



Vers un nouveau modèle

Régénérer nos relations à notre écosystème : nos locataires, nos équipes, nos partenaires

Le modèle du logement social est entré en zone de fortes turbulences. Les mesures gouvernementales touchant le modèle économique interviennent à un moment où de nombreux signaux nous interrogent sur la solidité de nos fondamentaux professionnels notamment en matière de service aux locataires et sur notre capacité à construire des projets positifs et entraînants pour nos équipes.

En effet, sur le terrain, nous sommes nombreux à constater une accentuation de la tension dans les relations avec les locataires, qui se traduit par une certaine mise à distance des locataires par les personnels au contact, et des attitudes de repli devant les évolutions de comportement. Cette distance qui s'installe, pourrait s'accroître avec le déploiement de nouvelles formes de relations, liées aux nouvelles technologies de type centre de relation client, extranet locataire, applications mobiles... Dans de nombreux secteurs d'activité, elles offrent de réelles améliorations en termes de réactivité, de fluidité et de simplicité et s'appuient sur l'autonomie des usagers / clients. Toutefois, elles se traduisent aussi par des liens plus distendus avec un risque d'éloignement de l'utilisateur (pour le développement de l'e-administration) ou du client (pour certains grands réseaux commerciaux) et au final une déshumanisation de la relation pour les populations plus vulnérables ou précaires.

Par ailleurs, nous éprouvons de réelles difficultés à régénérer nos modalités d'implication des habitants alors qu'émergent de nouvelles attentes et pratiques collaboratives.

En interne, les turbulences sont sources d'inquiétudes pour les équipes. Elles vont nécessiter de fortes remises en cause des référentiels et habitudes professionnelles. Nous sommes amenés à intervenir durablement dans un univers de ressources contraintes. Et il va falloir embarquer les équipes dans ce contexte plus tendu économiquement.

Pour aborder cette nouvelle ère, des opportunités s'offrent à nous. Les dispositifs numériques, les nouvelles formes de relations issues de la culture collaborative, les nouvelles formes d'engagement... constituent une toile de fond à partir de laquelle retisser des relations simples, fluides basées sur la confiance avec notre écosystème.

Frugalité, agilité, innovation et nouvelles relations à nos écosystèmes locaux constituent ainsi des voies à explorer pour nos projets d'entreprise.

C'est autour de ces questions que le conseil d'administration a bâti son programme 2018, dans la continuité des thématiques abordées les années précédentes (l'enjeu de l'innovation, la place du numérique...) avec le souci d'approfondir et d'explorer de nouvelles modalités pour bâtir nos projets d'entreprise dans un contexte où notre capacité d'adaptation sera de plus en plus au cœur de nos réussites.

La Présidente
Véronique Momal





ATELIERS DÉBAT

ATELIER 1

29 MARS 2018 / Novotel Paris Bercy

RELATIONS DE SERVICE - CONCILIER NOUVELLES TECHNOLOGIES ET RELATIONS DIRECTES ET POSITIVES

Les technologies numériques prennent une place grandissante dans les relations avec les clients. Si elles offrent de nouvelles opportunités elles peuvent aussi se traduire par une mise à distance des clients, ou un risque de marginalisation pour certains d'entre eux. C'est l'un des risques pointés par le développement de l'e-administration. Le maintien d'une présence physique et de contacts réels demeure une attente forte, l'accompagnement et la prise en charge des situations complexes nécessitent un contact et une expertise en proximité.

D'autres grands réseaux sont engagés dans une refonte de leur dispositif de relation aux usagers / clients et sont confrontés à la diversité de leur public.

Quelles démarches développent-ils ? Comment abordent-ils nouvelles technologies et diversité des situations ? Quelle approche de la relation client dans des contextes tendus ?

Administrateurs de référence : Didier Machet - Marine Daniel-Chosson

ATELIER 2

31 MAI 2018 / Novotel Paris Bercy

RÉGÉNÉRER LES FORMES D'IMPLICATION DES HABITANTS

De nouvelles formes d'association collaborative des habitants dans la fabrication des services, de la ville (notamment en Europe) se mettent en place, s'appuyant sur des dispositifs numériques et les principes collaboratifs et intégrant de nouveaux acteurs sociaux. Elles constituent des voies intéressantes pour retrouver de nouvelles formes de relation et d'implication des habitants et des leviers pour apaiser les relations, développer la compréhension réciproque et la transparence, et produire un habitat plus conforme à leurs

attentes. Elles participent à l'élaboration d'un nouveau modèle économique et sociétal de fabrication de la ville.

Quelles formes peuvent prendre ces dispositifs ? Quelles en sont les clés de réussite ? Quels impacts sur le positionnement des acteurs, sur les compétences et méthodes ?

Administrateurs de référence : Bernard Blanc - Véronique Momal

ATELIER 3

2 OCTOBRE 2018 / Novotel Paris Bercy

INNOVER DANS LE MANAGEMENT, S'APPUYER SUR L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Après la maîtrise et la rationalisation des processus, le management est invité de plus en plus à se préoccuper de la place des émotions dans l'organisation et le fonctionnement quotidien des équipes. Intelligence émotionnelle, sociale, relationnelle, rend compte de ces nouvelles approches pour prendre en charge complexité, mouvement permanent et incertitude.

Elles s'appuient sur les apports des neurosciences qui mettent à jour l'importance des émotions dans les processus

décisionnels, répondent à de nouvelles formes d'organisation du travail fondées sur le besoin de coopération au sein de l'entreprise, l'importance des interactions et semblent constituer des voies prometteuses pour le management.

Quels apports dans la compréhension des comportements organisationnels ? Comment s'en saisir ? Quelles questions pour le management ?

Administrateurs de référence : Damien Vanoverschelde - Cédric Van Styvendael

ATELIER 4

4 DÉCEMBRE 2018 / Novotel Paris Bercy

LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS, LEVIER D'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Dans une activité de service, la qualité de la relation avec ses clients constitue la clé de la performance. Beaucoup insistent sur le fait que cette qualité est conditionnée par la qualité d'attention développée vis-à-vis des équipes. S'occuper du collaborateur pour qu'il s'occupe du client est une voie pour renforcer l'efficacité opérationnelle.

Cela passe par l'identification et la prise en charge des nombreux irritants internes : simplification des fonctionnements et des processus décisionnels, disponibilité et facilité d'utilisation des systèmes d'information à l'heure du digital, réactivité des services supports aux demandes d'appui et de

soutien des équipes, attentions managériales...

Quels sont les irritants internes et comment les travailler ? En quoi renvoient-ils à une conception du travail dépassée ? Sur quels leviers s'appuyer pour les prendre en charge : simplification du travail, confiance, bienveillance, reconnaissance ? Quelles réalités concrètes et opérationnelles ? Quelles transformations pour inscrire durablement les comportements dans une culture de service client ?

Administrateurs de référence : Marine Daniel-Chausson - Christine Nassiet-David



RENCONTRES MÉTIER

SÉMINAIRE DES RESPONSABLES D'AGENCE

14-15 JUIN 2018 / Lieu à définir

UNE RELATION SIMPLE ET POSITIVE AVEC LES CLIENTS EST-ELLE POSSIBLE ?

Avec l'arrivée de nouveaux dispositifs numériques dans la relation de service, le rôle des agences évolue vers un accompagnement et une prise en charge plus centrés sur les locataires vulnérables ou précaires. Cette évolution intervient dans un moment où les relations se tendent avec

les locataires au quotidien.

Comment analyser cette situation ? Quels leviers pour les agences ? Comment retrouver de la sérénité dans la relation ?

Administrateurs de référence : Paul Gibert - Didier Machet

SÉMINAIRE RH

22-23 NOVEMBRE 2018 / Lieu à définir

RECRUTER, FORMER, ÉVALUER, QUALIFIER AUJOURD'HUI

La place des émotions et l'importance de la relation amènent à dépasser les modèles classiques fondés sur la détention de l'expertise technique au profit de nouvelles approches.

Comment recruter, comment détecter les savoir-être essentiels ?

Quelle évaluation des collaborateurs ? Quelles évolutions pour le management ?

Administrateurs de référence : Damien Vanoverschelde - Philippe Hannequin

4-5 JUILLET 2018 / Lieu à définir

QUELS MODÈLES STRATÉGIQUES À L'HEURE DU NUMÉRIQUE ET DE LA REMISE EN CAUSE DU MODÈLE ?

Transformation du modèle économique, développement du numérique, émergence de villes intelligentes et servicielles, recomposition des acteurs dessinent un nouveau paysage pour l'élaboration des stratégies des organismes et modifient en profondeur la chaîne de valeur globale des opérateurs de la fabrique et de la gestion de l'habitat et de la ville.

Quelles formes peuvent-elles prendre ? Comment les articuler avec les territoires ? Comment entraîner les équipes dans ce nouveau contexte ?

Administrateur de référence : Bernard Blanc

COLLOQUE

AVEC L'ÉCOLE DES MINES DE NANTES

11-12 SEPTEMBRE 2018 / Cité des Congrès de Nantes

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET ÉVOLUTION DES ORGANISATIONS

Le Club a engagé avec sept organismes volontaires, une démarche de recherche action sur les enjeux de la transformation numérique dans la transformation des organisations. Un colloque organisé par l'école des mines de Nantes (chaire

technologie) rendra compte de ces travaux dans un cadre largement ouvert.

Administrateurs de référence : Bernard Blanc - Christine Nassiet-David

Un Club Innovation & Management dédié aux acteurs de l'habitat

L'AMBITION DU CLUB

Dans un contexte de fortes mutations, le Club Innovation & Management veut être, un laboratoire d'idées, un lieu ressource permettant au management de redonner du sens aux changements à conduire. Sans prôner de solutions ou de recettes, le Club souhaite éclairer au mieux les questions à traiter et les chemins possibles. Anticiper les mutations, en évaluer les impacts sur les stratégies, les organisations, les métiers et le management, expérimenter, identifier les modalités de conduite des transformations..., autant d'enjeux au cœur des manifestations du Club pour développer la capacité d'innovation des organismes.

Le Club veut promouvoir un débat serein, sans tabou ni a priori, sur les évolutions en cours en développant les échanges et le partage d'expériences issues de la diversité des entreprises du

logement social, en s'ouvrant largement à l'expérience d'autres secteurs d'activité et en s'appuyant sur les questionnements du monde de la recherche universitaire en sciences sociales et de gestion.

Il veut développer un esprit « club » en favorisant une implication plus forte des adhérents par une continuité renforcée dans leur relation, par une diffusion élargie des contenus et des productions dans un souci de lisibilité et de visibilité des lignes de force développées au sein du Club et par le développement d'un propos professionnel autonome. Il veut enfin développer une offre diversifiée en direction du management des entreprises : dirigeants, membres des comités de direction, management d'agence et cadres experts (responsable marketing, responsable qualité...).

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION : UNE COMPOSITION DIVERSIFIÉE

Présidente :

Véronique MOMAL

ICF Habitat La Sablière > Ile-de-France

Vice-présidente :

Amélie DEBRABANDÈRE

Lille Métropole Habitat > Hauts-de-France

Trésorière :

Anne SIBOIS

Dynacité > Auvergne-Rhône-Alpes

Représentation de l'Union sociale pour l'habitat au bureau :

Marianne LOUIS

> Ile-de-France

Cécile BELARD DU PLANTYS

Archipel Habitat > Bretagne

Bernard BLANC

Aquitanis > Nouvelle-Aquitaine

Jacques BRENOT

Norevie > Hauts-de-France

Hugues CADET

Sogemac Habitat > Ile-de-France

Marine DANIEL-CHOSSON

Bourg Habitat > Auvergne-Rhône-Alpes

Stéphane DAUPHIN

Paris Habitat > Ile-de-France

Paul GIBERT

Meaux Habitat > Ile-de-France

Philippe HANNEQUIN

Novigère > Ile-de-France

Didier MACHET

Logirem > Provence-Alpes-Côte d'Azur

Christine NASSIET-DAVID

RIVP > Ile-de-France

Dominique SOYER

Maisons & Cités Soginorpa > Hauts-de-France

Cédric VAN STYVENDAEL

Est Métropole Habitat > Auvergne-Rhône-Alpes

Damien VANOVERSCHELDE

Hauts de Seine Habitat > Ile-de-France