



Séminaire des responsables d'agence

Proximité : quelles adaptations de la gestion de proximité dans une société en transformation ?

AU MOB HOTEL :
55 Quai Rambaud, 69002 Lyon

Les dispositifs de gestion de proximité et de la relation client sont au cœur de nombreux défis et de nombreuses interrogations. Celles-ci concernent à la fois :

- Les finalités attendues d'une présence au plus proche des locataires et du patrimoine : élargissement des modalités de connexion à l'entreprise, besoin grandissant d'accompagnement individualisé des locataires les plus fragiles et les plus isolés, nécessité de retisser des liens et de renforcer les dynamiques collectives autour du vivre ensemble, recherche d'efficacité de la gestion dans la prise en charge, le suivi et le contrôle des interventions, dans la remise en location, dans la gestion des impayés,... autant d'éléments qui amènent à actualiser les finalités attendues d'une gestion en proximité ;
- L'efficience de l'organisation : plus-values attendues d'une présence en proximité, contours des métiers et des tâches, efficacité opérationnelle de l'organisation, conditions d'une permanence du service, robustesse du modèle économique... autant d'enjeux qui incitent à revoir les formes de présence, les contours métiers, les moyens mis en œuvre ;
- Les modes de management : diversité des parcours, hybridation des temps de travail, accompagnement des transformations, équilibre à trouver entre représentation, pilotage opérationnel, animation des équipes... autant de questions qui interrogent la structuration et l'animation de la ligne managériale.

C'est autour de ces questions et des solutions qui se mettent en œuvre que le conseil d'administration du Club a souhaité organiser le séminaire des responsables d'agence en complément d'une recherche action sur la gestion de proximité qui va s'engager à partir de décembre que les productions et les échanges du séminaire viendront alimenter.

Programme du séminaire

Jour 1 : Quelle évolution de la société et de la proximité ?

9h30 - 10h00 **Accueil petit déjeuner**

10h00 - 10h15 **Introduction du séminaire**

10h15 - 12h00 **Quelle transformation de la société et quel rapport nouveau à la proximité ?** Par Vincent Cespedes, Philosophe français

Comment plus d'humanité dans la proximité peut produire plus d'efficacité ? Quelles complémentarités entre les relations sociales et l'échange de service, à l'ère de la cyber-modernité ? En quoi la proximité physique ne peut être réduite aux nouvelles formes de proximité numérique ? Penseur des métamorphoses du monde et des subjectivités, le philosophe Vincent Cespedes aborde ces questions avec un regard optimiste et lucide, nous offrant l'occasion de prendre un peu de recul sur les enjeux de la proximité dans notre société en 2022 et pour les années à venir.

Vincent Cespedes est un philosophe et un essayiste français. Entre l'intime et le politique, sa pensée s'organise autour de trois axes : la création de sens, la quête de l'efficience interpersonnelle et la critique sociale. Apprécié des médias pour ses positions franches et ses idées nouvelles, il intervient également dans les nombreux débats sur la citoyenneté, la prospective, l'amélioration des organisations et des pratiques professionnelles.

14h00 – 15h00 **L'agence au cœur des transformations des rapports de proximité – Retour sur l'enquête du club**

Afin de prendre du recul sur les évolutions que connaissent les bailleurs en matière de gestion de proximité, le club a mené une enquête en 2022 auprès des adhérents sur l'évolution de l'organisation de la proximité. Ainsi, via cette enquête quantitative et qualitative nous avons pu appréhender les principaux enjeux auxquels sont confrontés aujourd'hui les bailleurs en matière de proximité, les réponses qu'ils tentent d'apporter et les nouvelles formes d'organisation de la proximité que ces évolutions dessinent.

Dans un premier temps, nous restituerons cette enquête.

15h – 16h30 **Ateliers d'échanges**

Pour rebondir sur les conclusions de l'enquête et permettre aux séminaristes d'échanger sur leurs expériences, des tables rondes seront organisées pour revenir sur :

- Les constats : ce qui fait bouger les organisations de proximité, les questions auxquelles elles doivent répondre,
- Les évolutions dans les champs de responsabilité, dans les formes d'organisation, le management des équipes,
- Les conditions de mise en œuvre.

La journée se clôturera avec un dîner pris en commun

Jour 2 : Que font les organismes qui repensent la proximité aujourd'hui ?

10h00 -12h00 Retour d'expériences en cours

1^{er} temps : présentation de l'étude « bailleur social, travail de proximité »

Responsable du centre de recherche ASKORIA, Yvette Molina a mené en collaboration avec Archipel Habitat une action de recherche sur le travail de proximité. A partir d'une étude sociologique, elle requestionne le sujet de la proximité dans le monde du secteur HLM sur ses différents aspects.

Yvette Molina est titulaire du DEASS et diplômée en sociologie, elle est sociologue et responsable du Centre de Recherche d'ASKORIA et chercheuse associée au Centre Maurice Halbwachs (EHESS- ENS- CNRS)

2^{ème} temps, présentation d'expériences en cours au sein du secteur sur différentes thématiques

- Devenir du métier de gardiens
- Nouveaux métiers

Intervenants à préciser

14h00 – 16h00

La régénération de la proximité – Synthèse des travaux

A partir de la synthèse des travaux, une table ronde de clôture tirera les principaux enseignements et perspectives ouvertes par cette période

Modalités de participation

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

- **Tarif** (hors hébergement)
 - o **Adhérent** : 750 euros / personne
 - o **Non adhérent** : 1.300 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.

Pour vous inscrire, cliquez ICI

Plan d'accès MOB HOTEL

ACCÈS LYON CONFLUENCE

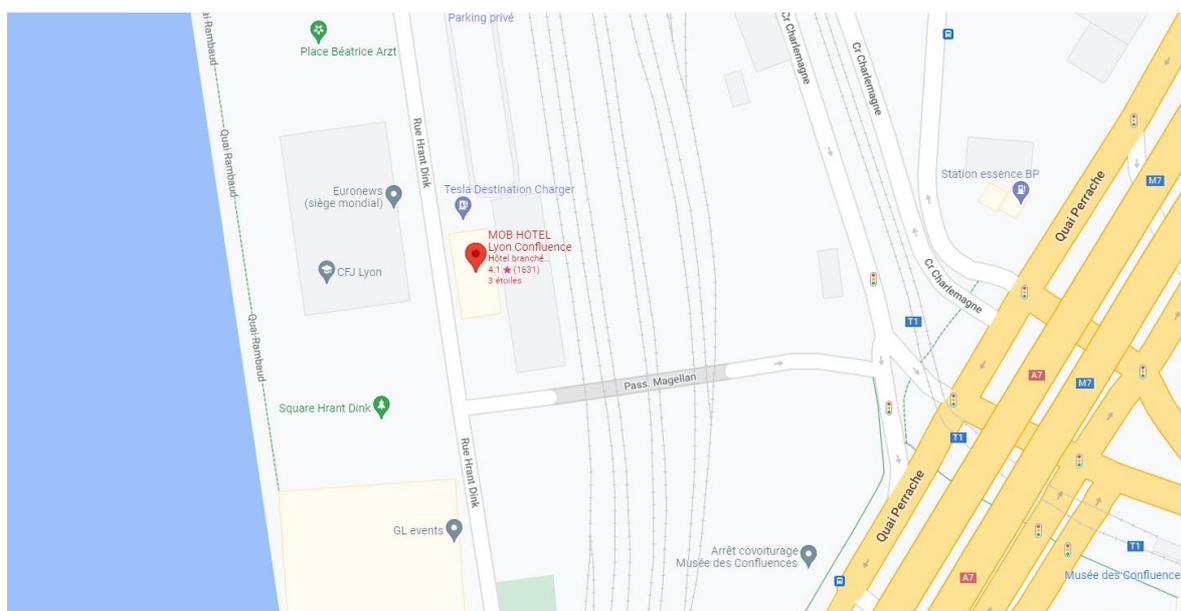
55 Quai Rambaud
69002 Lyon

EN TRAM

Accès direct depuis la gare de Perrache via le tram T1 en 10 min et depuis la gare de Part-Dieu en 20 min.
Tram T1 - arrêt Musée des Confluences (3 min à pied)
Navette s1 - arrêt Confluence ou la Sucrère (2 min à pied)

PARKING DU MUSÉE DES CONFLUENCES

À 150 mètres à pieds de l'hôtel (début de la rue Vuillemer)
Forfait journée 9h-19h à 20 €
Forfait nuit 19h-9h à 11,25 €



LISTE D'HÔTELS (non exhaustive)

NOVOTEL LYON CONFLUENCE

3 Rue Paul Montrochet, 69002 Lyon

04 37 23 64 00

<https://www.novotellyonconfluence.com/>

MOB HOTEL LYON CONFLUENCE (lieu du séminaire)

55 Quai Rambaud, 69002 Lyon

04 58 55 55 88

<https://www.mobhotel.com/lyon/>

QUALITY SUITES LYON CONFLUENCE

50 Cours Charlemagne, 69002 Lyon

04 78 37 16 64

<https://www.choicehotels.com/fr-us/france/lyon/quality-inn-hotels/fr466?source=gyxt>

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>

Témoignages de responsables d'agence sur les séminaires

Club Innovation & Management

2 rue Lord Byron – 75008 PARIS

01 40 75 78 84 - contact@management-habitat.org

management-habitat.org

« Interventions enrichissantes qui démontrent la créativité du logement social »

« Une bonne analyse et des explications limpides »

« 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 »