



# AGORA **CLUB**

**Directeurs *Expérience Client***

● ***Lille, Hauts-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 18 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.



**AGORA MANAGERS CLUB**

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



**AGORA MANAGERS MEETING & EVENT**

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




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



**AGORA MANAGERS MEDIA**

- 5 médias d'information
- +100 000 abonnés cumulés
















**AGORA MANAGERS FORMATION**

- 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.

13 communautés et 28 clubs	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs Juridiques et de la Compliance	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs Immobiliers	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs de l'Environnement de Travail	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs de la Sécurité
 <b>AGORA CLUB</b> Chief Data Officer	 <b>AGORA CLUB</b> DRH	 <b>AGORA CLUB</b> RSSI et CISO	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs Financiers	 <b>AGORA CLUB</b> DSI et CIO
 <b>AGORA CLUB</b> Assistant.e.s de Dirigeant.e.s	 <b>AGORA CLUB</b> Responsables Flotte Auto & Mobilités	 <b>AGORA CLUB</b> Directeurs Expérience Client	 <b>AGORA CLUB</b> Supply Chain Management	Agora Managers Groupe se veut être un véritable outil professionnel relationnel



# AGORA CLUB

*Directeurs Expérience Client*

● *Lille, Hauts-de-France*

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



# Le Comité de Pilotage

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.

## Co - Présidents



**Vanessa GRESSIER**  
Directrice des Services Client  
**KILOUTOU**



**David LLANES**  
Responsable Animation et  
Expérience Client  
**MONABANQ**

## Membre du Comité de Pilotage

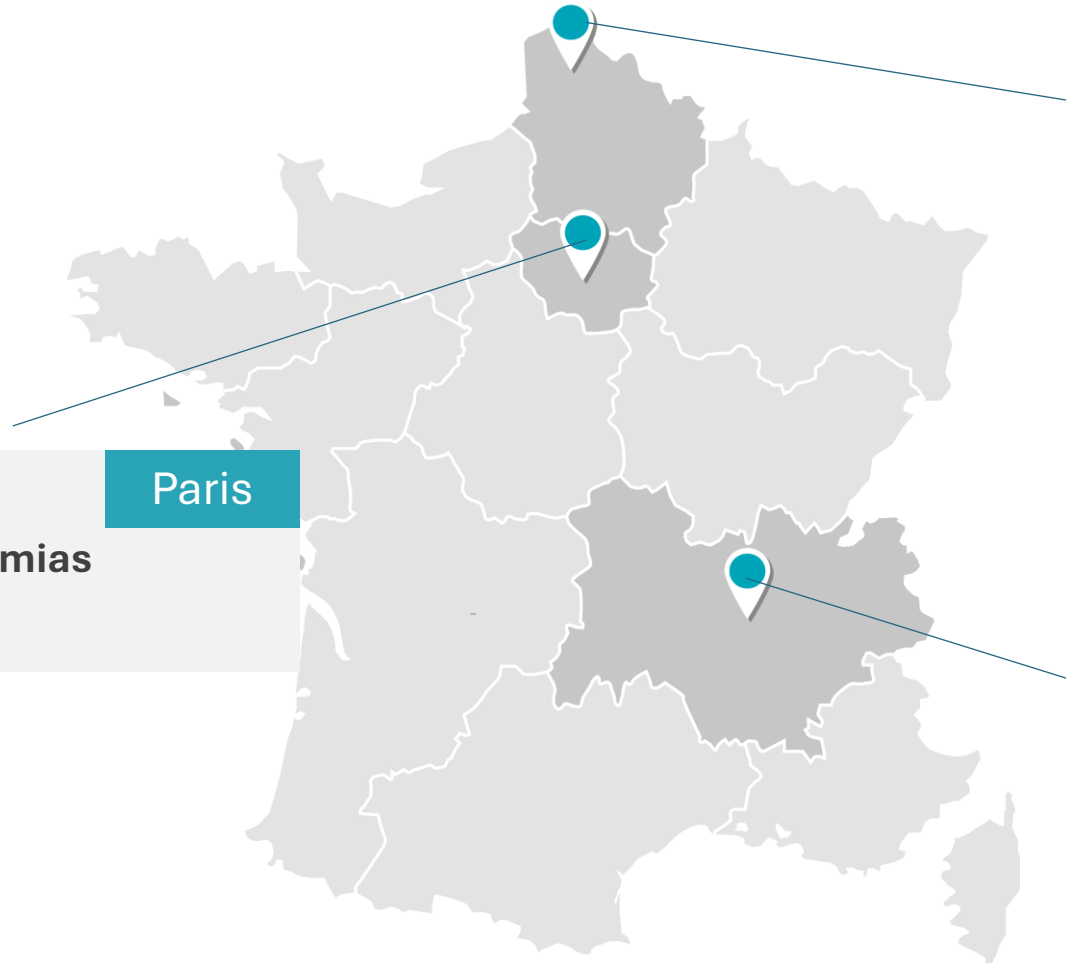


**Helene NAYET**  
Directrice Expérience  
Client  
**NOCIBE**



**Grégory SCALABRE**  
Directeur relation client  
**KIABI**





Présidente  
**Nathalie Nahmias**  
**SIGHTNESS**

Paris



Co-Président  
**Vanessa GRESSIER**  
**KILOUTOU**

Lille



Co-Président  
**David LLANES**  
**MONABANQ**



Co-Président  
**Hervé BRIEND**  
**SODEXO**

Lyon



Co-Présidente  
**Anne-Christelle VOGLER**  
**HOMESERVE**

## 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

**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 contexte des ressources humaines, qu'il s'agisse de l'analyse de CV, RPA, prédiction, etc. Auriez-vous des exemples à partager ? Merci d'avance Vincent Cadoret"

**Coordonnées :**  
KEOLIS  
Vincent CADORET  
TEL : 0172145539

**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 >>](#)

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  
Lille, Hauts-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'abord)  
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 EMEA, Corine DE BLASIO, Présidente de Microsoft France, Baru 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

**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

[Bon visionnage !](#)

Participez aux visios-rejets des autres clubs

**AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS**

Jeu 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 COMBAILBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID).  
[JE M'INSCRIS](#) [JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE](#)

## Fonctionnement du Club

8 opportunités d'être fédéré au groupe avec 6 rendez-vous en présentiel et 2 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](#)





**123 ROULEMENT**

**ACTEOS**

**Alma**

**AUCHAN RETAIL FRANCE**

**BLANCHEPORTE**

**BRICOMAN**

**CASTORAMA**

**CLINITEX**

**COFIDIS**

**DAXON MOVITEX**

**DECATHLON FRANCE**

**EDF**

**GROUPE HENNER**

**GROUPE HOLDER**

**ILEO EAU DE LA MEL GROUPE VEOLIA**

**KEOLIS HAINAUT VALENCIENNOIS**

**KEOLIS LILLE**

**KIABI**

**KILOUTOU**

**L'INSTITUT DES VOCATIONS POUR L'EMPLOI**

**LA REDOUTE**

**LA VOIX DU NORD**

**LEROY MERLIN**

**LES MOULINS DU NORD**

**LESAFFRE**

**MA FRENCH BANK**

**MONABANQ**

**MONDIAL RELAY**

**NOCIBE**

**ORANGE**

**ORANGE SA**

**ORTHOS**

**OSCARO**

**PARTENORD HABITAT**

**RATP DEV**

**SOFINCO**

**STOELZLE MASNIÈRES SAS**

**VERTBAUDET**



# concentrix™

[www.concentrix.com](http://www.concentrix.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 15 janvier 2025 : Dîner-débat – 19h**

*La voix du succès dans le lancement d'outils de relation client (Best Practice KILOUTOU & KIABI)*

**Vanessa Gressier + Mathilde Seuris (PMO) et Gregory SCALABRE**

**Lundi 28 avril 2025 : Dîner Cross – 19h**

*Gestion des incivilités : Retour d'expériences*

**Mardi 5 février 2025 : Dîner-débat – 19h**

*Comment l'innovation transforme l'expérience client !*

**Caroline ADAM - Déléguée Générale - SP2C**

**Mai 2025 : Visio Retex Cross**

*Thématique à venir*

**Mardi 12 mars 2025 : Dîner-débat – 19h**

*La culture Client*

*Les systèmes care to care ou la fresque client*

**Guillaume Antonietti - Directeur associé - COS System**

**Lundi 23 juin 2025 : Dîner-soirée estival cross**

*Visite stade de Lens*



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 = 385,00€

Montant TTC = 462,00€

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

## Carte Liberty

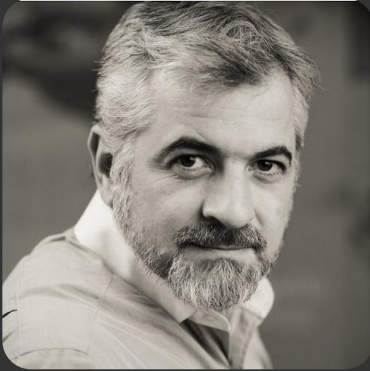


Montant HT = 770,00€

Montant TTC = 924,00€

Cette formule vous permet d'être accompagné par l'un de vos collaborateurs et/ou confrère.

## Contacts



Daniel ARANDEL

Directeur du Pôle Expérience Client

06 07 15 82 44

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



Romy LE DAHERON

Cheffe de projet marketing et commercial

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



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