

Université d'été

Les enjeux de la transformation numérique pour les organismes de logement social

LA COMPAGNIE DU CAFE-THEATRE

6 rue des Carmélites – 44000 NANTES

CONTEXTE

La transformation numérique modifie en profondeur la manière dont les consommateurs et les entreprises s'informent, communiquent, produisent et commercent. Largement utilisé dans la sphère domestique, le « numérique » apparaît moins répandu dans le monde de l'entreprise.

Pour les entreprises, loin de se résumer à l'utilisation d'outils informatiques, la transformation numérique interroge les modèles d'affaire : la « digital economy » (offre / demande de produits ou services utilisant la technologie Internet) modifie la relation économique entre une entreprise et un consommateur (« BtoC ou Business-to-Customer ») ou entre deux entreprises (« BtoB ou Business-to-Business »). Elle introduit également de nouvelles formes et méthodes de conception, de production, de collaboration : partage de données avec ses fournisseurs, co-crédation avec ses partenaires, co-innovation avec ses clients telle que le « crowdsourcing » (collaboration simultanée d'un grand nombre de personnes pour trouver une solution à un problème). Ces nouvelles pratiques ont inévitablement un impact sur l'organisation, le travail au quotidien des équipes et les pratiques de management : diffusion massive de nouveaux outils de travail, virtualisation des environnements de travail, dématérialisation des données, nouvelles formes de communication (via les réseaux sociaux...) et de participation (en créant, par exemple, des communautés). Autant d'évolutions à appréhender et anticiper pour préparer les changements engagés et à venir.

DEROULEMENT

L'université d'été se propose de faire le point sur cette transformation et ses nombreux impacts pour les organismes de logement social à travers des interventions de chercheurs, des témoignages d'entreprises ou de collectivités engagées dans la transformation digitale, d'ateliers de réflexion entre participants.

7 juillet 2016 / Lieu : La compagnie du Café-Théâtre – 6 rue des Carmélites - NANTES

Temps N° 1 – La transformation numérique, de quoi parle-t-on ?

Dresser un panorama général de la transformation numérique pour les entreprises. Les principaux enjeux, ce que cela change

9 H 00 Accueil des participants

9 H 30 Introduction générale, par Stéphane Dauphin, Directeur Général de Nantes Métropole Habitat et Administrateur du Club

9 H 45 – 11 H 15 La transformation numérique, quels enjeux pour les organismes de logement social ?

Le numérique au sens large (entendu comme le transport de données numérisées comme le texte, la voix, les images, les vidéos) a envahi l'ensemble de nos activités humaines, des plus personnelles aux plus collectives, et ses usages (via des objets connectés comme les ordinateurs, smartphones, téléviseurs, automobiles... toutes sortes d'appareils reçoivent et émettent des données) ont profondément modifié notre rapport aux autres, à l'espace, au temps. Porteur d'innovations permanentes, le numérique fascine et effraie tout autant, et ses applications font l'objet de multiples débats, analyses, controverses.

Les organismes de logement social sont au cœur de plusieurs évolutions : la façon de concevoir et de gérer l'habitat et la ville intelligente de demain, la place et le traitement des données dans la gestion de l'entreprise, les formes d'organisation et de management de l'entreprise.

Intervention de Dominique Boullier, Professeur des universités en sociologie à Sciences Po (Paris), et Directeur du Social Media Lab de l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). Il donne des cours sur les « enjeux socio-politiques du numérique » (disponible en application smartphone à ce nom). Il a assuré depuis septembre 2010, un cours « Digital City » pour le programme d'urbanisme de Sciences Po intitulé « Governing the Large Metropolis ». Il mène ses travaux de recherche sur les choix socio-politiques dans le numérique, sur les usages des TIC et sur les méthodes de traitement des données à l'époque du Big Data. Il vient de publier « *Sociologie du numérique* » - Editions Armand Collin.

11H15-11H30 Pause

Temps N° 2 – Engager la transformation numérique

Tous les secteurs d'activité sont concernés par la transformation numérique. Comment procèdent les organisations pour engager ces transformations ? Quelle stratégie de changement mettent-elles en œuvre ? Quels sont les impacts de ces transformations sur leur modèle et sur les contours de leurs relations aux destinataires de l'action (client, usager, citoyen) ?

11 H 30 – 12 H 30 La Ville numérique, témoignage de la Ville de Nantes

Nantes Métropole travaille depuis plusieurs années à sa révolution numérique. De nombreuses manifestations et initiatives (Digital Week, Web2day, la Cantine...) traduisent cette volonté de rendre la ville intelligente, en simplifiant le quotidien de tous les usagers de la métropole nantaise. Labellisée French Tech depuis 2015, une nouvelle étape de cette transformation vient d'être franchie avec la mise à disposition d'une application mobile dédiée à la mobilité et à la vie quotidienne qui complète ainsi un ensemble d'outils numériques déjà existants (sites institutionnels, e-démarches, Open Data...).

Elle s'appuie sur la mobilisation de tous les services (urbanisme, éclairage public, assainissement, voiries, ressources humaines...) pour introduire de l'innovation et du numérique dans leur fonctionnement.

Intervention en cours de confirmation, l'expérience de la Ville de Nantes dans la transformation numérique, les enjeux de la mobilisation des équipes et l'accompagnement du changement mis en œuvre.

12 H 30 – 14 H 00 Déjeuner pris en commun

14 H 00 – 15 H 30 La transformation digitale de La Poste

Le Groupe La Poste est engagé depuis plusieurs années dans une mutation profonde de son modèle économique. Il mise, pour développer de nouveaux relais de croissance, sur une transformation qui articule innovations digitales, nouvelles formes de relations client et maintien d'un réseau de proximité de bureaux de poste. Ce processus de changement implique fortement les collaborateurs et de nouvelles modalités d'innovation et d'accompagnement sont initiées pour répondre à ce défi.

Intervention de Fabien Monsallier, Directeur de l'innovation de la Banque Postale et du réseau de La Poste, présentera le parcours de La Poste dans la transformation digitale, les enjeux et les impacts pour les équipes et les modalités d'accompagnement au changement mises en œuvre.

15 H 30 – 18 H 00 Et pour les organismes de logement social, où en est-on ?

- Synthèse des réflexions, travaux et initiatives prises dans le secteur professionnel du logement social à partir d'une enquête préalablement menée auprès des adhérents du Club
- Echanges avec les participants

8 juillet 2016 / Lieu : La compagnie du Café-Théâtre – 6 rue des Carmélites - NANTES

Temps N°3 – Les impacts du numérique

Deux ateliers thématiques aborderont différents impacts du numérique pour l'entreprise. Ces ateliers sont conçus autour d'une intervention introductive puis d'un temps de réflexion / production par les participants sur les enjeux pour le secteur du logement social.

THEMATIQUE 1 - LE NUMERIQUE, LES FORMES D'ORGANISATION ET DE MANAGEMENT DANS L'ENTREPRISE

Le rapport établi par Bruno Mettling sur la « Transformation numérique et la vie au travail », évoque 6 impacts majeurs de la transformation numérique sur le travail dans l'entreprise : diffusion massive des nouveaux outils de travail ; adaptation des métiers et des compétences sous l'effet de ces outils ; modification des équilibres entre vie professionnelle et vie privée notamment pour les cadres ; émergence de nouvelles formes d'organisation sous l'effet du travail à distance, de la possibilité de nouveaux espaces collaboratifs, d'organisations plus horizontales ; transformation du management et de la capacité à construire du collectif et de l'appartenance ; multiplication du travail hors salariat. Autant d'évolutions qui vont transformer en profondeur les formes d'organisation et de management de l'entreprise et dont les conséquences font l'objet de nombreuses controverses.

9 H 00 Accueil des participants

9 H 30 – 11 H 30 L'organisation et le management à l'heure du numérique

Internet, médias sociaux, réseaux sociaux, jeux vidéo, terminaux mobiles : comment ces nouvelles technologies bouleversent-elles notre façon de travailler ? Comment repenser les organisations, le travail, les pratiques de management, les compétences individuelles et collectives en cohérence avec les évolutions de la société ? Autant de questions qui doivent être posées si l'on veut penser les organisations, le travail, les compétences individuelles et collectives en cohérence avec les évolutions de la société.

Intervention de Sandra Enlart, Directrice Générale d'Entreprise et Personnel et co-fondatrice de DSides, laboratoire d'innovation et de prospective qui traite de l'impact des technologies numériques sur nos façons de penser, de travailler et d'apprendre. Elle est également Directrice de recherche en sciences de l'éducation à l'université de Paris Ouest Nanterre. Elle a co-écrit deux ouvrages récents « *A quoi ressemblera le travail demain ?* » (2013) et « *Quelles compétences pour demain ?, les capacités à développer dans un monde digital* » (2014) – Editions Dunod.

11 H 30 – 11 H 45 Pause

THEMATIQUE 2 - LES NOUVELLES FORMES DE RELATION CLIENT ET DE PROXIMITE

Le numérique offre la possibilité de connexions multipliées en tout lieu, à tout moment... Il a des impacts forts sur les métiers de la relation client. Il permet de rendre le client acteur de la gestion des actes administratifs : consulter une quittance directement depuis chez soi, mettre à jour sa situation personnelle, payer en ligne, ajuster son plan d'apurement en fonction de sa situation, déposer une demande d'information, suivre sa demande d'intervention technique... Il redistribue les rôles des différentes modalités de contact et de relations avec le locataire (loge, agences, extranet locataire...) et pose à cet égard la question des formes de présence sur site et l'articulation des différentes modalités de contact entre elles (Quel discours ? Quelle cohérence entre les messages diffusés ? Quelle fluidité entre ces différentes modalités ?).

Il fait évoluer les rôles et contributions attendus des différents métiers de contacts de l'organisme.

11 H 45 – 12 H 30 Retour des travaux du séminaire des responsables d'agence consacrés à l'agence de demain

Intervention de Christophe Pallot, Secrétaire du Club Innovation et management, présentera la synthèse des travaux menés par les Responsables d'agence au séminaire d'Avignon sur « l'agence de demain ».

12 H 30 – 14 H 00 Déjeuner pris en commun

14 H 00 – 15 H 00 La relation de service aux clients à l'heure du numérique

Le phénomène omnicanal touche à la fois la distribution et la communication. Le consommateur dispose maintenant d'une multitude de circuits de distribution simultanés pour acquérir le bien ou service qu'il convoite : réseaux traditionnels, réseaux alternatifs (courtiers, agents et autres nouveaux intermédiaires), site de la marque, sites marchands indépendants, sites d'annonces, économie collaborative, etc. Le « clientnaute » adopte un comportement omnicanal tout au long de son parcours d'achat.

L'agence The Links, spécialisée dans les stratégies d'omnicanal des entreprises, mettra en évidence les évolutions des modes de consommation, les enjeux et les conditions de réussite d'une stratégie de relations client cohérente dans ses messages et complémentaires dans ses canaux tout au long du parcours d'achat. The Links est en effet spécialisée dans la conduite de ces stratégies auprès des acteurs de la consommation, du secteur bancaire et des assurances.

15 H 00 – 16 H 00 Echanges autour des enjeux pour les relations de service avec les clients des organismes

- Synthèse des réflexions, travaux et initiatives prises dans le secteur professionnel du logement social à partir d'une enquête préalable menée auprès des adhérents du Club
- Echanges avec les participants

16 H 00 Conclusion de l'Université d'été

16 H 30 Fin de l'Université d'été

Modalités de participation

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

- **1.000 euros par personne** (hors hébergement)

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 écrite

Conditions d'inscription :

- *L'Université d'été est réservée exclusivement aux membres adhérents du Club,*
- *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 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.*

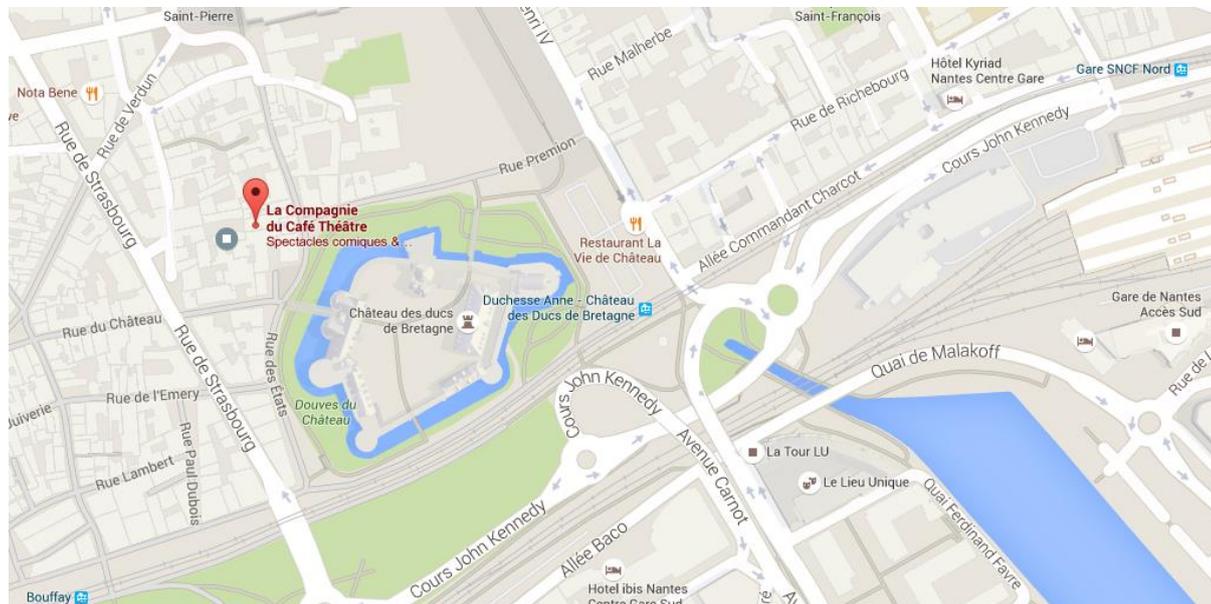
Les inscriptions à l'Université d'été du Club Management & Marketing s'effectuent désormais d'un simple clic.

Il vous suffit de remplir le bulletin directement en ligne et une facture vous sera adressée à l'issue de la manifestation.

[INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI](#)

Plan d'accès

La Compagnie du Café-Théâtre
6 rue des Carmélites – 44000 NANTES



Située à 10 minutes de marche de la gare SNCF de Nantes ou à 5 minutes de marche de la station de TRAM « Bouffay » ligne 1.