

EN PARTENARIAT AVEC

afnor  
GROUPE

Institut Esprit  
Service

JEUDI 22

NOVEMBRE

2018

13H45-18H30

# DEFIS

# DU FUTUR

#EXPERIENCES

#ENCHANTEMENTS

#INTELLIGENCES

MEDEF : 55 AVENUE BOSQUET PARIS 7<sup>E</sup>  ECOLE MILITAIRE | SUR INSCRIPTION

L'INSTITUT ESPRIT SERVICE via son LAB Défis de l'enchantement aborde l'enchantement sous toutes ses formes : les interactions, complémentarités et particularités entre digital et humain dans les expériences client et collaborateur ; l'enjeu de la culture de l'enchantement, sa reconnaissance, sa mise en œuvre ; l'évolution des formes d'expérience client et user expériences dans une économie des usages et du partage ; la place de l'humain et des relations interpersonnelles dans un monde digital.

Le défi de l'enchantement se joue largement dans la découverte empirique et théorique de nouveaux territoires où d'autres métriques, d'autres cultures et d'autres processus de création conditionnent la métamorphose de nos entreprises, à la croisée de l'émotion, du physique et du digital.

Comment mieux répondre aux nouvelles aspirations des consommateurs et collaborateurs ?

Quelle place accorder à l'émotion dans un monde de plus en plus aseptisé et désenchanté ?

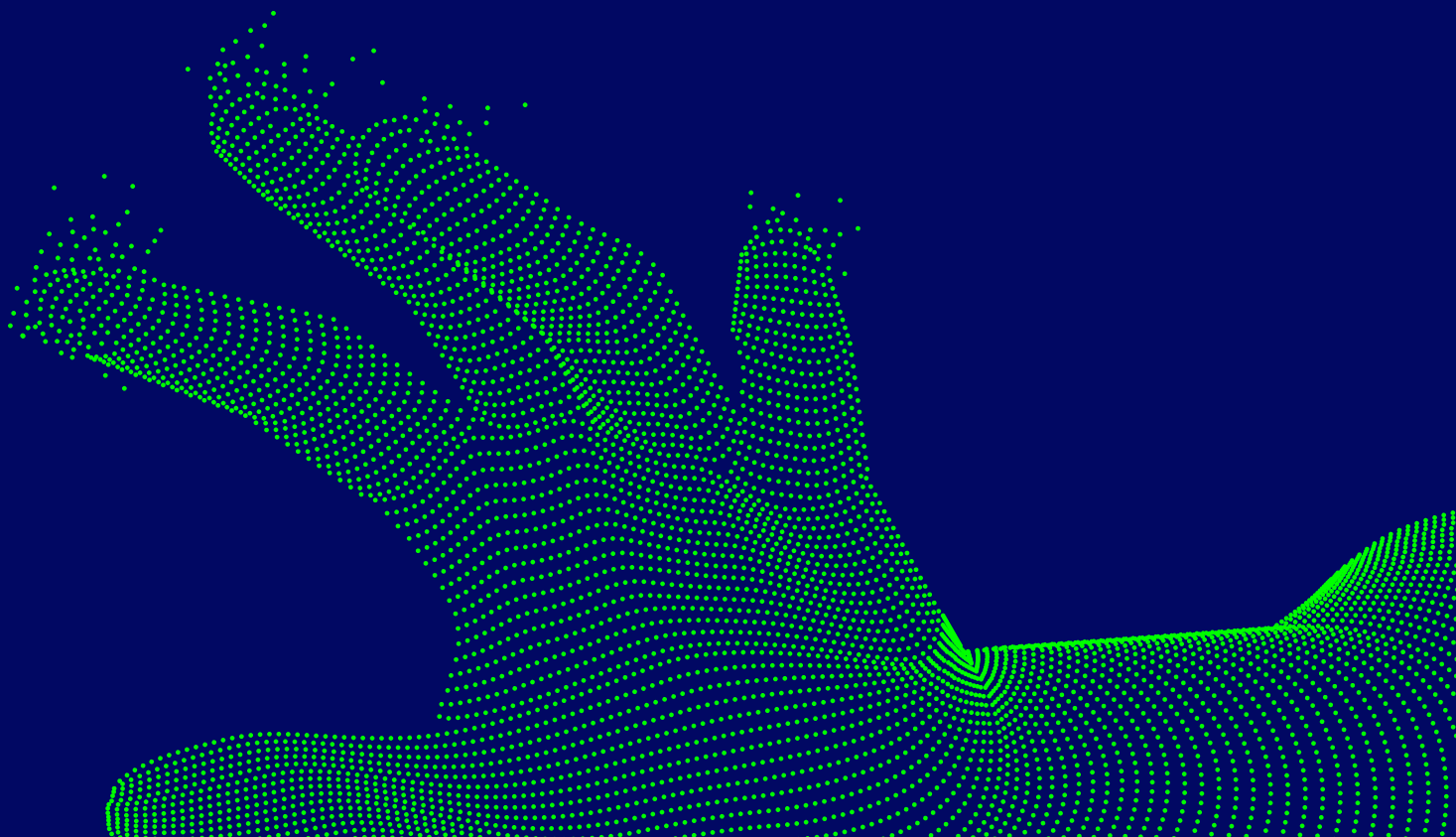
L'enchantement doit-il rester exceptionnel ou peut-il devenir systématique en étant réinventé ?

Comment rendre cohérent promesse de marque et réalité vécue par le consommateur, client, citoyen, collaborateur ?

Quelles mesures pertinentes de l'enchantement mettre en place ?

Les questions sont foisonnantes et à juste titre dans un monde où le 8 sur 10 sur Booking.com et le 4 sur 5 sur TripAdvisor ne suffisent plus à fidéliser.

C'est pourquoi nous vous convions à cette rencontre, qui associe Key notes, débats et ateliers collaboratifs. Le tout avec le souci constant de questionner, observer, analyser, valoriser et apporter des réponses aux acteurs en responsabilité.



# PROGRAMME

13h45

Accueil des participants

14h00

Ouverture sur les enjeux de l'enchantement et l'activité du LAB

**Sophie Virapin et Christian Mayeur**, coprésidents LAB Enchantement, INSTITUT ESPRIT SERVICE

14h15

Métriques de l'enchantement ou concilier l'improbable

**Franck Nicolaieff et Michel Montagu** restituent les premiers travaux du LAB

14h30

Key Note : Expérience Client  
Que peut-on apprendre de l'international ?

**Thomas Husson**, vice president principal analyst FORRESTER RESEARCH

14h45

Conférence : Sens, compétences et engagement au service de l'enchantement

**Aude Amarrurtu**, head of people & culture development ITELIOS

**Laurence Breton-Kuény**, directrice ressources humaines GROUPE AFNOR

**Jérémy Lamri**, cofondateur LAB RH cofondateur MONKEY TIE

**Aurélia Pardon**, head of customer management TRAINLINE

**Jean-Louis Raynaud**, directeur programme EDHEC EXECUTIVE

Animé par **Emmanuel Mignot**, fondateur EB-LAB

16h00

Workshops à la carte  
Trois ateliers d'échanges sur la base de questions clefs animés par la Task Force du LAB

**Workshop 1 :**

Enchantement, une stratégie à part entière

**Workshop 2 :**

Création d'enchantement, faire vivre des expériences extraordinaires

**Workshop 3 :**

Mise en œuvre opérationnelle de l'enchantement, entre engagement humain et IA

16h50

Pitch en plénière des synthèses des trois workshops

17h05

Key Note : Le pouvoir des émotions  
Expérience client et économie comportementale

**Richard Bordenave**, directeur général adjoint BVA

17h20

Conférence : Humain et (ré)enchantement client 3.0  
un défi d'usages et de cultures

**Patricia Delon**, directrice marketing, commerciale et expérience client RATP

**Pierre Lévy**, vice president GARTNER

**Robert Vesoul**, CEO Illuin technology et Codirecteur Chaire Innovation digitale CENTRALESUPELEC

**Sophie Virapin**, directrice ventes directes et relation client AIR France

Animé par **Brice Auckenthaler**, associé TILT IDEAS

18h25

Mise en perspective  
2019 année de l'enchantement !

18h30

Fin de l'événement

18h45-20h30

SPÉCIAL ADHÉRENTS  
AFTER WORK NUMÉRIQUE & RUPTURES

Transformation de l'entreprise ...  
On fait comment pour accélérer & diffuser au-delà des hackathons ?  
Comment atteindre la maturité numérique sans avoir 18 ans ?

**Demande d'inscription par mail :**  
[institutespritservice@medef.fr](mailto:institutespritservice@medef.fr)

# INSTITUT ESPRIT SERVICE

Préparer aujourd'hui et demain les entreprises et autres organisations aux défis émergents, ces mutations sociétales, économiques, technologiques, environnementales et sociales que nous vivons, créer de nouveaux avantages compétitifs et mettre en place des coopérations inédites.

L'INSTITUT ESPRIT SERVICE est une association loi de 1901 créée par le MEDEF qui dans un positionnement de Think Tank est un écosystème ouvert et pluriel. Il réunit des directions générales d'entreprises, administrations, collectivités, monde universitaire et organisations de tous secteurs d'activités. Les adhérents de l'association reflètent cette diversité.

## LES CINQ ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DE L'INSTITUT COUVERTES VIA DES LABS

Travailler en 2030

Villes de demain

Santé 2030

Défis de l'enchantement

Numérique et ruptures

## LES CINQ AMBITIONS

Stratégie de contenu inédit, prospectif  
en demeurant pragmatique

Lieu d'expertise, par du benchmark,  
du travail collaboratif et des enquêtes  
de fond

Espace reconnu d'influence et de  
débat d'idées ouvertes

Rayonnement par des événements  
positionnés au bon niveau

Organisation plurielle grâce aux  
passerelles tissées sur chaque  
thématique avec des écosystèmes,  
administrations, monde académique  
et associatif

Les dernières publications sont téléchargeables sur :  
<http://institutespritservice.com>

Pour nous contacter / adhérer :

Email : [institutespritservice@medef.fr](mailto:institutespritservice@medef.fr)  
Alain Tedaldi, directeur général  
01 53 59 17 09 | 55 avenue Bosquet, Paris 07  
<https://institutespritservice.com>

