



Séminaire des responsables d'agence et des responsables qualité

Vers quelle qualité de service demain ?

Port Rambaud

37 Quai Rambaud - 69002 Lyon

CONTEXTE

La crise sanitaire a constitué pour les organismes une expérience inédite modifiant les rapports aux locataires et l'organisation du service. Dans cette période, tout semble bousculé : vie familiale, organisation du travail, rapport à la santé, mode de consommations, relations aux autres, ... Et chacun s'interroge sur la pérennité de ces changements.

La crise a révélé des capacités à faire face et à s'adapter aux situations. Les évolutions qui semblaient difficiles hier, ont été menées dans des temps records quel que soit le domaine. Elle a montré tout l'enjeu de la prise d'initiative au plus près du terrain et la capacité d'adaptation et d'organisation des équipes au plus proche des situations. Parmi ces adaptations quelles sont celles à ancrer durablement pour améliorer la qualité de service, la rendre plus performante et plus adaptée ? Sont-elles révélatrices de changements durables ? Que disent-elles des nouvelles formes d'organisation et de fonctionnement à mettre en œuvre ?

Par ailleurs, la crise est intervenue à un moment où les démarches qualité menées au sein des organismes connaissent parfois un essoufflement avec une difficulté à maintenir dans le temps la mobilisation des équipes quand les résultats ne sont pas au rendez-vous malgré les efforts entrepris.

La période qui s'ouvre est propice à la prise de recul pour s'interroger sur ce qu'elle révèle, confirme, modifie, accentue comme attentes et besoins du côté des locataires en matière de service. Comment les interroger différemment ? Faut-il faire évoluer l'offre de services ? La manière de la délivrer ? Comment les démarches qualité doivent évoluer pour retrouver un nouveau souffle ? Quels sont les rôles respectifs des responsables d'agence et des responsables qualité dans ces évolutions ? Quelles formes de dialogue doivent-ils instaurer ?

Le conseil d'administration du Club a souhaité réunir responsables d'agence et responsables qualité dans un séminaire commun pour réfléchir ensemble aux évolutions à apporter à nos approches qualité et tracer des perspectives qui permettront d'imaginer les services de demain.

Jeudi 18 novembre 2021

9h30 Accueil et introduction générale

10h00 – 12h00 Que restera-t-il du choc sanitaire ? Les impacts à moyen et long terme sur la société française et le logement - par **Sociovision**

Afin de mieux comprendre ce que le bailleur doit proposer comme qualité de service aujourd'hui aux locataires, il est pertinent de poser un regard sur les évolutions en cours, que ce soient les dynamiques individuelles ou collectives.

Pour décrypter ces éléments, l'intervention de sociovision s'appuiera sur leur observatoire créé en 1975. Ce dispositif quantitatif reconduit chaque année auprès d'un échantillon de 6.000 personnes, représentatif des Français de 15 à 74 ans, permet d'avoir une analyse dynamique des transformations de la société et offre un regard à 360° sur les évolutions. Il scrute les valeurs, attitudes et comportements. Parmi les thèmes traités : valeurs et aspirations, opinions sociales et politiques, rapport aux autres, vie familiale, loisirs, culture, information, mobilité et habitat, distribution, consommation, etc. L'objectif est d'avoir une analyse qualitative sur le temps long de changements qui s'opèrent en profondeur dans notre société.

Ce premier temps de séminaire sera l'occasion pour Sociovision de présenter ses analyses sur la segmentation des milieux sociaux, sur l'évolution des valeurs et des modes de vie, sur un rapport aux institutions qui se transforme, le rapport au logement et l'ensemble des bouleversements liés à la crise sanitaire.

Echanges / questions avec les participants

Rémy Oudghiri (directeur général) et Lise Brunet (directrice conseil) de Sociovision : expert dans la compréhension et l'anticipation des changements de la société, sociovision a été créé en 1954 sous l'appellation « COFREMA ». Ils se sont fait connaître au travers de la création du concept de socio-styles qui propose une galerie de portraits des Français. Les experts de Sociovision travaillent aujourd'hui avec une galerie d'acteurs assez large allant de France télévision à la Caisse des dépôts, en passant par la SNCF ou Orange.

12h00 – 13h30 Déjeuner pris en commun

13h30 – 15h00 Table Ronde – Mieux interroger nos locataires pour mieux comprendre leurs besoins ? Quels enseignements pour les démarches qualité ? – avec **Valloire Habitat et Reims Habitat**

La crise a questionné nos façons d'être ensemble, d'échanger, voire de se comporter. Il y a donc un besoin d'actualisation de la connaissance du locataire. Dans la perspective d'améliorer l'offre de service, des organismes tentent de nouveaux dispositifs pour échanger différemment.

Le club proposera une table ronde entre plusieurs responsables d'agence et qualité de service sur différents dispositifs d'écoute et de rencontre. L'objectif étant de saisir en quoi ces nouvelles informations que nous donnent les locataires nourrissent nos démarches qualités.

Carole Perin (directrice relation client) de Reims Habitat travaille depuis maintenant plusieurs années sur l'amélioration de ses démarches qualité. Cela s'est notamment traduit par la création d'un référentiel d'engagements sur la qualité : Qu@lia. Ce dispositif a été complété par une démarche similaire à la Grande Conversation : « de vous à nous ».

Elodie Martin (responsable marketing) et Christian Camus (directeur commercial et marketing) de Valloire Habitat ont récemment engagé un projet de transformation de l'offre de service du bailleur. Au travers d'un dispositif d'écoute unique (100 entretiens de plus d'une heure avec des locataires, des ateliers, un questionnaire spécifique envoyé à l'ensemble du parc), l'organisme s'est appuyé sur ses locataires pour développer de nouvelles marques en fonction de profils.

15h15 – 17h00 Ateliers d'échange entre responsable :

Bilan et perspectives des démarches Qualité de service

- **Comment les démarches engagées sont interrogées par le vécu de la crise ? quelles sont les approches à conserver, à faire évoluer, à installer ? quels rôles pour les responsables d'agence et les responsables qualité ?**

Soir

Dîner pris en commun

Vendredi 19 novembre 2021

- 9h30 – 12h00** Comment pérenniser les nouveaux services mis en place durant la crise ? **Delphine Baudet-Collinet, responsable de pôle politiques clientèles et sociales de l'USH et témoignages d'organismes**
- La crise a poussé les organismes à réfléchir à de nouveaux services pour les locataires et de nouvelles façons de les administrer. Afin, de constater les efforts à œuvre et de prendre du recul sur la façon dont a été traitée cette période, l'USH a mené une enquête pour les recenser et les analyser.
- Ainsi, cette présentation aura pour but de rendre compte des résultats de l'enquête et de se demander ce que cela modifie dans le quotidien des responsables d'agence et dans nos démarches qualité.
- L'intervention de l'USH sera complétée par des témoignages d'organismes, détaillant les services étudiés dans l'enquête.
- Ateliers d'échanges**
- 12h00 – 14h00** Déjeuner pris en commun
- 14h00 – 16h00** Table ronde et synthèse du séminaire « qualité de service, perspectives, capacités et attentes »
Paul Gibert, Directeur général Habitat 77
Damien VANOVERSCHELDE, Directeur général HAUTS-DE-SEINE HABITAT
Céline Reynaud, Directrice générale EST METROPOLE HABITAT
- 16h00** Fin du séminaire

Programme des 18 et 19 novembre 2021

LYON

Modalités de participation

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

- **Tarif** (hors hébergement)
 - **Adhérent** : 750 euros / personne
 - **Non adhérent** : 1.150 euros / personne

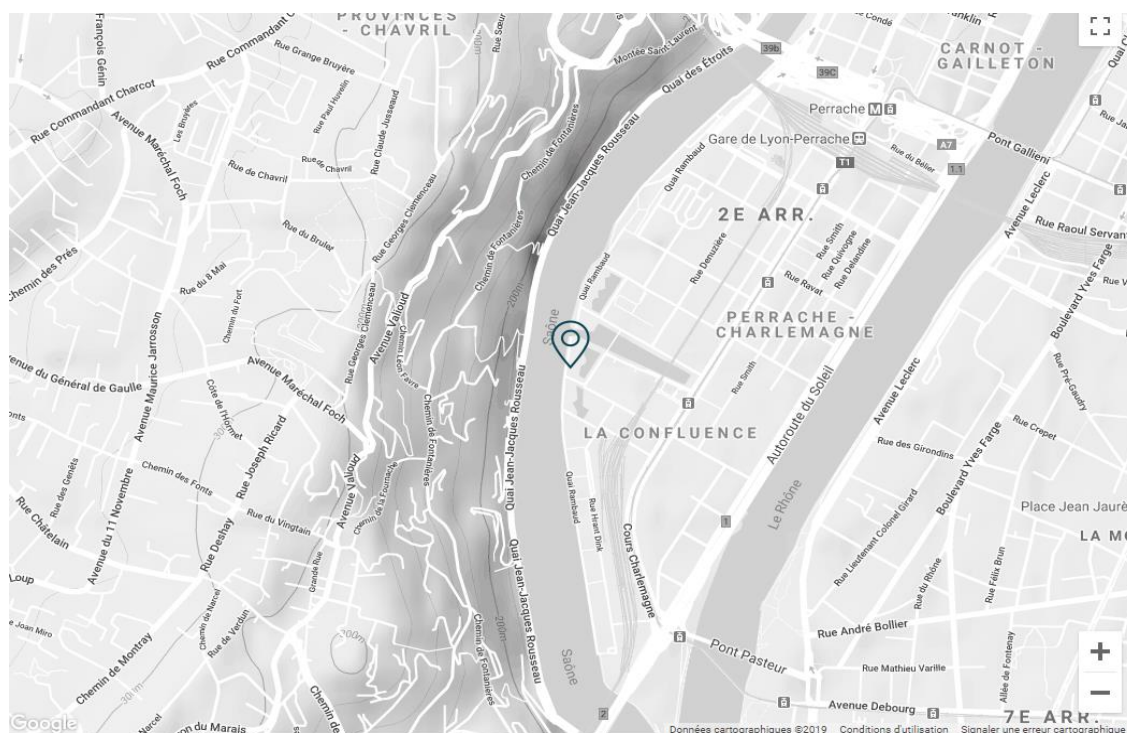
Hébergement

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

Conditions d'inscription :

- Le Club n'assure pas la réservation de l'hébergement (cf. liste d'hôtels non exhaustive ci-après),
- 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'inscrits.

PORT RAMBEAU



INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI

Témoignages de responsables d'agence sur les séminaires

« 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 »

Liste d'hôtels (non exhaustive)

- **NOVOTEL LYON CONFLUENCE**
3 Rue Paul Montrochet, 69002 Lyon
04 37 23 64 00
<https://www.novotellyonconfluence.com/>
Situé à 300 Mètres de Port Rambaud
- **MOB HOTEL LYON CONFLUENCE**
55 Quai Rambaud, 69002 Lyon
04 58 55 55 88
<https://www.mobhotel.com/lyon/>
Situé à 850 Mètres de Port Rambaud
- **QUALITY SUITES LYON CONFLUENCE**
50 Cours Charlemagne, 69002 Lyon
04 37 23 16 04
<https://www.choicehotels.com/fr-us/france/lyon/quality-inn-hotels/fr466?source=gyxt>
Situé à 1 km de Port Rambaud
- **IBIS STYLES LYON CONFLUENCE**
26 Quai Perrache, 69002 Lyon
04 78 37 16 64
<https://www.accorhotels.com/fr/hotel-9659-ibis-styles-lyon-confluence/index.shtml>
Situé à 1km 300 de Port Rambaud
- **HOTEL AXOTEL LYON PERRACHE**
12 Rue Marc-Antoine Petit, 69002 Lyon
04 72 77 70 70
<https://www.hotel-lyon-axotelperrache.fr/>
Situé à 1km 500 de Port Rambaud
- **HOTEL MERCURE LYON CENTRE CHATEAU PERRACHE**
12 Cours de Verdun Rambaud, 69002 Lyon
04 72 77 15 00
<https://www.accorhotels.com/fr/hotel-1292-hotel-mercure-lyon-centre-chateau-perrache/index.shtml>
Situé à 2km 200 de Port Rambaud