



Le programme des rencontres...

14 décembre 2011

13 h 00

Découvrez en images

Accueil

- Twitter et comment les entreprises l'utilisent,
- Des projets « 2.0 », proposés par les élèves de l'École nationale des finances publiques (ENFIP) et les étudiants de l'université de technologie de Compiègne (UTC).

14 h 00

Les démarches qualité fondées sur l'écoute conduites par Bercy

Table ronde

Autour de la table...

- **Dominique Lamiot**, secrétaire général,
 - **Catherine Bergeal**, directrice des affaires juridiques,
 - **Denise Bintz**, chef de la mission communication et des relations avec le public à la direction générale des finances publiques, et
 - **Jérôme Fournel**, directeur général des douanes et droits indirects,
- ...présentent leurs expériences et leur vision sur les démarches menées au sein de leurs services.

Pause

15 h 45

Les opportunités et les risques portés par les médias sociaux dans le management des relations avec ses usagers

Table ronde

Avec...

- **Laurent Garnier**, du cabinet d'études KP/AM, spécialisé dans l'écoute des clients et le décryptage du contenu des forums de discussion,
- **Thierry Spencer**, expert de la relation client, créateur du blog le « sens client » et directeur de *testntrust*, et
- **Dominique Milliez**, expert des partenariats sociaux au service de la communication des ministères économique et financier.

Présentation des partenariats avec les écoles et des projets proposés.

17 h 30

Conclusion du secrétaire général, **Dominique Lamiot**.