

SAVE THE DATE

VISIO DU CLUB
17 février 2026
8h30 – 10h00



Comment mobiliser la donnée pour approfondir la connaissance du client ?



DISTANCIEL

Gratuit pour nos adhérents !

Avec
l'intervention de :



Julia NDA
Senior manager HTC,
experte qualité de
service

Fabien VITRAT
Leader du portefeuille
stratégique d'initiatives
data et IA



William BERNARD
Cluster director of Revenue
(Lyon et Marseille)



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, ...)

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**.

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**.

PROGRAMME

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 introductory 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.