



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 21 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.



www.agoramanagers.TV

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



www.agoramanagers-events.com

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



www.agoramedias.com

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



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 **21 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**

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

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

**Club Agora des Directeurs
Immobiliers**

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

**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**



-
- Le Comité de pilotage
 - Fonctionnement du club
 - Exemples des thématiques
 - Membres francophones en 2026
 - 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

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 PRO PME

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 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 :

KEOLIS

Tel : 01 77 11 55 33

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

Coordonnées :
Vincent CADORET

Coordonnées

L'Agora Chief Data Officer est une communauté d'Agora Fondations,
hébergée par Agora Clubs SA
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

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 BUSSIANNE**
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 MANOÛ (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 visio-rejets 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} septembre 2026



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• Paris, Ile-de-France

AESIO MUTUELLE
AFPA
APIVIA MACIF MUTUELLE
APRR
AROMAZONE
ATALIAN
BANQUE FRANÇAISE MUTUALISTE
BANQUE POPULAIRE RIVES DE PARIS
BEST WESTERN
BOUYGUES IMMOBILIER
BOUYGUES TELECOM
BPCE
BUTAGAZ
CARREFOUR
CHRONOPOST
CHRONOPOST HEALTHCARE

CITYGO
CLARIANE
COMPASS GROUP FRANCE
COYOTE GROUP
CRÉDIT AGRICOLE ÎLE DE FRANCE
CROIX ROUGE FRANCAISE
CROMOLOGY
DB SCHENKER FRANCE
DEKUPLE
DISNEYLAND PARIS
EDENRED
EDITIS
ENGIE
EVA – EXPERIENCE VALLUE ACCELERATION
FAURECIA SERVICE GROUPE
FORVIA
FULLI
GAZ DE BORDEAUX
GIE GALEC (LECLERC)
GL EVENTS

GRANDS MOULINS DE PARIS
GROUPE ADENES
GROUPE ATLANTIC
GROUPE BAYARD
GROUPE PIMENT
HARMONIE MUTUELLE
HÔPITAL FOCH
ICADE
IDENTICAR
IMMOBILIERE 3 F
IMMOBILIERE 3F
IN'LI
IPSOS
JC DECAUX
KÄRCHER FRANCE
LA BANQUE POSTALE
LA POSTE GROUPE
LITTLE WORKER
MACIF
MACIF FINANCE EPARGNE
MANUTAN

LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2026



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

• *Paris, Ile-de-France*

MOBILIZE – GROUPE RENAULT
MUTUELLE LA FRANCE MUTUALISTE
NEXITY
OGF
OMNICITE
ORANGE
ORANGE PRO PME
OSCARO
PAGE PERSONNEL
PIERRE & VACANCES CENTER PARCS
PMU
SAINT GOBAIN
SAINT-GOBAIN
SAMSONITE
SECURITAS
SFR
SFR BUSINESS

SHOWROOMPRIVE
SNCF CONNECT
SNCF VOYAGEUR
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
SOCIETE GENERALE ASSURANCES
STELLANTIS FINANCE – SERVICES
SUEZ
SVP GROUPE
SWISS LIFE
THUASNE
TIMPAE
TOTALENERGIES
VATTENFALL
VEOLIA
VEOLIA ENVIRONNEMENT
VERISURE
VIPARIS
VM MAGAZINES – GROUPE LE MONDE
VOLTALIS



ADM
value

 **AlloBrain**

 **Deafi**

 **MAGELLAN**

 **Opportunity**

 **SABIO**

yampa 

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

 **AGORA NEWS**
EXPÉRIENCE CLIENT

**Printemps
des études** 


Sens du client

Partenaires institutionnels


**ELU SERVICE
CLIENT**
DE L'ANNÉE
2027

 **Institut du
COMMERCE**
PARTAGE - PROSPECTIVE


SP2C


**NRF '26 RETAIL'S
BIG SHOW**
EUROPE
15-17 SEPTEMBRE 2026 - PARIS


**AI4
Customer**
PARIS EXHIBITION
BY WEYOH GROUP

Programme prévisionnel 2026-2027



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

Jeudi 10 septembre 2026

Une ou deux solutions IA mises en oeuvre et leurs résultats

Jeudi 10 décembre 2026

Mardi 13 octobre 2026

Mercredi 20 janvier 2027

Excellence client

Novembre

Visio

Jeudi 25 février 2027

Love score : avoir des clients satisfaits ne suffit plus, générer de l'attachement



Retenez la date !

Le prochain Gala des Directeurs Expérience Client aura lieu le
mardi 1 juin 2027

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.



Daniel ARANDEL

Directeur du Pôle Expérience Client

06 07 15 82 44

darandel@agoramanagers.fr



Romy LE DAHERON

Responsable marketing et développement – Pôle Expérience Client

06 37 01 78 17

rledaheron@agoramanagers.fr



François MONMARCHE

Responsable relation membres

06 62 41 70 51

fmonmarche@agoramanagers.fr

Retrouvez-nous !

[#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.