MINESnancy
•alumni•

PORTRAIT D'ALUMNI

STEPHANIE CHARLAIX MEYER (N94)

UNE INGÉNIEURE PILOTE
DE LA RELATION CLIENTS
AU SEIN D'AIR FRANCE

QUEL EST LE RÔLE QUE VOUS OCCUPEZ AUJOURD'HUI ?

Stéphanie, un parcours de l'ingénierie à l'innovation aéronautique.

Stéphanie occupe une fonction transverse au sein d'Air France-KLM, avec un périmètre à la fois opérationnel et international.
Sa direction est en charge de l'ensemble des interactions clients du groupe à l'échelle mondiale soit près de 30 millions de contacts par an, traités par plus de 5 000 conseillers répartis dans une trentaine de centres opérationnels à travers le monde, et ce, dans plus de 30 langues.
La Direction de la relation client est aujourd'hui en pleine transformation, notamment avec l'intégration progressive de l'intelligence artificielle.
L'IA redéfinit les processus, les outils et les méthodes, avec des cas d'usage concrets permettant à nos conseillers d'être plus rapides, plus efficaces et d'apporter des réponses plus personnalisées aux clients.
Stéphanie est basée principalement à Roissy CDG, tout en supervisant un important centre opérationnel à Montreuil, ainsi qu'une partie significative de ses équipes basées à Amsterdam.

RACONTEZ-NOUS VOTRE PARCOURS

Parcours académique :

- **2019 :** Formation Executive Education L.E.A.D. Academy, Transformation Strategy- Ecole Polytechnique
- **2014-2015 :** Formation Executive Education, Senior Management Program - HEC Paris
- **1994 – 1997 :** Ingénieur Civil des Mines - Ecole Nationale Supérieure des Mines de Nancy

Parcours professionnel :

- **2019 à ce jour :** Senior Vice Presidente Customer Service chez Air France KLM
- **2021 à 2024 :** Membre du conseil d'administration pour le Groupe BlueLink et Cygnific
- **2009-2019 :** VP Digital Product Air France KLM
- **2008-2009 :** Chef de projet eCommerce chez Redcats
- **2007-2008 :** Chef de projet Hotel Connectivity chez Expedia
- **2001-2006 :** Head of Information Management on CRM and loyalty systems chez Air France
- **1997-2001:** Project lead Yield Management Air France

SUR QUELS PROJETS AVEZ-VOUS CONTRIBUÉ ?

«L’un des projets les plus marquants sur lesquels j’ai travaillé a été le lancement du programme de fidélité Flying Blue pour Air France et KLM. À l’époque, les deux compagnies n’étaient pas encore officiellement fusionnées, mais ce programme visait à matérialiser leur rapprochement auprès des clients. Ce fut un chantier d’envergure, mené sur deux ans, avec un fort enjeu technique et un impact client majeur. Le programme vient de fêter début juin ses 20 ans.

Par la suite, j’ai passé dix ans au digital chez Air France KLM, en tant que responsable des canaux clients numériques : application mobile, site internet et outils de self-service. L’objectif principal était d’améliorer l’expérience client tout en unifiant les solutions techniques. À mon arrivée, Air France et KLM utilisaient des plateformes distinctes. Le défi consistait à créer une base technologique commune, tout en conservant l'identité visuelle propre à chaque marque.

Depuis quatre ans, j’ai rejoint la Direction de la relation client. À la suite de la crise du Covid, nous avons lancé un vaste plan de transformation pour adapter nos services aux nouvelles attentes des clients. Ce projet s’inscrit dans la stratégie de montée en gamme d’Air France, avec une optimisation des processus internes, un renforcement des outils digitaux, et une conduite du changement significative au sein des équipes — dans un soucis constant d’amélioration de nos services afin de maintenir un niveau d’excellence dans le service et la satisfaction client.»

QUEL IMPACT A EU VOTRE DIPLÔME SUR VOTRE CARRIÈRE ?

« Dans l'ensemble de mes missions, j'ai très rapidement endossé le rôle d'interface entre les équipes métiers et les équipes techniques. Cette position m'a permis d'évoluer avec aisance dans des environnements complexes, aussi bien sur le plan technologique que stratégique.»

QUELS CONSEILS POUR LES FUTURS TALENTS ?

- «Osez sortir de votre zone de confort.
- Faites preuve de courage dans vos choix.
- Et surtout, prenez le temps de faire une pause, de réfléchir à votre parcours et à la direction que vous souhaitez lui donner. »

QUELLES SONT LES CLÉS DE LA RÉUSSITE DANS VOS MISSIONS ?

Après une première année analyste de vols, j'ai pris la responsabilité d'une équipe, et depuis j'ai toujours exercé des fonctions managériales. Le management est devenu un fil conducteur de ma carrière.
Pour moi, c'est un rôle essentiel. Être proche de ses équipes, à l'écoute, partager une stratégie claire et surtout présent dans les moments de tension ou de crise fait toute la différence. Dans les projets techniques ou de transformation, les imprévus sont inévitables. Ce qui distingue un bon manager, c'est sa capacité à soutenir, rassurer et accompagner ses équipes quand les choses deviennent difficiles.
J'ai aussi une conviction forte : ce ne sont pas les discours qui comptent le plus, mais l'exemple qu'on donne. Le "lead by example" est, à mes yeux, la clé de la réussite managériale.

QUELLE EST VOTRE EXPERIENCE AU SEIN DE MINES NANCY

«Ce que je retiens avant tout, c'est la richesse du réseau et la qualité des rencontres faites pendant les trois années d'école. C'est souvent là que se construit le tout premier réseau professionnel, dans un cadre à la fois stimulant et formateur. On en garde des amitiés solides, des liens durables et avec le temps, on réalise à quel point chacun a évolué vers des parcours professionnels très différents, mais tous enrichissants. »

UNE TABLE À NOUS RECOMMANDER POUR UNE EXPÉRIENCE CULINAIRE À PARIS ?

- «Laïa Voltaire », 75011 Paris – agréable terrasse au calme et belle carte régulièrement renouvelée, belle adresse aussi bien pour le midi que la soirée
- « Hestia à Bormes-les-Mimosas (83) propose une cuisine bistronomique, d'inspiration méditerranéenne.»

UN MESSAGE POUR CONCLURE CET ÉCHANGE ?

«Le diplôme généraliste offre une base solide et ouvre de nombreuses portes à la sortie de l'école.
Ensuite, la carrière se construit jour après jour, au fil des expériences et des choix. La vraie richesse de ce type de formation, c'est justement cette ouverture : toutes les orientations sont possibles.
À chacun ensuite de tracer son propre chemin, en prenant le temps de réfléchir à ce qu'il veut construire.»

Au plaisir d'échanger sur les challenges et transformations dans vos activités. Amitiés Stephanie