

SÉMINAIRE MÉTIER DES RESPONSABLES D'AGENCE DÉCENTRALISÉE

OPTIMISER LE PILOTAGE D'UNE AGENCE DÉCENTRALISÉE POUR
GAGNER EN PERFORMANCE ET DONNER DU SENS À L'ACTION



LES SÉMINAIRES
FORMATION
MÉTIER

Paris - 27 & 28 mars 2013

Les unités de gestion décentralisée des organismes Hlm (directions territoriales, agences, antennes...) ont aujourd'hui à répondre à des exigences croissantes de qualité, de proximité, d'accompagnement social et d'ancrage territorial.

Ces logiques de performance mettent de plus en plus les responsables d'unités "sous pression". Il leur faut construire un projet qui intègre les orientations stratégiques de l'organisme en les adaptant aux spécificités du territoire. Ils doivent également mobiliser et motiver leurs équipes alors que celles-ci ont parfois le sentiment d'être prises "entre le marteau et l'enclume".

Dans ce contexte, comment faire évoluer les pratiques des managers de la proximité pour accompagner les montées en compétence des équipes, soutenir la motivation, donner du sens à l'action et au final "dépressuriser" la fonction ? Comment s'outiller pour mener des projets et gagner en efficacité ? Comment mieux anticiper le développement de l'agence par une meilleure compréhension du fonctionnement des territoires ?

objectifs

Ce séminaire s'adresse aux responsables d'Unités de Gestion Territorialisées des organismes Hlm (Agences, Directions de Territoire, Antenne...).

Il privilégiera trois entrées :

- Identifier les enjeux du pilotage d'une agence de gestion décentralisée :
 - La montée en puissance du territorial : quelles conséquences sur la conduite des activités de l'agence ?
 - Le rôle des unités décentralisées et le métier de responsable d'agence : quelles attentes des dirigeants Hlm ?
- Manager le personnel de proximité dans un contexte d'exigences renouvelées
 - Identifier les contraintes et savoir accorder du temps aux enjeux les plus stratégiques
 - Comment mettre en œuvre un management situationnel qui développe l'autonomie de ses collaborateurs ?
- Gagner en efficacité : les outils de pilotage du responsable d'agence
 - Comment mettre du sens dans le projet de l'agence et développer des outils et des indicateurs de performance ?
 - Présentation de bonnes pratiques d'organismes
 - Ateliers de travail.

8h45

Accueil des participants

9h15

Introduction, présentation du séminaire

Géraud BEAUFRERE, Consultant, Département Séminaire afpols

A. D'UNE GESTION DÉCENTRALISÉE À UNE GESTION TERRITORIALISÉE

9h30

1. Comprendre les enjeux des territoires pour faire évoluer les missions des agences

- Diversité des territoires et des dynamiques territoriales : quelles missions demain pour le logement social ?
- Vers une métropolisation du territoire :
 - Quelle évolution des systèmes de gouvernance territoriale ?
 - Quelles relations avec les collectivités ?
- Impacts sur les métiers et les modes d'interventions des agences

Dominique BELARGENT, Responsable du Département Politiques territoriales, Union Sociale pour l'Habitat

10h15

Pause

10h30

2. Le rôle des agences dans un contexte de montée en puissance des dynamiques territoriales - Point de vue de 2 dirigeants

- Vers une gouvernance décentralisée des organismes Hlm ?
- Quel rôle donner au responsable d'agence / de territoire dans le projet et les stratégies de l'entreprise ?
- Comment définir les critères de réussite des agences ? Les savoir-faire clés de leurs responsables ?

Cédric VAN STYVENDAEL, Directeur Général, Villeurbanne Est Habitat

Marie-Hélène FOUBET, Directrice Générale, SIA Habitat

B. MANAGER DES UNITÉS DE GESTION TERRITORIALISÉES : UNE MISSION IMPOSSIBLE ?

Quatre séquences successives vont avoir pour objectif d'identifier les pratiques qui renforcent le positionnement des managers de proximité, développent leurs marges de manœuvre et mettent du sens dans l'activité.

11h30

1. Manager de proximité : portrait d'un métier en tension, au cœur d'évolutions stratégiques et organisationnelles

- Présentation d'une étude menée pour l'USH par Entreprise et Personnel

Patricia VESIN, Directrice de Projets, Entreprise et Personnel

12h30

Déjeuner

14h

2. Travaux en sous-groupes

Chaque groupe aura pour objectif d'identifier :

- les spécificités de la fonction de responsable d'agence (opportunités, difficultés et contraintes) et les qualités premières pour l'exercer
- les enjeux essentiels des activités de gestion auxquels les agences doivent répondre aujourd'hui
- les démarches et les outils qui permettent d'améliorer le fonctionnement et les performances des agences.

15h

Pause

15h15

3. Table Ronde

Management, gestion de projets, politique qualité, partenariats... Les bonnes pratiques qui fondent l'efficacité du pilotage de l'agence.

La table ronde s'appuiera sur :

- un retour des travaux en sous-groupes : points de consensus et de débat sur l'exercice du métier de responsable d'agence, enjeux prioritaires du pilotage d'agence...
- l'expertise des intervenants : démarches et outils permettant d'améliorer l'efficacité des équipes

Pierre CHENEL, Responsable d'agence, Villeurbanne Est Habitat

Geneviève MITHA-CORNIER, Directrice d'Agence de Villefontaine, OPAC 38

Nicolas RICHARD, Directeur d'agence, Lille Métropole Habitat

16h45

4. Accompagner le changement dans des contextes qui combinent incertitudes, complexité et mouvement permanent : les atouts du coaching d'équipe

"Tout changement se heurte à des résistances. (...). Si c'est l'équipe, en tant qu'agent du changement qui est au cœur du processus, c'est bien au directeur du territoire qu'il revient de garder la main sur le pilotage du dispositif."

Rachel AUBERT, coach, afpols

Un directeur de territoire

18h

Clôture de la journée

8h15

Accueil

C. CRÉER LES CONDITIONS DE LA PERFORMANCE

8h30

Prendre en compte à la fois l'organisation du travail, l'accompagnement des équipes et la valorisation d'une culture d'entreprise pour actionner les bons relais

Christophe PALLOT, Directeur du Pôle Stratégie et Organisation, Habitat et Territoires Conseil

9h15

Pause

9h30 ATELIERS

LES INDICATEURS DE PILOTAGE D'UNE AGENCE

Chaque atelier identifiera, sur sa thématique, les critères et les indicateurs qui lui paraissent les plus pertinents pour piloter une agence et rendre compte de ses performances.

Atelier 1 : Indicateurs de veille patrimoniale et territoriale

Pour bien situer les enjeux de la gestion du patrimoine qu'il a en responsabilité, le responsable d'agence doit pouvoir disposer d'indicateurs de veille :

- sur ses clients (indicateurs de peuplement et d'occupation)
- sur l'attractivité du patrimoine (qualité technique, fonctionnement et ambiance résidentielle...)

- sur son environnement local (acteurs et partenaires locaux, dynamique territoriale...).

Jean BOUVIER, Consultant

Atelier 2 : Indicateurs d'activité et de performances

Au-delà des indicateurs classiques de la gestion (vacance, impayés, traitement des réclamations), quels peuvent être les indicateurs permettant de rendre compte plus finement des activités et des performances des agences :

- Indicateurs de la qualité de service rendu (au-delà de l'enquête générale de satisfaction)
- Indicateurs sur l'accompagnement des locataires en difficulté
- Indicateurs sur le travail de mobilisation en direction des locataires, des partenaires
- Indicateurs sur les projets conduits en proximité et leurs effets (effet d'image, effets sur les dynamiques résidentielles...).

Christelle PARNEIX, Habitat et Territoires Conseil

Atelier 3 : Indicateurs de fonctionnement

Pour piloter, le responsable d'agence a aussi besoin de disposer d'un tableau de bord sur le fonctionnement et la dynamique interne de son organisation. Quels indicateurs mettre en place à cet égard ?

- au plan des ressources humaines (absentéisme, implication, formation, mobilité...)
- au plan du management (objectifs fixés, modes d'évaluation, démarches...)
- au plan procédural (contrôle interne, contrôle qualité...).

Christophe PALLOT, Directeur du Pôle Stratégie et Organisation, Habitat et Territoires Conseil

Bulletin d'inscription

Pilotage d'une agence • 27 et 28 mars 2013

11h30

Restitution des trois ateliers et débat

12h30

Déjeuner

14h

Comprendre les différents modes d'habiter pour mieux gérer les quartiers et répondre finement aux attentes des locataires

Barbara ALLEN, chercheur, CSTB

15h

Bilan du séminaire

15h45

Clôture de la journée

Nom _____

Prénom _____

Fonction _____

E-mail _____

Organisme _____

Adresse _____

CP _____ Ville _____

Téléphone _____

Personne à contacter _____

Fait à : _____ le : _____

Signature

Séminaire métier des responsables d'agence décentralisée
Optimiser le pilotage d'une agence décentralisée pour
gagner en performance et donner du sens à l'action

Mercure Paris Porte de Versailles
36 - 38 rue du Moulin • 92174 Vanves cedex

Coût par participant : 1 480 €
Hors hébergement et repas du soir • Repas de midi compris
Cotisation de l'organisme à l'afpols obligatoire.

Bulletin à découper et à retourner à Victoria Esteban
afpols, 2 rue Lord Byron, 75008 Paris
Tél. 01 40 75 79 04 • Fax. 01 40 75 04 21
v.esteban.afpols@union-habitat.org



Vanves - 27 et 28 mars 2013

**SÉMINAIRE MÉTIER DES RESPONSABLES D'AGENCE
DÉCENTRALISÉE
OPTIMISER LE PILOTAGE D'UNE AGENCE
DÉCENTRALISÉE POUR GAGNER EN PERFORMANCE
ET DONNER DU SENS À L'ACTION**

Mercure Paris Porte de Versailles
36 - 38 rue du Moulin
92174 Vanves cedex
Tél. 01 46 48 55 55
Métro : Porte de Versailles



NOUS CONTACTER

Victoria Esteban
Tél. 01 40 75 79 04 • v.esteban.afpols@union-habitat.org
Afpols • 2 rue Lord Byron • 75008 Paris
Fax. 01 40 75 04 21