



AGORA **CLUB**

Directeurs Expérience Client

● ***Lille, Hauts-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.



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 **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**

**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 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



Grégory SCALABRE

Directeur relation client
KIABI

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 :

"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 :
KEOLIS
Vincent CADORET
TEL : 0177115532

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 »

Agora Managers

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
• 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 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 :
Sam 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

Revivez 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



Agora Managers & Friends

Nouveaux membres

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

Revivez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DEZOBRY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'entreprise 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 COMBAILBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID)

JE M'INSCRIS **JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE**

2024

Fonctionnement du Club

10 opportunités d'être fédéré au groupe avec 7 rendez-vous en présentiel et 3 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

● *Lille, Hauts-de-France*



BLANCHEPORTE
BOULANGER
BPCE VIE
CCS – CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE
CHEEF
CHRONODRIVE
COFIDIS
COFIDIS FRANCE
EDF
GROUPE HOLDER
KEOLIS HAINAUT VALENCIENNOIS
KEOLIS LILLE
KIABI
LA BANQUE POSTALE
LA REDOUTE
LA VOIX DU NORD
LABORATOIRE ANIOS
LEROY MERLIN
LEROY MERLIN FRANCE

LESAFFRE
LYRECO
MONABANQ
NOCIBE
ONEY
ORANGE
OSCARO
SWISS LIFE
TIKAMOON
VERSPIEREN
VERTBAUDET
WILLEMSE SAS



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 9 septembre 2026

Actualités réglementaires : démarchage téléphonique, spécificité du secteur banque-assurance, allègements de charges

Mardi 8 décembre 2026

*Et si l'expérience client commençait par l'écoute au-delà des mots ?
Quand l'expérience client se réinvente sans la voix (retour client de Cofidis)*

Mercredi 14 octobre 2026

Une stratégie d'accueil premium : Comment ajouter de la valeur à des flux clients entrants chez Swiss Life

Jeudi 21 janvier 2027

Thématique à venir

Novembre

Jeudi 8 avril 2027



Retenez la date !

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

Carte Single



Montant HT = 420,00€

Montant TTC = 504,00€

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

Carte Liberty



Montant HT = 840,00€

Montant TTC = 1008,00€

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



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



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

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.