

# AGORA CLUB

*Directeurs Expérience Client*

● *Lyon, Rhône-Alpes*

---

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



**AGORA CLUB**

**Directeurs Expérience Client**

● **Lyon, Rhône-Alpes**

- 
- 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



**Anne-Christelle VOGLER**



**Hervé BRIEND**

Directeur Opérations et Expérience  
client  
**SODEXO**

## Membre du Comité de Pilotage



**Anne-Sophie ANDRE**

Directrice des Opérations  
Clients  
**OPTEVEN**



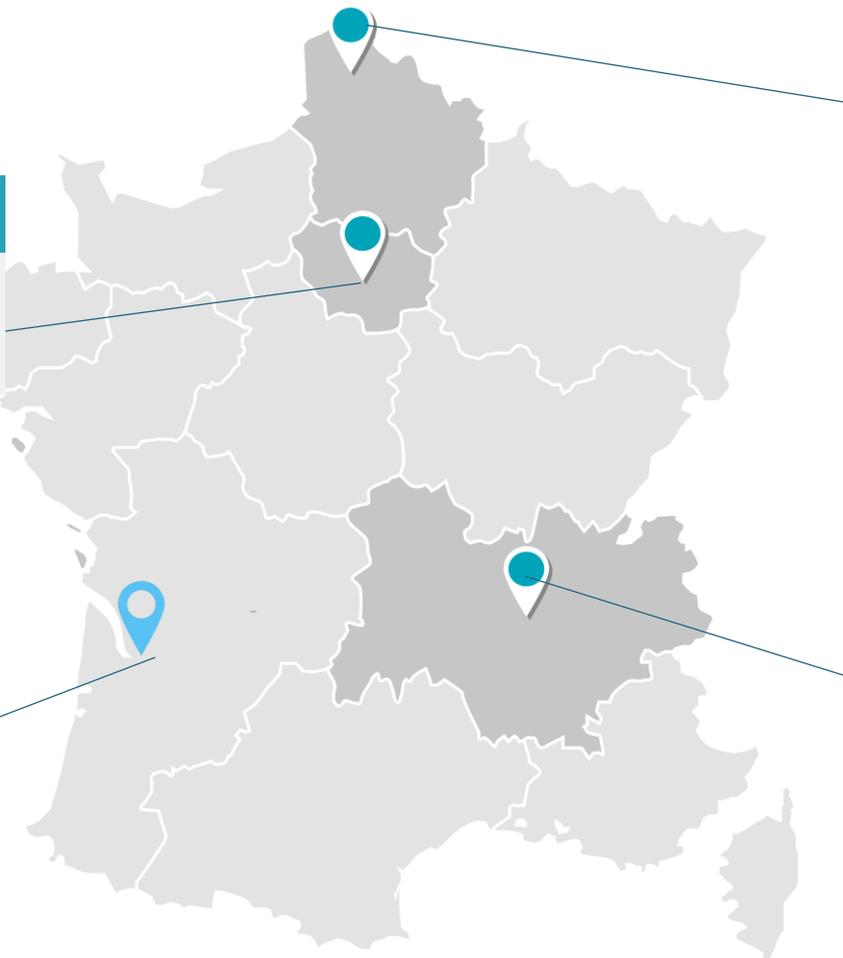
**Jean-Baptiste CROC**

Responsable Expérience  
Client  
**APRIL**



**Sophie DUGELAY**

Directrice marketing  
opérationnel et digital  
**SOCENTRIC**



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

Paris



Co-Président  
**Vanessa GRESSIER**  
**KILOOUTOU**

Lille



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



Président  
**Franck GUILLOTEAU**

Bordeaux



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

Lyon



Co-Présidente  
**Anne-Christelle VOGLER**

## 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 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

**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  
TAL : 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

The screenshot shows the top part of an email newsletter. It features the Agora Club logo (Directeurs Expérience Client, Lyon, Rhône-Alpes) and a blue header. Below the header, there is a section titled 'LES MEMBRES' with a sub-header 'NOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE À :'. Two members are listed: Marc BUSSIANNE, Head of Operations Excellence CSS, COLIBRI SAS - MANOMANO, and Denis HERAIL, Directeur Customer Care, MEETIC. At the bottom, there is a 'PARRAINAGE' section with a call to action: '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 qui se fera un plaisir de les contacter en votre nom.'

The screenshot shows an email newsletter titled 'SAVE THE DATE - VOS PROCHAINS RDV'. It lists three upcoming club meetings. Each entry includes the date, time, theme, and the name of the speaker with their title. For example, the first meeting is on Wednesday 8th March at 18h00, with the theme 'Organisation des data offices : de l'industrie financière aux autres secteurs d'activité' and speaker Sam MANDU. Each entry has two buttons: 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE'.

## La news mensuelle du réseau Agora Managers

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

The screenshot shows a monthly newsletter for the Agora Managers network. It features a 'Nouveaux membres' section, a 'RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS' section with a video thumbnail for 'Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions', and several club-specific meeting announcements. Each announcement includes the date, time, theme, and speaker information. At the bottom of each announcement are 'JE M'INSCRIS' and 'JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE' buttons.

## 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](#)



# LES MEMBRES

Au 1<sup>er</sup> janvier 2025



**AGORA CLUB**

*Directeurs Expérience Client*

● *Lyon, Rhône-Alpes*



AIR LIQUIDE

ALPTIS

APICIL

APRIL

AVEM GROUPE

BABOLAT

BAYER

BIOMERIEUX

CALLEGRESSE

CEGID

CHUBB FIRE & SECURITY FRANCE

CMONASSURANCE

COMPAGNIE DES DEBOUCHEURS

DALKIA

ENTREPOTS DU BRICOLAGE

EUROMASTER

GL EVENTS

GROUPE SEB

INTERFLORA

LOU RUGBY

MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES

NESPRESSO

NESPRESSO FRANCE

OBIZ

OPTEVEN

ORANGE GROUP

PANZANI

SANTEVET

SFERACO

SOCENTRIC

SODEXO

SYVECO

TDI

VEOLIA

VOLVO



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

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*

**Mardi 14 janvier 2025 : Dîner-débat – 19h**

*Thématique en cours*

**Mai 2025 : Visio Retex Cross**

*Sens du travail, bonheur et motivation. Philosophie du management  
André Compte-Sponville (Philosophe)*

**Jeudi 20 février 2025 : Dîner-débat**

*Comment l'innovation transforme l'expérience client !  
Caroline ADAM, Déléguée Générale – SP2C*

**Mercredi 25 juin 2025 : Soirée estivale**

*Soirée estivale*

**Jeudi 3 avril 2025 : Dîner-débat – 19h**

*Thématique en cours*



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 = 550,00€

Montant TTC = 660,00€

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

## Carte Liberty



Montant HT = 1100,00€

Montant TTC = 1320,00€

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](#)



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



Editeur de presse

**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.