

# Séminaire des responsables marketing & qualité

## Réenchanter la relation de service aux demandeurs de logements et aux locataires

COLLEGE HOTEL \*\*\*\*

5 place Saint Paul – 69005 LYON

### Contexte et enjeux

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.

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 s'inscrit dans un nouveau cycle de réflexion que le Club souhaite initier autour de l'innovation dans les services. Il suit un séminaire des responsables d'agence consacré à cette thématique en juin.

## Objectifs du séminaire

### Objectif N°1

- Témoigner d'expériences fortes et originales mises en œuvre ailleurs, dans des entreprises de service public ou non, sur la région Rhône-Alpes.

### Objectif N°2

- 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.

### Objectif N°3

- Initier un nouveau cycle de réflexion en considérant notamment les démarches poursuivies par différents services publics ou entreprises de service 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**. Comment ces démarches nous apportent des repères et des logiques déclinables pour réenchanter notre relation aux locataires ? Comment ces organisations se transforment-elles ?

### Objectif N°4

- Identifier les leviers d'une relation de service réenchantee pour les organismes : les besoins ? Le cadre et le périmètre ? Les éléments à activer pour faire levier ? Les conditions de réussite ? Les conditions de l'innovation ? Le lexique de la relation et du marketing des services ?

### Objectif N°5

- Examiner le positionnement des responsables marketing et qualité dans cette réflexion. Comment les responsables marketing et qualité partagent les constats et besoins d'évolution ? Comment se positionnent-ils sur ces nouvelles approches ? En quoi modifient-elles leur positionnement et leur rôle ?

## Déroulement du séminaire

### 19 novembre 2015 - Bilan et enjeux d'une approche renouvelée du service

9H00 – 9H30	<p>Accueil et introduction générale : l'enjeu d'une nouvelle étape pour aborder le service dans notre secteur</p> <p>Propos introductifs par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pierre Yves Antras</b>, Directeur Général de Haute-Savoie Habitat et Administrateur du Club.</li> </ul>
9H30 – 10H30	<p>Bilan des démarches qualité : avancées et limites rencontrées</p> <p>Ce bilan sera réalisé sur la base de travaux menés par HTC pour le compte de l'USH et du Club Management &amp; Marketing et d'une synthèse des échanges du séminaire des responsables d'agence de juin 2015 sur le service.</p> <p>Introduction par <b>Christophe Pallot</b> et <b>Christelle Parneix</b> et échanges avec les participants.</p>
10H30 – 12H30	<p>Les tendances de la relation client par <b>Claire Bonniol</b></p> <p><b>Claire Bonniol</b>, Directrice associée de l'Académie du Service, présentera les principales tendances de la relation client à partir des travaux et du baromètre Cultures services de l'Académie.</p> <p>Comment les français apprécient les prestations de service ? Quelles sont leurs attentes ? Comment la culture service se diffuse-t-elle au sein des entreprises et des collaborateurs ?</p>
12H30 – 14H00	Déjeuner pris en commun
14H00 – 17H00	<p>Les leviers de la transformation de la relation client au sein des entreprises, par <b>Benoît Meyronin</b></p> <p><b>Benoît Meyronin</b>, est Directeur R&amp;D de l'Académie du Service et Professeur à Grenoble EM. Il a notamment co-écrit, <i>Du management au marketing des services</i> (édition Dunod, 3<sup>ème</sup> édition), et il est l'auteur du blog <a href="http://www.marketing-des-services.com">www.marketing-des-services.com</a>.</p> <p>L'intervention vise, à partir des évolutions constatées en matière de service, à proposer de nouvelles approches pour travailler autrement la culture service au sein des entreprises. Les points suivants seront abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction : qu'est-ce que la « culture de service » ? Qu'est-ce qu'un service ? Qu'est-ce que la « relation de service » ?</li> <li>- Tour d'horizon en images pour découvrir le lexique du Marketing des Services,</li> <li>- La transformation à partir de trois piliers,</li> <li>- L'identification des besoins clients,</li> <li>- La segmentation et la clarification de l'offre de service,</li> <li>- Le parcours client et les « moments de vérité »,</li> <li>- Les indices et rituels,</li> <li>- Promesses et engagement client,</li> <li>- L'enjeu managérial ou la « symétrie des attentions ».</li> </ul>
17H30	Visite du musée des Confluences et repas en commun

### 20 novembre 2015 - Expériences et impacts pour le secteur de l'habitat social

9H00 – 12H30	<p>Retours d'expérience dans le secteur des services</p> <p><b>Christine Giraudon</b>, est Directrice Marketing &amp; Etudes de Lyon Parc Auto (LPA). Elle partagera son expérience autour de « l'innovation dans la relation de service ».</p> <p><b>Xavier Quérat-Hément</b>, est Directeur Qualité du groupe La Poste et Président de l'association Esprit de Service regroupant plus 40 entreprises de différents secteurs professionnels. Il interviendra autour de la modernisation du service au sein du groupe La Poste (10 000 bureaux de poste, 80 000 facteurs) : « comment faire vivre de belles expériences à nos clients » ?</p>
12H30 – 14H00	Déjeuner pris en commun
14H00 – 16H00	<p>Retours et synthèse du séminaire, les conditions pour une nouvelle étape de la relation de service dans le secteur de l'habitat social.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Quelles évolutions pour le secteur de l'habitat social,</li><li>- Quels impacts pour les fonctions marketing et qualité,</li><li>- Quelles conditions de mise en œuvre ?</li></ul> <p>Echanges animés par <b>Christophe Pallot</b> et <b>Christelle Parneix</b>.</p>
16H00 – 16H30	<p>Conclusion du séminaire</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Pierre Yves Antras</b>, Directeur Général de Haute-Savoie Habitat et Administrateur du Club.</li></ul>
16H30	Fin du séminaire