



Séminaire des responsables d'agence

Diversité des modes de contact et proximité ?

Quelles évolutions et quelles articulations ?

CHATEAU DE MONTCHAT

Place du Château - 69003 Lyon

CONTEXTE

Depuis plusieurs années, les formes de relations des locataires avec les organismes de logement social se diversifient. Aux formes traditionnelles de présence en agence et en loge s'ajoutent de nouveaux canaux de relation client : centres d'appel, sites internet, sites extranet, applications mobiles, réseaux sociaux, etc., fortement liés à l'émergence des technologies numériques.

Ces transformations induisent de multiples enjeux pour les bailleurs sociaux.

Les parcours client se complexifient, deviennent de plus en plus hybrides. Dès lors, comment garantir une cohérence du parcours client dans cette nouvelle relation, et maintenir un niveau de qualité de service homogène quel que soit le canal adopté ?

Dans un contexte marqué par une tendance à la numérisation des services, le rôle des agences et leur valeur ajoutée dans la relation client sont interrogés. Comment les relations physiques se combinent-elles avec les relations numériques ? Comment développer de nouvelles formes de présence sur les sites ?

De par ces différentes évolutions, les périmètres des métiers des collaborateurs en agence tendent à être redessinés : comment seront réalisés demain les métiers de chargé d'accueil, de chargé de clientèle, ou encore, de responsable d'agence ?

Dans la poursuite des réflexions sur l'agence de demain, le séminaire approfondira les questions de la recomposition des formes de présence et de relations aux locataires, et des conditions de leur management pour un parcours client augmenté à partir d'éclairages d'experts, de retours d'expériences d'autres secteurs d'activités, et de témoignages d'organismes Hlm.

OBJECTIFS DU SEMINAIRE

1. Partager les évolutions en cours en matière de supports de la relation client et de leur recomposition à l'heure du numérique,
2. Réfléchir aux évolutions quant au positionnement d'agence, induites par le déploiement des services numériques,
3. Appréhender les évolutions de métier générées par la transformation digitale.

Jeudi 15 juin 2017

9H30 – 10H00

Accueil et introduction générale

Propos introductifs par Didier Machet, Directeur de projet territoires et proximité et **Damien Vanoverschelde**, Directeur Général - Administrateurs du Club Innovation & Management

10H00 – 12H00

La digitalisation de la relation client et l'enjeu de l'omnicanal - par **Aurélien Cunin**¹

L'avènement du digital recompose les modes de relation et de contact entre les entreprises et leurs clients. Quels sont les nouveaux usages et les attentes des clients ? Quelles sont les caractéristiques de la relation client digitale ? Comment intégrer ce nouveau canal aux modes de contacts traditionnels afin d'assurer une expérience client cohérente ? Comment se recomposent les contributions des différents vecteurs de la relation client ?

Echanges / questions avec les participants

¹**Aurélien Cunin** : Diplômé d'HEC Paris et spécialiste du marketing digital, il intervient sur la thématique de la transition numérique des organisations dans des établissements d'enseignement supérieur (EDHEC, Celsa, IAE Paris, etc.). Il accompagne également les grandes entreprises dans leurs projets de transformation digitale.

12H00 – 13H30

Déjeuner pris en commun

13H30 – 15H00

Les impacts de la e-administration - par **Ugo Soudrie**²

Le déploiement de l'e-administration et des téléservices sont présentés sous des jours positifs (modernisation, simplification, etc.). Cependant la réduction des guichets de proximité a des impacts forts sur les publics fragiles. En effet, si la fracture numérique physique se résorbe, la fracture numérique liée à l'usage d'internet se répand, notamment parce qu'elle demande des compétences spécifiques que tous n'ont pas. Quels sont alors les impacts du développement des téléservices sur les publics fragiles ? Sur les structures de proximité ? Quels enseignements en tirer ? Quels leviers d'action déployer ?

Echanges / questions avec les participants

²**Ugo Soudrie** : Sociologue, il est responsable de l'Observatoire Social de la Ville de Nanterre, qui réalise des travaux des besoins sociaux à l'œuvre sur le territoire et engage des démarches d'évaluation des politiques publiques.

15H00 – 17H00

Synthèse des travaux menés au sein du secteur Hlm

Retours d'expériences de transformations engagées au sein du secteur, tendances observées, enjeux et impacts, travaux conduits par le mouvement professionnel.

Echanges entre participants autour de l'évolution du rôle de l'agence

17H30

Visite du Musée des Confluences puis dîner pris en commun

Vendredi 16 juin 2017

9H00 – 9H30 Retours sur les échanges et premiers éléments de synthèse

9H30 – 11H00 Les enjeux du numérique sur les métiers des banques - par **Béatrice Layan**³

Le numérique questionne fortement le secteur bancaire, particulièrement le rôle et la composition des réseaux d'agences physiques. Quels sont les grands enjeux digitaux auxquels se confrontent les banques ? Quels sont les impacts observés sur les métiers des collaborateurs d'agence ? Un focus sera réalisé spécifiquement sur les métiers de chargé d'accueil, de chargé de clientèle et de manager d'agence.

Echanges / questions avec les participants

³**Béatrice Layan** : Responsable de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque. Créé par l'Association Française des Banques (AFB) en 2008, l'Observatoire conduit chaque année des études prospectives métiers ou thématiques et a notamment beaucoup travaillé sur les impacts du numérique sur les métiers bancaires : attentes et pratiques des clients, évolution des organisations, transformations des métiers, et des compétences.

11H00 – 13H00 Atelier d'échanges : les impacts de la transformation numérique sur les métiers d'agence

- Quelles formes d'accueil demain ?
- Quel management demain ?
- Quelles modalités d'articulation entre les différents canaux de relations clients ?

13H00 – 14H30 Déjeuner pris en commun

14H30 – 16H30 Synthèse des travaux et table ronde avec des dirigeants

16H30 Fin du séminaire

INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI

Témoignages de responsables d'agence sur le séminaire 2016 :

« 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 »

Modalités de participation

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

- **Tarif** (hors hébergement)
 - o **Adhérent** : 750 euros / personne
 - o **Non adhérent** : 1.250 euros / personne

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 :

- 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.

Plan d'accès

CHATEAU DE MONTCHAT

Place du Château – 69003 LYON
 Adresse GPS : 51 rue Charles Richard

Château de Montchat
 Un lieu à forte personnalité

Place du Château 69003 LYON
 Adresse GPS : 51 rue Charles Richard
Tél. : 04 72 34 58 66
Fax : 04 72 33 32 17
 E-mail : info@chateau-montchat.com
www.chateau-montchat.com

Itinéraire

- Du centre ville : par l'avenue Lacassagne, puis l'avenue du Château
- De l'extérieur : par le boulevard Périphérique sortie Porte de Montchat, puis route de Genas et cours du Docteur Long
- En transport en commun :
 - M** Ligne D station Grange Blanche puis bus C26 direction Cité Internationale arrêt Charles Richard
 - B** Bus 25 depuis la Part-Dieu - Vivier-Merle direction 7 chemins arrêt Charles Richard
 - T** Tramway T3 depuis la Part-Dieu - Villette direction Meyzieu Z1 arrêt Reconnaissance-Balzac

Stationnement

Tout est prévu pour faciliter votre arrivée : 65 places privées sont disponibles au Château dont 25 en garage couvert.