

SYMPOSIUM



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



le jeudi 28 mars 2019 de 9h à 17h
UVSQ, bâtiment d'Alembert, amphithéâtre Condorcet, 5-7
boulevard d'Alembert, 78280 Guyancourt

Chaire portée par



Avec le soutien



www.ism.uvsq.fr

Programme provisoire

9h *Accueil*

9h30 **Ouverture du symposium**

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

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

10h **Session 1 : Les enjeux de la qualité et la nécessaire transformation des organisations**

Christine Joltreau, *Global Manager RH, Qualité et Client de Satisfaction – Groupe Renault*

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

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

10h50 **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*

Sylvianne Nédélec, *Responsable Système de Management, Division Power, Safran : Les enjeux des démarches qualité dans le secteur aéronautique*

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

Pause-café

12h **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*

13h *Déjeuner*

14h **Session 4 : Des expériences 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*

Frédéric LLorca, *Directeur Printemps Parly 2, le client au cœur du modèle de distribution : le cas du Printemps*

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 », Institut Supérieur de Management-IAE, UVSQ*

15h15 **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 Relation Client Direction de la Qualité, Groupe La Poste, La modélisation de l'expérience client : état des lieux*

Laurent Garnier, *Dirigeant-fondateur KPAM : Comment mettre en miroir Expérience Client et Expérience Collaborateur*

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

16h15 **Conclusions du symposium**

16h30 *Fin du symposium - Cocktail de clôture*