

L'Institut Esprit Service vous invite à la rencontre  
Vendredi 30 septembre 2011

“ Reconquérir le lien  
entre dirigeants,  
managers et salariés ”



L'humain est un élément décisif de la performance de toute entreprise ou administration. Cette conviction de l'Institut Esprit Service est renforcée par l'évolution actuelle des liens entre les salariés et leurs entreprises. Ces derniers temps, nous avons constaté des éléments de délitement voire une rupture de ces liens. La crise dite financière a assurément joué un rôle de révélateur d'un problème de fond. Mais elle n'explique pas tout. **Un des enjeux majeurs pour les dirigeants est aujourd'hui de repenser et de se réinvestir dans des modes d'interactions crédibles entre managers et salariés pour rétablir la confiance et retrouver les conditions d'engagement de tous.**

Notre commission Reconquête des salariés et transformations managériales a choisi de faire le point sur cet enjeu stratégique avec la volonté d'apporter des éclairages nouveaux sans tabou aux acteurs du monde économique. **Un an d'enquête et d'interviews de dirigeants et d'autres parties prenantes a alimenté le contenu de ce colloque et de la publication remise à cette occasion.**

Nous remercions les dirigeants des entreprises et administrations suivantes : ACADEMIE DU SERVICE ACCOR, ADP, ALLIANZ, ANSAMBLE, BERNARD JULHIET GROUP, BIRD & BIRD, BOUYGUES, BOUYGUES TELECOM, BUY.O, CANAL +, CAPGEMINI, CAPGEMINI CONSULTING, COMPASS GROUP, COMPUTACENTER, DCNS, EADS, EDF, ERNST & YOUNG, ETAT-MAJOR DES ARMEES, EXPRIMM BOUYGUES, EXTERNALIS, FNAC, GDF SUEZ, GROUPAMA, GT LOGISTICS, IGREC, INEO GDF SUEZ, ISS, LA POSTE, LASER, LEGRAND, LEROY-MERLIN, L'OREAL, MICHELIN, MICROSOFT, MINISTERE DE LA DEFENSE, MMA, MOBILITAS, MOBIVIA, MONOPRIX, NATIXIS, NESTLE, NORTON ROSE, ORANGE, ORPI, POLE EMPLOI, RATP, REIMS MANAGEMENT SCHOOL, RLD, SANOFI-AVENTIS, SANOFI-PASTEUR, SNCF, SODEXO, SWISS LIFE, THALES, VEOLIA, VINCI FACILITIES, VOYAGES-SNCF.COM.



8h45

## Accueil des participants

9h

## Propos introductif

**Dr Eric Fimbel**, animateur de la matinée, conseiller scientifique de l'Institut Esprit Service (IES), professeur à Reims Management School et chercheur au LIPSOR (CNAM Paris)

9h15

## Les principaux enseignements de l'enquête de l'IES

**Marie Mazerat**, directrice du développement de BERNARD JULHIET GROUP et présidente de la commission de l'IES Reconquête des salariés et transformations managériales

9h30

## Les enjeux humains dans les transformations : priorités de dirigeants

**Bruno Blanc-Fontenille**, président d'IGREC

**Philippe Clerc**, président d'ADP

**Yann Coléou**, président d'ISS France

**Hervé Frapsauce**, directeur général du groupe MMA et président de l'IES

**Christian Lajoux**, président de SANOFI-AVENTIS France

**Eric Sarrat**, président de GT LOGISTICS

11h

## Pause

11h30

## Les DRH et les nouveaux leviers d'une mobilisation crédible

**Dominique Brard**, directrice des ressources humaines de la FNAC

**Jean-Michel Chanavas**, directeur des ressources humaines de LASER

**Bruno Debatisse**, directeur des ressources humaines de LEGRAND

**Didier Désert**, associé et directeur des ressources humaines d'ERNST & YOUNG

## Débat avec la salle animé par Eric Fimbel

12h45

## Perspectives

**Marie Mazerat**, directrice du développement de BERNARD JULHIET GROUP et présidente de la commission de l'IES Reconquête des salariés et transformations managériales

**Catherine Paquet**, vice présidente RH de CAPGEMINI CONSULTING

13h

## Cocktail

Association loi de 1901 et think tank, l'Institut Esprit Service (IES) réunit les directions générales de sociétés (Grands comptes et entreprises patrimoniales) et organisations de tous secteurs d'activités. Sa mission principale est le développement, dans le privé comme le public, de réflexions, méthodes et outils de management du service. Il a une vocation particulière à travailler au rapprochement du secteur public et des entreprises privées. Près de 400 dirigeants d'entreprises et d'administrations contribuent aux travaux.

#### Les dernières publications de l'Institut Esprit Service

- Politique d'externalisation
- Entreprises : nouveaux leviers, nouvelles stratégies
- La croissance durable par le service
- Les bonnes pratiques du service au client
- Externalisation : principes et méthodes
- Les partenariats stratégiques
- La relation client authentique
- Recruter les managers de service
- Reconnaître les managers et les acteurs du service
- Vers un nouveau pilotage financier des fonctions support
- Neuf propositions pour de nouveaux partenariats entre acteurs publics et entreprises
- Facilities Management au sein du Ministère de la Défense



Contact : Alain Tedaldi - Délégué - 01 53 59 17 09  
Email : [institutespritservice@medef.fr](mailto:institutespritservice@medef.fr)  
[www.institutespritservice.com](http://www.institutespritservice.com)

