



Esprit de Service FRANCE

6^{ème} convention **ESPRIT DE SERVICE FRANCE**

Expérience client et transformation des organisations :
Management de l'expérience clients et collaborateurs,
émotions et démarches de changement des comportements, mesures et
évaluation des démarches, aperçu des tendances et perspectives

9 décembre 2016- 9h00 à 18h00

LIEU : UNIVERSITE DU SERVICE DU GROUPE AEROPORTS DE PARIS
Bâtiment AERONEF (60.30) Rue de Copenhague 93290 Tremblay en France
Accès RER : à 50 mètre de la sortie RER D « Charles de Gaulle 1 »

PROGRAMME DE LA JOURNEE

- 8h30 – **Accueil café**
- 9h00 – **Introduction des travaux de la journée**
Xavier QUERAT-HEMENT, La mutuelle Générale - Président de Esprit de Service France
Maryse JURANVILLE-GEORGEL, Groupe BPCE - Secrétaire générale de Esprit de Service France
- 9h10 – **Le « Label Esprit de Service » : Evaluer la maturité des démarches d'Excellence de Service**
Raphael COLAS, Groupe La Poste – Secrétaire de Esprit de Service France
- 9h30 – **Mesurer la qualité de l'expérience client**
Sylvie ROLLAND, Enseignant chercheur à Paris DAUPHINE
- 10h00 – **Le NUDGE : où comment faciliter le changement des comportements clients et collaborateurs**
Éric SINGLER, Directeur Général BVA Group
- 11h15 - **Pause**
- 11h30 – **L'application du NUDGE par la Direction Générale des Finances Publiques**
Françoise WAINDROP, Cheffe de mission au Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique
- 12h00 – **La culture client, une histoire d'attitudes**
Jean Denis MOUCHARD, Directeur de l'Université du Service du Groupe Aéroports de Paris
- 12h30 – **Cocktail déjeunatoire**
- 13h45 – **Maturité du management de l'expérience client au sein des entreprises françaises en 2016**
Vincent PLACER, Managing Partner chez Colorado Groupe
- 14h10 – **Tendances et perspectives du management de l'expérience client**
Sylvain CANU, Directeur associé chez Cap Gemini Consulting
- 14h35 – **Table ronde avec les deux intervenants**
- 15h00 – **Retours d'expériences sur le management de l'expérience collaborateurs**
Juliette SORIA, Co-fondatrice et co-dirigeante de SILAMIR

... / ...



Esprit de Service FRANCE

PROGRAMME DE LA JOURNEE (SUITE)

15h20 – Pause


15h35 – **TRAVAUX EN ATELIERS** : Evaluer les démarches de transformation par l'Excellence de Service *Co-construction d'une grille d'évaluation sur la base d'échanges de pratique (démarches et indicateurs) et du Label Esprit de Service*

17h15 – **Prise en compte de la satisfaction du client dans l'évaluation extra-financière de l'entreprise**
Christophe FERRARI – Directeur de la Recherche chez TRUSTEAM FINANCE


17h45 – **Conclusion de la journée**
Xavier QUERAT-HEMENT & Maryse JURANVILLE-GEORGEL

18H00 – Clôture de la convention

PLAN D'ACCES A L'UNIVERSITE DU SERVICE GROUPE ADP



Directions to the Customer Service Academy in the Aéroport Building



Where to find us	GPS address	Mailing address	Telephone/Email
<p>By public transport: RER B (heading towards Paris-Charles de Gaulle Airport) • Get off at the "Aéroport Ch. de Gaulle 1" stop • Proceed through "Aéroport" exit • Take staircase on left of building • The Customer Service Academy is 50 metres away.</p> <p>TGV (arriving at Roissy CDG Station) • Take the CDG VAL rail shuttle • Get off at the second stop, "Roissy-pôle-Terminal 3" • Proceed through the "Aéroport" exit • Take staircase on left of building • The Customer Service Academy is 50 metres away.</p>	<p>Groupe ADP Customer Division – Customer Service Academy Bât. Aéroport (60.30) – Rue de Copenhague 93290 Tremblay-en-France</p>	<p>Groupe ADP Customer Division – Customer Service Academy Bât. Aéroport (60.30) – Rue de Copenhague BP 81007 - 95931 Roissy CDG</p>	<p>Reception: +33 (0)1 74 29 02 23 Email: universiteduservice@adp.fr</p>
<p>Travelling by car from Paris to the Aéroport building:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Take the A1/A3 motorway towards Roissy Charles de Gaulle Airport • Follow the signs for "Roissy-pôle Est" • Continue straight on along rue de Paris, then turn left into rue de Madrid • Then, at Place de Madrid, take first left into rue de la Haye - Follow the signs for "Université du Service" 	<p>Travelling by car from Paris to the PX car park :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Take the A1/A3 motorway towards Roissy Charles de Gaulle Airport • Follow the signs for "Roissy-pôle Est – Parking PX" • On foot, continue straight ahead, heading towards the Aéroport building, crossing the Air France flight crew complex and rue de Madrid 	<p>Travelling by car from Paris to the P3 car park:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The P3 car park is located near Terminal 3 at Paris-Charles de Gaulle Airport. • Take the A1/A3 motorway towards Roissy Charles de Gaulle Airport • Follow the signs for "Terminal 3 – Parking P3" • On foot, follow the signs for "Gare RER CDG1" • In the station, proceed through the "Aéroport" exit • Take staircase on left of building • The Customer Service Academy is 50 metres away. 	