



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)



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



www.agoramanagers.TV

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



www.agoramanagers-events.com

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



www.agoramedias.com

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
















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	 AGORA CLUB Directeurs Juridiques et de la Compliance	 AGORA CLUB Directeurs Immobiliers	 AGORA CLUB Directeurs de l'Environnement de Travail	 AGORA CLUB Directeurs de la Sécurité
 AGORA CLUB Chief Data Officer	 AGORA CLUB DRH	 AGORA CLUB RSSI et CISO	 AGORA CLUB Directeurs Financiers	 AGORA CLUB DSI et CIO
 AGORA CLUB Assistant.e.s de Dirigeant.e.s	 AGORA CLUB Responsables Flotte Auto & Mobilités	 AGORA CLUB Directeurs Expérience Client	 AGORA CLUB Supply Chain Management	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-Sophie ANDRE
Directrice des Opérations
Clients
OPTEVEN



Laurent PELLETIER
Head of Customer Care
INTERFLORA

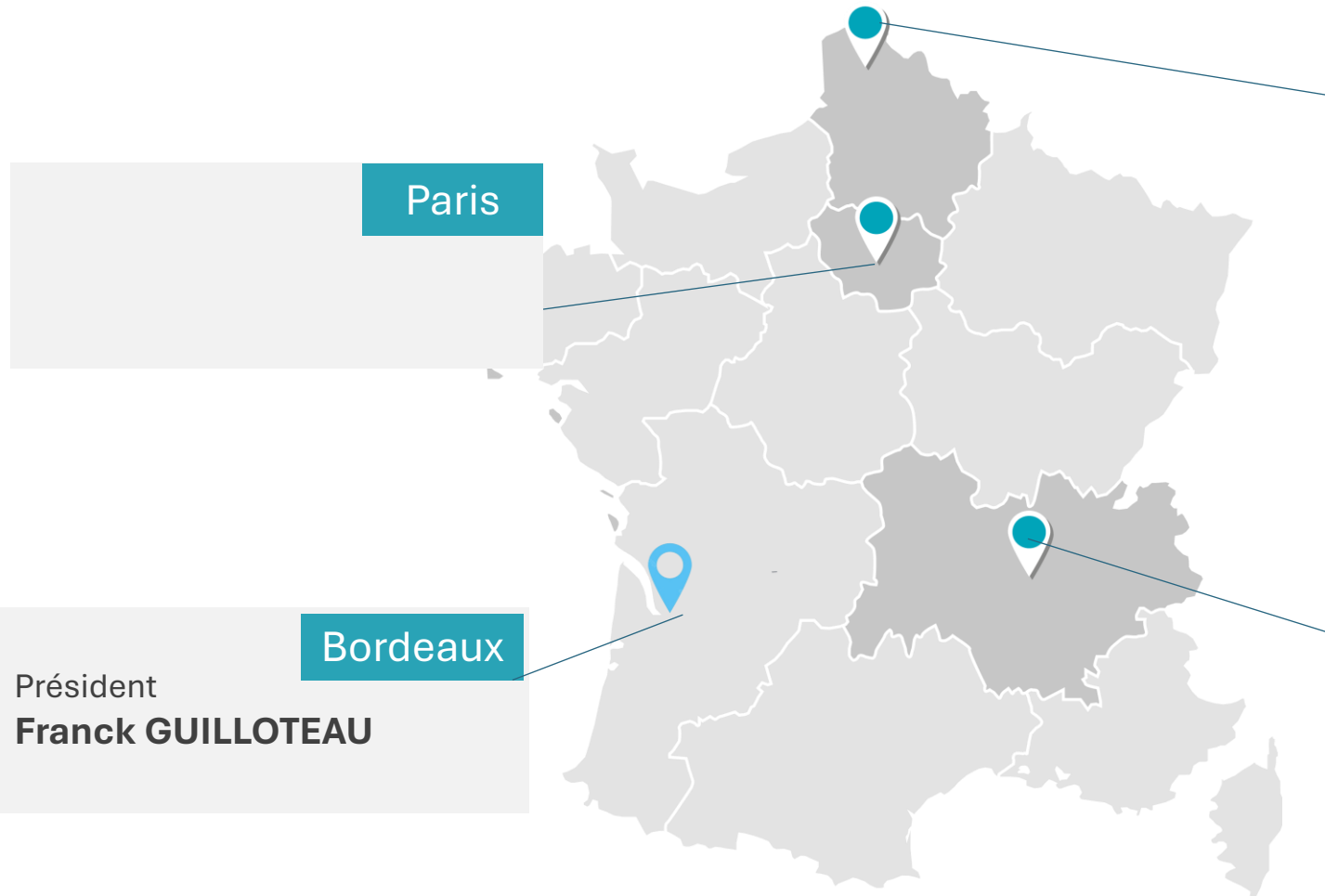
Membre du Comité de Pilotage



Jean-Baptiste CROC
Responsable Expérience
Client
APRIL



Yolande AZZOUT
Directrice Consommateurs
Région Centre-Est
VEOLIA



Co-Président
**Vanessa GRESSIER
KILOUTOU**

Lille



Co-Président
**David LLANES
MONABANQ**



Co-Président
**Anne Sophie ANDRE
OPTEVEN**

Lyon



Co-Présidente
**Laurent PELLETIER
INTERFLORA**



Président
Franck GUILLOTEAU

Bordeaux

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 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
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 BUSSIENNE (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:

- 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 MANDU (Associé chez PwC France Financial Services Consulting)
Buttons: JE M'INSCRIS, JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE
- Mercredi 29 Mars à 19h00 (Dîner début)**
Thématique : « Data mesh : « pipeau » ou réalité ? »
Intervenant : Emmanuel MARTIN-CHAVE (VP Data chez BiabaCar)
Buttons: 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)
Buttons: JE M'INSCRIS, JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE

Below the meetings, there is a 'REPLAY DE NOTRE DERNIER RENDEZ-VOUS' section with a video player showing a previous meeting and the text: 'Revisitez l'intervention du 8 Février avec Ralph HAUPTEK, Président de Microsoft EMA, Corine DE BILBAO, Présidente de Microsoft France, Ben CORNET-ONER, CIO de Microsoft France sur le thème : L'IA & la data au service de la performance financière de l'entreprise'.

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 titled 'La news mensuelle du réseau Agora Managers'. It includes the following sections:

- News mensuelle**: Rappel de la News mensuelle sur le réseau Agora Managers avec les prochains rendez-vous digitaux de l'ensemble des clubs auxquels vous êtes invités et le sujet vous intéresse.
- RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS**: Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DICZORY, Avocat associé, Maître de conférences, droit de l'enseignement sur le thème : Crise énergétique : Le Contexte, les Enjeux et surtout les Solutions. Includes a video player for 'REVISITEZ VOTRE DERNIER INTERVENTION CLUB !'.
- Participez aux visios-reux des autres clubs**
- AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS**: Jeudi 8 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 HESBourg (Conseiller spécial chez la Fondation pour la recherche stratégique). Buttons: JE M'INSCRIS, JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE.
- AGORA DES DIRECTEURS DE LA SÉCURITÉ BORDEAUX**: Mardi 28 Février à 18h00 (Visio) club VISIO club Agora Sécurité. Thématique : « Comment négocier en situation de crise complexe ? ». Intervenant : Laurent COMBALBERT (Négociateur professionnel, ancien négociateur du RAID). Buttons: 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](#)



LES MEMBRES

Au 1^{er} septembre 2025



AGORA CLUB

Directeurs Expérience Client

● *Lyon, Rhône-Alpes*



AIR LIQUIDE

ALPTIS

APICIL

APRIL

AVEM GROUPE

BIOMERIEUX

CALLEGRESSE

CHUBB FIRE & SECURITY FRANCE

CMONASSURANCE

COMPAGNIE DES DEBOUCHEURS

DALKIA

ENTREPOTS DU BRICOLAGE

EUROMASTER

GL EVENTS

GROUPE SEB

INTERFLORA

LITTLE WORKER

MAXEON SOLAR TECHNOLOGIES

NESPRESSO

NESPRESSO FRANCE

OBIZ

OPTEVEN

SECURITAS

SFERACO

SOCENTRIC

SYVECO

VEOLIA



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 9 septembre 2025 : Dîner-débat – 19h

Thématique en cours

Mardi 20 janvier 2026 : Dîner-débat – 19H

Mardi 14 octobre 2025 : Dîner-débat

*"Quel parallèle entre expérience patient et expérience client ? 4 enseignements pratiques à adapter à l'expérience client."
Marie pierre GAMBY*

Mardi 17 mars 2026 : Dîner-débat – 19H

Mardi 16 décembre 2025 : Dîner-débat – 19h

Dix convictions pour transformer en période de crise ?

Mardi 28 avril 2026 : Visio CROSS



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

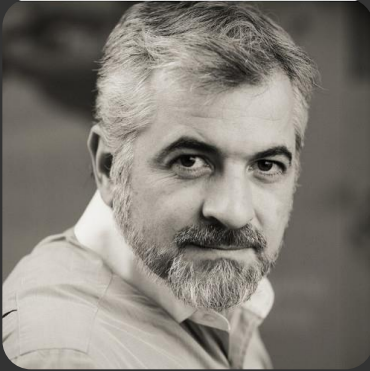


Montant HT = 1100,00€

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



Romy LE DAHERON

Cheffe de projet marketing et commercial

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.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

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.