

TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE ET TRANSFORMATION SOCIALE

Les technologies numériques se répandent massivement dans les entreprises. Elles ont des impacts sur la nature et le contenu des activités professionnelles ainsi que sur les contextes de travail (les relations entre les personnes, les organisations, les pratiques managériales...). En partant des réalités actuelles des organismes Hlm, cette recherche action a pour objet de cerner les effets des transformations numériques sur le travail, les organisations et les relations de l'organisme Hlm avec son environnement et ses diverses

parties prenantes. Comment prendre la mesure des impacts des changements technologiques dans les pratiques professionnelles ? Quelle prospective sur les évolutions de métier dans un contexte d'émergence et de déploiement des technologies digitales ? Quels scénarios d'évolution des organisations ?

Administrateur de référence : Bernard Blanc - Christine Nassiet-David

INNOVER DANS LA RELATION AUX LOCATAIRES

Après une phase d'exploration de projets porteurs de potentiels d'innovation dans la relation de service aux demandeurs et aux locataires, le Club propose de poursuivre en phase incubation en examinant les conditions concrètes de mise en œuvre de quelques projets. Deux projets sont proposés : le parcours du locataire équipier (comment rendre

le locataire plus acteur de la relation de service et s'en faire un véritable allié dans la relation ?); le bailleur comme analyseur de données (comment exploiter au mieux l'ensemble des données à disposition du bailleur pour personnaliser la relation ?).

Administrateur de référence : Véronique Momal

Un Club Management & Marketing 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 > Nord-Pas de Calais

Trésorière :
Anne SIBOIS
Dynacité - 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 > Aquitaine

Jacques BRENOT
Norevie > Picardie

Hugues CADET
Sogemac Habitat > Ile-de-France

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

Patrick SOMMET
Plurial Novilia > Champagne-Ardenne

Dominique SOYER
Maisons & Cités Soginorpa > Nord-Pas de Calais

Cédric VAN STYVENDAEL
Est Métropole Habitat > Rhône-Alpes

Damien VANOVERSHELDE
Hauts de Seine Habitat > Ile-de-France



édito

En 2017, le Club opère sa mutation. Son changement de nom intégrant l'innovation marque une forte volonté du conseil d'administration de mieux répondre aux enjeux du management de l'innovation au sein de nos organismes de logement social.

Le Conseil souhaite conforter les points forts du Club : qualité des intervenants, richesse des échanges, ouverture à d'autres secteurs d'activité, anticipation des évolutions émergentes, variété des manifestations... pour faire progresser nos organismes sur les problématiques de management dans un contexte de fortes transformations.

Il souhaite aussi faire évoluer ses propres pratiques et les formes de diffusion de ses productions : nouveau site internet, développement de l'accessibilité des productions du Club, meilleure lisibilité de nos contributions à travers différents média, nouvelles modalités d'animation et d'expériences... autant de nouveautés qui vont se mettre en place progressivement tout au long de l'année 2017.

J'espère que vous serez nombreux à renouveler votre adhésion ou à rejoindre notre Club, et vous présente mes vœux les plus sincères pour cette nouvelle année.

La Présidente
Véronique Momal



NOUS CONTACTER

Club Innovation & Management - 2, rue Lord Byron - 75008 Paris - Tél. : 01 40 75 78 84 - contact@management-habitat.org

www.management-habitat.org



ATELIERS DÉBAT

ATELIER 1 9 MARS 2017 / Novotel Paris Bercy

DÉVELOPPER LA CAPACITÉ D'INNOVATION DES ENTREPRISES

La capacité d'adaptation et d'innovation deviennent des compétences clés des entreprises : générer des idées, expérimenter et fiabiliser des projets, les transformer en actions concrètes, les déployer... autant d'étapes du processus d'innovation que l'entreprise doit maîtriser. Si les nouveaux outils numériques facilitent chacune de ses étapes, le développement de cette capacité d'innovation interroge plus largement les formes d'organisation, les processus décisionnels, les pratiques de management

des ressources humaines, les cultures professionnelles.

Comment mettre en œuvre l'innovation dans l'organisation ? Comment faciliter son développement ? Sur quels leviers de transformation s'appuyer ? Quelle place des évolutions managériales ? Quelle transformation culturelle ?

Administrateurs de référence : Philippe Hannequin - Dominique Soyer

ATELIER 2 1^{er} JUIN 2017 / Novotel Paris Bercy

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET TRANSFORMATION DU TRAVAIL - COMMENT ANTICIPER ET ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS ?

Les transformations numériques et sociétales modifient fortement les formes traditionnelles de travail et de relations sociales au sein de l'entreprises : multiplication des possibilités de connexion à distance et des outils de mobilité, nouvelles opportunités de coopération internes et externes à l'entreprise, formes d'organisation plus horizontales et raccourcissement des lignes hiérarchiques, nouvelles attentes vis-à-vis du management et de formes de régulation pour en éviter les excès (surcharge informationnelle, gestion des flux d'information, équilibre vie personnelle et professionnelle

et droit à la déconnexion,...), évolution des contenus et des compétences voire suppression de certains métiers..., autant d'évolutions qu'il convient d'anticiper et de préparer pour accompagner ces transformations.

Quelles implications concrètes des évolutions numériques ? En quoi transforment-elles le travail ? Comment peut-on l'anticiper et faciliter leur appropriation raisonnée dans le travail ?

Administrateurs de référence : Bernard Blanc - Paul Gibert

ATELIER 3 3 OCTOBRE 2017 / Novotel Paris Bercy

RÉUSSIR SA TRANSFORMATION !

La révolution digitale amène les entreprises à s'engager dans une transformation parfois profonde de leur modèle d'affaires, de leur cadre organisationnel, de leurs pratiques managériales. La conduite de cette transformation constitue une clé de réussite pour les entreprises : l'implication des collaborateurs, le recours à l'expérimentation locale, l'innovation managériale... constituent des leviers essentiels. Au-delà de l'implantation de nouvelles technologies c'est avant tout une évolution culturelle

et managériale qu'il faut engager au sein de l'entreprise.

Comment concevoir la transformation d'une entreprise ? Comment construire un parcours de transformation ? Quelle stratégie de changement ? Sur quels leviers s'appuyer ? Avec quelle temporalité ?

Administrateurs de référence : Amélie Debrabandère - Christine Nassiet-David

ATELIER 4 5 DÉCEMBRE 2017 / Lyon

OUTILS DIGITAUX ET EXPÉRIENCE DE COLLABORATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Le développement des outils numériques (outils mobiles et web) constitue une opportunité pour développer les capacités de collaboration au sein des entreprises. Si l'organisation et le management constituent parfois des freins au développement de ces nouveaux dispositifs, l'envie des dirigeants, leur culture digitale, la perception concrète des résultats permis par la mise en place de nouveaux dispositifs collaboratifs constituent des freins tout aussi importants.

Pour mieux appréhender concrètement des effets de ses outils, en mesurer l'intérêt pour les équipes, envisager les conditions concrètes de leur déploiement au sein de vos organisations, le Club vous propose de vivre concrètement une expérience digitale autour de nouveaux outils simples et accessibles de travail collaboratif.

Administrateurs de référence : Cédric Van Styvendael - Damien Vanoverschelde

RENCONTRES MÉTIER

SÉMINAIRE DES RESPONSABLES D'AGENCE 15-16 JUIN 2017 / Lyon

DIVERSITÉ DES MODES DE CONTACT ET PROXIMITÉ ? QUELLES ÉVOLUTIONS ET QUELLES ARTICULATIONS ?

Depuis plusieurs années, les formes de relations avec l'organisme de logement social se diversifient. Elles font évoluer les formes traditionnelles de présence (loge et agences), recomposent les rôles de chacun dans la relation client, redessinent les périmètres de la gestion de proximité et interrogent les différentes formes de présence et leur articulation.

Comment concilier relations physiques et numériques ? Comment développer de nouvelles formes de présence sur

les sites ? Comment garantir une cohérence du parcours client dans cette relation omnicanale ? Dans la poursuite des réflexions sur l'agence de demain, le séminaire approfondira les questions de la recomposition des formes de présence et de relations aux locataires, des conditions de leur management pour un parcours client augmenté.

Administrateurs de référence : Didier Machet - Damien Vanoverschelde

SÉMINAIRE DES RESPONSABLES QUALITÉ ET MARKETING 23-24 NOVEMBRE 2017 / Paris

DIVERSITÉ DES MODES DE CONTACT COHÉRENCE DU PARCOURS CLIENT ?

Les dispositifs digitaux ouvrent de nouvelles perspectives dans la relation client à deux niveaux : la diffusion des outils de connexion (internet, smartphone, réseaux sociaux...) amène les entreprises à offrir aux clients une expérience omnicanale cohérente sur tous les canaux. La multiplication des informations et données disponibles sur les clients offre l'opportunité de proposer des expériences personnalisées au

client en combinant des données de plus en plus importantes issues de sources multiples.

Où en sont les organismes de logement social sur ces questions ? Quelles expériences issues d'autres secteurs ? En quoi cela modifie le rôle et le positionnement de la qualité et du marketing dans les entreprises ?