



**SAVE
THE
DATE**

**VISIO DU CLUB
17 février 2026
8h30 – 10h00**



Comment mobiliser la donnée pour approfondir la connaissance du client ?



DISTANCIEL

**Avec
l'intervention de :**

Gratuit pour nos adhérents !



Julia NDA

Senior manager HTC,
experte qualité de
service

Si les **acteurs de la consommation** mobilisent de plus en plus la donnée pour personnaliser la **relation client**, le logement social semble encore avoir du mal à passer le cap. Cette intervention dessinera un tableau de l'utilisation de la donnée chez les bailleurs actuellement (données exploitées, limites rencontrées, ...)



Fabien VITRAT

Leader du portefeuille
stratégique d'initiatives
data et IA

Ce retour d'expérience de la MAIF mettra en évidence les **travaux nécessaires** pour disposer d'une **donnée exploitable et centralisée**. Il soulignera également l'importance de comprendre les **parcours clients** afin de permettre une **personnalisation des interactions** et une **segmentation des profils de sociétaires**.



William BERNARD

Cluster director of Revenue
(Lyon et Marseille)

Pour ce deuxième retour d'expérience, William Bernard nous présentera la façon dont **le groupe hôtelier Intercontinental** approche leurs données pour **mieux comprendre leurs clients et adapter leur politique qualité**.

COMMENT MOBILISER LA DONNÉE POUR APPROFONDIR LA CONNAISSANCE DU CLIENT ?

Alors que de nombreux secteurs, des assurances à l'hôtellerie, exploitent désormais **la donnée** pour **affiner leur connaissance client**, **personnaliser les parcours** et **anticiper les besoins**, le **logement social** peine encore à **pleinement franchir ce cap**.

Les bailleurs collectent aujourd'hui une quantité importante d'informations, mais ont dû mal à les transformer en leviers d'action concrets pour améliorer l'expérience des locataires. Comment structurer et activer la donnée ? Comment passer d'une relation administrative à une relation réellement personnalisée ? Comment s'inspirer de secteurs plus matures pour faire émerger de nouvelles pratiques ?

Ce webinaire proposera un regard croisé sur les stratégies adoptées ailleurs, afin d'outiller les organismes HLM dans l'évolution de leur relation client.

**UNE RENCONTRE À NE PAS MANQUER POUR EXPLORER DE
NOUVELLES MANIÈRES DE SE RAPPROCHER DES LOCATAIRES !**

Le **webinaire** aura lieu en **deux temps**.

Une courte intervention introductive permettra de **dresser un constat de l'utilisation de la donnée chez les bailleurs** dans le cadre de relation client : quelles données les bailleurs exploitent-ils aujourd'hui ? Quelles sont les limites de l'usage actuel pour comprendre les attentes ou besoins des locataires ?

Puis deux **témoignages d'acteurs extérieurs** au logement social, issus de **secteurs avancés en matière de relation client**, viendront nous éclairer avec leurs pratiques déjà éprouvées.