

PROGRAMME

ATELIER DU CLUB
6 NOV 2025
9h00 – 16H00



EN PRESENTIEL

CRC, ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Avec l'intervention de :

**Ilaria
DALLA POZZIA**



Professeure
à l'IPAG Business School

Ilaria DALLA POZZA est actuellement professeure titulaire de marketing à l'**IPAG Business School de Paris**, où elle est spécialiste dans les domaines du marketing digital, de l'intelligence artificielle et de l'omnicanal.

Originaire d'Italie, elle a obtenu un master en ingénierie et management industriel au Politecnico di Milano, avant de poursuivre un doctorat en marketing dans la même institution. Avant de rejoindre la France, elle a également travaillé à l'international : en Italie, chez Vodafone dans la relation client ; à Londres, pour la société de conseil leader en stratégies de marketing 1to1 Peppers and Rogers ; et aux États-Unis, à l'Université du Connecticut, comme professeure assistante.

Elle est l'auteure ou coautrice de nombreux articles scientifiques publiés dans des revues de renom, telles que le *Journal of the Academy of Marketing Science*, le *Journal of Retailing*, le *Journal of Service Management*, le *Journal of Strategic Marketing* ou le *Journal of Business Research*.

Son approche illustre une volonté constante de **relier la recherche théorique aux enjeux pratiques** auxquels font face les entreprises, avec des collaborations régulières avec de grands groupes français et des associations professionnelles. Notamment, elle a récemment conduit et réalisé **l'étude « l'impact de l'IA sur les métiers de la relation client » pour l'Association Française de la Relation Client (AFRC)**.

Cette étude explore l'impact de l'introduction de l'IA sur les métiers de la relation client, en se concentrant sur l'évolution des fonctions, les nouvelles compétences requises et les changements organisationnels à anticiper. Elle a également fondé l'Association Assurmarketing, dédiée aux professionnels du marketing de l'assurance. Très investie dans la communauté académique, Ilaria Dalla Pozzia est membre du comité éditorial de l'International Journal of Bank Marketing.

PROGRAMME

Matinée : Où en sont les organismes sur les CRC ?

09h00

Accueil café



Enquête sur les CRC

Dites-nous où en est votre organisme sur la mise en place de son CRC !

Répondez au questionnaire en cliquant sur le bouton ci-dessous !

[Je réponds à l'enquête](#)

09h30

Mot d'accueil du Club CIM

09h45

10h30

Introduction de Julia N'Da (Senior Manager chez HTC)

- Quelles sont les grandes tendances observées dans le secteur aujourd'hui sur l'implémentation et le développement de centres de relation client ?

Retour sur l'**enquête qualitative** diffusée par le Club.

10h45

12h30

Table ronde - Regards croisés sur la mise en place de CRC avec le retour d'expériences de :

La SAC Idelians représentée par :

- **Matthieu ROGNONE** (directeur relation client)
- **Zineb BOUNOUARA** (responsable marketing digital)

La SAC Sacha représentée par :

- **Yann GOULARD** (directeur relation client chez Néolia)
- **Frédéric PAPELOUX** (directeur gestion locative chez Habitat 25)

Batigère Habitat représenté par :

- **Laurent LETT** (DGA relation client et proximité)

- Quelle stratégie, quelle organisation, quelles missions ont été confiées à ces CRC ?
- Quels sont les enjeux actuels et de demain en matière de recrutements, de compétences, d'outillage ?
- Quelles sont les conditions de réussite à la mise en place d'un CRC ?



KEEZE Liège-Saint-Lazare
7 rue de Bucarest - 75008 Paris



PROGRAMME

Après-midi : les perspectives pour les CRC demain



FOCUS SUR L'IA

13H30

Intervention d'Ilaria DALLA POZZA : l'impact de l'IA sur les métiers de la relation client

Ilaria DALLA POZZA présentera les principaux résultats de l'étude réalisée en collaboration avec l'**Association Française de la Relation Client (AFRC)** en 2025.

Cette étude explore notamment l'impact de l'introduction de l'IA sur les métiers de la relation client au sein de certains grands groupes français, en mettant l'accent sur **l'évolution des fonctions des conseillers et des managers**, les **nouvelles compétences requises** ainsi que les **changements organisationnels** à anticiper.

- Elle analyse comment l'interaction « homme-machine » dans le domaine de la relation client a réorganisé la distribution des tâches, fait émerger le besoin de nouvelles compétences et entraîné la réalisation de nouvelles missions.
- L'impact sur le recrutement est également étudié, et différentes approches pour la mise en œuvre de l'IA en entreprise sont présentées.
- Des exemples adaptés pour le contexte du logement social en France seront présentés.

14H30

Pause

14H45
16H00

Atelier projectif et participatif animé par Ilaria DAZZA POZZA : l'impact de l'IA sur les métiers de la relation client dans les organismes HLM

Modalités de participation

Participation (comprenant la restauration, les frais pédagogiques et de documentation) :

Tarif (hors hébergement)

- ✓ Adhérent : **150 € pour l'ensemble de l'atelier par personne (soit 1 journée)**
- ✓ Non adhérent : **600 € pour l'ensemble de l'atelier par personne (soit 1 journée)**



KEEZE Liège-Saint-Lazare
7 rue de Bucarest - 75008 Paris