



## Séminaire des responsables d'agence

Une relation simple et positive avec les clients est-elle possible ?

**CHATEAU DE MONTCHAT**  
Place du Château - 69003 Lyon

### CONTEXTE

L'arrivée de nouveaux dispositifs numériques dans la relation de service fait progressivement évoluer le rôle des agences autour de la prise en charge des situations les plus complexes nécessitant écoute, analyse et conseil personnalisé, accompagnement des locataires.

Cette évolution intervient à un moment où beaucoup constatent un accroissement des tensions avec les locataires au quotidien, plusieurs effets se conjuguant : renforcement des contraintes réglementaires et budgétaires, multiplication des modes de contact avec les organismes et accroissement du flux de demandes, exigences accrues des clients en matière de service... La relation de service sollicite un fort engagement des collaborateurs, au risque de la surcharge ou de l'usure.

Ce contexte interroge le rôle des agences territoriales, fer de lance de la relation de proximité et de confiance des organismes Hlm. Certains face à ces situations développent de nouvelles approches de la relation aux locataires, font évoluer leur dispositif de proximité, revoient les contours des métiers. Les concepts de « symétrie des attentions » et de « management par le care » invitent à de nouvelles approches managériales.

Quelles tendances ? Comment assurer une relation de proximité positive et retrouver de la sérénité dans la relation ? Quels leviers pour les agences ? En quoi le management doit jouer un rôle nouveau auprès des équipes pour renforcer leur capacité de prise en charge de ces situations ?

Le séminaire aura vocation à éclairer ces questions, à approfondir la question des leviers mobilisables pour refonder une relation simple et positive avec les clients, et des conditions managériales à mettre en œuvre.

### OBJECTIFS DU SEMINAIRE

1. Partager les évolutions à l'œuvre et les enjeux d'adaptation de la relation aux locataires,
2. Partager de nouvelles approches développées en matière de relations aux locataires, en tirer les enseignements, les apports et les conditions de reproduction,
3. Identifier les évolutions à conduire pour le management d'agence et les apports de nouvelles approches issues de la théorie du Care.

## Jeudi 27 septembre 2018

### 9H30 – 10H00 Accueil et introduction générale

**Propos introductifs par Didier Machet**, *Directeur Général Habitations Haute Provence*, administrateur du Club Innovation & Management

### 10H00 – 12H00 Comment construire une relation plus fluide, simple et facile avec les assurés ?

**Isabelle Kupeczek**, *Directrice de la relation clients et accélérateur de transformation, Groupe Malakoff Mederic*

Dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel, les acteurs de l'assurance sont confrontés à une clientèle exigeante, renseignée et plus volatile. Le monde de l'assurance se préoccupe plus fortement de l'expérience client et engage des transformations importantes conciliant apports du digital, exploitation des Data, qualité de la relation humaine,... A partir de la frise des moments de vie des assurés (naissance, maladie, accidents, hospitalisation, décès,...) le Groupe Malakoff Médéric cherche à aborder de manière différente l'expérience client des assurés. Il cherche à dépasser les approches réglementaires de la relation, développer l'empathie, anticiper et être plus pro-actifs dans la relation. Comment engager les équipes, faire évoluer les cultures professionnelles ? Quelle place pour les Data dans ces évolutions ? Quels leviers actionner pour sortir des relations conflictuelles et créer de la fidélité ?

**Echanges / questions avec les participants**

### 12H00 – 13H30 Déjeuner pris en commun

### 13H30 – 15H00 Retours d'expériences : les nouvelles façons de (re)créer une relation de confiance avec les locataires

**Eric Pougnet**, *Directeur de Territoire, Est Métropole Habitat*

Pour renforcer la relation entre le bailleur et ses locataires, Est Métropole Habitat a mis en place depuis 2015 la « Grande conversation ». L'idée : rapprocher les collaborateurs de tous services des habitants, en allant à leur rencontre sur le terrain, en sonnant aux portes, afin de faire leur connaissance, converser, recueillir leurs ressentis, leurs points de satisfaction comme leurs doléances et leurs problèmes. Le concept emprunté au bailleur anglais Shepered Bush Housing Group (SBHG) a rencontré jusqu'ici un vif succès au sein d'EMH.

**Adeline Golliet**, *Responsable d'Agence, Lyon Métropole Habitat*

Face à une situation devenue tendue et une relation aux locataires qui s'était dégradée sur un quartier spécifique, une équipe de Lyon Métropole Habitat a bénéficié d'une formation-action pour se former aux « techniques d'organisation communautaire » (en d'autres termes d'animation collective) venues du Québec. L'équipe s'est mobilisée « en mode projet » pour rétablir la communication, apaiser les relations et établir un dialogue constructif avec les locataires de ce quartier. Quels leviers pour recréer de la confiance et renverser la tendance lorsque les relations se tendent ?

**Echanges / questions avec les participants**

**15H00 – 17H00** Comment construire une nouvelle relation aux locataires ?

- Exposé introductif, **Christophe Pallot**, secrétaire du Club, (la recherche action sur l'innovation dans la relation aux locataires, retours sur les différents travaux, tendances observées, enjeux et impacts, travaux conduits par le mouvement professionnel).
- Atelier d'échanges entre participants autour de l'évolution du rôle de l'agence

**17H30** Activité à préciser

## Vendredi 28 septembre 2018

**9H00 – 12H00** Quel rôle du management d'agence pour développer des relations plus sereines avec les locataires et accompagner les équipes ?

« Symétrie des attentions », « management par le Care » : s'occuper autrement des équipes pour apaiser les relations au quotidien - par **Benoît Meyronin**<sup>2</sup>

Face à des relations qui se tendent et un contact parfois redouté par les collaborateurs, le management joue un rôle clé pour épauler les équipes et maintenir une relation de service positive et de qualité. La thématique de la « symétrie des attentions » s'impose peu à peu, liant qualité de la relation entre l'entreprise et ses clients à la qualité, au sein même de l'entreprise, des relations entre managers et collaborateurs. Elle est complétée par une approche du management autour du Care.

L'approche du « management par le Care » vise à combiner le prendre soin des clients, des équipes et des managers, en se référant à l'éthique du Care et à ce qu'elle dit des enjeux du « pouvoir d'agir » (et donc de l'initiative), de *l'écoute* (la voix des clients et celle des équipes et de leurs managers), des *vulnérabilités* (comment accompagner les clients, les collaborateurs et les managers face à certaines difficultés ?), de *l'affect* (les émotions), de *l'interdépendance* (des managers qui prennent soin de leurs équipes et réciproquement), de la *reconnaissance* (notamment pour les métiers de l'accueil, de la relation et du prendre soin – et plus globalement ce qu'il est convenu d'appeler les « métiers de service ») ou encore des capacités requises pour *réussir une rencontre et l'accompagnement associé* d'un client, d'un patient, d'un « bénéficiaire » au sens large pour réussir, en somme, *une relation de service*.

**Echanges / questions avec les participants**

<sup>2</sup>**Benoît Meyronin** est professeur de marketing à Grenoble Ecole de Management, ancien associé de l'Académie du Service, et directeur général de la société Care Expérience (Domplus Groupe). Ses domaines d'expertise sont le management/marketing des services, l'expérience client, le management par le Care et la transformation managériale.

**Atelier d'échanges : quelle mise en pratique managériale pour les responsables d'agence ?**

A partir de l'exposé introductif, quelle traduction opérationnelle pour les responsables d'agence ? quelles conditions de réussite ?

**12H30 – 14H00** Déjeuner pris en commun

**14H00 – 16H00** Synthèse des travaux et table ronde avec des dirigeants :

- **Marine Daniel Chosson**, Directrice Générale Bourg Habitat
- **Paul Gibert**, Directeur Général de l'OPH 77,
- **Damien Vanoverschelde**, Directeur Général de Hauts de Seine Habitat,
- **Cédric Van Styvendael**, Directeur Général d'Est Métropole Habitat

**16H00** Fin du séminaire

**INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI**

Témoignages de responsables d'agence sur le séminaire 2017 :

**« Interventions enrichissantes qui démontrent la créativité du logement social »**

*« Une bonne analyse et des explications limpides »*

*« Ouvre des perspectives »*

*« Toujours aussi intéressant »*

**« Tout est mis en œuvre pour démultiplier les échanges entre les participants »**

*« Organisation et environnement de grande qualité »*

*« Permet de porter la réflexion sur des idées nouvelles »*

**« Méthodes innovantes en adéquation avec nos projets d'évolution »**

*« Séminaire permettant d'avoir des éléments pour construire un projet »*

## Modalités de participation

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

- **Tarif** (hors hébergement)
  - o **Adhérent** : 750 euros / personne
  - o **Non adhérent** : 1.250 euros / personne

### Hébergement

Possibilité d'hébergement à proximité, à prévoir en sus de la participation  
Voir liste d'hôtels, non exhaustive

### Convention de formation

Une convention simplifiée de formation et une attestation de présence peuvent vous être adressées après inscription sur simple demande par mail.

### Conditions d'inscription :

- Le Club n'assure pas la réservation de l'hébergement (cf. liste d'hôtels non exhaustive),
- Afin de préserver la qualité du travail de nos participants, nous pourrions être 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'inscrits.

## Plan d'accès


### CHATEAU DE MONTCHAT


Place du Château – 69003 LYON

Adresse GPS : 51 rue Charles Richard

*Château de Montchat*  
Un lieu à forte personnalité

Place du Château 69003 LYON  
Adresse GPS : 51 rue Charles Richard  
**Tél. : 04 72 34 58 66**  
**Fax : 04 72 33 32 17**  
E-mail : [info@chateau-montchat.com](mailto:info@chateau-montchat.com)  
[www.chateau-montchat.com](http://www.chateau-montchat.com)





**Itinéraire**

- Du centre ville : par l'avenue Lacassagne, puis l'avenue du Château
- De l'extérieur : par le boulevard Périphérique sortie Porte de Montchat, puis route de Genas et cours du Docteur Long
- En transport en commun :
  - M** Ligne D station Grange Blanche puis bus C26 direction Cité Internationale arrêt Charles Richard
  - B** Bus 25 depuis la Part-Dieu - Vivier-Merle direction 7 chemins arrêt Charles Richard
  - T** Tramway T3 depuis la Part-Dieu - Villette direction Meyzieu Z1 arrêt Reconnaissance-Balzac

**Stationnement**

Tout est prévu pour faciliter votre arrivée : 65 places privées sont disponibles au Château dont 25 en garage couvert.