

Programme



DIVERSITE DES MODES DE CONTACT ET COHERENCE DU PARCOURS CLIENT

Séminaire des Responsables Marketing
23 & 24 novembre 2017

Novotel Paris-Bercy

85 rue de Bercy – 75012 PARIS

Contexte

Les dispositifs digitaux ouvrent de nouvelles perspectives dans la relation client à deux niveaux : la diffusion des outils de connexion (internet, smartphone, réseaux sociaux...) amène les entreprises à offrir aux clients une expérience « omnicanal » cohérente sur tous les canaux. La multiplication des informations et des données disponibles sur les clients offre l'opportunité de proposer des expériences personnalisées au client en combinant des données de plus en plus importantes issues de sources multiples.

Cette transformation de la relation client entraîne également une transformation organisationnelle au sein des entreprises.

Où en sont les organismes de logement social sur ces questions ? Quelles expériences issues d'autres secteurs ? En quoi cela modifie le rôle et le positionnement de la qualité et du marketing dans les entreprises ?



23 novembre 2017

9H00	Accueil des participants
9H30 – 10H00	<p>Introduction générale</p> <p>Propos introductifs par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques Brenot, directeur général de Norevie et administrateur du Club
10H00 – 12H30	<p>Les profils d’usagers-clients : quelles pratiques et quels besoins ? – par Radmila Datsenko¹</p> <p>La société française a connu de nombreuses évolutions ces quarante dernières années. La présentation examinera les phénomènes économiques, sociologiques et anthropologiques qui déterminent les comportements des individus en termes de consommation. Elle s’attachera particulièrement à l’impact du numérique sur les pratiques effectives et sur les tendances émergentes, afin de brosser un portrait des grands profils d’usagers-clients qui se dégagent aujourd’hui, de leurs pratiques et de leurs attentes.</p> <p>Echanges avec les participants</p> <p>¹Radmila Datsenko est économiste (doctorat en sciences économiques réalisé à l’Université de Lille 1, avec une thèse sur l’économie des politiques d’aide au logement locatif). Elle travaille actuellement comme chargée d’études et de recherche au pôle Evaluation et Société du CREDOC, notamment sur les analyses microéconomiques du comportement des ménages et des individus.</p>
12H30 – 14H00	Déjeuner pris en commun
14H00 – 16H00	<p>Comment travailler sur un parcours client omnicanal pour améliorer l’expérience client ? – par Pierre Morgat²</p> <p>La capacité à proposer différents modes de contact à ses clients prend de plus en plus d’importance dans le marketing et la qualité de la relation client, au fur et à mesure de l’expansion des outils mobiles et des transformations des usages qu’elle implique. Cependant, la multiplicité des canaux de contact ne suffit pas : il faut également s’assurer que ces différents canaux soient interfacés entre eux, afin de garantir la traçabilité des échanges, et que l’expérience client soit similaire quel que soit le mode de contact utilisé. L’intervention creusera la question de la mise en place d’un parcours client omnicanal (méthodologies, difficultés, opportunités...) et montrera les avantages que cela offre pour l’expérience client.</p> <p>Echanges avec les participants</p> <p>²Pierre Morgat, docteur en sciences de gestion, est spécialiste de la mise en place de stratégies client, marketing et digital. Il est co-Président du Club de la Relation Clients de l’ADETEM, professeur à l’ESSEC et à Neoma Business School et PDG de Customer Delight. Il est également auteur de plusieurs livres de management (dont « Optimisez votre conquête clients » publié chez Eyrolles en 2010) et de modules d’e-learning.</p>

16H00 – 17H30	<p>L'utilisation des big data dans le marketing et la personnalisation de la relation client – par Jean-Sébastien Vayre³</p> <p>Les différents acteurs publics comme privés, a fortiori les bailleurs sociaux, collectent de nombreuses données sur leurs locataires, clients, usagers. Ces <i>big data</i> représentent une mine considérable d'informations permettant une meilleure connaissance des clients, de leurs pratiques et de leurs attentes. Comment sont-elles utilisées aujourd'hui dans différents secteurs pour personnaliser la relation client ? Comment s'organiser pour les traiter, dans quel objectif et avec quels moyens ?</p> <p>Echanges avec les participants</p> <p>³Jean-Sébastien Vayre est docteur en sociologie, avec des thématiques de recherche centrées autour de la sociologie de l'innovation, des marchés et de la consommation, la conception et les usages des TIC et l'intelligence artificielle et les big data. Il réalise son post-doctorat au CERTOP-CNRS (Centre d'Etude et de Recherche Travail Organisation Pouvoir) de Toulouse.</p>
17H30	Fin de la journée

24 novembre 2017

9H00	Accueil des participants
9H30 – 11H00	<p>Retour sur les projets menés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie – par Michelle Augier⁴</p> <p>L'Assurance Maladie déploie depuis plusieurs années une politique de refonte du parcours client, adaptée localement par chaque Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Il s'agit notamment de parvenir à développer l'utilisation du site internet ameli.fr en veillant à la bonne articulation des différents canaux (accueil en agence, plateforme téléphonique, site ameli.fr) pour fluidifier les démarches du client, s'assurer de son accès aux droits, et optimiser les temps de contact. La présentation abordera de manière concrète la mise en œuvre de la démarche conduite dans le département de la Seine-Saint-Denis : les objectifs et enjeux, les moyens organisationnels et les résultats obtenus.</p> <p>Echanges avec les participants</p> <p>⁴Michelle Augier est manager projet au sein de la Coordination client à la CPAM Seine-Saint-Denis. Elle travaille notamment sur le pilotage des différents modes de contact avec les usagers, et la stratégie « omnicanal » de la CPAM.</p>

11H00 – 12H30 Table ronde sur les travaux menés dans le secteur du logement social

A la suite de ce qu'il résulte des évolutions des autres secteurs sur la diversification des modes de contact et le parcours client, que peut-on dire des démarches actuellement en cours chez les bailleurs sociaux ? Quelles sont les grandes tendances du mouvement professionnel sur ces questions ? Après une introduction à partir des études produites sur ce sujet au sein du mouvement Hlm, trois représentants de bailleurs partageront leur expérience et présenteront les démarches actuellement menées dans leurs organismes :

- **Marianne Pupier**, responsable qualité, organisation, service relation client d'**Alliade Habitat**
- **Pierre Verschave**, responsable qualité d'**Habitat du Nord**
- **Thomas Duke**, responsable marketing et commercial d'**Aiguillon Construction**

12H30 – 14H00 Déjeuner pris en commun

14H00 – 15H00 Synthèse des réflexions du séminaire

15H00 – 17H00 Atelier et temps d'échange sur les implications des différentes évolutions évoquées pour les métiers de responsables qualité et marketing. Quels enjeux dans les prochaines années ?

[INSCRIPTION EN LIGNE, CLIQUEZ ICI](#)

Tarifs d'inscription (hors hébergement) :

- Adhérent au Club 750 €
- Non adhérent au Club 1 250 €

Conditions d'inscription :

- Le Club n'assure pas la réservation de l'hébergement (cf. liste d'hôtels ci-jointe),
- Afin de préserver la qualité du travail de nos participants, nous sommes amenés à en limiter le nombre. En conséquence, les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée, la participation pouvant être limitée à deux représentants par organisme dans l'hypothèse d'un trop grand nombre d'inscrits.

Conditions d'annulation :

- Toute annulation doit être formulée par mail 72H avant la manifestation, passé ce délai toute inscription sera facturée et aucun remboursement ne sera effectué.



Plan d'accès

NOVOTEL Paris-Bercy
85, rue de Bercy – 75012 PARIS



Itinéraire

En train de la gare de Lyon, prendre les lignes 14 ou 6 du métro et descendre à Bercy. L'hôtel est à moins d'1 mn de marche de la station ou à 5 mn à pied de la gare de Lyon. En venant des aéroports CDG ou Orly, prendre le RER B jusqu'à Châtelet-les-Halles, puis le RER A jusqu'à la Gare de Lyon. Faire comme indiqué précédemment. En voiture, sortir Porte de Bercy sur le périphérique, puis prendre Paris centre et Palais Omnisports de Bercy (POPB).

Parking

Parking public couvert (payant) - Parking public extérieur (payant)

Métro

Lignes 6 ou 14 – Station Bercy
RER A – Station Gare de Lyon