



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



GPS address	Mailing address	Telephone/Email
Groupe ADP Customer Division – Customer Service Academy Bât. Aéroport (60.30) – Rue de Copenhague 93290 Tremblay-en-France	Groupe ADP Customer Division – Customer Service Academy Bât. Aéroport (60.30) – Rue de Copenhague BP 81007 - 95931 Roissy CDG	Reception: +33 (0)1 74 29 02 23 Email: universiteduservice@adp.fr
<p>By public transport:</p> <p>RER B (heading towards Paris-Charles de Gaulle Airport)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>TGV (arriving at Roissy CDG Station)</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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.