

## Gilles ROUET Directeur de l'ISM-IAE de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

L'université est un tremplin pour les projets. Les fonctions métiers sont changeantes, notamment la notion du lieu de travail. Celle-ci a totalement changé depuis quelques années et encore plus avec l'apparition de cette crise sanitaire. Les métiers évoluent, ceux-ci sont intégrés à tous les niveaux de l'entreprise. Ces nouvelles manières de faire, ces nouvelles démarches et arrangements, ainsi que ces nouvelles postures sont des visions qui doivent être opérées par les entreprises.

L'apprentissage est aussi un moyen d'appréhender ces environnements nouveaux et changeants. Pour reprendre l'expérience client, se recentrer sur cette relation client est devenu maintenant une logique quasiment imparable pour les entreprises, grandes ou petites.

Concernant la crise sanitaire, une des questions qui s'est posée concerne la capacité de certaines entreprises à « mieux se relever » que d'autres. La Relation Client est un des axes de réponse. Cette relation client se traduit en trois points : les expériences client, collaborateur et citoyenne.

Finalement l'utilisateur, le client et le consommateur sont des citoyens. Il est possible d'anticiper cette crise, la solution se trouve dans ces nouvelles postures. C'est avec le télétravail, déjà amorcé mais non démocratisé, que nos entreprises ont pu faire face avec plus de facilité à cette crise.