe partageant les mêmes réalités de fonctionnement.

Ces groupes seront constitués sur la base d'un questionnaire préalable qui sera adressé aux participants inscrits.

3. Les thèmes : Le séminaire se construit sur 3 temps d'apport

1. **Le contexte d'intervention des agences** qui évolue et s'impose de plus en plus à elles : décentralisation des politiques de l'habitat, développement des politiques partenariales, hétérogénéité des réalités patrimoniales, démarche qualité, relation clients, ...
2. **Les pratiques d'autres organisations** (Caisse d'épargne, ANPE,...) : ce qu'elles ont mis en place pour gérer cette problématique (siège/terrain), ce qui peut être transférable,
3. **La stratégie d'entreprise et le projet de fonctionnement d'une agence** : le rôle du responsable d'agence dans la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise, les marges de manœuvre, la mobilisation des équipes de proximité, l'adaptation aux réalités locales, l'appui des services du siège.

Programme...

Séminaire Responsable d'Agence

Mercredi 13 juin 2007	
De 14 H 00 à 17 H 00	Le contexte d'intervention, ses évolutions et son appréhension par les chefs d'agence <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du séminaire (objectifs, programme), - Apport d'Habitat & territoires conseil sur l'évolution du contexte et restitution de l'enquête préalable, - Première séquence de groupe de travail : quels impacts de ces évolutions sur le rôle du Responsable d'Agence ?
Jeudi 14 juin 2007	
De 9 H 00 à 12 H 30	Le positionnement et les pratiques managériales du chef d'agence <ul style="list-style-type: none"> - Intervention de deux responsables d'organisation rencontrant ces questions d'articulation entre le siège et le terrain et de mobilisation des équipes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Madame Michèle NICOLE, Directrice Départementale de VAUCLUSE ANPE, ▪ Madame Pascale MANEVAL-GUIBERT, Directrice Adjointe de la CAF du Vaucluse. - Deuxième séquence de groupe de travail : ce que ça nous dit pour notre activité de responsable d'agence (similitude, différence, transférabilité, interrogations, ...).
12 H 30	Repas pris en commun
De 14 H 00 à 18 H 00	Le rôle du Responsable d'Agence dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - Intervention d'Habitat & territoires conseil, - Troisième séquence du groupe de travail dans la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise : réalités actuelles, besoins, difficultés, propositions, - La séquence aura pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'élaborer un diagnostic partagé, ▪ De préparer des éléments à mettre en débat pour la table ronde avec les DG, ▪ De préparer la synthèse des trois temps de travail.
19 H 00	Programme de la soirée – Départ pour le dîner
Vendredi 15 juin 2007	
De 9 H 00 à 12 H 30	Echange avec les Directeurs d'organismes et préparation de la synthèse <ul style="list-style-type: none"> - Préparation par chaque groupe de travail d'une synthèse sur les missions managériales du Responsable d'Agence, - Table Ronde avec les Directeurs d'Organismes (<i>en attente de confirmation</i>) sur l'élaboration d'une stratégie d'entreprise et leurs attentes par rapport aux responsables d'Agence dans : l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi, l'évaluation et la mobilisation des équipes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ René BONDIGUEL – Directeur Général - ARCHIPEL HABITAT, ▪ Bernard BLANC – Directeur Général - SILENE, ▪ Christian THIBAUT – Directeur Général - COOPERATION ET FAMILLE, ▪ Aimé MONTAL – Directeur Général - VAUCLUSE LOGEMENT.

Séminaire Responsable d'Agence Les 13-14 & 15 juin 2007

**« Concilier l'agence au service du client et l'agence au service de
l'entreprise : la mission managériale du responsable d'agence »**

**Lieu : LE PETIT LOUVRE
23, rue Saint Agricole – Chapelle des Templiers - 84000 AVIGNON
Tél : 04.32.76.02.70 – Fax : 04.32.76.02.71**

Participation (comprenant la restauration, les frais pédagogiques et la documentation) :

- **650 Euros par personne** (hors hébergement)

Hébergement

Possibilité d'hébergement sur place, à prévoir en sus de la participation – voir liste d'hôtels ci-jointe

Convention de formation

Une convention simplifiée de formation est une attestation de présence peuvent vous être adressées après inscription sur simple demande écrite

✂ -----

Séminaire Responsable d'Agence • Les 13-14 & 15 juin 2007

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

**« Concilier l'agence au service du client et l'agence au service de
l'entreprise : la mission managériale du responsable d'agence »**

Madame, Monsieur :

Organisme :

Adresse :

Code postal : **Ville :**

Fonction :

Tél. : **E-mail :**

Participera : **OUI** **NON** **Tarif : 650 Euros**

N.B. : Toute inscription au séminaire sera facturée (sauf annulation adressée par télécopie avant le 1^{er} juin 2007)

Conditions d'inscription :

- *Inscriptions réservées exclusivement aux adhérents*