

## PROGRAMME DETAILLE DES **4<sup>èmes</sup> Rencontres des Pilotes de Processus** **21 novembre 2008**

- A partir de 12h00 : accueil au Press Club de France (voir adresse ci-dessous).
- 12h30 – 14h00 : Déjeuner et présentation de l'Observatoire 2008 du Club des Pilotes de Processus.
- 14h00 – 15h15 : **Les consommateurs ont pris le pouvoir !** - Conférence par Pascale Hebel, Directrice Département Consommation du CREDOC.
- 15h15 – 16h15 : **Des professionnels témoignent.**  
Trois sessions se déroulent en parallèle :

### **Dans les services**

Jean-Luc Cauchard, Directeur des métiers Crédits et Responsable des processus Crédits chez LCL, groupe Crédit Agricole SA : « **2 + 2 ou alors 200 !** ».

Michel Gorog, Délégué Qualité, Secrétariat Général chez Air France : « **Dynamiser le pilotage du parcours client en aéroport** ».

### **Dans l'industrie**

Christine Huber, Directrice du projet Anti-contrefaçon chez Sanofi Aventis,  
Angela Groscolas, pharmacien, Directeur Pharmaceutique et Qualité chez OCP Répartition,

Jean-Jacques Desmoutis, pharmacien, Président du Conseil Régional d'Ile de France de l'Ordre des Pharmaciens,

Frédéric Boël, pharmacien, Conseiller technique au Pôle Santé Judiciaire,

« **La Chaîne du médicament, ou les processus mis en œuvre pour garantir au patient la sécurité sanitaire qui lui est promise** ».

### **Dans l'administration**

Simone Aubert, Adjointe au Maire de Nancy, Vice-présidente de France Qualité Publique : « **La qualité au service du citoyen par l'amélioration du management et de la gestion** ».

Annie Rigaut, Directrice du Groupement d'Intérêt Public Réseau Qualité Sanitaire et Social (GIP-REQUASS) du Limousin,

Pierrette Garraud, cadre supérieur de santé, Direction des soins,

Martine Bazuel-Moreno, cadre de santé SAU/SAMU/SMUR du Centre Hospitalier de Guéret :

« **Satisfaction des usagers vis-à-vis de l'accueil aux urgences de la région Limousin** ».

- 16h15 – 16h45 : Pause
- 16h45 – 18h00 : **Des responsables débattent autour d'une table ronde**  
Isabelle Deprez, Directeur Général, Fédération Nationale des Dirigeants Commerciaux.  
Pierre Schaller, Directeur de la relation clients, Bouygues Telecom.  
Françoise Waintrop, Chef de la mission Méthodes au Service Innovation, Direction Générale de la Modernisation de l'Etat.
- 18h00 – 18h30 : **Remise des Trophées 2008 du Club des Pilotes de Processus** (Trophée du Pilote et Trophée du Dirigeant).
- A partir de 18h30 : Cocktail.

**Les 4<sup>èmes</sup> Rencontres des Pilotes de Processus se tiennent au  
Press Club de France**

8 rue Jean Goujon 75008 PARIS

M° : Franklin Roosevelt (L1, L9), Champs-Élysées-Clémenceau (L13)

Bus : lignes n°28, 83, 93

Parkings : Rond-point des Champs-Élysées, François 1<sup>er</sup>