



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

● Paris, Ile-de-France

Réseau constitué de 14 communautés de métiers

1er outil professionnel des managers d'ETI, des grandes entreprises
et Groupe (public, privé)

UNIS POUR L'EXCELLENCE !

Depuis 20 ans, le groupe accompagne les managers de grandes entreprises en apportant des solutions et des outils pour que chacun reste performant dans l'exercice de son métier.



+ 200 invités d'honneur
+ 200 RDV Club
+ 10 000 participants



6 grands
RDV annuels
prestigieux rassemblant
l'écosystème d'un métier
+ 1500 participants



5 médias
d'information
+100 000 abonnés cumulés



Des formats
courts d'une demi-journée, et
du livrable



PRESENTATION D'AGORA MANAGERS CLUBS : Unis pour l'excellence

Ne plus être seul dans l'exercice de sa fonction et privilégier un mode collectif pour s'assurer de prendre les meilleures décisions pour son entreprise, c'est la solution que propose le réseau Agora Managers Clubs. Forte de ses 18 années d'expérience et de ses 14 communautés, Agora Managers clubs est le premier réseau phygital de managers métiers, exerçant la même fonction au sein d'une ETI ou d'une grande entreprise publique ou privée.

14 communautés
et 28 clubs

**AGORA CLUB**
Directeurs Juridiques
et de la Compliance

**AGORA CLUB**
Directeurs Immobiliers

**AGORA CLUB**
Directeurs de l'Environnement
de Travail

**AGORA CLUB**
Directeurs de la Sécurité

**AGORA CLUB**
Chief Data Officer

**AGORA CLUB**
DRH

**AGORA CLUB**
RSSI et CISO

**AGORA CLUB**
Directeurs Financiers

**AGORA CLUB**
DSI et CIO

**AGORA CLUB**
Assistant.e.s de Dirigeant.e.s

**AGORA CLUB**
Responsables Flotte Auto & Mobilités

**AGORA CLUB**
Directeurs Expérience Client

**AGORA CLUB**
Supply Chain Management

Agora Managers Groupe
se veut être un véritable
outil professionnel
relationnel



-
- Le Comité de pilotage
 - Fonctionnement du club
 - Exemples des thématiques
 - Membres francophones en 2024
 - Pourquoi rejoindre un club ?
 - Partenaires
 - Programme prévisionnel
 - Tarifs



Tous les membres du club s'engagent à mettre en place des actions visant à créer des synergies entre tous. Défendre des valeurs fortes en garantissant l'épanouissement et la reconnaissance de notre métier et de ses valeurs est un objectif que nous nous engageons à tenir.

Membre du Comité de Pilotage



Ludovic BEAUDOUX
Directrice Relation Client
KÄRCHER France



Frédéric BERNARD
Directeur Business Unit
CHRONOPOST
HEALTHCARE



Estelle PERY
VP Quality and Customer
Satisfaction
GROUPE RELAULT



Delphine RHODES
BESTWESTERN



Priscilla CUVELIER-
REINHART



Paris

Bordeaux

Lille

Lyon



Co-Président
**Vanessa GRESSIER
KILOUTOU**



Co-Président
**David LLANES
MONABANQ**



Co-Président
**Anne Sophie ANDRE
OPTEVEN**



Co-Présidente
**Laurent PELLETIER
INTERFLORA**



Président
Franck GUILLOTEAU

Fonctionnement du Club

Un club Agora Managers est une communauté professionnelle offrant à ses membres un véritable outil professionnel disponible 365 jours par an.

Être membre c'est :

- ✓ Rejoindre un réseau de confiance, d'entraide pour plus d'efficacité professionnelle
- ✓ Gagner du temps et éviter des erreurs au profit de son entreprise
- ✓ S'inspirer des bonnes pratiques et bénéficier des retours d'expériences de ses pairs
- ✓ Développer ses compétences et enrichir ses connaissances



LE SITE WEB

Le site du club www.agorarelationclientnord.com avec l'annuaire électronique sécurisé des membres.

Annuaire des membres

Votre recherche Valider

► Membres
0 à 9 - A - B - C - D - E - F - G - H - I - J - K - L - M - N - O - P - Q - R - S - T - U - V - W - X - Y - Z

► Partenaires et équipe d'organisation
[cliquez ici](#)

► Comité de pilotage
[cliquez ici](#)

0 à 9

20 MINUTES FRANCE



Winoc COPPENS

Coordonnées

[voir sa fiche...](#)

[retour haut de page](#)

A

AXA



Bernard RUYSEN

Coordonnées

[Voir sa fiche...](#)

Fonctionnement du Club

LES OUTILS DU CLUB

LA QUESTION FLASH

Les membres répondent à vos interrogations professionnelles depuis le site.

POSER UNE QUESTION FLASH

La question-flash est un outil vous permettant de solliciter à tout moment l'ensemble des membres de votre Communauté sur une problématique professionnelle.

Etape 1 : Saisissez le titre de votre question

Etape 2 : Descriptif

✖ Champs obligatoires

En cliquant sur le bouton "Valider" ci-dessous, je certifie que ma question-flash est strictement et directement liée à mon métier.

Votre question-flash sera ensuite automatiquement envoyé à l'ensemble de l'Agora Chief Data Officer

Valider



AGORA CLUB
Directeurs Expérience Client

QUESTION-FLASH

Ensemble, trouvons les meilleures solutions !

QUESTION-FLASH :

EXEMPLE D'APPLICATION :
IA EN RH

Chers membres,

Question :

"Bonjour à tous, je suis en recherche d'exemples d'utilisation de l'IA dans le contenu des ressources humaines, qu'il s'agisse soit le domaine : analyse de CV, RPA, prédiction, etc. Avez-vous des exemples à partager ? Merci d'avance Vincent Cadoret"

Coordonnées :
Vincent CADORET

KEOLIS
Tél : 01 77 11 55 32

Coordonnées

L'Agora Chief Data Officer est une communauté d'Agora Fondations,
hébergée par Agora Clubs SA S
42 avenue de la Grande Armée - 75017 PARIS

Le site agoramanagers TV

Avec tous les replays des rendez-vous Club.

HOME

MÉTIERS

GRANDS TÉMOINS

NEWSLETTER

AGORA MANAGERS

EXPÉRIENCE CLIENT – RECOUVREMENT

EXPÉRIENCE CLIENT-RECOUVREMENT regroupe les thématiques issues de L'Agora des Directeurs de la Relation et Expérience Client et de L'Agora des Responsables du Recouvrement



1 mars 2023

Guerre des talents : comment les fidéliser et les attirer ?

Retex de Aurélien Gadreau, Practice Manager chez Page Personnel, filiale de PageGroup sur la guerre des talents ou comment un...

Lire la suite »



23 janvier 2023

Élu Service Client de l'Année 2023 : quel engagement de la direction générale aux premières lignes ?

Retex de HOMESERVE, sextuple champion Elu Service Client de l'Année, avec Anne-Christelle VOGLER, Directeur Général Adjoint et Valérie BOYER, Responsable...

Lire la suite »

2024

Fonctionnement du Club

La news membres

Tous les mois, découvrez les membres qui viennent de nous rejoindre, ceux qui nous renouvellent leur confiance, ceux qui ont changé de société et vos prochains rendez-vous



AGORA CLUB
Directeurs Expérience Client
• Paris, Ile-de-France

(CHER) (PRENOM),

Découvrez dès à présent votre "News membres" du mois.

Découvrez les membres qui viennent de nous rejoindre, ceux qui nous renouvellent leur confiance, ceux qui ont changé de société et vos prochains rendez-vous à ne pas manquer !

LES MEMBRES

NOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE À :

Agora Exp. Client Paris

 **Marc BUSSIERNE**
Head of Operations Excellence CSS, COLIBRI SAS - MANOMANO

 **Denis HERAIL**
Directeur Customer Care, MEETIC

----- PARRAINAGE -----

Afin que le réseau Agora Managers et vos clubs se développent, nous avons besoin de votre précieuse collaboration. Pour parrainer vos contacts managers dans votre entreprise ou à l'extérieur sur l'une des 17 fonctions du réseau Agora Managers, envoyez leurs coordonnées à Daniel ARANDEL – darandel@agoramanagers.fr qui se fera un plaisir de les contacter en votre nom.

SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV

RENDEZ-VOUS DU CLUB

Mercredi 8 Mars à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15)

Thématique : « Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité »

Intervenant : Sami MANO (Associé chez PwC France Financial Services Consulting)

JE M'INSCRIS

JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

Mercredi 29 Mars à 19h00 (Dîner débat)

Thématique : « Data mesh : « pipeau » ou réalité ? »

Intervenant : Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BillaCar)

JE M'INSCRIS

JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

Mardi 18 Avril à 18h00 (VISIO RETEX 28h00-29h15)

Thématique : « IT for Green / Green IT »

Intervenant : Frederick MARCHAND (CEO Frugal « Digital4better »), Xavier PERRET (Directeur Azure MICROSOFT France)

JE M'INSCRIS

JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS

Revisitez l'intervention du 8 Février avec Ralph HAUPTER, Président de Microsoft EMMA, Corine DE BLASIO, Présidente de Microsoft France, Brice CORNET-ONER, CIO de Microsoft France sur le thème :

L'IA & la data au service de la performance financière de l'entreprise



Bon visionnage !

La news mensuelle du réseau Agora Managers

Avec les prochains RDVs digitaux de tous les clubs auxquels vous êtes invités





News mensuelle

Chers membres,

Retrouvez votre News mensuelle sur le réseau Agora Managers avec les prochains rendez-vous digitaux de l'ensemble des clubs auxquels vous êtes invités et le super vous intéressera.

RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS

Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DEZOBRY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'énergie sur le thème :

Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions



Bon visionnage !

Participez aux visios-retex des autres clubs

AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS

Jeudi 9 Mars à 18h00 (VISIO Agora Directeurs Juridiques + Agora Directeurs Financiers)

Thématique : « Où en est-on de l'Europe de la Défense, 1 an après le début de la guerre en Ukraine ? »

Intervenant : François HEISBOURG (Conseiller spécial chez la Fondation pour la recherche stratégique)

JE M'INSCRIS

JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

AGORA DES DIRECTEURS DE LA SÉCURITÉ BORDEAUX

Mardi 28 Février à 18h00 (Rendez-vous club VISIO club Agora Sécurité)

Thématique : « Comment négocier en situation de crise complexe ? »

Intervenant : Laurent COMBALBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID)

JE M'INSCRIS

JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

Fonctionnement du Club

12 opportunités d'être fédéré au groupe avec 8 rendez-vous en présentiel et 4 en digital.

Déroulé d'un rendez-vous en présentiel

- 19H00 : Cocktail d'accueil
- 19H45 : Actualités & accueil des nouveaux membres
- 20H00 : Intervention de l'Invité d'Honneur
- 20H30 : Dîner / Echanges avec ses pairs
- 21H30 : Les membres et partenaires ont la parole
- 22H00 : Conclusion



Vous
avez la
parole !

Déroulé d'un rendez-vous en visio-retex sur la base d'une ouverture à 18h00

- 18H00 : Interview de l'Invité d'Honneur en direct de notre plateau TV
- 18H30 : Questions/réponses
- 19H00 : Conclusion
- 19H15 : Fin du RDV



EXEMPLES de thématiques



— Accédez au site

[AGORA MANAGERS TV : EXPERIENCE CLIENT](#)

— Voir les anciens RDV

[REPLAY](#)



LES MEMBRES

Au 1^{er} janvier 2025



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• *Paris, Ile-de-France*

AESIO MUTUELLE
AFPA
ALLIANZ IARD
ANTAI
APIVIA MACIF MUTUELLE
ATALIAN
BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE
BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS
BEST WESTERN
BNP PARIBAS CARDIF
BOUYGUES IMMOBILIER
BOUYGUES TELECOM
BUTAGAZ
CARREFOUR
CEGID
CEVA LOGISTICS

CHRONOPOST
CHRONOPOST HEALTHCARE
CITYGO
CLARIANE
CNAS (COMITÉ NATIONAL D'ACTION SOCIALE)
COGEDIM
COYOTE GROUP
CRÉDIT AGRICOLE DE LA TOURAINE ET DU POITOU
CRÉDIT AGRICOLE ÎLE DE FRANCE
CROIX ROUGE FRANCAISE
DB SCHENKER FRANCE
DEKUPLE
DHL INTERNATIONAL EXPRESS
DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE
DISNEYLAND PARIS

DPD FRANCE
EDENRED
EDITIS
ELIOR
ENGIE
ESSILORLUXOTTICA
EXPERIENN'S
FRANCE TELEVISION
FREE - GROUPE ILIAD
GAZ DE BORDEAUX
GL EVENTS
GRANDS MOULINS DE PARIS
GROUPE ATLANTIC
GROUPE BAYARD
HARMONIE MUTUELLE
HÔPITAL FOCH
ICADE
IMMOBILIERE 3F

LES MEMBRES

Au 1^{er} janvier 2025



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• *Paris, Ile-de-France*

IN'LI
JC DECAUX
KÄRCHER FRANCE
LA BANQUE POSTALE
LA COMPAGNIE DES ALPES
LA POSTE GROUPE
LCL
LITTLE WORKER
MACIF
MACIF FINANCE EPARGNE
MANUTAN
MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES
MMA
MOBILIZE - GROUPE RENAULT
MR BRICOLAGE
MUTAVIE
MUTUELLE LA FRANCE MUTUALISTE

NEXITY
OGF
OMNICITE
OPTIONS SOLUTIONS
ORANGE
ORANGE SA
ORNIKAR
OSCARO
PAGE PERSONNEL
PICKUP SERVICES
PIERRE & VACANCES CENTER PARCS
PLUXEE FRANCE
PMU
SAINT GOBAIN
SAINT-GOBAIN
SECURITAS
SFR
SFR BUSINESS

SG
SKILLS IN HEALTHCARE
SNCF CONNECT
SNCF VOYAGEUR
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
SOCIETE GENERALE
ASSURANCES
SP2C
STELLANTIS
SUEZ
SUEZ RV FRANCE
SVP
SWISS LIFE
SWISS LIFE FRANCE
THUASNE
TIMPAE
TOTALENERGIES
VEOLIA

LES MEMBRES

Au 1^{er} janvier 2025



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• *Paris, Ile-de-France*

VERISURE

VIKING

VM MAGAZINES - GROUPE LE MONDE

VOLTALIS

WARNER MUSIC GROUP

WONDERBOX SA



www.admvalue.fr



www.foundever.com



www.itesoft.com



www.mayday.fr



www.sabiogroup.com

La recherche de solutions au profit d'une meilleure performance, s'accompagne de partenaires pour la réaliser, aussi sont-ils directement impliqués dans la vie du Club. Leur rôle est de participer aux réflexions et de nous apporter une vision prospective.

Partenaires médias



Partenaires institutionnels



Programme prévisionnel 2025-2026



Ce planning est prévisionnel. Les dates et intervenants peuvent être modifiés en fonction de l'actualité

Mercredi 10 septembre 2025 : Dîner-débat

"Quand l'IA s'emballe le droit encadre"
Intervenant : Jennifer KRIEF "KRIEF AVOCATS"

Jeudi 15 janvier 2026 : Dîner-débat

Intervenant : Melika (ok) / Astrid LE LIEVRE (CLARANE)

Mercredi 8 octobre 2025 : Dîner-débat

Présentation résultat Qualiweb 2025 avec la société COFIDIS

Jeudi 12 février 2026 : CROSS Dîner-débat

Thématique à venir

Jeudi 11 décembre 2025 : Dîner-débat

Intervenant : Delphine RHODES "BEST WESTERN"

Jeudi 19 mars 2026 : Dîner-débat



Retenez la date !

Le prochain Gala des Directeurs Expérience Client aura lieu le
mardi 3 juin 2025

Carte Single



Montant HT = 539,00€

Montant TTC = 649,80€

L'adhésion est annuelle, se fait à titre individuel et n'offre pas la possibilité d'être remplacé.

Carte Liberty



Montant HT = 1078,00€

Montant TTC = 1293,60€

L'adhésion est annuelle, se fait à titre individuel et n'offre pas la possibilité d'être remplacé.



Daniel ARANDEL

Directeur du Pôle Expérience Client

06 07 15 82 44

darandel@agoramanagers.fr



Romy LE DAHERON

Cheffe de projet marketing et commercial

06 37 01 78 17

rledaheron@agoramanagers.fr



François MONMARCHE

Responsable relation membres

06 62 41 70 51

fmonmarche@agoramanagers.fr

Retrouvez-nous !

[#AgoraDirRC](https://twitter.com/AgoraDirRC)



www.agorarelationclient.com



Découvrez l'actualité 100% dédié à l'Expérience Client



- Un JT bimensuel
- 11 émissions thématiques
- Des reportages extérieurs
- Une newsletter

www.anews-experience-client.fr

sur les **réseaux sociaux**



ANews Expérience Client répond aux nouvelles exigences des managers : Traiter de l'actualité, livrer des scoops, s'informer de façon agile et en temps réels. Plus qu'un média d'information digitale, **ANews Expérience Client** est un lieu de rencontres et d'échanges.