



# AGORA **CLUB**

***Directeurs Expérience Client***

● ***Lyon, Rhône-Alpes***

---

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](http://www.agoramanagers.TV)

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



[www.agoramanagers-events.com](http://www.agoramanagers-events.com)

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



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



**Anne-Sophie ANDRE**  
Directrice des Opérations  
Clients  
**OPTEVEN**



**Laurent PELLETIER**  
Head of Customer Care  
**INTERFLORA**

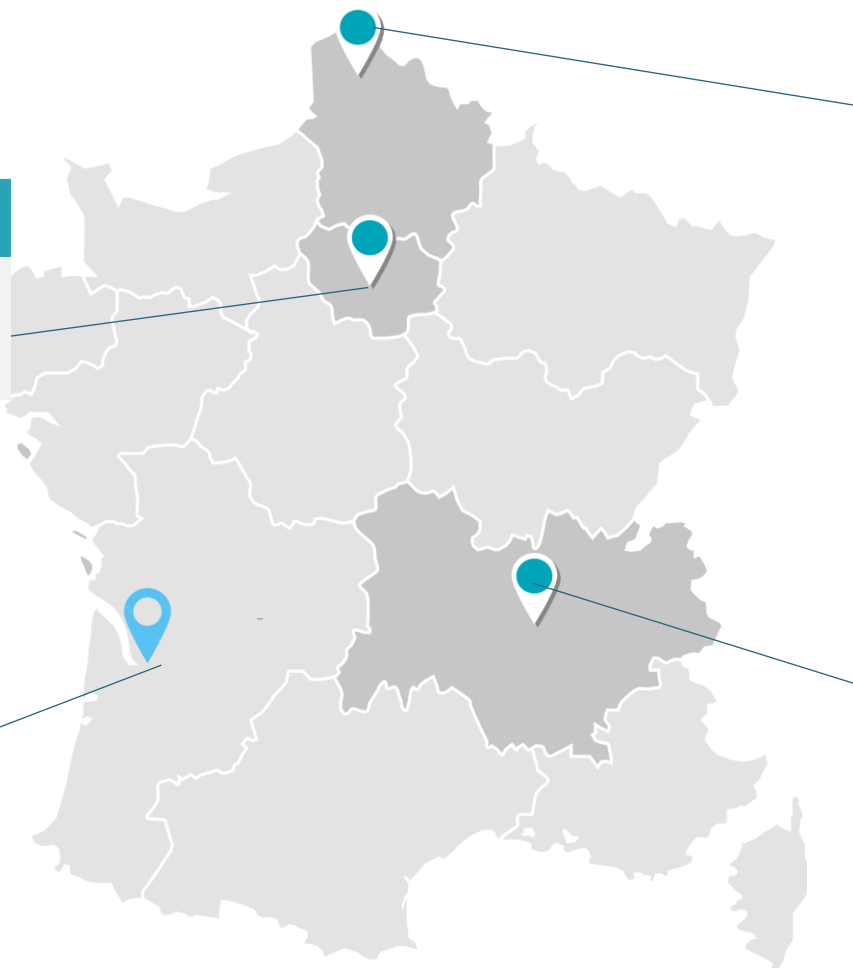
## Membre du Comité de Pilotage



**Jean-Baptiste CROC**  
Responsable Expérience  
Client  
**APRIL**



**Yolande AZZOUT**  
Directrice Consommateurs  
Région Centre-Est  
**VEOLIA**



Présidente  
**Nathalie NAHMIA**  
**EXPERIENN'S**

Paris



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](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

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, qu'il s'agisse soit le domaine : analyse de CV, RPA, prédiction, etc. Avez-vous des exemples à partager ? Merci d'avance Vincent Cadoret"

**Coordonnées :**  
Vincent CADORET

KEOLIS  
Tél : 01 77 15 55 32

**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



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



Directeurs Expérience Client  
Lyon, Rhône-Alpes

(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](mailto: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 MANOQ (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, Bére CORNET-ONER, CPO 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

Nouvelle mensuelle

Chers membres,

Revisitez votre News mensuelle sur le réseau Agora Managers avec les prochains rendez-vous digitaux de l'ensemble des clubs auxquels vous êtes invités à le regarder avec intérêt.

RENDEZ-VOUS AGORA MANAGERS & FRIENDS

Revisitez l'intervention du 22 Novembre avec Guillaume DECORRY, 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 visios-rejets des autres clubs

AGORA DES DIRECTEURS FINANCIERS

Jeudi 8 Mars à 18h00 (VISIO Agora Directeurs Financiers - 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 HESBOLING (Conseiller spécial chez la Fondation pour la recherche stratégique)

[JE M'INSCRIS](#) [JE NE SOUHAITE PAS ETRE INVITE](#)

AGORA DES DIRECTEURS DE LA SECURITE BORDEAUX

Mardi 28 Février à 18h00 (Visio-jeu 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](#)



# LES MEMBRES

Au 1<sup>er</sup> 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](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



## Programme prévisionnel 2025



*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**



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.



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.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.