



# AGORA *CLUB*

*Directeurs Expérience Client*

● *Paris, Ile-de-France*

---

Réseau constitué de 13 communautés de métiers

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



**AGORA MANAGERS**  
**GROUPE**  
Networking, Média et Formation

Depuis plus de 20 ans, le groupe accompagne les managers de grandes entreprises en proposant des solutions concrètes et des outils adaptés pour leur permettre de rester performants dans l'exercice de leur métier.



AGORA MANAGERS

**CLUB**

[www.agoramanagers.TV](http://www.agoramanagers.TV)

+ de 250 invités d'honneur  
+ de 300 RDV Club  
+ de 3 500 membres



AGORA MANAGERS

**MEETING & EVENT**

[www.agoramanagers-events.com](http://www.agoramanagers-events.com)

8 grands RDV annuels  
prestigieux rassemblant l'écosystème  
d'un métier  
+ de 2 000 participants



AGORA MANAGERS

**MEDIA**

[www.agoramedias.com](http://www.agoramedias.com)

5 médias d'information  
+ de 160 000 abonnés cumulés  
+ de 1 200 émissions, reportages  
RDV annuels Colloque, Award



AGORA MANAGERS

**FORMATION**

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

# Présentation d'Agora Managers Groupe

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 Groupe**.

Forte de ses **20 années d'expérience** et de ses **13 communautés**, **Agora Managers Groupe** 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**.

**13 communautés  
et 28 clubs**

**Club Agora des Directeurs  
Juridiques et de la Compliance**

**Club Agora des Directeurs  
Immobiliers**

**Club Agora des Directeurs  
de l'Environnement de Travail**

**Agora Managers  
Groupe se veut être un  
véritable outil  
professionnel  
relationnel**

**Club Agora des Directeurs  
de la Sécurité**

**Club Agora Chief Data Officer**

**Club Agora des DRH**

**Club Agora RSSI & CISO**

**Club Agora des Directeurs  
Financiers**

**Club Agora des DSI & CIO**

**Club Agora Assitant.e.s de  
Dirigeant.e.s**

**Club Agora Responsables  
Flotte Auto & Mobilités**

**Club Agora des Directeurs  
Expérience Client**

**Club Agora du Supply  
Chain Management**



# AGORA CLUB

**Directeurs Expérience Client**

● **Paris, Ile-de-France**

- 
- 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.



**Nathalie NAHMIAS**  
EXPERIENN'S

## 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**



**Emmanuel PLOTON**  
**ORANGE SA**



**Priscilla CUVELIER-  
REINHART**

# Les présidents des clubs en région



Présidente  
**Nathalie NAHMIAS**  
EXPERIENN'S

Paris



Président  
**Franck GUILLOTEAU**

Bordeaux



Co-Président  
**Vanessa GRESSIER**  
KILOUTOU

Lille



Co-Président  
**David LLANES**  
MONABANQ



Co-Président  
**Anne Sophie ANDRE**  
OPTEVEN

Lyon



Co-Présidente  
**Laurent PELLETIER**  
INTERFLORA

## 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](http://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 RUYSSSEN

**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

### Le site agoramanagers TV

Avec tous les replays des rendez-vous Club.

VO



# 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 BUSSIENNE**  
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@agoramangers.fr](mailto:darandel@agoramangers.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 MANDU (Associé chez PwC France Financial Services Consulting).  
**JE M'INSCRIS** **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**
- Mercredi 29 Mars à 19H00 (Dîner d'ébot)**  
Thématique : « Data mesh : « pipeau » ou réalité ? »  
Intervenant : Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BiabaCar).  
**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 Truger « 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 HAUPPTER, Président de Microsoft EMA, Corine DE BILBAO, Présidente de Microsoft France, Benoit CORNET-ONER, CIO de Microsoft France sur le thème :  
**L'IA & la data au service de la performance financière de l'entreprise**

**REVISITEZ VOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS INTERVENTION CLUB !**

Bon visionnage !

## La news mensuelle du réseau Agora Managers

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

**Agora Managers & Friends**

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 si le sujet vous intéresse.

**RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS**

Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DECORRY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'arbitrage sur le thème :  
**Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions**

**REVISITEZ VOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS INTERVENTION CLUB !**

Bon visionnage !

Participez aux visio-rejets des autres clubs

**AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS**

**Jeu 9 Mars à 18H00 (VISIO Agora Directeurs Juridique + 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 COMBAILBERT (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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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](http://www.admvalue.fr)



[www.foundever.com](http://www.foundever.com)



[www.itesoft.com](http://www.itesoft.com)



[www.mayday.fr](http://www.mayday.fr)



[www.sabiogroup.com](http://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





*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'emballle 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**





AGORA MANAGERS

## **MEETING & EVENT**



## **Gala Agora Directeurs Expérience Client**

**Retenez la date !**

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

## Carte Single



Montant HT = 595,00€

Montant TTC = 714,00€

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

## Carte Liberty

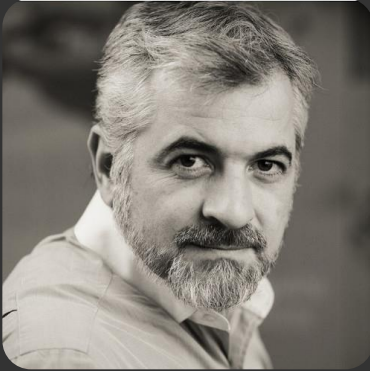


Montant HT = 1190,00€

Montant TTC = 1428,00€

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

# Contacts



Daniel ARANDEL

Directeur du Pôle Expérience Client

06 07 15 82 44

[darandel@agoramanagers.fr](mailto:darandel@agoramanagers.fr)



Romy LE DAHERON

Responsable marketing et développement – Pôle Expérience Client

06 37 01 78 17

[rledaheron@agoramanagers.fr](mailto:rledaheron@agoramanagers.fr)



François MONMARCHE

Responsable relation membres

06 62 41 70 51

[fmonmarche@agoramanagers.fr](mailto:fmonmarche@agoramanagers.fr)

Retrouvez-nous !

[#AgoraDirRC](#)



[www.agorarelationclient.com](http://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](http://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.