

18  
NOVEMBRE  
2014

Sous la forme de journées professionnelles, l'Union sociale pour l'habitat propose un approfondissement systématique des connaissances et savoir-faire mobilisés par les organismes Hlm et les associations régionales.

**JOURNÉE PROFESSIONNELLE  
DE L'UNION SOCIALE POUR  
L'HABITAT ET DE L'AORIF**

**ORGANISATION  
ET MÉTIERS  
DE LA PROXIMITÉ :  
Comment  
OPTIMISER ET  
INNOVER ?**



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

**AORIF**

L'UNION SOCIALE  
POUR L'HABITAT  
D'ILE-DE-FRANCE

CENTRE DE CONFÉRENCE CAPITAL 8, 32 rue Monceau 75008 Paris  
Métro : ligne 2, "Monceau" ou "Courcelles" / ligne 9 et 13, "Miromesnil"

## PROGRAMME

### Organisation et métiers de la proximité : Comment optimiser et innover ? le 18 novembre 2014

Cette journée professionnelle organisée par l'Ush et l'Aorif est consacrée à l'évolution de l'organisation et des métiers de la proximité. Elle présente les résultats de deux études conduites par l'Aorif, l'Ush et le Club Management et pose la question du coût de la proximité, de l'organisation en sites difficiles et de l'adaptation à de nouveaux besoins avec l'intégration de nouvelles compétences.

#### ↳ MATIN

9h15

Accueil Café

9h45

Introduction

- Stéphane Dambrine (Président de l'Aorif, Directeur général de Paris Habitat).

10h00 / 10h30

Quelle évolution du métier de gardien et de l'organisation de la proximité dans les organismes Hlm? Pistes et outils.

- Présentation de l'étude AORIF menée en 2013.  
Les organismes Hlm ont une organisation basée sur la proximité, qui constitue un de leurs principaux atouts dans la relation avec les locataires et dans leur gestion quotidienne. Le gardien est le poste clé de cette organisation de proximité. Dans un contexte de fortes évolutions juridiques, économiques et sociales, les organismes se posent la question de l'évolution de leur organisation et des missions confiées aux gardiens, afin de s'adapter au mieux et de renforcer l'efficacité de leurs actions sur le terrain. Des scénarii d'organisation sont proposés.
- Cédric Bolliet, manager (Cabinet Algae), Christine Jauffret (Prestations RH).

10h30 / 11h45

Quelles adaptations de la gestion sur sites difficiles ?

- Introduction : Philippe Eray (Directeur de projets Entreprise & Personnel).  
Assurer le maintien des missions de la proximité sur certains sites sensibles pose de nombreux problèmes aux organismes. Comment s'adapter au mieux à ces situations et si possible en sortir ?

Table ronde avec :

- Jean-Baptiste Desanlis (Directeur réseau et innovations, Efidis), Philippe Eray (Doriana Kostic, Directrice des projets, Stratégie et Organisation, Plaine Commune habitat), Hugues Vernadet, (Directeur Franchir).
- Echanges avec la salle - Animation : Florent Berger, (Aorif), Véronique Velez (Union sociale pour l'habitat).

11h45 / 13h00

Quel modèle économique de la proximité pour demain ?

- La proximité, la qualité de service, la relation locataires, les missions sociales sont attendues par l'ensemble de nos partenaires et locataires. Comment les organismes peuvent-ils maintenir la présence humaine sur les quartiers, en faisant évoluer les missions correspondant aux attentes sans fragiliser l'équilibre économique de la gestion de proximité ? Faut-il revoir le modèle économique actuel notamment concernant l'encadrement de la récupérabilité des charges ?
- Philippe Castell (DRH Groupe, Valophis), Didier Jeanneau (Directeur général adjoint gestion du patrimoine, Groupe 3F),

Hervé des Lyons (Conseiller juridique, Union sociale pour l'habitat), Bernard Migault (Représentant AFOC pour la Seine-Saint-Denis), Didier Poussou (Secrétaire général Logirep & DRH Groupe Polylogis)

- Echanges avec la salle - Animation : Florent Berger - Julien Leplaidier (Aorif).

13h00 / 14h15

Cocktail déjeunatoire

#### ↳ APRÈS-MIDI

14h15 / 14h45

Quelle adaptation des dispositifs de proximité à la diversité des territoires ?

- Les dispositifs de gestion mis en place pour apporter une réponse de proximité se sont transformés au fil du temps. Néanmoins ils apparaissent encore parfois comme relativement normatifs, avec une tendance à la standardisation des réponses et des engagements.  
La recherche action menée conjointement par le Club Management et l'Union sociale pour l'habitat a permis d'éclairer la problématique de l'adaptation des politiques de proximité, des dispositifs d'organisation et des modes de management à la diversité des territoires.
- Christophe Pallot (Directeur du pôle organisation / management, Habitat et Territoires Conseil), Pascal Ughetto (Sociologue, Laboratoire Latts, Université Paris Est).

14h45 / 15h45

« De nouvelles cordes à son arc » - Les compétences s'adaptent et s'enrichissent.

- Les missions sociales, la relation locataires et la qualité de service sont des missions clés de la proximité. Les organismes s'outillent et forment leurs équipes pour s'adapter, pour sortir les gardiens de leur isolement et pour créer des synergies au sein des équipes. Ils innoveront pour être plus réactifs et se rapprocher des locataires et de leurs attentes.
- Eric Alexandre (Directeur immobilier et communication, Groupe SIA), Sandrine Alozy (Présidente du groupe RH d'Apogée, directrice du Pôle Ressources Humaines, fédération des Esh), Gamalle Hammou (Gardien Clamart Habitat), Franck Martin (Directeur Afpols), Florence Sportouch (Chef de projet responsabilité sociétale de l'entreprise et Innovation, Paris Habitat), Pascal Ughetto, Olivier Waldspurger (Directeur de projets RH, GIE Groupe Logement français).
- Echanges avec la salle - Animation : Véronique Velez.

15h45

Conclusion

- Béatrix Mora (Directrice des Politiques urbaines et sociales à l'Union sociale pour l'habitat), Christophe Rabault (Directeur de l'Aorif).

## INSCRIPTION

A retourner avant le 10 novembre 2014

### Journée professionnelle de l'Union sociale pour l'habitat et de l'Aorif Organisation et métiers de la proximité : Comment optimiser et innover ? Le 18 novembre 2014

Organisme : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_

E-mail (obligatoire) : \_\_\_\_\_

Personne(s) inscrite(s) :	Fonction :	Déjeunera	
1. _____	_____	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
2. _____	_____	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
3. _____	_____	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
4. _____	_____	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>

Participation aux frais (déjeuner inclus) : 155 € soit 155 € x \_\_\_\_\* = \_\_\_\_\_

Chèque bancaire à l'ordre de l'Union sociale pour l'habitat

Virement N° \_\_\_\_\_ émis le \_\_\_\_\_

Merci de nous indiquer la date et le numéro du virement

\*Nombre de personnes

Titulaire du compte : l'Union sociale pour l'habitat

Domiciliation : CREDITCOOP Courcelles

Banque	Guichet	N°de compte	Clé RIB
42559	00001	21008160904	67

Numero de compte bancaire International (IBAN)

FR76 4255 9000 0121 0081 6090 467

Code BIC : CCOFPRPPXXX

Réservé à l'Union sociale pour l'habitat - Code imputation : 530/530 221

#### NOTEZ BIEN

Inscriptions auprès d'Agnès Gervois

Direction administrative et financière

agnes.gervois@union-habitat.org

Tel : 01 40 75 50 31

Fax : 01 40 75 70 80

L'Union sociale pour l'habitat

14, rue Lord Byron - 75384 Paris Cedex 08

Toute annulation doit parvenir par écrit avant le  
**10 Novembre 2014**

Après cette date, aucun remboursement ne sera  
effectué.

Il ne sera pas adressé d'accusé de réception de votre  
inscription.

Le dossier de la réunion vous sera remis sur place.