



Serge Guérin, Sociologue  
Grand Témoin

## LES ATELIERS-DÉBATS

### Plénières

11 mai, 17.00

« Quels défis quotidiens en matière d'accueil, de services et d'hospitalité ? » Quelle place pour l'innovation pour accroître la satisfaction client ? Comment qualifier l'expérience client ?

- Nassim Moussi, architecte, fondateur Université « d'été » Ville, Territoire et vieillissement »
- Nathalie Barth, sociologue, cheffe de projets au Gérontopôle AURA
- Serge Le Boulch, Président de Récipro-Cité

Animation : Laurent Delporte, Conférencier Hotellerie de luxe et Serge Guerin, Sociologue

12 mai, 14.00

Bien-être collaborateur, Expérience client

« Collaborateurs heureux et Clients heureux, c'est possible »

- Thierry Watelet, animateur de congrès, séminaire, webinaire Conférencier | Formateur | Auteur
- Cyril Darmon, CEO and Founder, Coachs on Line

### Tables rondes

11 mai, 14.40 « Crise du recrutement, pénurie de personnel »

Manque d'attractivité, problèmes de sens, mauvaise image du secteur et problèmes de management et d'organisation. Quelles solutions ? une réflexion avec les pouvoirs publics ?

- Louis Dechelette, Directeur régional Groupe Colisée
- Sonia Pires, Directrice Direction de l'autonomie Conseil départemental de l'Essonne
- Frédéric Barthet, Directeur du Pôle Autonomie - Personnes âgées & Personnes en situation de handicap chez Métropole de Lyon

11 mai, 16.00 « Nouvelles formes d'habitat, nouvelles expériences »

Les Seniors regardent vers d'autres formes d'habitat et de logement. Ils veulent des logements mieux adaptés, préparés à faire face au réchauffement climatique et évolutifs. Des pionniers imaginent de vivre de manière plus collective, de s'inscrire dans des logiques de coopération.

- Serge Le Boulch, Président de Récipro-Cité
- Stéphane Durif, Président, Index