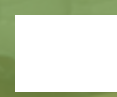


# EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

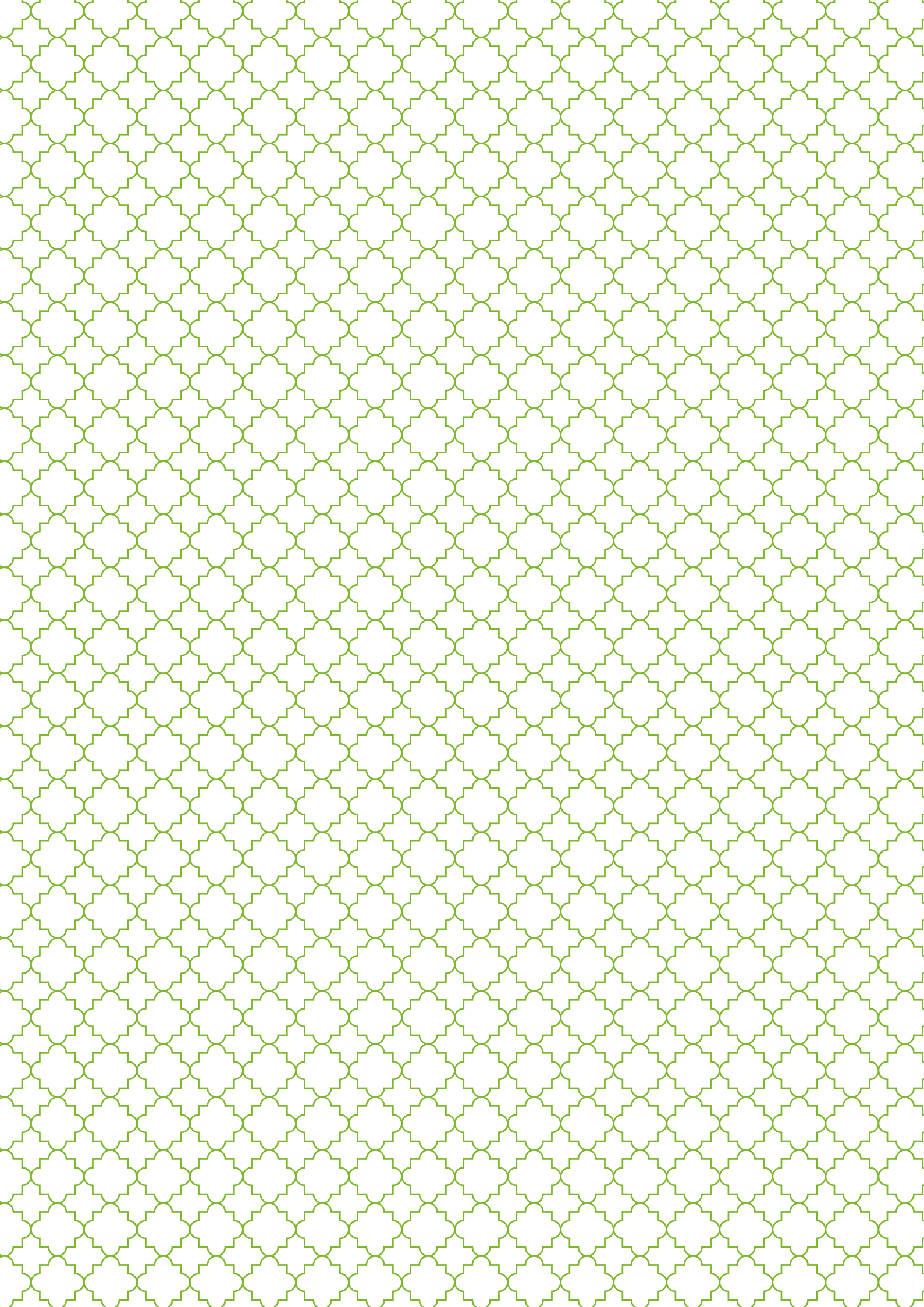
[ Kick-Off • 8 novembre 2018 ]

( conseil & recherche )

EN PARTENARIAT AVEC



HR.SQUARE



# EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

[ Kick-Off • 8 novembre 2018 ]

( conseil & recherche )

EN PARTENARIAT AVEC



HR.SQUARE



# ÉQUIPE PROJET



**PIERRE NAVES**

CONSEIL & RECHERCHE

*Leader projet*

Pierre est sociologue, spécialiste des questions économiques et organisationnelles. Ses thématiques de recherche portent aujourd'hui sur l'analyse des nouvelles organisations au travail et les innovations managériales dans les entreprises.

Pierre pilote ce projet sur l'expérience collaborateur.

✉ pierre.naves@conseil-et-recherche.com



**STANISLAS BANASZUK**

CONSEIL & RECHERCHE

*Leader recherche*

Après ses études en sciences politiques, Stanislas est aujourd'hui chercheur en sciences de gestion avec une spécialité en théories de la conception et en management de l'innovation.

Stanislas coordonne les relations avec notre chercheur partenaire.

✉ stanislas.banaszuk@conseil-et-recherche.com



**LAËTITIA GABAY-MARIANI**

CONSEIL & RECHERCHE

*Leader terrains innovants*

Issue d'un parcours en management de la communication, Laëticia Gabay-Mariani est aujourd'hui chercheuse en sciences de gestion, spécialiste de l'entrepreneuriat.

Elle assure une veille des initiatives innovantes dans le monde et organise les expéditions internationales.

✉ laetitia.gabay-mariani@conseil-et-recherche.com



**POL FEBAS**

CONSEIL & RECHERCHE

*Leader design & expérience client*

Originaire de Barcelone, Pol a orienté sa carrière vers l'international, en travaillant pour de grandes organisations comme l'UNESCO et des agences de communication parisiennes. Il met aujourd'hui son savoir-faire au service de la mise en communication des savoirs scientifiques à destination des entreprises.

Il coordonne la production des livrables de la recherche et designe l'expérience client.

✉ pol.febas@conseil-et-recherche.com

# CONSEIL D'ORIENTATION



## FRÉDÉRIC BALLETTI DIRECTEUR EXPÉRIENCE COLLABORATEUR CHEZ KPAM-RH

Après un Master 2 en Ergonomie et gestion des risques professionnels (2011), Frédéric a débuté sa carrière en tant qu'ergonome au sein d'un site industriel. Il a ensuite rejoint le Groupe La Poste où il a d'abord été expert de la prévention des risques professionnels, de l'ergonomie et de la conduite du changement avant de prendre la responsabilité du pôle. Il a ensuite construit la politique Qualité de Vie au Travail d'Essilor International avant de rejoindre KPAM-RH pour en prendre la direction et travailler sur l'Expérience Collaborateur. En 2017, Frédéric a été diplômé du MBA RH de Paris Dauphine (promotion 14).

✉ frederic.balletti@kpam-rh.fr



## BERTRAND DALLE FONDATEUR DE CONSEIL & RECHERCHE

Spécialiste des mutations de travail et passionné par la créativité, Bertrand accompagne les dirigeants et managers depuis 20 ans. Après avoir été sous-directeur au cabinet du Directeur général de l'Assurance Maladie, il a fondé Conseil & Recherche pour développer les liens entre les entreprises et les chercheurs en Sciences humaines et sociales.

✉ bertrand.dalle@conseil-et-recherche.com



## PIERRE-YVES GOMEZ PROFESSEUR À L'EMLYON BUSINESS SCHOOL, DIRECTEUR DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE GOUVERNEMENT DES ENTREPRISES

Économiste et docteur en gestion, Pierre-Yves Gomez enseigne la gouvernance et l'économie politique de l'entreprise. Il a initié dans les années 1990 la théorie des choix mimétiques appliquée en science de gestion. Ses recherches portent actuellement sur les transformations du travail et leurs conséquences sur la gouvernance des organisations. Il a publié en 2018 *La gouvernance des entreprises*. Engagé dans le débat public, il intervient régulièrement dans les médias et tient une chronique mensuelle dans le journal *Le Monde*.

✉ gomez@em-lyon.com



## JACQUES LECOMTE PRÉSIDENT D'HONNEUR DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DE PSYCHOLOGIE POSITIVE

Jacques Lecomte est docteur en psychologie. Il a enseigné à l'Université de Paris Ouest Nanterre et à la Faculté de sciences sociales de l'Institut catholique de Paris. Ses travaux portent essentiellement sur les multiples facettes de la psychologie positive. Il s'intéresse aujourd'hui à l'impact d'attitudes et de valeurs telles que la confiance, la coopération, le respect et la solidarité, dans des domaines aussi divers que l'éducation, la santé publique, le travail social, la justice, l'économie, l'environnement, l'entreprise, les relations internationales.

Il est l'auteur d'une dizaine d'ouvrages, parmi lesquels *Le monde va beaucoup mieux que vous ne le pensez*, (2017), *Les entreprises humanistes, comment elles vont changer le monde* (2016), et *La bonté humaine* (2012), Grand prix Moron de l'Académie française (2016)

✉ jacques.lecomte442@orange.fr



## CHRISTOPHE LO GIUDICE DIRECTEUR DU RÉSEAU ET RÉDACTEUR EN CHEF DE LA REVUE HR SQUARE

HR Square est le réseau des dirigeants et managers RH en Belgique. Ce réseau édite la revue professionnelle du même nom, le site hrsquare.be/fr et organise l'Académie d'été des ressources humaines ainsi que différents séminaires thématiques sur des sujets RH.

Diplômé en Journalisme et Communication (Université Libre de Bruxelles, 1995), Christophe Lo Giudice a une expérience de plus de 20 ans comme journaliste professionnel spécialisé dans le monde de l'entreprise. En 2014, il a créé la version en français de HR Square, réseau et revue qui existent déjà depuis plus de quinze ans dans la partie flamande du pays.

✉ christophe.logiudice@hrsquare.be



## GILLES-NOËL POIRIEUX PRÉSIDENT DU RÉSEAU EVH

Gilles-Noël Poirieux est président de l'association des dirigeants EVH : Vers une Entreprise Vivante par et pour des Femmes et des Hommes Vivants. Ce réseau permet aux DG membres d'accélérer leur transformation et celle de leurs entreprises, en mettant au cœur l'humain, source de performance.

Administrateur indépendant, investisseur et conseil, Gilles-Noël Poirieux a été pendant 20 ans Directeur Général de filiales et de zone pour Sodexo en Europe de l'est et en France, et Directeur de l'Institut du Management de Sodexo.

✉ president@reseau-evh.com

# NOS QUESTIONS DE RECHERCHE



## AXE 1

### LES TROIS PILIERS DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR : L'ENTREPRISE, LE COLLABORATEUR ET LE CLIENT.

Ce premier axe de recherche vise à étudier la raison d'être de l'expérience collaborateur dans les entreprises par rapport à trois niveaux d'analyse : l'entreprise, le collaborateur et le client. Amélioration de la marque employeur et de l'attractivité dans la course au recrutement des talents, amélioration de la qualité de vie au travail et singularisation du parcours employé, amélioration de la satisfaction client et de la qualité du service rendu... apparaissent comme les trois principales raisons d'être de l'expérience collaborateur dans l'entreprise.

*En quoi ces démarches rendent-elles l'organisation plus flexible, réactive et attractive face aux mutations globales du travail et de la société ?*

*En quoi les démarches centrées sur l'expérience collaborateur permettent-elles aux salariés de s'épanouir professionnellement ? Expérience collaborateur et bonheur au travail sont-ils synonymes ?*

*Les démarches centrées sur l'expérience collaborateur le rendent-elles plus performant en termes de service rendu ?*

## AXE 2

### COMMENT METTRE EN ŒUVRE, PILOTER ET MESURER L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR DANS L'ENTREPRISE ?

#### Enjeu 1 : la définition des champs de l'expérience collaborateur

Les espaces physiques de travail, les outils de travail, la culture managériale, la prise en charge des individus par les processus de gestion des ressources humaines sont autant d'éléments impactant l'expérience collaborateur.

*Comment jouer sur chacun de ces domaines pour améliorer l'expérience collaborateur ?*

*Comment les combiner et les articuler pour produire une expérience collaborateur positive ?*

*Quels sont les moments qui comptent dans l'expérience collaborateur et comment les repérer ?*

#### Enjeu 2 : la transformation du rôle des ressources humaines dans l'entreprise

De plus en plus associées à leurs seules fonctions administratives, elles ont là une occasion en or de se réinventer en revenant à la dimension « humaine » du métier.

*Comment les directions des ressources humaines s'emparent-elles de la question ?*

*Quelles sont les fiches de poste de ces nouveaux métiers ?*

*Quels liens peuvent-elles nouer avec les autres directions impliquées par le sujet, et notamment les DSI ?*

#### Enjeu 3 : le rôle des dirigeants dans la transformation de l'organisation et la prise en compte de l'expérience des collaborateurs

Ces transformations d'ampleur sont souvent associées à un leadership ou un parrainage du dirigeant, qui doit incarner la transformation et lui donner un sens : plus que le quoi, c'est le comment qui importe dans ce genre de transformations.

*Comment replacer les collaborateurs au cœur du projet stratégique de l'entreprise ?*

*Comment rester en contact avec ses collaborateurs et la réalité de leurs expériences ?*

*Comment laisser la démarche prendre son autonomie et diffuser une culture de la responsabilité à l'ensemble des collaborateurs ?*

#### Enjeu 4 : la mesure de l'expérience collaborateur

Les nouveaux outils digitaux permettant de mesurer nos préférences, nos déplacements, jusqu'à nos humeurs, sont des outils particulièrement intéressants pour capter ce qui fonde notre expérience collaborateur.

*Comment mesurer l'expérience collaborateur ? Que doit-on mesurer ?*

*À quelle fréquence faut-il la mesurer ?*

*Une fois qu'on l'a mesurée, que fait-on ?*

## 3 RÉUNIONS

### KICK-OFF

8 novembre  
14h - 17h

### POINT D'AVANCEMENT

29 janvier  
14h - 17h

### SÉMINAIRE DE RESTITUTION

*Entre le 15 mai et 15 juin*

## 2 SÉMINAIRES DE CRÉATIVITÉ

Jeudi 14 mars 2019  
8h30 - 17h30

*Lieu à définir à Paris ou en Île-de-France*

Jeudi 4 avril 2019  
8h30 - 17h30

*Lieu à définir à Paris ou en Île-de-France*

## OPEN OFFICE DAYS

Mardi 4 décembre 2018

Mardi 8 janvier 2019

Mardi 5 février 2019

Mardi 12 mars 2019

Mardi 12 avril 2019

Mardi 14 mai 2019

## WORKSHOP #1

Échanges entre chercheurs autour  
de l'expérience collaborateur

18 décembre  
9h - 12h

*Lieu à définir dans Paris*



# DATES CLÉS



# TRAVAILLEZ AUTREMENT

*Écrivons ensemble ce projet!  
Partageons nos connaissances,  
nos idées, pour accélérer nos projets!*

## LA NEWSLETTER ÉPHÉMÈRE

Chaque recherche collaborative est une aventure apprenante pensée pour vous immerger dans un sujet au rythme de notre avancement et de nos découvertes...

Une manière de vous faire vivre cette aventure pendant ces prochains mois est la newsletter éphémère. Elle débute avant le kick-off du projet et se termine après la restitution de la recherche collaborative.

Elle se présente sous forme d'une lettre électronique envoyée par e-mail à toute l'équipe projet, mais aussi à tous les destinataires de votre choix, dans votre entreprise, que vous voulez ressourcer en informations utiles sur le sujet.

Toutes les trois semaines en période de production du projet, notre équipe vous présentera des articles courts et illustrés, des vidéos, et bien sûr des informations fraîches issues directement de nos expéditions dans des entreprises innovantes.

Et régulièrement, nous demanderons à chacun d'entre vous qui veut contribuer à la rédaction d'un article pour le relayer au sein de notre communauté d'entreprises participant à cette recherche collaborative.

## LES OPEN OFFICE DAYS

Un jour par mois, venez expérimenter le travail dans nos locaux au 9 passage Dagorno, Paris 20ème. L'Open Office Day vous permet de rencontrer et d'échanger avec notre équipe de consultants-chercheurs et d'approfondir le sujet de l'expérience collaborateur afin de promouvoir des fertilisations croisées entre vos six organisations, favoriser les temps informels d'échange, les retours d'expérience et de donner libre cours à vos interrogations, dans un climat de transparence et de bienveillance.

Pour des raisons de place, nous limitons dans un premier temps la participation à chaque Open Office Day à 3 personnes par entreprise, qui ne sont pas nécessairement les porteurs de projet. Pour participer à un ou plusieurs Open Office Day, prenez contact avec le chef de projet, Pierre Naves ([pierre.naves@conseil-et-recherche.com](mailto:pierre.naves@conseil-et-recherche.com)).

# LES ENTREPRISES PARTENAIRES



## LUDOVIC FAVARETTE

*Développement RH & Directeur  
Innovation et transformation de la  
Banque Populaire Aquitaine Centre  
Atlantique / Digital Champion  
auprès de BPCE SA*

Ludovic a pour missions d'améliorer le fonctionnement et l'efficacité au sein de BPACA, d'accompagner la transformation de l'entreprise et de rester à l'écoute de toutes les bonnes idées avec un focus indispensable sur la satisfaction client et collaborateur. Il a complété depuis juin 2018 son périmètre d'intervention avec le développement RH : recrutement, gestion des carrières et développement des compétences. En effet, il n'y a pas, selon lui, de transformation sans accompagnement des collaborateurs et prise en compte de l'expérience proposée par le groupe à ses équipes.

✉ [ludovic.favarette@bpaca.banquepopulaire.fr](mailto:ludovic.favarette@bpaca.banquepopulaire.fr)



## LAURENT THIERY

*Chef de projet transformation digitale*

Après un parcours dans différentes fonctions commerciales au sein du Groupe Crédit Agricole et en tant que Directeur du Développement au Crédit Maritime, Laurent a rejoint la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique en 2017. Aujourd'hui chef de projet transformation digitale, ses missions sont centrées sur l'accompagnement au changement via la coordination des projets digitaux du Groupe BPCE, l'animation d'une communauté de collaborateurs / ambassadeurs (digicoachs) et toute action qui peut contribuer à l'acculturation digitale de l'ensemble des collaborateurs de la banque.

✉ [laurent.thiery@bpaca.banquepopulaire.fr](mailto:laurent.thiery@bpaca.banquepopulaire.fr)



**VALÉRIE DAVIGO-  
BOURDICHON**

*Directrice des Ressources Humaines*

Valérie Davigo-Bourdichon est diplômée de l'Institut d'Études Politiques de Bordeaux. Elle a débuté son parcours professionnel à la Caisse Régionale d'Allocations Maladie de Bordeaux en tant que Responsable du Pôle de Gestion des Marchés avant d'être Responsable Service Qualité à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine et Marne.

Elle a ensuite été Responsable des départements Ressources Humaines et Services Généraux à l'URSSAF de Seine et Marne pendant 7 ans, puis a piloté la sous-direction de la Stratégie et des partenariats à l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale.

✉ [valerie.davigo-bourdichon@cafparis.caf.fr](mailto:valerie.davigo-bourdichon@cafparis.caf.fr)



**ANNE-SOPHIE  
DUPERRAY**

*Directrice du Développement*

Après un Master 2 de droit de l'action sociale, Anne-Sophie Duperray commence sa carrière en 2002 par un poste de chargée de mission, puis de responsable, en 2005, au sein du service d'action sanitaire et sociale de la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail du Nord Pas-de-Calais Picardie.

Elle intègre, en 2009, une formation au sein de l'École Nationale Supérieure de Sécurité Sociale (EN3S). À la fin de cette formation, elle intègre la Caf de Paris, d'abord en tant que sous-directrice aux Prestations en 2012, puis en tant que Directrice du Développement l'année suivante, poste qu'elle occupe encore aujourd'hui.

✉ [anne-sophie.duperray@cafparis.caf.fr](mailto:anne-sophie.duperray@cafparis.caf.fr)



### **GWÉNAËL HACQUES**

*Directeur Adjoint en charge des Ressources*

Après un DEA en droit public des affaires, Gwénaél Hacques a commencé sa carrière en 1997 par un poste de gestionnaire des contrats et marchés à la Caf de Nancy, puis de responsable du service achats à la Cnam du Val-de-Marne en 2000.

En 2003, il intègre une formation de cadre dirigeant au sein de l'EN3S. En 2004, à l'issue de cette formation, il intègre la Cnam de Seine-et-Marne comme responsable du département des prestations. En 2007, il intègre l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos) comme sous-directeur en charge des budgets, achats et marchés. Son périmètre à l'Acos s'étend à la gestion de l'immobilier en 2008, puis des ressources humaines en 2012. En 2014, il intègre la Cnam de Seine-Saint-Denis comme directeur en charge de l'informatique, de la logistique et des projets stratégiques. Depuis octobre 2018, il occupe un poste de directeur adjoint en charge des ressources à la Caf de Paris.

✉ [gwenael.hacques@cafparis.caf.fr](mailto:gwenael.hacques@cafparis.caf.fr)



### **JEAN-LOUIS HAURIE**

*Directeur*

Jean-Louis Haurie est diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Toulouse et de la 14<sup>ème</sup> promotion du Centre National d'Études Supérieures de la Sécurité Sociale.

Il a occupé de nombreuses fonctions au sein des divers organismes de la Sécurité Sociale. De 1981 à 1993, il a été Directeur de la Caisse d'Allocations Familiales de Foix. De 1994 à 2003, Directeur de la Fédération Aquitaine des Caisses d'Allocations Familiales et Directeur Adjoint de la CAF de Gironde avant d'occuper les fonctions de Directeur-Évaluateur à la Caisse Nationale des Allocations Familiales puis de Directeur de la CAF de Gironde. Depuis 2011, il est Directeur de la Caisse d'Allocations Familiales de Paris. Il est par ailleurs Chevalier de la Légion d'Honneur.

✉ [jean-louis.haurie@cafparis.cnafmail.fr](mailto:jean-louis.haurie@cafparis.cnafmail.fr)



**ANTOINE LAVAUD**  
*Responsable Ressources Humaines*

Antoine Lavaud est diplômé d'un master 2 en Ressources Humaines à l'IGS de Paris. Il a travaillé pendant près de 5 ans dans le secteur de la grande distribution en tant que gestionnaire RH, puis en tant que chargé de développement RH.

Après un passage dans le secteur associatif visant à favoriser la réinsertion des travailleurs handicapés en entreprise, il a occupé pendant 7 ans le poste de Responsable RH chez Belambra. Il encadre depuis avril 2018 le Pôle Services RH (Gap, Recrutement et Formation) et le Pôle Développement RH à la Caf de Paris.

✉ antoine.lavaud@cafparis.caf.fr



**THIERRY BOUILLON**  
*Adjoint du DGA RHRS en charge  
du développement des talents et des  
compétences*

Thierry Bouillon a intégré l'Assedic de Lille en août 1987, après des études en droit. Il a pris son premier poste d'encadrant en janvier 1989.

Cadre dirigeant depuis 10 ans, d'abord comme directeur adjoint à la direction générale adjointe réseau de l'Unedic, il a été directeur régional adjoint en charge des opérations successivement de Pôle emploi Picardie, Bretagne et Ile de France. Il a également été directeur régional adjoint en charge de la performance sociale en Ile-de-France pendant 3 ans.

✉ thierry.bouillon@pole-emploi.fr



**NADINE CRINIER**

*Directrice Régionale Pôle Emploi  
Hauts-de-France*

Nadine Crinier exerce la fonction de Directrice Régionale à Pôle Emploi depuis janvier 2010 successivement en Bretagne, puis en Hauts-de-France. Ce sont plus de 5 000 collaborateurs qui délivrent, à ses côtés, une offre de service territorialisée afin d'optimiser le retour à l'emploi. Elle est garante de la performance opérationnelle et sociale au bénéfice des demandeurs d'emploi et entreprises et soutient le développement économique en lien avec les acteurs politiques et institutionnels de la Région Hauts-de-France.

✉ [nadine.crinier@pole-emploi.fr](mailto:nadine.crinier@pole-emploi.fr)



**FRÉDÉRIC DANIEL**

*Directeur Régional Pôle Emploi  
Bourgogne-Franche-Comté*

Après une formation à l'IAE de Lille, Frédéric Danel a commencé sa carrière à l'Assedic de Lille puis à l'Assedic des Hauts-de-France et à l'Assedic Région Centre dont il a assuré la direction. Il a ensuite rejoint la Direction Générale de Pôle Emploi à sa création en 2008 pour prendre la fonction d'adjoint au DGA Administration Finance et proposer l'organisation administrative et financière de Pôle emploi. Depuis, il a occupé le poste de Directeur régional de Pôle emploi dans les régions Auvergne, Lorraine, et Bourgogne, et depuis le 1er janvier 2016, Bourgogne-Franche-Comté.

✉ [frederic.danel@pole-emploi.fr](mailto:frederic.danel@pole-emploi.fr)



### FABIENNE MOUQUET

*Cheffe de projets, coordinatrice de l'incubateur Hauts de France*

Diplômée d'une école supérieure de commerce (EDHEC 89), Fabienne Mouquet a, après une première expérience en grande distribution (Auchan), intégré l'ANPE (devenue pôle emploi en 2009), attirée par la gestion des compétences et les relations humaines.

Depuis lors, elle a alterné les missions opérationnelles et fonctionnelles : 5 années dans le management de proximité (responsable d'équipe, responsable d'agence), 2 ans consultante interne en organisation, 6 ans Directrice Régionale des Ressources Humaines, 8 ans Directrice Territoriale (management d'un réseau territorial d'agences), 4 ans Directrice des Opérations. Voici un peu plus d'un an, elle a relevé un nouveau défi, pour se renouveler en accompagnant différemment les équipes et les managers, en développant ses compétences en matière de conduite de projet agile et de design de service et en exploitant mieux sa créativité.

✉ [fabienne.mouquet@pole-emploi.fr](mailto:fabienne.mouquet@pole-emploi.fr)



### MICHÈLE TIBOUL

*Responsable du service appui aux organisations, Direction Régionale Pôle Emploi Bourgogne-Franche-Comté*

Après un diplôme d'études approfondi en droit et science politique obtenu à l'Université de Dijon, Michèle Tiboul a été directrice d'agence ANPE entre 2002 et 2006. Elle a ensuite assumé la fonction de conseillère en développement des organisations entre 2007 et 2008 au sein de la Direction régionale de l'ANPE de Bourgogne. Elle a ensuite été responsable du recrutement pour le Conseil régional de Bourgogne. Entre 2009 et 2012 elle a travaillé en tant que responsable Marketing au sein de la Direction régionale Pôle Emploi de Bourgogne. En parallèle de sa mission actuelle de Responsable du service appui aux organisations, elle exerce également la fonction de coach interne à Pôle Emploi.

✉ [michel.tiboul@pole-emploi.fr](mailto:michel.tiboul@pole-emploi.fr)



**JEAN-MARC VERMOREL**  
*Directeur Nouveau Pari de la Confiance*

Après une formation initiale technologique, complétée par une formation supérieure dans le développement des ressources humaines, Jean-Marc Vermorel a exercé des responsabilités dans la formation et le développement des compétences, le recrutement, la détection de potentiels et la gestion des cadres.

Il s'est naturellement orienté vers des fonctions de direction d'établissement, d'abord départementales puis régionales. La période la plus riche d'enseignements fut la fusion ANPE-Assedic en 2009. En effet, outre le pilotage des services sur une période de montée du chômage, il a fallu travailler au rapprochement des cultures et faire émerger une nouvelle identité partagée.

Aujourd'hui, cette étape est dépassée et le management et la conduite du changement concernent plutôt l'intégration du digital et de ses conséquences dans les pratiques professionnelles des agents ainsi que la recherche de la performance notamment par l'amélioration de la satisfaction de nos usagers.

✉ [jean-marc.vermorel@pole-emploi.fr](mailto:jean-marc.vermorel@pole-emploi.fr)



**DELPHINE FOUGÈRES**  
*Directrice des Démarches  
Participatives du Réseau et de la  
Banque Postale*

Delphine Fougères travaille depuis 20 ans au sein du Groupe La Poste sur le développement de projets innovants. Avec une expérience au sein de Directions Marketing (Réseau / Nouveaux Services / Courrier) sur le développement de nouveaux services puis la gestion d'un service client, Delphine a acquis de solides connaissances sur les attentes des clients et des collaborateurs afin de contribuer au mieux à la performance de l'entreprise.

Forte de cette expérience commerciale et de sa volonté d'améliorer la satisfaction des clients, elle a d'abord intégré la Direction de la Qualité puis la Direction de l'Expérience Client. Elle travaille depuis plus de cinq ans sur le sujet de l'expérience collaborateur afin d'accompagner la transformation du Groupe en mettant le collaborateur au cœur de l'action pour la satisfaction des clients et la performance de l'entreprise.

✉ [delphine.fougeres@laposte.fr](mailto:delphine.fougeres@laposte.fr)



**JEAN AGULHON**

*Directeur des Ressources Humaines*

Jean Agulhon, 54 ans, a fait sa carrière dans les ressources humaines. Titulaire d'un DESS de droit et pratiques des relations de travail, il rejoint la RATP en avril 2016 comme Directeur des ressources humaines groupe et intègre le comité exécutif.

M. Agulhon a débuté en 1989 chez RENAULT comme chef du service des ressources humaines de l'usine Renault d'Orléans et a été nommé Directeur des ressources humaines France du groupe RENAULT en 2007.

Précédemment, Jean Agulhon a exercé comme consultant et conduit des missions sur le pilotage du changement et le développement organisationnel.

✉ [jean.agulhon@ratp.fr](mailto:jean.agulhon@ratp.fr)



**ELODIE CHADEL AMANOU**

*Directrice de la communication interne et corporate*

Elodie Chadel Amanou est directrice de la communication interne et corporate du Groupe. Entrée en 2009 à la RATP, elle y a occupé plusieurs postes dont celui de Responsable communication et Ingénierie sociale au sein de l'agence territoriale du Val de Marne, Responsable communication du département des Valorisation immobilière, Achat et Logistique puis celui de Responsable de la stratégie de communication interne. Elle a une double formation en communication et Sciences politiques.

✉ [elodie.chadel-amanou@ratp.fr](mailto:elodie.chadel-amanou@ratp.fr)



**SOPHIE CHANTEGAY**

*Responsable du programme Digital Collaborateur*

Au sein du Département Stratégie Innovation et Développement, Sophie Chantegay est Responsable du Programme Digital Collaborateur, qui s'articule en deux axes : diffusion de la culture digitale au sein du Groupe par la formation et l'apprentissage et construction d'un écosystème digital qui facilite le quotidien des collaborateurs. Auparavant, elle a assuré plusieurs missions au sein du Groupe Renault, en communication et en ressources humaines.

✉ [sophie.chantegay@ratp.fr](mailto:sophie.chantegay@ratp.fr)



**GWENAEL DE CONTI**

*Responsable de la production*

Responsable de la production au sein de la Direction des Ressources Humaines du Groupe RATP, Gwenael a la charge du centre de service RH, de la Caisse d'Assurance Maladie, du pilotage des opérations de traitement de la paie et des déclaratifs ainsi que des services aux agents (logement, centre de soin, aide à la parentalité). Avant cela, il a occupé la fonction de Directeur de la performance et de la rémunération au sein de la Direction Cohésion et Ressources Humaines de la SNCF et il a travaillé plusieurs années chez IBM sur des projets de SIRH.

✉ [gwenael.de-conti@ratp.fr](mailto:gwenael.de-conti@ratp.fr)



**JULIEN KRAWEC**  
*Directeur SIRH*

Au sein de la Direction des Ressources Humaines du Groupe RATP, Julien dirige une unité qui fédère l'ensemble des activités liées à la gouvernance - métier, financière et technique - du système d'information RH de l'entreprise. Il accompagne également la fonction RH dans ses projets de performance et dans ses processus de transformation adossés à des systèmes d'information.

Auparavant il a occupé plusieurs fonctions au sein de la Préfecture de Police de Paris sur des projets de gestion des ressources humaines.

✉ [julien.krawec@ratp.fr](mailto:julien.krawec@ratp.fr)



**VÂNIA RIBEIRO**  
*Chief Digital Officer*

Vânia Ribeiro, 52 ans, a été nommée Chief Digital Officer du Groupe RATP le 1er avril 2018. Elle est ingénieure en génie civil et en informatique, diplômée de l'Université Fédérale de Goiás au Brésil et de Télécom Paristech. Le fil rouge de sa carrière est le passage de nouvelles technologies vers le terrain, avec une démarche tournée usage et valeur.

Elle a démarré sa carrière en tant que Business Developer sur le secteur de l'industrie pétrochimique chez Unisys Corporation Brésil. Auparavant, elle a contribué à structurer l'entité Smart Cities de Orange Business Services et y a réalisé du business development sur les secteurs de l'agriculture et des transports. Au Technocentre du Groupe Orange elle était chef de produit marketing Machine to Machine et a participé aux travaux du positionnement du Groupe sur l'IoT. Elle a rejoint le Groupe RATP en février 2016 pour contribuer à la création de la direction Stratégie, Innovation et Développement et a pris ensuite la responsabilité de définir le plan de transformation digitale de l'entreprise.

✉ [vania.ribeiro@ratp.fr](mailto:vania.ribeiro@ratp.fr)



**TONIA GAGGINI**

*Human Resources Director – Change & Happiness Officer*

Diplômée HEC avec une spécialisation en Gestion des Ressources Humaines, Tonia Gaggini rejoint le groupe Sodexo en 1999 où elle a successivement été HR Assistant, HR Manager, Training Manager, Talent Manager et Human Resources Director.

Passionnée par l'impact de l'humain au travail, elle a contribué à la professionnalisation de la formation au sein de Sodexo Belgique pour les activités de services sur site (restauration, FM, cleaning...) et de la gestion des talents. Elle s'est aussi formée en coaching. En 2013, elle a rejoint les activités de Sodexo Bénéfices & Avantages dans le rôle de Directrice des Ressources Humaines. Depuis, elle travaille avec le comité de direction et la communauté des Change & Happiness Officers pour développer la confiance et la collaboration au sein de l'organisation.

✉ [tonia.gaggini@sodexo.com](mailto:tonia.gaggini@sodexo.com)



**HENRI GILLARD**

*Project Leader People and Organization*

Depuis début 2018, Henri Gillard est responsable du projet Personnes et Organisation dans le cadre d'un projet de transformation globale des services de Sodexo Benefits and Rewards. Ce nouveau voyage a pour objectif de faciliter une transformation culturelle vers un état d'esprit plus agile, de développer les capacités organisationnelles et humaines afin d'accélérer la croissance de l'entreprise et d'adapter ses systèmes et processus de ressources humaines.

Au cours des 17 dernières années, il a occupé divers postes dans les ressources humaines au niveau national, régional ou central, dans différentes parties du monde (Belgique, Luxembourg, Australie et France) et au sein de sociétés B2C et B2B. Il a particulièrement travaillé sur des projets et des processus liés à la gestion des talents, à l'apprentissage et au développement, à l'analyse des ressources humaines et à la mobilisation des employés.

✉ [henri.gillard1@sodexo.com](mailto:henri.gillard1@sodexo.com)



**JÉRÔME LEMOUCHOUX**

*CEO Benefits and Rewards Belgium and Luxembourg*

Après 2 années passées chez Air France en Espagne dans le Pricing et le Yield Management, Jérôme Lemouchoux rejoint en 2000 le Groupe Sodexo. Il y occupe d'abord des fonctions très opérationnelles dans les activités de services sur site : management, gestion de la relation clients, des relations sociales, et du développement des sites. Il rejoint ensuite la filiale Benefits and Rewards en France pour prendre la responsabilité d'un département assurant la commercialisation et développement de nouvelles solutions pour les collectivités publiques. Il a coordonné un projet d'acquisition d'entreprise dans le secteur du Chèque Cadeau, et a intégré cette nouvelle filiale en tant que Directeur Marketing, Communication et Stratégie. Il a finalement évolué vers la Direction Commerciale. En 2014 il est parti prendre la Direction Générale de la filiale aux Philippines et est rentré en Europe l'année dernière pour diriger les filiales Belge et Luxembourgeoise.

Il est passionné par le leadership des équipes qu'il pratique depuis 18 ans, et tout au long de sa carrière il a évolué dans son approche de travail avec les équipes au travers de rencontres, de sa participation à l'APM et plus récemment d'EVH.

✉ [jerome.lemouchoux@sodexo.com](mailto:jerome.lemouchoux@sodexo.com)



**ZINA SECERAGIC**

*Vice-Présidente RH Europe de l'ouest et Méditerranée*

Diplômée d'Audencia GE avec un master RH, Zina Seceragic travaille dans le domaine des ressources humaines depuis presque 20 ans, sur un périmètre international, dans le secteur des services. Elle a intégré Sodexo depuis 4 ans, et a en charge une douzaine de pays, dont la France.

Avant cela, elle a fait la plus grande partie de sa carrière – 12 ans – dans le groupe Accor, basée en France, mais aussi pendant 5 ans au Vietnam, où elle était en charge des ressources humaines pour les pays d'Asie du Sud-Est et du Nord-Est.

✉ [zina.seceragic@sodexo.com](mailto:zina.seceragic@sodexo.com)

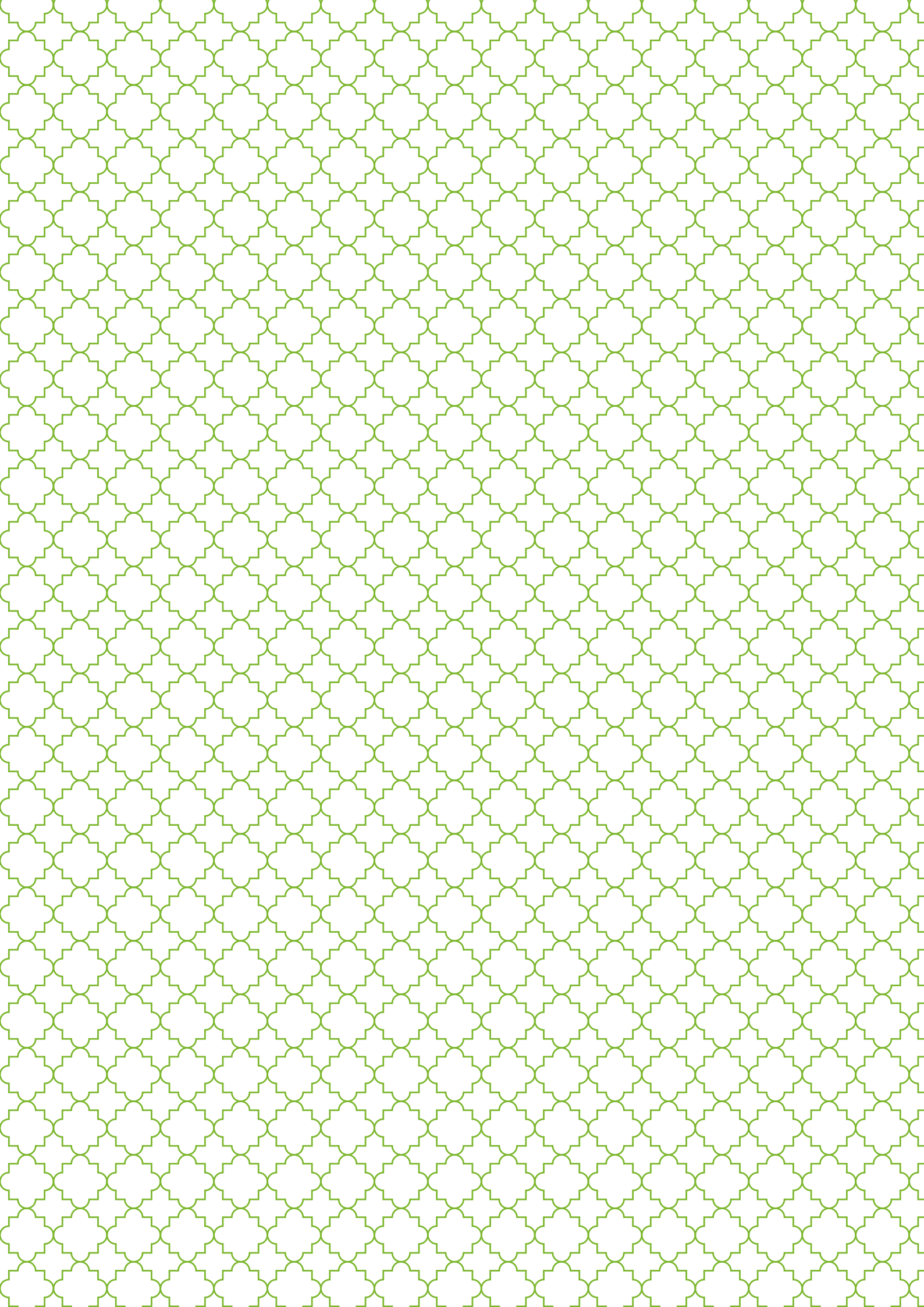


**AURÉLIEN SONET**  
*Global CEO*

Aurélien Sonet est Global CEO de Sodexo Benefits and Rewards et membre du Comité Exécutif depuis septembre 2017. Il a rejoint Sodexo en 2000 et a occupé divers postes fonctionnels et opérationnels au sein de l'activité Services de Sodexo Benefits and Rewards jusqu'en 2010. Durant cette période, il a d'abord occupé des fonctions dans la finance, puis a dirigé la planification stratégique, le marketing et les communications, avant de devenir PDG de la filiale française.

En 2010, Aurélien Sonet a occupé le poste de vice-président exécutif mondial pour la stratégie, la marque et les communications au niveau du groupe. En 2013, il a déménagé à Singapour pour développer des activités avec les comptes stratégiques internationaux en Asie-Pacifique et a déployé avec succès d'importants contrats dans toute la région. En 2015, il a été nommé président de la région Asie-Pacifique, apportant une contribution essentielle au développement de Sodexo dans la région.

✉ [aurelien.sonet@sodexo.com](mailto:aurelien.sonet@sodexo.com)



( conseil & recherche )

[conseil-et-recherche.com](http://conseil-et-recherche.com)



Conseil & Recherche



@conseilrecherch



Conseil & Recherche