

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.

13

sept.
2018

JOURNÉE
PROFESSIONNELLE
DE L'UNION



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

**L'IMPERATIF DE
LA QUALITE DE
SERVICE ET DU
CADRE DE VIE,
QUELS LEVIERS ?**

Maison de la Chimie
28 rue Saint Dominique – 75007 Paris

Méto : Assemblée Nationale (ligne 12)
Invalides (lignes 8 et 13 – RER C)

L'impératif de la qualité de service et du cadre de vie, quels leviers ?

Dans une période de profondes mutations, l'exigence de qualité impose de réinterroger les pratiques et organisations. Comment assurer la qualité du service et du cadre de vie dans un contexte financièrement contraint, une paupérisation croissante des nouveaux entrants, des besoins spécifiques des occupants (vieillesse, santé...) et un fonctionnement social résidentiel qui se complexifie ?

Pour les organismes, l'enjeu est de porter, dans la durée, des engagements de service concrets, codéfinis et coévalués, et des actions de développement dans les résidences et les quartiers, notamment via les contractualisations CUS et TFPB.

Pour imaginer une gestion différente, avec les équipes, les managers et personnels de proximité – comme avec les parties prenantes dans les territoires - deux leviers d'action ouvrent des perspectives de réussite :

- La coopération, sous toutes ses formes - avec l'ensemble des parties prenantes (organismes, collectivités, fournisseurs et surtout habitants)

- L'innovation dans les pratiques de gestion, notamment via le numérique

L'Ush propose aux organismes une journée de réflexion et d'échanges ouvrant des perspectives d'avenir opérationnelles pour le quotidien des locataires et des collaborateurs.

Journée animée par *Christine Roudnitzky* et *Isabelle Sery*, responsables des départements Qualité de service et Gestion urbaine et sociale des quartiers, Direction des politiques urbaines et sociales de l'USH. Grand témoin : *Brigitte Auriacombe*, Professeur de Marketing, EM Lyon Business School.

➤ MATINÉE

09 h 00 - Accueil des participants

09 h 30 - Ouverture

L'impératif d'une gestion de qualité : enjeux et axes de mobilisation

Echange entre *Jean-Alain Steinfeld*, Président de la commission Quartiers-Emploi-Sécurité, Président du Directoire d'Efidis - *Jacques Wolfrom*, Président de la commission Qualité de service, Directeur général de Coopérer pour Habiter, groupe Arcade.

D'où part-on ? Etat des pratiques des organismes

Thierry Piedimonte DIUS/USH – *Christelle Parneix*, Habitat et Territoires Conseil.

Ecoute-locataires et engagements : coopérer pour la qualité

Animation : *Christine Roudnitzky*, USH et *Franck Ceccato*, Directeur ARELOR

Débat entre *Mireille Ducarre-Dubouis*, Directrice du département services aux clients, Lyon Métropole Habitat - *Emmanuel Picard*, Directeur général, Mésolia – *Bernard Thoreau*, membre du Pôle national habitat et international, CNL - *Pascal Vacher*, Directeur de la relation clients, Batigère en Ile de France.

Adapter la gestion pour assurer la qualité du cadre de vie

Animation : *Isabelle Sery*, USH

Intervention de *Jean Bouvier*, La Condition Urbaine : dimensions et enjeux de l'adaptation de la gestion aux spécificités des sites.

Débat entre *Simon Caen*, chargé du cadre de vie et la GUSP à Grenoble Alpes Métropole - *Tarek Daher*, Délégué général du Comité National des Régies de Quartiers - *Stéphanie Erales*, Directeur de la coordination stratégique, Groupe des Chalets à Toulouse pour COOP'I.B, démarche interbailleurs (Patrimoine SA, Toulouse Métropole Habitat, Groupe des Chalets) – *Willy Goven*, Directeur de la proximité et des territoires, Archipel Habitat.

12 h 45 – Pause déjeuner

➤ APRÈS-MIDI

14 h 15

Préparer l'avenir, le levier de l'innovation dans le secteur des services

Intervention de *Brigitte Auriacombe*, Professeur de marketing EM Lyon Business School.

Innover pour une meilleure efficacité au bénéfice des clients

Animation : *François Salzgeber*, Directeur de la FNAR

Débat entre *Céline Albert*, Responsable de l'innovation et du partenariat, SA Patrimoine - *Jacques Brenot*, Président de l'Institut de la RSE, Directeur général, Norevie et Floralys - *Mehdi Riachi*, Directeur de l'amélioration des processus, Opac d'Amiens.

15 h 45 – Clôture

Demain, l'ambition de la qualité de service et du cadre de vie

Thierry Asselin, Directeur de la DIUS/USH, dégage des perspectives avec :

- *Laurent Goyard*, Directeur général de la fédération des OPH
- *Vincent Lourier*, Directeur de la fédération des Coop'HLM
- *Didier Poussou*, Directeur général de la fédération des ESH
- *François Salzgeber*, Directeur de la FNAR

Toute inscription ou annulation doit parvenir avant le 6 sept. 2018
Après cette date, aucun remboursement ne sera effectué