

### L'AFRC accueille 5 nouveaux Dirigeants à son Conseil d'Administration

Le 21 mars, l'AFRC a organisé son Assemblée Générale et a officialisé l'arrivée de 5 nouveaux administrateurs au sein de son Conseil d'Administration.

Afin de mettre en œuvre son ambition 2020, l'AFRC a fait le choix d'élargir son Conseil d'Administration. Ont ainsi rejoint ce dernier : **Maud Bailly**, Chief Digital Officer - Accor ; **Elyette Roux**, VP Customer Experience and Digital Innovation – Schneider Electric ; **Frédéric THEBAULT** : Directeur des centres de Relation Clients particuliers - EDF ; **Alexandre Gasté**, Directeur Service Relation Membres - Veepee et **Julien Nicolas**, Directeur général adjoint d'e-voyageurs SNCF en charge de la BU OUI.sncf, de l'Assistant Personnel des Mobilité et du programme MaaS.

#### **Elyette Roux, VP Customer Experience and Digital Innovation**

*« L'AFRC est une occasion formidable de contribuer et d'apprendre au sein de ce Laboratoire d'idées, ainsi que de créer un réseau fort avec des pairs sur les sujets cruciaux de l'Expérience Client et de l'Engagement des Collaborateurs »*

Venant du Management de Projets dans l'Aéronautique (Dassault Aviation), puis des Ventes Internationales chez Schneider Electric, incluant le Management de Grands Comptes Globaux et Stratégiques (Saint Gobain, Bouygues, ...), après 5 ans d'expatriation en Norvège en Management de P&L, intégration Post-Merger puis Stratégie & Business Development et enfin Management des Opérations (Satisfaction Clients, Marketing, Logistique...), Elyette Roux est actuellement en charge, dans l'équipe de Direction France, de notre Customer Success center, CS&Q, Training Institute, Excellence Commerciale, Digital Operating Model (350pers).

#### **Maud Bailly, Chief Digital Officer, Accorhotels**

*« AFRC : c'est une formidable diversité de profils réunis autour d'une seule et même conviction : la passion du client, qui est un enjeu stratégique pour chacune de nos industries, le savoir-faire et la fierté de nos équipes, et enfin, notre vrai levier durable de différenciation. »*

Maud Bailly est Chief Digital Officer chez Accor depuis avril 2017. Membre du Comité Exécutif, elle est en charge du Digital, des SI, de la Data, des Ventes, de la Distribution et de l'Expérience Client. En mai 2018, Maud a rejoint le Conseil National du Numérique, un cercle de 30 personnes nommées par le Ministre en charge du Numérique, qui travaille sur différents sujets liés au digital, avec un focus sur les enjeux et perspectives en France de la transition digitale sur la société, l'économie, les entreprises, les organisations, et les territoires.

Diplômée de l'Ecole Normale Supérieure, de l'Institut des Etudes Politiques de Paris et de l'Ecole Nationale d'Administration, Maud a débuté sa carrière en 2007 à l'Inspection Générale des Finances. Elle a ensuite rejoint la SNCF, où elle a notamment été Directrice de la Gare Montparnasse, puis en

# Communiqué de Presse



mai 2015, le Cabinet du Premier ministre Manuel Valls pour prendre à Matignon la direction du Pôle Economique en charge des affaires budgétaires, fiscales, industrielles et digitales.

## **Alexandre Gasté, Directeur Service Relation Membres, Veepee**

*« L'AFRC regroupe des acteurs experts et passionnés de la relation client. Elle crée ainsi un melting-pot d'expériences et de sensibilités permettant un travail en profondeur sur l'excellence client et son intégration par chacun au cœur de ses entreprises et business. »*

Après un cursus dans le management business travel, il a travaillé pendant 10 ans dans la relation client dans le secteur du voyage. Après avoir créé et développé le service de formation/qualité du service client chez Travelprice, il a pris la responsabilité des équipes du service client de lastminute.com. En 2015, il a rejoint le Retail en intégrant vente-privée en tant que directeur des opérations membres jusqu'en 2018 puis a pris les fonctions de directeur de la relation membre pour l'ensemble du groupe et des marchés Veepee avec des enjeux forts liés à un programme de convergence groupe et de Customer centricity.

## **Julien Nicolas, Directeur général adjoint d'e-voyageurs SNCF en charge de la BU OUI.sncf, de l'Assistant Personnel des Mobilité et du programme MaaS.**

*« L'ARFC, le réseau clé des pros et experts de la relation client pour des échanges riches et une vision d'avance sur l'expérience client de demain. »*

Julien Nicolas a débuté sa carrière en 2001 au sein de TPS (La Télévision Par Satellite – Groupe TF1) en tant que responsable des applications interactives et communication abonnés. En 2005, il a rejoint Voyages-sncf.com au poste de responsable projets CRM/WEB avant d'être nommé en 2008, Directeur de la Relation Client France et Europe, en charge des services et de l'accompagnement clients, du selfcare et du développement de l'information client. Il a ensuite pris en charge la direction BU Europe jusqu'en février 2016 avant de prendre la tête d'une direction globale France et Europe en 2017.

Depuis début 2019, Julien Nicolas est devenu Directeur général adjoint de notre nouvel ensemble e-voyageurs qui regroupe notamment OUI.sncf, l'assistant personnel des mobilités, le programme MaaS.

## **Frédéric THEBAULT : Directeur des centres de Relation Clients particuliers**

*« L'AFRC, c'est un partage unique entre experts de la relation client. C'est aussi la possibilité d'impulser des transformations pour l'expérience client de demain. »*

Après une formation d'ingénieur, complétée par un Executive MBA à l'ESCP Europe, Frédéric Thébault a commencé sa carrière dans l'ingénierie nucléaire puis la conception des réseaux de distribution chez EDF.

Après trois années passées à la Direction de la Stratégie & Prospective du Groupe, il s'est ensuite tourné vers le marché Entreprise pour occuper le poste de Directeur délégué de la Direction Commerce Régionale Sud-Ouest.

Depuis janvier 2019, Frédéric Thébault est le directeur des Centres de Relation Clients pour le marché des Particuliers EDF.

# Communiqué de Presse



Ces 5 personnalités issues de plusieurs secteurs d'activités et fonctions complémentaires viendront rejoindre le Conseil d'Administration qui compte déjà de grandes marques comme Nespresso, BNP Paribas, Bouygues Telecom, Club Med, Air France, Transdev, Free, Maif, etc.

## **A propos de l'AFRC**

L'Association Française de la Relation Client (AFRC), créée en 1998, est une communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur. Forte de 3 500 membres et 290 sociétés issues de 23 secteurs d'activité, l'AFRC est autant un laboratoire d'idées prospectives qu'un espace d'échanges entre professionnels. Parmi ses missions : contribuer à la transformation des entreprises, nourrir la réflexion des Directions, produire des contenus innovants pour les entreprises.

## **Contact presse AFRC**

**Audrey Puziak** | 09 73 01 11 55 | [apuziak@afrc.org](mailto:apuziak@afrc.org)