



UVSQ
FONDATION
Accélérateur de changement



UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES
université PARIS-SACLAY

Communiqué de presse
Paris, le 19 octobre 2017

La Poste et la Fondation de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines créent la Chaire La Poste « Qualité et Expérience Client »

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

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...

À propos du Groupe La Poste

Société anonyme à capitaux 100 % publics, Le Groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 40 pays sur 4 continents. Chaque



UVSQ
FONDATION
Accélérateur de changement



UNIVERSITÉ DE
VERSAILLES
ST-QUENTIN-EN-YVELINES
université PARIS-SACLAY

jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,6 million de clients. La Poste distribue un peu plus de 23 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2016, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 23,294 milliards d'euros, dont 22,4 % à l'international, et emploie 251 000 collaborateurs. Plus proche, plus connectée, La Poste accélère sa transformation numérique en proposant une gamme de services autour de son rôle d'opérateur universel des échanges. Le Groupe La Poste, dans son plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » s'est donné pour objectif d'accélérer le développement de ses cinq branches et de conquérir de nouveaux territoires. Présente pour tous, partout et tous les jours, La Poste met le facteur humain et la confiance au cœur de la relation avec ses clients pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine.

À propos de l'Institut Supérieur de Management de l'Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines

L'Institut Supérieur de Management (ISM) est l'une des 10 composantes d'enseignement et de recherche de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. L'ISM a pour mission de développer la recherche, la formation, la diffusion et la valorisation des connaissances et des savoir-faire dans les différents domaines de la gestion et du management. L'ISM intègre, au centre de ses activités, la recherche scientifique en management, portée par le laboratoire de recherche LAREQUOI. L'ISM propose une trentaine de formations diplômante (Licences, Masters, Doctorat, Doctorat of Business Administration) et accueille environ 1 300 étudiants, dont plus de 900 étudiants en alternance et plusieurs centaines de stagiaires en formation continue. Une majorité des formations sont dispensées en apprentissage et en formation continue, en partenariat avec des institutions telles que : ESSYM et Sup de Vente (écoles de la CCI Paris Ile-de-France), Proméo, INET, IFG, INSEEC.

A propos de la Fondation UVSQ

Créée par l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines en 2011, la Fondation UVSQ intervient dans les domaines de l'intérêt général avec l'ambition d'agir pour les générations futures. Elle accompagne les actions scientifiques, médicales, éducatives, culturelles et philanthropiques portées par les enseignants-chercheurs et les étudiants de l'université. Son action s'articule autour de trois axes : accélérer les progrès de la recherche, innover dans la transmission des savoirs, encourager les initiatives solidaires.

Contacts presse :

La Poste :

Anne-Sophie MAILLE
01 55 44 65 20 / 07 60 70 77 28
anne-sophie.maille@laposte.fr

Carine LEVY
01 55 44 22 18 / 06 70 54 02 56
carine.levy@laposte.fr

La Fondation UVSQ :

Véronique RAOULT SEVERAC
01 39 25 79 16 / 06 62 43 40 20
veronique.raoult@uvsq.fr