

INVITATIONS

Merci de vous inscrire en ligne :
www.academieduservice.com

Académie du Service

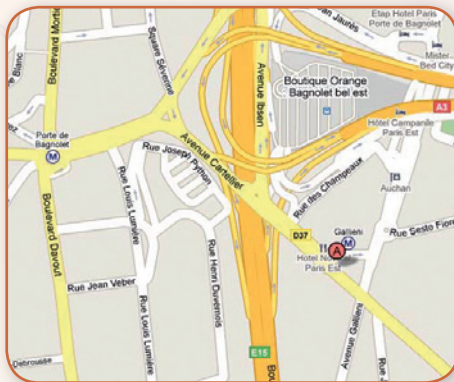
Chrystelle Couroussé
Tél : 01 80 05 18 04
Fax : 01 80 05 17 96
contact.academieduservice@accor.com



Invitation réservée aux dirigeants et responsables d'entreprise.

NOVOTEL Paris-Est
1 Avenue de la République
93177 Bagnole, France

Métro : arrêt Gallieni, Ligne 3
Parking disponible au Novotel



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Accès

Venant de l'A3 : prendre la sortie Paris Est
Porte de Bagnole à 300 m.

Venant de Lyon : direction Paris Porte d'Italie,
périphérique Nord/ Lille, sortie Porte de Bagnole.

Venant de Lille : périphérique Est
et prendre la sortie Porte de Bagnole.



LES TALENTS DE LA RELATION CLIENT

5^e Conférence
Jeudi 3 novembre 2011

Novotel Paris Est • Porte de Bagnole



TEMOINS ENTREPRISE

Denis Hennequin
PDG du Groupe Accor

Antoine Raymond
CEO de la Société A.RAYMOND

Patrick Corral
Directeur du développement auprès
de la Présidence d'ERDF

Claude Brignon
Directeur des opérations monde ESSILOR

TEMOINS SCIENCES HUMAINES

Bernard Stiegler
Philosophe, directeur de l'Institut de Recherche et
d'Innovation, cofondateur de l'association Ars Industrialis

Linda Gandolfi
Psychanalyste anthropologique, cofondatrice
de l'École d'Anthropologie Pragmatique

Ewa Drozda-Senkowska
Psychologue sociale, directrice du laboratoire des menaces
sociales et environnementales à l'université Paris Descartes

Un événement organisé par



Un savoir-faire



L'ESPRIT DE SERVICE

UNE NECESSITE POUR L'ENTREPRISE

Tout dirigeant est aujourd'hui, quel que soit son secteur d'activité, dans l'obligation de concevoir et de piloter une transformation de son entreprise pour l'adapter au monde qui change de plus en plus vite, et assurer la pérennité de son devenir.

L'entreprise ne peut pas réussir si elle n'a pas une vision Service de son modèle qui sous-tende sa stratégie, car c'est là que se joue la différence, celle qui donne une longueur d'avance et qui oblige à remettre « l'homme au cœur ».

Depuis plus de trois ans, « la crise » envahit l'actualité sous de multiples formes : or, plus que de crise, on doit parler de monde en mutation, de rupture profonde, tant la nécessité d'inventer de nouveaux paradigmes est évidente.

Dans le champ de l'entreprise, il s'agit de repenser les modèles d'organisation, de management et de service.

- Comment redonner du sens et une juste place à la « mission de service » ?
- Comment apprécier le désengagement et la perte de motivation des collaborateurs liée à un management orienté avant tout par le « combien » et non pas par le « pourquoi » et le « comment » ?
- Comment développer la conscience managériale et humaniser la performance ?
- Comment accepter de prendre du temps pour en gagner ensuite ?

Plus que jamais, se pose la question de redonner du sens à l'action professionnelle et de conjuguer performance éthique et performance économique, en redonnant « une juste place » à l'homme.

Forts de ces convictions, Martine Calligaro et Jean-Jacques Gressier publient prochainement un ouvrage qui éclaire les fondamentaux et les enjeux du Service, du management et marketing des services.

Ils ont souhaité enrichir leurs points de vue d'échanges avec des spécialistes des sciences humaines et des entrepreneurs d'entreprises privées et publiques. Le colloque du 3 novembre sera l'occasion pour vous de rencontrer quelques uns de ces « témoins », et de **profiter de la qualité et de la richesse de leur propos pour inspirer vos actions au quotidien.**



PROGRAMME

8h45
9h15

Accueil
Ouverture de la journée

- **Jean-Jacques Gressier**, PDG de l'Académie du Service et **Martine Calligaro**, sémanticienne, coauteurs de l'ouvrage « Servir ou disparaître... quand l'esprit de service devient une nécessité pour l'entreprise »



9h30

« L'ESPRIT DE SERVICE CHEZ ACCOR »

- **Denis Hennequin**, PDG du groupe Accor

9h45

« L'APPROCHE ANTHROPOLOGIQUE DE LA NOTION DE SERVICE »

- **Linda Gandolfi**, psychanalyste anthropologique, co-fondatrice de l'École d'Anthropologie Pragmatique

10h00

« LA RÉVOLTE CONTRE LE MÉPRIS »

- **Ewa Drozda-Senkowska**, psychologue sociale, directrice du laboratoire des menaces sociales et environnementales à l'université Paris Descartes

10h15

Questions à la salle

10h30

Pause

11h00

TROIS ENTREPRISES TÉMOIGNENT SUR LEUR PROJET DE TRANSFORMATION

- **Patrick Corral**, ERDF « Le grand paradoxe de l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité »
- **Antoine Raymond**, A.Raymond « Du créateur du bouton pression au leader mondial du clip de fixation, la saga d'une entreprise familiale grenobloise »
- **Claude Brignon**, Essilor « La mutation d'un métier et la mondialisation d'une entreprise inspirée par la nécessité de servir, dans le respect des hommes et des cultures »

12h35

« D'UNE ÉCONOMIE DE SERVICE CONSUMÉRISTE À UNE ÉCONOMIE DE SERVICE CONTRIBUTIVE »

- **Bernard Stiegler**, philosophe, directeur de l'Institut de Recherche et d'Innovation, co-fondateur de l'association Ars Industrialis

12h50

Synthèse

13h00

Déjeuner cocktail

14h15

ATELIERS « MISE EN ACTION »

- ATELIER 1** : Rencontre avec les auteurs – Illustrez les enseignements de l'ouvrage par vos pratiques
- ATELIERS 2 & 3** : Faites avancer vos projets de service avec la méthode du codéveloppement professionnel
- ATELIER 4** : Valorisez l'esprit de service en termes de retour sur investissement – jeu et cas pratique
- ATELIER 5** : Utilisez la créativité artistique pour formuler vos actions de service

16h45

Idées clé des ateliers

17h15

Clôture de la journée par **Jean-Jacques Gressier**