



Atelier débat

## RELATIONS DE SERVICE

NOVOTEL PARIS BERCY / 29 MARS 2018

### **Concilier nouvelles technologies et relations directes et positives**

Les technologies numériques prennent une place grandissante dans les relations avec les clients. Si elles offrent de nouvelles opportunités elles peuvent aussi se traduire par une mise à distance des clients, ou un risque de marginalisation pour certains d'entre eux. C'est l'un des risques pointés par le développement de l'e-administration. Le maintien d'une présence physique et de contacts réels demeure une attente forte, l'accompagnement et la prise en charge des situations complexes nécessitent un contact et une expertise en proximité.

D'autres grands réseaux sont engagés dans une refonte de leur dispositif de relation aux usagers/clients et sont confrontés à la diversité de leur public.

**Quelles démarches développent-ils ? Comment abordent-ils nouvelles technologies et diversité des situations ? Quelle approche de la relation client dans des contextes tendus ?**

**9 H 00**

**Accueil** des participants autour d'un café.

**9 H 30**

**Introduction** de l'atelier débat par **Didier Machet**, Directeur du projet Territoires et Proximité de Logirem et par **Marine Daniel-Chosson**, Directrice Générale de Bourg Habitat.

**9 H 45 > 11 H 00**

**La relation de service et le digital : quel horizon ? (par Benoît Meyronin<sup>1</sup>)**

L'avènement du digital recompose les modes de relation et de contact entre les entreprises et leurs clients : rapidité, fluidité, autonomie du client, personnalisation de la réponse... Dans ce contexte de transformation numérique, le rôle de l'humain et des dispositifs de proximité est réinterrogé : les clients en composant des parcours de consommation hybrides repositionnent la valeur ajoutée attendue des différentes formes de contacts. Par ailleurs, si les apports sont nombreux pour les clients autonomes d'autres sont démunis face à ces nouveaux dispositifs qui peuvent alors se traduire par une mise à distance et de la tension dans les relations. Enfin, à l'heure où « l'exigence relationnelle » est de mise et où l'on attend davantage des équipes en contact avec les clients, la thématique de la symétrie des attentions s'impose peu à peu pour poser comme une condition l'alignement des niveaux d'exigence : relation client versus relation collaborateur/manager.

**Comment conserver une relation de service de qualité et positive, sans mettre à distance le client ? Quelle place de la relation physique dans la relation client à l'heure du digital ? Quels enjeux managériaux doivent-être posés ?**

**- Échanges avec les participants -**

<sup>1</sup>**Benoît Meyronin** est professeur de marketing à Grenoble Ecole de Management, ancien associé de l'Académie du Service, et Directeur Général de la société Care Expérience (Domplus Groupe). Ses domaines d'expertise sont le management/marketing des services, l'expérience client, le management par le care et la transformation managériale.



# Témoignages

11 H 15 > 12 H 30

## La relation humaine au cœur du parcours client (par François Eugène<sup>2</sup>)

À l'heure du développement de la digitalisation du secteur de l'assurance, la MACIF a fait le choix de mettre la relation humaine au cœur du parcours et de l'expérience client, les outils digitaux venant soutenir cette relation.

**Comment cette ambition se traduit-elle dans le parcours client ? Quelles sont les valeurs et principes d'action mis en avant dans la relation de service ?**

- Échanges avec les participants -

<sup>2</sup> **François EUGÈNE** est directeur général adjoint et directeur de l'expérience client de la MACIF.


## Enjeux et bonnes pratiques de l'inclusion numérique (par Marie Cohen-Skalli<sup>3</sup>)

La fracture numérique, tend peu à peu à se résorber : en 2016, 85% des ménages français ont un accès à Internet à domicile. Malgré tout, quelques catégories de ménages, particulièrement fragiles, restent moins bien équipées, et développent un usage du numérique moindre notamment dans la réalisation de démarches administratives, qui nécessitent des compétences informatiques précises.

**Dès lors, quels sont les enjeux de l'accès aux services numériques ? Quelles bonnes pratiques adopter pour permettre l'inclusion numérique des publics précaires ?**

- Échanges avec les participants -

<sup>3</sup> **Marie Cohen-Skalli** est responsable des opérations Ile-de-France à **Emmaüs Connect**<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> **Emmaüs Connect** accompagne depuis 2010 les publics en précarité sociale et numérique vers les opportunités du numérique, en lien avec les réseaux de l'action sociale.

L'association agit via un réseau de terrain dans 8 départements pour accompagner les publics (tremplins et formations, accès solidaire à l'équipement et à la connexion, médiation avec les opérateurs téléphoniques...). Plus de 30 000 personnes ont déjà été accompagnées dans les espaces de solidarité numérique d'Emmaüs Connect ou dans ses structures partenaires (structures sociales, opérateurs de services publics, CCAS, PIMMS, médiathèques...).

Afin d'agir à plus grande échelle, Emmaüs Connect appuie ses partenaires dans leurs actions d'inclusion numérique, via la publication d'études et la formation des professionnels du secteur social pour comprendre et agir sur l'accompagnement numérique.

12 H 30

Clôture de l'atelier, suivi d'un déjeuner

14 H 00

Fin de la journée

## modalités d'inscription à l'atelier débat

Les inscriptions aux ateliers débat du Club Innovation & Management s'effectuent d'un simple clic.

Il vous suffit de remplir le bulletin directement en ligne et une facture vous sera adressée à l'issue de la manifestation.

### COÛT DE PARTICIPATION

- adhérent au club \_\_\_\_\_ 100€
- non adhérent au club \_\_\_\_\_ 500€

# NOVOTEL PARIS-BERCY

85, rue de Bercy - 75012 PARIS



## ITINÉRAIRE

### → En métro

De la Gare de Lyon : lignes 6 ou 14, descendre à Bercy puis marcher 1 minute.

### → En venant des aéroports Charles de Gaulle et Orly

Prendre le RER B jusqu'à Châtelet-les-Halles, puis le RER A jusqu'à la Gare de Lyon puis cf « en métro ».

### → En voiture

Sortir Porte de Bercy sur le périphérique, puis prendre Paris centre et Accor Hotels Arena (ex POPB).  
Parking public couvert (payant).  
Parking public extérieur (payant).



## RENSEIGNEMENTS

Inscriptions en ligne avant le 22 mars 2018  
impérativement

Club Innovation & Management  
2, rue Lord Byron - 75008 PARIS  
Tél. 01 40 75 78 84  
Mail : [contact@management-habitat.org](mailto:contact@management-habitat.org)