



Xavier QUERAT-HEMENT
rejoint La Mutuelle Générale
en tant que Directeur de la Relation Client

CP du 29 Septembre 2016

Paris, le 29 septembre 2016

COMMUNIQUE DE PRESSE

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en tant que Directeur de la Relation Client

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en qualité de Directeur de la Relation Client. Rattaché à Stanislas BRESSANGE, Directeur Général, il est membre du Comité Exécutif.

« Aujourd'hui tout est expérience ! Chaque client compare ce qu'il a vécu, ressenti et le fait largement connaître autour de lui : simplifiez moi la vie, associez moi, répondez moi rapidement ! Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante » souligne Xavier QUERAT-HEMENT.

Xavier QUERAT-HEMENT a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de LA POSTE puis a été au coeur du projet de création de LA BANQUE POSTALE. Depuis 2006, il était Directeur Qualité du Groupe La POSTE et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français.

Il est le fondateur et Président de « Esprit de Service France », une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs). Il est également Vice-Président de l'Association Française de la Relation Client.

A propos de La Mutuelle Générale

Acteur majeur de l'économie sociale, La Mutuelle Générale protège près de 1,5 million de personnes. Partenaire des groupes La Poste et Orange depuis 70 ans, elle intervient sur le marché des particuliers et des entreprises, en santé et en prévoyance. Son expérience dans la gestion des régimes obligatoire comme complémentaire, lui confère une expertise globale des métiers de l'assurance santé. Au-delà du simple remboursement des frais médicaux, elle privilégie en particulier l'accompagnement personnalisé de ses adhérents par des services innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment dans le domaine de la prévention en santé. Fidèle à ses valeurs mutualistes et n'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, La Mutuelle Générale dispose de la liberté nécessaire pour construire une stratégie sur le long terme au seul bénéfice de ses adhérents. www.lamutuellegenerale.fr

Président : Patrick Sagon
Directeur Général : Stanislas Bressange

Contact Presse : Céline Vignolles – 01 40 78 34 35 – cvignolles@lamutuellegenerale.fr

RETOMBEES PRESSE/WEB

LA LETTRE A

AEF

FIL SOCIAL

ARGUS DE L'ASSURANCE

ASSURNEWS

RISKASSUR

TRIBUNE DE L'ASSURANCE

ACTEURSPUBLICS.COM

E.MARKETING. fr

ASSURANCE ACTU

NIOOZ.fr

BULLETIN QUOTIDIEN

LA CORRESPONDANCE ECONOMIQUE

L'ARGUS DE L'ASSURANCE

PROTECTION SOCIALE INFORMATIONS

FRANCE : Jean-Michel Molette, nouvelle boîte à outils du courrier de La Poste

L'établissement a trouvé le successeur chargé de doper les innovations de la branche courrier-colis.

Le départ de Jack Azoulay de son poste de directeur des nouveaux services de la branche courrier-colis-services du groupe La Poste vers l'Agence des participations d'Etat (APE) (LLA n°1742) - permet à Jean-Michel Molette de prendre du galon. Directeur de l'organisation et du pilotage de la transformation de cette même branche depuis janvier 2016, Il a repris le poste de Jack Azoulay mi-septembre.

Le départ de Jack Azoulay de son poste de directeur des nouveaux services de la branche courrier-colis-services du groupe La Poste vers l'Agence des participations d'Etat (APE) (LLA n°1742) - permet à Jean-Michel Molette de prendre du galon. Directeur de l'organisation et du pilotage de la transformation de cette même branche depuis janvier 2016, Il a repris le poste de Jack Azoulay mi-septembre. Il est censé développer de nouveaux services de proximité pour les clients du groupe, des entreprises,

aux particuliers, en passant par les collectivités. En pleine réflexion sur son devenir depuis le plan stratégique de 2014, la branche s'est lancée dans une diversification tous azimuts (livraison de colis le soir, maisons de services au public, expédition depuis le domicile, etc.) et a remodelé en début d'année son organisation managériale (LLA n°1713). Le groupe espère ainsi compenser l'inexorable chute du courrier, qui ne représente plus que 39% de son CA et à laquelle s'ajoute la baisse toute aussi régu-

lière de la fréquentation des bureaux de postes (- 2,4% en juin 2016 comparé à juin 2015). Chose sûre, les nouveaux services qu'imaginera Jean-Michel Molette ne passeront pas sous les fourches caudines du directeur qualité du groupe, Xavier Quérat-Hément. En poste depuis 2006, celui-ci quitte l'établissement public pour rejoindre la Mutuelle générale. ■



AEF Xavier Querat-Hement devient directeur de la relation client de la Mutuelle Générale

Par [Grégoire Faney](#) - Le lundi 3 octobre 2016 - dépêche n°546863

La Mutuelle générale indique ce 3 octobre 2016 avoir nommé Xavier Querat-Hement au poste de directeur de la relation client de la Mutuelle Générale. Xavier Querat-Hement a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de La Poste puis a participé à la création de La Banque Postale. Depuis 2006, il était directeur qualité du groupe La Poste et a notamment été chargé de la définition et de la mise en œuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français. Il est le fondateur et président d'"Esprit de service France", une association qui "développe une approche globale de l'expérience clients" et "promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions". Il est également vice-président de l'Association française de la relation client.



03 10 16



Xavier QUERAT-HEMENT, directeur de la relation client de la Mutuelle Générale

Xavier Querat-Hement rejoint La Mutuelle Générale en qualité de Directeur de la Relation Client. Rattaché à Stanislas Bressange, Directeur Général, il est membre du Comité Exécutif.

Diplômé de Sciences Po Paris, de l'ENSPTT et de l'Essec, Xavier Querat-Hement a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de LA POSTE puis a été au coeur du projet de création de LA BANQUE POSTALE. Depuis 2006, il était Directeur Qualité du Groupe La POSTE et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français.

Il est le fondateur et Président de « Esprit de Service France », une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs). Il est également Vice-Président de l'Association Française de la Relation Client.

« Aujourd'hui tout est expérience ! Chaque client compare ce qu'il a vécu, ressenti et le fait largement connaître autour de lui : simplifiez moi la vie, associez moi, répondez moi rapidement ! Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante » souligne Xavier Querat-Hement.

La Mutuelle Générale : Xavier Quérat-Hément nommé directeur de la relation client

Diplômé de Sciences Po Paris et de l'Essec, Xavier Quérat-Hément, nommé directeur de la relation client de la Mutuelle Générale, a mené une grande partie de sa carrière à La Poste, puis la Banque Postale.

Nouvelle entrée au sein du comité exécutif de La Mutuelle Générale ! Après Virginie Hauswald à la direction de la stratégie, Xavier Quérat-Hément intègre la gouvernance de la mutuelle en tant que directeur de la relation client.

Xavier Quérat-Hément a effectué une grande partie de sa carrière au sein du groupe La Poste, d'abord dans les services financiers, avant d'être intégré au projet de création

de la Banque Postale. Il a, en 2006, été nommé directeur qualité du groupe, avant d'intégrer la Mutuelle Générale.

Améliorer le parcours client

Le nouvel homme fort de la mutuelle est également membre de la Commission Nationale des Services, président du Comité d'orientation « Management et Service » de l'Association française de normalisation (AFNOR) et vice-président de

l'Association Française de la Relation Client (AFRC) ainsi que de l'Association France Qualité Performance.

Son plan de route ? « Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante », a exprimé Xavier Quérat-Hément.

■





La Plate-forme de veille et d'anticipation des assureurs



+ACCUEIL +VIGIE COMPAGNIES +OBSERVATOIRES +VEILLES +LETTRES +REVUE DE PRESSE +MA VEILLE +MES PARAMETRES

Marketing et Digital | Méthodologie Marketing | Service client



EXPERIENCE CLIENT : Xavier QUERAT-HEMENT rejoint LA MUTUELLE GENERALE en tant que Directeur de la Relation Client



Mis à jour : 03/10/2016

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en qualité de Directeur de la Relation Client. Rattaché à Stanislas BRESSANGE, Directeur Général, il est membre du Comité Exécutif.

« Aujourd'hui tout est expérience ! Chaque client compare ce qu'il a vécu, ressenti et le fait largement connaître autour de lui : simplifiez moi la vie, associez moi, répondez moi rapidement ! Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante» souligne Xavier QUERAT-HEMENT.

Xavier QUERAT-HEMENT a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de LA POSTE puis a été au coeur du projet de création de LA BANQUE POSTALE. Depuis 2006, il était Directeur Qualité du Groupe La POSTE et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français.

Il est le fondateur et Président de « Esprit de Service France », une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs). Il est également Vice-Président de l'Association Française de la Relation Client.

Mis à jour : 03/10/2016

RiskAssur

La Maîtrise des Risques™

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale

G+1

1

f J'aime

Partager

0

Article publié le : 03/10/2016 à 15:30:16 (932 lectures)



Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Générale en qualité de Directeur de la Relation Client. Rattaché à Stanislas BRESSANGE, Directeur Général, il est membre du Comité Exécutif.

Xavier QUERAT-HEMENT a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de LA POSTE puis a été au coeur du projet de création de LA BANQUE POSTALE. Depuis 2006, il était Directeur Qualité du Groupe La POSTE et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français.

Il est le fondateur et Président de « Esprit de Service France », une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs). Il est également Vice-Président de l'Association Française de la Relation Client.

« Aujourd'hui tout est expérience ! Chaque client compare ce qu'il a vécu, ressenti et le fait largement connaître autour de lui : simplifiez moi la vie, associez moi, répondez moi rapidement ! Parcours client, digitalisation, expérience simplifiée, data et omnicanal seront des leviers déterminants pour permettre à La Mutuelle Générale de proposer une relation client performante » souligne Xavier QUERAT-HEMENT.

A propos de La Mutuelle Générale

Acteur majeur de l'économie sociale, La Mutuelle Générale protège plus de 1,5 million de personnes. Partenaire des groupes La Poste et Orange depuis 70 ans, elle intervient sur le marché des particuliers et des entreprises, en santé et en prévoyance. Son expérience dans la gestion des régimes obligatoire comme complémentaire, lui confère une expertise globale des métiers de l'assurance santé. Au-delà du simple remboursement des frais médicaux, elle privilégie en particulier l'accompagnement personnalisé de ses adhérents par des services innovants s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment dans le domaine de la prévention en santé. Fidèle à ses valeurs mutualistes et n'ayant pas d'actionnaires à rémunérer, La Mutuelle Générale dispose de la liberté nécessaire pour construire une stratégie sur le long terme au seul bénéfice de ses adhérents.

Nouveau directeur de la relation client au sein de La Mutuelle générale

Source : lamutuellegenerale.fr (Communiqué de presse du 3 octobre 2016)

La Mutuelle générale nomme M. Xavier Querat-Hément en tant que directeur de la relation client et membre du comité exécutif.



Xavier Quérat-Hément rejoint La Mutuelle Générale

Directeur de la qualité et de la sécurité du groupe La Poste depuis 2006, Xavier Quérat-Hément a été nommé directeur de la relation client et membre du comité exécutif de La Mutuelle Générale.

Ancien élève de Sciences-Po Paris et de l'École nationale supérieure des postes et télécommunications (ENSPTT), Xavier Quérat-Hément a effectué la majeure partie de sa carrière au sein du groupe La Poste. Chef de projet auprès du directeur des services financiers de La Poste (1994-1995), puis responsable du département contrôle de gestion des services financiers de ce même groupe (1995-1998), il était l'adjoint au directeur du cabinet du président directeur général de La Poste, chargé des questions financières et des services financiers, de 1998 à 2001.

Promu directeur de la qualité des services financiers de La Poste auprès du directeur général délégué en charge des activités financières et du réseau grand public, en 2001-2002, Xavier Quérat-Hément intègre ensuite le cabinet du secrétaire d'État à la Réforme de l'État, Henri Plagnol, comme chargé d'une mission d'assistance au déploiement des démarches qualité et d'accompagnement du changement dans les services de l'État (2002-2003). L'année suivante, il poursuit l'expérience en cabinet ministériel auprès de la ministre déléguée à l'Industrie, Nicole Fontaine, comme conseiller technique, chargé de la préparation du contrat de plan entre l'État et La Poste (2003-2004). De retour dans l'état-major de La Poste, en 2004, Xavier Quérat-Hément est désigné directeur de l'inspection, de l'audit et de la qualité des services financiers de La Poste, puis il prend les fonctions de responsable territorial de La Banque postale pour Paris et la première couronne, en 2005-2006. Il prend en charge la direction de la qualité du groupe en 2006.



Xavier Querat-Hement, directeur de la relation client de La Mutuelle Générale

Publié par Yveline Couteux le 3 oct. 2016



📁 *Ressources* > 📁 *Communauté*

Xavier Querat-Hement rejoint La Mutuelle Générale en qualité de directeur de la relation client. Il sera rattaché à Stanislas Bressange, directeur général, et devient membre du comité exécutif. Il a effectué une grande partie de sa carrière dans les services financiers de La Poste puis a été au cœur du projet de création de La Banque Postale. Depuis 2006, il était directeur qualité du groupe La Poste et a notamment été en charge de la définition et de la mise en oeuvre de la politique d'amélioration de l'accueil et de la relation client dans les bureaux de poste français. Fondateur et président de " Esprit de Service France ", une association qui développe une approche globale de l'expérience clients et promeut un modèle de management participatif de la relation de service dans toutes ses dimensions (client, managers, collaborateurs), il est également vice-président de l'Association Française de la Relation Client.

Yveline Couteux

Assurance-Actu.com

04/10/16

La Mutuelle Générale : Xavier Quérat-Hément nommé directeur de la relation client

Diplômé de Sciences Po Paris et de l'Essec, Xavier Quérat-Hément, nommé directeur de la relation client de la Mutuelle Générale, a mené une grande partie de sa carrière à La Poste, puis la Banque Postale. Lire l'article ...

Publie par: [Argus de l'assurance](#) - Aujourd'hui

[Lire la suite...](#)

niooz.fr

03 10 16

Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Generale

Cet article a été partagé 2 fois

f - G+1 P - in 1
PARTAGES G+ PIN LINKEDIN



Xavier QUERAT-HEMENT rejoint La Mutuelle Generale en qualite de Directeur de la Relation Client. Rattache a Stanislas BRESSANGE, Directeur General, il est membre du Comite Executif. Xavier QUERAT-HEMENT a effectue une grande partie de sa carrie

Lire la suite de l'article sur riskassur-hebdo.com

M. XAVIER QUERAT-HEMENT, ANCIEN COLLABORATEUR DE M. HENRI PLAGNOL ET DE MME NICOLE FONTAINE, QUI ÉTAIT DIRECTEUR DE LA QUALITÉ DE LA POSTE, EST NOMMÉ DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT, MEMBRE DU COMITÉ

M. Xavier QUERAT-HEMENT, ancien collaborateur de M. Henri PLAGNOL et de Mme Nicole FONTAINE, qui était directeur de la qualité de La Poste, est nommé directeur de la relation client, membre du comité exécutif de La Mutuelle Générale

M. Xavier QUERAT-HEMENT, administrateur des postes et télécommunications, ancien collaborateur de M. Henri PLAGNOL et de Mme Nicole FONTAINE, qui était directeur de la qualité de La Poste, est nommé directeur de la relation client, membre du comité exécutif de La Mutuelle Générale.

Né en novembre 1964, diplômé de l'Institut d'Etudes politiques de Paris et ancien élève de l'Ecole nationale supérieure des postes et télécommunications-ENSPPT, M. Xavier QUERAT-HEMENT fut, notamment, chef de projet auprès du directeur des services financiers de La Poste (1994-1995) puis responsable du département contrôle de gestion des services financiers de ce même groupe jusqu'en 1998. Nommé

ensuite adjoint au directeur du cabinet du président-directeur général de La Poste, chargé des questions financières et des services financiers, puis directeur de la qualité des services financiers de La Poste, auprès du directeur général délégué en charge des activités financières et du réseau grand public (juin 2001), il devint en janvier 2003 chargé de mission au cabinet de M. Henri PLAGNOL, au secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat (pour l'assistance au déploiement des démarches qualité et accompagnement de changement dans les services de l'Etat). Conseiller technique (préparation du contrat de plan entre l'Etat et La Poste) au cabinet de Mme Nicole FONTAINE au ministère délégué à l'Industrie, de mai 2003 à mars 2004, il rejoignit ensuite le groupe La Poste en qualité de directeur de

l'inspection, de l'audit et de la qualité des services financiers auprès du directeur général délégué M. Patrick WERNER. Il devint, en juillet 2005, chef de projet pour la création de La Banque Postale, avant d'en être nommé représentant territorial pour Paris et la Première couronne, de juillet 2005 à mai 2006. M. Xavier QUERAT-HEMENT était directeur de la qualité de La Poste depuis 2006, et fut parallèlement directeur du contrôle interne, de la maîtrise des risques et du développement responsable de l'enseigne (réseau des bureaux de poste) de 2007 à 2011. Il est par ailleurs président du comité stratégique « Management et Services » de l'AFNOR, et coprésident de l'Association France Qualité Performance. ■



M. XAVIER QUERAT-HEMENT, ANCIEN COLLABORATEUR DE M. HENRI PLAGNOL ET DE MME NICOLE FONTAINE, PRÉCÉDEMMENT DIRECTEUR DE LA QUALITÉ DE LA POSTE, EST NOMMÉ DIRECTEUR DE LA RELATION CLIENT, MEMBRE DU COMI

M. Xavier QUERAT-HEMENT, ancien collaborateur de M. Henri PLAGNOL et de Mme Nicole FONTAINE, précédemment directeur de la qualité de La Poste, est nommé directeur de la relation client, membre du comité exécutif de La Mutuelle Générale

M. Xavier QUERAT-HEMENT, administrateur des postes et télécommunications, ancien collaborateur de M. Henri PLAGNOL au secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat et de Mme Nicole FONTAINE au ministère délégué à l'Industrie, précédemment directeur de la qualité de La Poste, est nommé directeur de la relation client, membre du comité exécutif de La Mutuelle Générale.

Né en novembre 1964, diplômé de l'Institut d'Etudes politiques de Paris et ancien élève de l'Ecole nationale supérieure des postes et télécommunications-ENSPTT, M. Xavier QUERAT-HEMENT fut, notamment, chef de projet auprès du directeur des services financiers de La Poste (1994-1995) puis responsable du département contrôle de gestion des services financiers de ce même groupe jusqu'en 1998. Nommé ensuite adjoint au directeur du cabinet du président-directeur général de

La Poste, chargé des questions financières et des services financiers, puis directeur de la qualité des services financiers de La Poste, auprès du directeur général délégué en charge des activités financières et du réseau grand public (juin 2001), il devint en janvier 2003 chargé de mission au cabinet de M. Henri PLAGNOL, au secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat (pour l'assistance au déploiement des démarches qualité et accompagnement de changement dans les services de l'Etat). Conseiller technique (préparation du contrat de plan entre l'Etat et La Poste) au cabinet de Mme Nicole FONTAINE au ministère délégué à l'Industrie, de mai 2003 à mars 2004, il rejoignit ensuite le groupe La Poste en qualité de directeur de l'inspection, de l'audit et de la qualité des services financiers auprès du directeur général délégué M. Patrick WERNER. Il devint, en juillet 2005, chef de projet pour la création de La Banque Postale, avant d'en être nom-

mé représentant territorial pour Paris et la Première couronne, de juillet 2005 à mai 2006. M. Xavier QUERAT-HEMENT était directeur de la qualité de La Poste depuis 2006, et fut parallèlement directeur du contrôle interne, de la maîtrise des risques et du développement responsable de l'enseigne (réseau des bureaux de poste) de 2007 à 2011. Il est par ailleurs président du comité stratégique « Management et Services » de l'AFNOR, membre de l'Institut Montaigne, de la Commission nationale des services, ainsi que de la section prospective et planification du Conseil économique, social et environnemental d'Ile-de-France. Il est aussi coprésident de l'Association France Qualité Performance (AFQP) et administrateur du Groupement des professions de service et de l'Association française de la relation client. ■





N° 7477
vendredi 14 au jeudi 20 octobre 2016
Page 16
689 mots

Ils Bougent

Xavier Quérat-Hément
La Mutuelle générale

Xavier Quérat-Hément est nommé directeur de la relation client de la Mutuelle générale. Ce diplômé de Science-Po et de l'Essec intègre, à ce titre, le Comité exécutif et la gouvernance de la mutuelle. Il a effectué une grande partie de sa carrière au sein du groupe La Poste, d'abord dans les services financiers, avant d'être associé au projet de création de La Banque postale. Il était, depuis 2006, le directeur qualité du groupe. Il entend désormais mettre en place une relation client performante au sein de la Mutuelle générale en actionnant les leviers du digital, du parcours client, de la data, de l'omnicanal et en simplifiant l'expérience proposée. Il est, par ailleurs, membre de la Commission nationale des services, président du

Protection sociale Informations

LA MUTUELLE
GÉNÉRALE
PRÉSENT

12/10/16

Xavier QUERAT-HEMENT,
directeur qualité du Groupe La
Poste, rejoint La Mutuelle
générale en tant que directeur
de la relation client.