

23
NOVEMBRE
2016

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



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

**Tous engagés
POUR UN SERVICE
DE QUALITÉ**

Espace du centenaire - 189 rue de Bercy 75012 PARIS
Metro, RER, SnCF : Gare de Lyon

PROGRAMME

Tous engagés pour un service de qualité

Rendre un service de qualité au quotidien et sur tous les sites reste un vrai défi.

Pour le relever, deux actions-phare du Mouvement Hlm :

- La prise d'engagement qualité par tous les organismes, notamment via le Label de la profession Quali'Hlm®.
- La mise en place d'un dispositif global de traitement des situations de « non qualité ».

Comment porter, dans la durée et dans un esprit novateur, un engagement de service avec les équipes, les locataires et les parties prenantes ?

La journée professionnelle ouvrira des perspectives opérationnelles, dans le partage de réflexions et d'expériences.

Journée préparée et animée par **Christine Roudnitzky**, Responsable du département Qualité de service, USH

↘ MATIN

09h00 Accueil

09h30

Ouverture par **Frédéric Paul**, Délégué général de l'Union sociale pour l'habitat.

09h45

Engagement et innovation : pour une relation de service partagée

Brigitte Auriacombe, Professeure à l'École de Management de Lyon, Responsable du département Marchés et innovation. Grand témoin de la journée

Intermède

Les engagements qualité dans le logement social : où en est-on ?

10h15

Prendre un engagement : de la norme qualité à l'expérience client

Véronique Momal, Présidente du Club Innovation et Management, Directrice de la clientèle ICF Habitat la Sablière, **Philippe Hannequin**, Directeur général Novigère Groupe Batigère, **Thierry Piedimonte**, Chef de mission qualité USH, **Frédéric Richard**, Directeur général OPH Nancy, **Antoine Bance**, sous-directeur des Audits, Expertises et Méthodes Habitat 76. Animation **Christine Roudnitzky**, USH

Intermède

Confiance et reconnaissance des acteurs du projet qualité : équipes et locataires

11h00

Intégrer la diversité des résidences à l'approche globale qualité

Pierre Mendousse, Directeur du Pôle Clientèle et solidarités Opac 38, **Romain Letourneau**, Responsable qualité, France Loire avec un représentant de locataires, **Patrice Roques**, Directeur du patrimoine Office Public de l'Habitat Seine-Saint-Denis Animation **François Salzgeber**, Directeur de la Fédération Nationale des Associations Régionales

Intermède

Offre nouvelle aux organismes pour traiter les « situations de non qualité »

Illustration en Outre-mer

11h45

Maîtriser et garantir la qualité de service :

l'attention particulière aux sites complexes

Jean-François Lapière, Conciliateur Qualité de service USH, **Loïc Moroni**, Responsable d'agence adjoint au Directeur de la gestion locative, **Néolia Lorraine**, **Philippe Gomez**, Conseiller sureté USH Animation **Béatrix Mora**, Directrice des politiques urbaines et sociales à l'Union sociale pour l'habitat

12h30

Conclusion : nouvelles perspectives pour un service de qualité

Brigitte Auriacombe, **Cédric Van Styvendael**, Président de la Commission Qualité de service, Directeur général Est Métropole Habitat, **Laurent Goyard**, Directeur général de la Fédération des Offices Publics de l'Habitat.

↘ APRÈS-MIDI

13h00 Déjeuner

14h15

Points d'accueil thématiques

Echanges directs entre opérateurs, nouveaux outils et démarches qualité de service, conseils personnalisés...

- **Prendre et tenir un engagement :**

Quali'Hlm® Le label de la profession

- **Innover dans l'interface locataire :**

les apports du numérique

- **Traiter les situations complexes :**

nouveaux appuis

- **Soutenir et qualifier les équipes :**

pour relever le défi de la qualité

16h00 Fin de la journée

INSCRIPTION

A retourner avant le 9 novembre 2016

Journée professionnelle de l'Union sociale pour l'habitat

Tous engagés pour un service de qualité

ATTENTION : Les places étant limitées, une liste d'attente pourra être établie, nous vous informerons par courriel.

Organisme : _____

Adresse : _____

Tél. : _____ Fax : _____

E-mail (obligatoire) : _____

Personne(s) inscrite(s) : _____ Déjeunera

1. _____ Fonction : _____ oui non

2. _____ Fonction : _____ oui non

3. _____ Fonction : _____ oui non

Participation aux frais (déjeuner inclus) : 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

Réservé à l'Union sociale pour l'habitat - Code imputation : 530 /530258

NOTEZ BIEN

Inscriptions auprès de la Direction administrative et financière

inscriptions@union-habitat.org

L'Union sociale pour l'habitat

14, rue Lord-Byron – 75384 Paris Cedex 08

Code imputation : 530/530258

Toute annulation doit parvenir par écrit avant le 9 novembre 2016.

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.