

En partenariat avec

**afnor**  
GROUPE

Avec le soutien de :



Institut Esprit  
Service



# *Métamorphose ?*

Emotions • Numérique / Enchantement



**Jeudi 24 novembre 2016 - 9h à 18h15**

MEDEF / 55 avenue Bosquet Paris 7°  
(métro : Ecole Militaire)

**Métamorphose ? La dimension irréversible et profonde des mutations vécues par les organisations est assurément un défi important pour les équipes dirigeantes et leurs écosystèmes. Aussi anticiper, décrypter, décider, catalyser seront les finalités de cette journée d'échanges et de débats de fond.**

Près de 40 témoins partageront leurs éclairages, retours d'expériences et expertises sans langue de bois. Entrepreneurs, membres de comités exécutifs, experts, universitaires vont mettre sur la table leurs propres questionnements et débattre des enjeux et des réponses à apporter.

Pour vous faire connaître l'Institut Esprit Service et vous donner envie de nous rejoindre, la rencontre est ouverte à tous, adhérents et non adhérents, sur inscription obligatoire au préalable, sans frais d'inscription.

Rencontre à suivre sur #IESNUM2016

**9h Accueil**

**9h15 Enjeux de la journée : pourquoi la métamorphose ?**

Mise en contexte par **Eric Fimbel**, docteur en sciences de gestion, professeur **NEOMA BUSINESS SCHOOL**, membre **LIRSA CNAM Paris** & conseiller scientifique **INSTITUT ESPRIT SERVICE**

**9h30 Emotions Numérique Enchantement : regards croisés, vision internationale**

**Hervé Frapsauce**, directeur général **MMA**, président **INSTITUT ESPRIT SERVICE**

**Vannina Kellershohn**, directrice de la stratégie **ORANGE BUSINESS SERVICES**

**Olivier Peyrat**, directeur général **GROUPE AFNOR**

Interview menée par **Eric Fimbel & Christian Mayeur**, expert design relationnel, président Commission Enchantement **INSTITUT ESPRIT SERVICE**

**10h Enchantement client et numérique, concrètement comment tracer la route ?**

**Pascal Durand**, directeur général **CONFEDERATION NATIONALE DU CREDIT MUTUEL**

Interview menée par **Stanislas de La Foye**, **VP EMEA STRATEGY ADP & Christian Mayeur**

**10h10 Neurosciences, enchantement de l'expérience client-consommateur-citoyen et émotions sont-ils business compatibles ? Retours d'expérience, nouveaux champs de recherche et impacts de la métamorphose**

**Christophe Ferrari**, head of research **TRUSTEAM FINANCE**

**Maria Finders**, directrice stratégie **FONDATION LUMA Arles**

**Christophe Houzé**, digital manager **MMA**

**Anne-Laure Mauduit**, responsable innovation **AFNOR** chargée de la recherche évaluation de l'expérience client en partenariat avec la **FONDATION PARIS DAUPHINE**

**Sébastien Retailleau**, directeur général adjoint **PARC ASTERIX**

**Véronique Subileau**, directrice des ressources humaines **TRANSDEV**

Animé par **Christian Mayeur**

**11h15 Pause-café**



#### 11h40 *Ubérisation... vous avez dit Ubérisation ? La secousse des nouveaux modèles*

Michel Dubosqueille, vice president service delivery France & executive partner **GARTNER**  
Antoine Ermeneux, directeur marketing & transformation stratégique **COVEA**  
Nicolas Houdant, responsable marketing & change RETAIL MOBILE WALLET chez **BNP PARIBAS**  
Stéphane Hugon, docteur en sociologie chercheur **Université Descartes Sorbonne PARIS V**  
Nicolas Sadirac, directeur général **ÉCOLE 42**  
Leila Turner, CEO **FABERNOVEL INNOVATE**

*Animé par Eric Fimbel*

#### 12h45 *Fin de la matinée*

#### 14h *Connexions souhaitables, expériences client, jusqu'où aller pour créer la confiance numérique ?*

Nicolas Capitoni, directeur Europe du sud **MASERGY**  
Pierre Delort, enseignant **INSTITUT MINES TELECOM** & auteur du Que sais-je « Le Big Data »  
Marc d'Haultfœuille, partner avocat au barreau de Paris **NORTON ROSE FULBRIGHT**  
François Laxalt, directeur **ADOBE**  
Stéphane Père, chief data officer **THE ECONOMIST**  
Harry Zarouk, directeur général France **ORACLE**

*Animé par Gilles Jacob, corporate alliance director SOPRASTERIA*

#### 15h15 *Métamorphose technologique, entre intelligence artificielle et blockchain, comment gagner sa révolution expérientielle sans s'y perdre ?*

Clément Bergé-Lefrand, cofondateur **LEDGYS**  
Nicolas Demassieux, senior vice président **ORANGE LABS RESEARCH**  
Thierry Gennetay, directeur marketing **GENERAL MOTORS France**  
Yves Le Querrec, président du COS Information et communication à l'**AFNOR**, responsable relations interbancaires **LA BANQUE POSTALE**  
Jean-Charles Pomerol, professeur émérite en sciences de la décision et en intelligence artificielle, ex-président **Université Pierre et Marie Curie** & président incubateur **AGORANOV**

*Animé par Marc Alaurant, marketing innovation fintech BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE*

#### 16h30 *Pause*

#### 17h *Métamorphose sociétale, secousses dans l'entreprise, comment recréer sur la durée du lien social, de l'enchantement et de la performance ?*

Eric Dodin, directeur général **FRAIKIN**  
Marc Grassin, philosophe codirecteur Institut Vaugirard **INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS**  
Patrick Kleer, directeur général adjoint **CREDIT AGRICOLE CENTRE EST**  
Michel Montagu, directeur des ressources humaines **GROUPE RANDSTAD France**  
Véronique Montamat, directrice marketing & communication **SOPRASTERIA**  
Sophie Virapin, directrice de la vente directe **AIR France**  
Nathalie Wright, directrice générale en charge de la stratégie **MICROSOFT France**

*Animé par Eric Fimbel*

#### 18h15 *Fin de la rencontre*





## *Institut Esprit Service*

Préparer aujourd'hui les entreprises aux défis émergents, créer de nouveaux avantages compétitifs et mettre en place des coopérations inédites. Association loi de 1901, think tank créé par le MEDEF, l'Institut Esprit Service (IES) est un lieu ouvert et pluriel. Il réunit des directions générales d'entreprises (groupes, entreprises patrimoniales, start-ups), administrations, monde académique et organisations diverses, de tous secteurs d'activités. Plus de 1000 personnes contribuent à la vie de l'Institut, activités des LABS et commissions, enquêtes terrain, auditions, recherche, événements.

### *Les trois orientations stratégiques de l'Institut :*

1. Travailler autrement, lien social, transformations internes & managériales, agilité et leadership
2. Modèles de coopérations public privé et interentreprises, écosystèmes, open innovation
3. Nouveaux modèles économiques & collaboratifs, ruptures numériques, enchantement client

### *Les cinq ambitions de chaque commission et des LABS :*

1. Stratégie de contenu inédit, prospectif en demeurant pragmatique
2. Lieu d'expertise, par du benchmark, du travail collaboratif et des enquêtes de fond
3. Espace reconnu d'influence et de débats d'idées ouverts
4. Rayonnement par des événements positionnés au bon niveau
5. Organisation plurielle grâce aux passerelles tissées sur chaque thématique avec les écosystèmes, administrations, monde académique et associatif

Ses adhérents reflètent cette diversité.

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



Contact :

Alain Tedaldi - directeur général - 01 53 59 17 09

Email : [institutespritservice@medef.fr](mailto:institutespritservice@medef.fr)

