

SYMPOSIUM



LA POSTE

UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES



ISM
INSTITUT SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT

Graduate School of Management

université PARIS-SACLAY



Management de la qualité et de l'expérience client : enjeux, pratiques et méthodes

Chaire portée par

UVSQ
FONDATION
Accélérateur de changement



Avec le soutien

LAREQUOI
Research Center of ISM
Graduate School of Management



www.ism.uvsq.fr

www.uvsq.fr

Ouverture du symposium

- **Gilles Rouet**

Directeur de l'IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ

- **Jacky Poitoux**

Directeur de la Qualité et de la Satisfaction Client, Branche Services Courrier Colis La Poste

Session 1 : Les enjeux de la qualité et la nécessaire transformation des organisations

- **Christine Joltreau**

GMRH, Qualité et Satisfaction Client, Groupe Renault

- **Maryse Mougín**

Directeur de l'Expérience Client, La Poste BSCC, Direction commerciale Marketing Grand Public

- Animation : **Gilles Rouet**, *Directeur de l'IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ*

Session 2 : De nouvelles pratiques de la qualité

- **Xavier Mouton**, *Manager R&D, Renault* :

La qualité vue à travers la prise en compte des parties prenantes dans les démarches de conception

- **Estelle Donadei Facchin**, *Pôle Chimie Balard – Montpellier, CNRS* :

Management de la qualité par l'exemple : labels et certifications dans l'Enseignement Supérieur, Recherche et Innovation

- **Sylviane Nédélec**, *Responsable Système de Management, Safran* :

Les enjeux des démarches qualité dans le secteur aéronautique

- Animation : **Claudine Golka**, *Responsable Qualité, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines*

Session 3 : La satisfaction client au cœur des démarches qualité

- **Michel Raquin**, *Président du Club des Pilotes de Processus* :
Pilotage des processus : démarche pertinente pour réduire les coûts et mieux servir les clients
- **Philippe Faivre**, *ex cadre dirigeant de Renault, président de LCQ* :
La conduite des enquêtes de satisfaction client
- **Serge Rocco**, *Dirigeant-fondateur de Green Conseil*,
Qualité et transformation digitale des entreprises : état des lieux, stratégies et compétences
- Animation : **Didier Groz**, *Consultant international - Ancien directeur qualité et de la satisfaction clients, Xerox Europe*

Session 4 : Des pratiques de la gestion de l'expérience client

- **Thomas Lejeune**, *Responsable Qualité, retour d'expérience client, Air France* : La gestion de l'expérience client chez Air France
- **Christophe Charré**, *Directeur de l'Expérience Clients, Groupe Up France* : Un regard sur la gestion de l'expérience client
- **Imane Bouterfas**, *doctorante Larequoi, ISM-IAE, UVSQ* : Comment engager les consommateurs dans la Co-construction de valeur et l'identité de l'entreprise ?

- Animation : **Mourad Attarça**, *Titulaire de la Chaire La Poste-UVSQ « Qualité et Expérience Client », IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ*

Session 5 : Les enjeux de la gestion de l'expérience client

- **Stéphane Magne**, *Université Paris 1* et **Thierry Côme**, *Université de Reims* : Mesurer l'expérience client : enjeux et obstacles
- **Raphael Colas**, *Responsable du pôle satisfaction clients & Projets Direction de l'Engagement Sociétal du Groupe La Poste*, La modélisation du management de l'expérience client : aperçu des pistes ouvertes par la normalisation
- **Laurent Garnier**, *Dirigeant-fondateur KPAM* : Comment mettre en miroir Expérience Client et Expérience Collaborateur
- Animation : **Gilles Rouet**, *Directeur de l'IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ*

Conclusion et clôture du symposium

- **Gilles Rouet**

Directeur de l'IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ

- **Jacky Poitoux**

Directeur de la Qualité et de la Satisfaction Client, Branche Services Courrier Colis La Poste

- **Mourad Attarça**, *Titulaire de la Chaire La Poste-UVSQ, « Qualité et Expérience Client », IAE-Institut Supérieur de Management, UVSQ*