

Séminaire des responsables d'agence

Réenchanter la relation de service aux locataires

LE PETIT LOUVRE

23 rue St Agricool – 84000 AVIGNON

CONTEXTE

Le service aux locataires est un domaine d'engagement fort du mouvement professionnel et un sujet d'investissement important et constant pour les organismes. Démarche au long cours, l'amélioration de la qualité du service s'est appuyée ces dernières années sur de nombreuses modalités : évolutions organisationnelles avec de nouvelles responsabilités confiées aux agences de proximité, de nouveaux dispositifs de relation client, développement des dispositifs d'écoute client, centre de relation client, professionnalisation des équipes, certification des démarches, standardisation, engagements de service... Pour autant, un certain essoufflement de cette thématique se fait sentir de même que la nécessité de trouver de nouvelles modalités de mobilisation des équipes.

En effet, beaucoup soulignent une tension plus forte dans les relations entre les locataires et les collaborateurs en première ligne du service rendu. Ces derniers sont de plus en plus nombreux à évoquer des tensions ponctuelles mais récurrentes et, plus globalement, à faire état d'un écart fort entre leur investissement et la faible évolution des scores de satisfaction des locataires. Ces collaborateurs ont le sentiment que leur travail n'est pas reconnu, considéré. La dynamique peut se trouver fragilisée lorsque des collaborateurs en viennent à rechercher la responsabilité des locataires dans la non-qualité.

Les managers peuvent être ainsi démunis pour répondre à ces collaborateurs et maintenir leur mobilisation autour du service. La rigueur de la conjoncture socio-économique est avancée pour expliquer une sensibilité des locataires à fleur de peau. La pertinence des enquêtes de satisfaction peut également parfois être relativisée...

Il est bien entendu indispensable de dépasser ces réponses immédiates et il est peu envisageable de progresser en matière de service dans un climat d'essoufflement, d'incompréhension voire de défiance. Pour ce faire, il apparaît nécessaire de prendre le temps du recul et d'initier un nouveau cycle de réflexion autour de la thématique de la relation de service.

Ce d'autant plus que dans le même temps, de nombreux acteurs du secteur public renouvellent leur approche de la relation de service. Des pianos apparaissent dans les gares, vous déclarez en ligne vos revenus et faites ajuster en situation vos prélèvements, vous êtes informés par SMS du retard de votre train, la Poste vous propose diverses modalités de contact... Notre expérience client s'enrichit chaque jour par le recours à de nouvelles technologies, par des offres augmentées, par de nouveaux services proposés dans des secteurs où on ne l'attendait pas forcément.

Ainsi, il apparaît nécessaire d'examiner les conditions d'un renouvellement de l'approche qualité de service pour la réenchanter et franchir de nouvelles étapes.

Ce séminaire introduit un nouveau cycle de réflexion que le Club souhaite initier autour de l'innovation dans les services. Il se poursuivra par un séminaire des responsables qualité et marketing en novembre et une recherche action autour de l'innovation dans la relation de service.

OBJECTIFS DU SEMINAIRE

1. Prendre le temps du recul pour analyser les points qui font tension et incompréhension dans la relation des organismes aux locataires et qui peuvent être à la source de l'essoufflement des démarches,
2. Initier un nouveau cycle de réflexion en considérant notamment les démarches poursuivies par différents services publics qui ont su, ces dernières années, installer une nouvelle relation de service et renverser la perception des usagers. Pour ces démarches, il est question de moderniser le service, notamment en exploitant les opportunités offertes par les nouveaux outils de communication mais aussi d'installer une nouvelle approche du service. On abandonne l'option normative du service à la française pour adopter les concepts d'univers et d'expériences de service caractéristique du service anglo-saxon. Comment ces démarches nous apportent des repères et des logiques déclinables pour réenchanter notre relation aux locataires ?
3. Identifier les leviers d'une relation de service réenchantede pour les organismes : les besoins ? Le cadre et le périmètre ? Les éléments à activer pour faire levier ? Les conditions de réussite ?
4. Identifier plus globalement les leviers d'innovation dans les relations de service.

17 juin 2015

Le service au locataire, quel bilan, quelles dynamiques, quels points d'inertie, quelles questions pour le management ?

14H00-14H30 Accueil et Introduction générale : l'enjeu d'une nouvelle étape pour aborder le service dans notre secteur

Propos introductifs par :

- **Amélie Debrabandère**, Directrice Générale de Lille Métropole Habitat et Administrateur du Club,
- **Cédric Van Styvendael**, Directeur Général d'Est Métropole Habitat et Administrateur du Club.

14H30-16H30 Bilan des démarches qualité : avancées et limites rencontrées

Les échanges sont animés pour constituer une grille bilan des démarches engagées par les organismes en matière de qualité de service, alimentée par les retours d'expériences des participants.

Ateliers et mise en commun.

17H00-18H00 Introduction aux échanges du 18 juin – Expérience in situ du concept d'Univers de Service

Découverte et appropriation in situ par les participants du concept de Gares & Connexions en gare TGV d'Avignon.

Depuis quelques années, la gestion des gares a été confiée à une filiale spécifique de la SNCF, Gares & Connexions. A la démarche de certification Iso des gares succède une stratégie où il est question que les gares soient « ...des espaces de multimodalité chaleureux et pratiques où se concentrent de nombreux services à destination des voyageurs et des riverains qu'elles accueillent, où les moments de transition sont enrichis, en capacité de répondre aux multiples attentes d'un public très divers... ».

Présentation de la stratégie de service développée par Gares & Connexions par **Stéphane Jacquinod**, Responsable Gares & Connexions Sud Est Méditerranée (à confirmer)

18 juin 2015

Apports méthodologiques et retours d'expérience

9H00-11H30 Le changement de paradigme en matière de service, par **Benoît Meyronin**

Benoît Meyronin, Directeur R&D de l'Académie du Service et Directeur Business Développement & Transformation de Grenoble EM.

L'intervention vise à décrypter la transformation culturelle engagée par des entreprises autour du service tant en termes de relation à l'utilisateur que d'évolution des pratiques et du management en back office :

- Introduction : qu'est-ce que la « culture de service » ? Tour d'horizon en images...
- Le changement de paradigme (les exemples de la Poste et d'Aéroports de Paris),
- Les grands sujets à l'ordre du jour : qualité perçue/produite, accueil, digital...
- La notion de « servuction »,
- Les méthodes pour travailler au développement de la culture de service : la méthode « en 3D » et le « modèle relationnel » - L'exemple de Leroy Merlin,
- L'enjeu managérial ou la « symétrie des attentions »,
- Pertinence des informations ? Comment les articuler ? La nécessité de faire des liens, des connexions entre différentes dimensions, de construire un raisonnement, de dégager des pistes d'amélioration,
- Sur quels leviers agir pour mieux intégrer les enjeux territoriaux ? L'organisation du travail, le management des compétences, la coopération avec les acteurs du territoire, l'adaptation des profils de poste..., comment les actionner ? Quelles conditions lever ?

11H30-13H00 Retours d'expérience : la transformation du monde hospitalier, par **Marie-Rose Teinturier** et **Pauline Raspail**

Marie-Rose Teinturier, est Directrice Adjointe du Centre Hospitalier Nord-Ouest et **Pauline Raspail**, est Consultante à l'Académie du Service.

Retours d'expérience :

- Pourquoi un hôpital public s'est-il intéressé à ce sujet ?
- La transformation du « bureau des entrées »,
- La maternité « Bien Naître ».

13H00 Déjeuner pris en commun

14H00-15H15 Retours d'expérience : de l'espace de transit à l'espace de service, par **Olivier Althuser** et **Benoît Meyronin**

Olivier Althuser, Responsable Pôle Satisfaction Passagers et leader axe Expérience Client, Aéroports de Lyon et **Benoît Meyronin**, Directeur R&D de l'Académie du Service.

Retours d'expérience :

- Le contexte de la transformation du monde aéroportuaire français et européen,
- La démarche Expérience Client : quel sens ?
- Les projets menés à bien : *Airport Helper*.

18 juin 2015 (suite)

Apports méthodologiques et retours d'expérience

15H30-17H30 Atelier participatif : quel socle stratégique de déclinaison pour le logement social ? animé par **Benoît Meyronin** et **Pauline Raspail**

Benoît Meyronin, Directeur R&D de l'Académie du Service et **Pauline Raspail**, Consultante à l'Académie du Service.

Champs de la réflexion :

- Les motivations, la culture et le contexte des organismes,
- Les ambitions et les cibles de la démarche,
- Des premières actions tests envisageables ?
- Des conditions de mobilisation et des pratiques de management des équipes,
- Des indicateurs de réussite.

18H30 Départ pour la solrée organisée (en commun)

19 juin 2015

Synthèse et table ronde avec les dirigeants

9H00-10H30 Retours et synthèse du séminaire, les conditions pour une nouvelle étape de la relation de service dans le secteur de l'habitat social

Echanges animés par **Christophe Pallot**

10H45-12H30 Table ronde avec des dirigeants

- Compréhension et orientations,
- Attentes vis-à-vis des directions générales,
- Attentes vis-à-vis du séminaire marketing,
- Attentes de réflexions complémentaires.

Avec la participation de :

- **Serge Aguilar**, Directeur Général de l'Opievoy, Président du Club,
- **Amélie Debrabandère**, Directrice Générale de Lille Métropole Habitat et Administrateur du Club,
- **Cédric Van Styvendael**, Directeur Général d'Est Métropole Habitat et Administrateur du Club.

12H30 Déjeuner pris en commun

14H00 Fin du séminaire