LA POSTE ET LA FONDATION DE L' UNIVERSITÉ DE VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES CRÉENT LA CHAIRE LA POSTE « QUALITÉ ET EXPÉRIENCE CLIENT »

L'objectif : faire progresser la recherche dans les domaines de la qualité et de la satisfaction client.

Publié mercredi 11 octobre 2017

Jacky Poitoux, Directeur de la Qualité et de la Satisfaction Client de la Branche Services-Courrier-Colis de La Poste et Véronique Raoult Sévérac, Directrice de la Fondation de l' Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, ont signé le 18 octobre, une convention cadre de mécénat pour créer la Chaire La Poste « Qualité et Satisfaction Client » pour une durée de 3 ans.

Dans le cadre du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », La Poste est engagée dans un important plan de transformation qui passe, notamment, par le développement des compétences de ses collaborateurs dans les métiers des services.

Par la création de cette chaire, La Poste souhaite bénéficier de l'expertise d' enseignement et de recherche de l'Institut Supérieur de Management de l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, afin de développer sa maîtrise des domaines de la qualité et de la satisfaction client.

Pour La Poste, ce partenariat est aussi l'occasion d'accompagner les étudiants de l' Institut Supérieur de Management vers le monde professionnel en leur proposant des contrats d'alternance chaque année. Les postiers pourront quant à eux, bénéficier de formations spécifiques, ainsi que de cursus diplômants délivrés par l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines, comme le Master « Management Qualité et Relation Client ».

Pour l'Institut Supérieur de Management de l'Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines, le partenariat avec La Poste va permettre de consolider son expertise en recherche et en formation, dans les domaines du management de la qualité, de la gestion de la relation client et de la gestion de l'expérience client.

Les activités de recherche encouragées par la chaire analyseront plusieurs aspects de la qualité et la satisfaction client et un dispositif de veille et de prospective sur les métiers de demain sera mis en place. Les travaux pourront traiter par exemple des enjeux de la digitalisation de la relation client. La recherche pourra également s'intéresser aux aspects réglementaires, structurels et culturels de la relation client.

Enfin, au-delà des enseignements, de nombreuses actions sont également prévues comme la création d'un club d'entreprises et de managers « Qualité et Satisfaction Client », l'organisation d'un symposium, de conférences et de tables rondes…



De gauche à droite : Philippe Dorge, Directeur général adjoint, en charge de la branche Services-Courrier-Colis, Catherine Bréville-Billard, vice-présidente du Conseil académique en charge de la commission de la formation et de la vie universitaire, Jacky Poitoux, directeur de la Qualité et de la Satisfaction Client

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

En savoir plus :

- » Télécharger le communiqué de presse
- » La Fondation UVSQ