

AI4 Customer PARIS

EXHIBITION
BY WEYOU GROUP

PROGRAMME
OFFICIEL

CX | AI | DIGITAL MARKETING | E-COMMERCE | DATA

24 | 25 | 26
MARS 2026

PARIS
PORTE DE VERSAILLES
PAVILLON 4

LE SALON DE L'EXPÉRIENCE
CLIENT, DE L'INTELLIGENCE
ARTIFICIELLE, DU MARKETING
DIGITAL, DU E-COMMERCE ET
DE LA DATA



www.all4customer-paris.com

LE LABORATOIRE DE DEMAIN

En réunissant chaque année des milliers de professionnels pour un rendez-vous unique en Europe, nous avons pour ambition de vous éclairer, vous inspirer et vous enrichir.

Dans les allées de notre salon, au détour d'une rencontre, d'une démo ou d'une conférence, chaque échange devient une expérience, chaque découverte une idée à tester, chaque innovation une source d'énergie pour vos projets et vos équipes.

All4Customer Paris est un véritable laboratoire du futur.

Un lieu où l'on observe, où l'on expérimente, où l'on confronte les idées et les pratiques pour mieux comprendre les transformations à l'œuvre dans les entreprises. Ici, la data s'humanise, l'IA devient agentique, les médias sociaux vendent et engagent, l'expérience client se fait immersive, et les attentes des nouvelles générations redessinent les repères du marketing, du commerce et de la relation client.

Venez écouter et apprendre, mais aussi débattre, tester, évaluer les solutions et les innovations qui feront la différence demain. Venez vous inspirer des pionniers, partager vos convictions, confronter vos intuitions et repartir avec des clés concrètes pour transformer durablement votre entreprise.

Ici, le futur se construit à plusieurs, pas à pas, échange après échange.

Le futur de votre entreprise a besoin de vous — bienvenue dans le laboratoire de demain.

Incontournable, All4Customer Paris c'est votre rendez-vous, rassemblant chaque année plus de 15 000 visiteurs, 280 exposants et 160 conférences dont les 14 plénières qui donneront la parole à des dirigeants inspirants – CEO, directeurs marketing, CX, IA, Data, digital, responsables des réseaux sociaux – dont plusieurs marques récompensées en 2025 et 2026.

**AU PLAISIR DE VOUS Y RETROUVER LES 24, 25 & 26 MARS 2026
À PARIS PORTE DE VERSAILLES, PAVILLON 4.**



Ariane GIORNO
Directrice du salon
All4Customer Paris



Thierry SPENCER
Organisateur des conférences
plénières



Cécile DELETTRE
Organisatrice des conférences
plénières

Retrouvez nous sur   

Suivez le salon en direct @All4customerP et commentez via **#All4CustomerParis**

SOMMAIRE

Planning des conférences plénières	4
Planning des conférences experts	5
Planning des masterclass	7
Planning des workshops	12
Descriptifs des conférences plénières	14
Descriptifs des conférences experts	23
Descriptifs des masterclass	37
Descriptifs des workshops	73

PARTENAIRES

GOLD SPONSOR



SILVER SPONSORS



PARTENAIRES OFFICIELS & INSTITUTIONNELS



PARTENAIRES MÉDIAS



CONTACTS

Ariane GIORNO : Division Director

Eric FRAZIER : Exhibition Director

Gwenola BRUANT : Sales Manager

Pauline FLEURY : Project Manager

Cécile DELETTRE : Organizer of Plenary Conferences

Thierry SPENCER : Organizer of Plenary Conferences

Alicia PARTENSKY : Hosted Buyers Program Director

Raquel HOUKES : Hosted Buyers Program Manager

Rémi FRÉCON : Technical Manager

Fatima BAROUN : Hosted Buyers Program Director / Executive Assistant to CEO

Marie REBATEL : Graphic Designer

PLANNING DES CONFÉRENCES PLÉNIÈRES

#All4CustomerParis

GRAND AMPHITHÉÂTRE

MARDI 24 MARS 2026

09h30 - 10h15	Conférence AFRC - Révélations dans la relation client : ce que l'IA a changé profondément.	 
10h30 - 11h15	Glow your brand : Comment renforcer l'attractivité de la marque ?	
11h30 - 12h30	[SUCCESS STORY BOUYGUES TELECOM x ILLUIN TECHNOLOGY] Des Agents IA déployés à grande échelle sur plus de 30M d'appels clients / an pour révolutionner l'expérience client	
13h45 - 14h30	Delight on line. Expérience digitale et parcours omnicanal : les nouvelles voies de l'enchantement.	
14h45 - 15h30	Power up your performance : comment conjuguer Intelligence Artificielle, E-commerce, Super App, retail, RS et omnicanal ?	
15h45 - 16h30	Human touch reloaded. Automatisation, Gen IA, chatbots : quelle place pour la valeur ajoutée humaine ?	
16h45 - 17h30	La guerre de l'attention : se démarquer sur les réseaux sociaux dans un marché saturé	

MERCREDI 25 MARS 2026

09h30 - 10h15	Conférence AMARC. Cartographie des services réclamations : tous les chemins mènent au client	 
10h30 - 11h15	Rethink impact : quels sont les accélérateurs de changement, de mobilisation et de performance ?	
11h30 - 12h30	Antalis, Bankin', Testwe : activer les agents IA multicanaux comme levier de performance et de croissance	
14h00 - 14h45	Decode the new SEO ? GSO : la visibilité à l'ère des moteurs d'IA générative.	
15h15 - 16h00	Customer voice is the new boss. La Voix du Client, moteur d'amélioration et d'innovation.	
16h30 - 17h15	Content & Design first : Comment sublimer, informer, influencer, créer des récits et de la valeur ajoutée ?	

JEUDI 26 MARS 2026

09h30 - 10h15	Customer centricity, culture client : pour quoi faire ?	
10h30 - 11h15	Premium worlds : injecter les codes du luxe et de l'excellence dans les stratégies ?	
14h00 - 14h45	Personnalisation & considération : les deux moteurs de la confiance client	
15h15 - 16h00	Test & learn : activer les communautés et parler avec leurs codes	

AMPHITHÉÂTRE MOZART

MARDI 24 MARS 2026

10h00 - 10h50	Un service client 100% automatisé : mythe ou réalité ?	
11h00 - 11h50	Acquisition B2B : Pourquoi LinkedIn reste central malgré l'IA et l'automatisation !	
12h00 - 12h50	Comment Chopard identifie et exploite les comportements clients omnicanaux pour maximiser les ventes en magasin ?	
14h00 - 14h50	Comment préparer votre stratégie Google Ads en 2026	
15h00 - 15h50	Comment Rossignol soutient sa performance et l'expansion de sa gamme grâce au PIM	
16h00 - 16h50	L'Employee Advocacy réinventée : Atos et Servier — deux approches, un même enjeu — faire de l'expertise de vos collaborateurs le moteur de votre influence	

MERCREDI 25 MARS 2026

10h00 - 10h50	CX & P&L : comment transformer vos insights en arguments financiers	
11h00 - 11h50	Relation client à l'ère de l'Agentique : les nouveaux cas d'usage complexes au cœur de vos métiers	
14h00 - 14h50	Moins d'humains, plus d'humanité ? Les 3 transformations de l'IA dans l'Expérience Client avec Zoom	
15h00 - 15h50	Ce que les IA pensent de votre marque : le nouveau pouvoir de la Voix du Client	
16h00 - 16h50	Short-content vidéo en 2026 - Du Scroll à la Vente	

JEUDI 26 MARS 2026

14h00 - 14h50	Influence B2B : moins d'égo, plus de valeur	
---------------	---	--

PLANNING DES CONFÉRENCES EXPERTS

#All4CustomerParis

AMPHITHÉÂTRE VERDI

MARDI 24 MARS 2026

10h00 - 10h50	Comment augmenter vos ventes grâce à l'IA ?	
11h00 - 11h50	Agents IA conversationnels & vocaux : la fin des centres de contact traditionnels... et le début de l'entreprise automatisée ?	
12h00 - 12h50	L'IA agentique et l'avenir de l'expérience client sur WhatsApp	
14h00 - 14h50	De l'interaction à la prise de décision : l'IA qui assiste, analyse et transforme l'expérience client	
15h00 - 15h50	Tempêtes émotionnelles, apprenez à naviguer dans les eaux troubles de la relation client !	
16h00 - 16h50	La fin des silos : comment Decathlon a unifié l'ensemble de ses interactions clients	

MERCREDI 25 MARS 2026

10h00 - 10h50	Tarkett & Talkdesk : Les secrets d'un déploiement CX «Fast-Track» sur 3 continents Comment moderniser 16 pays en 9 mois grâce au partenariat Talkdesk & Tarkett	
11h00 - 11h50	[AGENT ANALYZER] Superviser et monitorer les Agents IA dans les parcours client, de la conception à la production	
12h00 - 12h50	De la voix à l'IA agentique : construire un centre de contact souverain, performant et humain	
14h00 - 14h50	Construisez votre agent IA vocal en live — avec un focus spécial sur la doctrine juridique de l'IA (85 % construction pratique • 15 % cadre juridique IA)	
15h00 - 15h50	Quand l'IA redonne du souffle (et du sens) à la relation client !	
16h00 - 16h50	Comment une IA actionnable transforme concrètement la relation client ? Retours d'expérience	
17h00 - 17h50	CX Trends 2026 : Brillez à l'ère de l'IA	

JEUDI 26 MARS 2026

10h00 - 10h50	RCS + IA Agentique : le nouveau standard du messaging client	
11h00 - 11h50	Vision, Instruments, Pratique : La méthode V.I.P pour garantir l'exécution de votre stratégie client	

MARDI 24 MARS 2026

	MASTERCLASS 1	MASTERCLASS 2	MASTERCLASS 3
10h00 - 10h45	 Réinventer l'acquisition client à l'ère de l'IA : stratégie, leviers et pièges à éviter	 Roadmap 2026 pour une stratégie créative en social ads	
11h00 - 11h45	 Comment construire une stratégie vidéo différenciée à l'ère de l'IA ? Méthodologie, outil et retour d'expérience du Groupe Alstom	 Avatar IA : Et si votre prochain ambassadeur de marque était un avatar ?	 De la prospection au pipeline : Transformer la lead gen en moteur de croissance avec Zoho
12h00 - 12h45	 Les LLMs, le grand basculement	 Customer Data Platform : le secret incroyablement puissant des emails ultra-personnalisés	 De la voix à la valeur : méthodologie, éthique et anthropomorphisme
14h00 - 14h45	 Transformer vos clients en moteur d'acquisition : découvrez la Smart Loyalty	 Vos clients ne vous disent pas tout : comment les neurosciences révèlent une nouvelle data client	 Ère Agentique : révolutionnez vos processus métier !
15h00 - 15h45	 Écrire pour Google hier, écrire pour l'IA aujourd'hui : quelles conséquences pour votre acquisition ?	 Tendances vidéo 2026 : ou comment remporter la bataille de l'attention	 IA Générative : comment faire évoluer les usages et la performance des conseillers grâce à un véritable Copilot « Métier », créateur de valeur
16h00 - 16h45	 «Demain, c'est loin !» : Panorama des tendances sociétales 2026 et grands récits à explorer pour vos marques	 Google, IA, avis clients : qui décide VRAIMENT de votre visibilité locale en 2026 ?	 Le conseiller augmenté : comment générer +30 % de productivité et transformer votre service client en moteur business

PLANNING DES MASTERCLASS

#All4CustomerParis

MARDI 24 MARS 2026

	MASTERCLASS 5	MASTERCLASS 6	MASTERCLASS 7
10h00 - 10h45	 De la Dette d'Expertise à l'Intelligence Collective : Comment l'IA agentique transforme la fragmentation en avantage concurrentiel	 Faire de la Voix du Client, un levier stratégique d'engagement durable	
11h00 - 11h45	 IA agentique : et si votre base de connaissance devenait autonome ?	 Intelligence artificielle : quels impacts sur l'acquisition des compétences ?	
12h00 - 12h45	 La recette Carrefour : 700 000 questions clients répondues chaque année sur les réseaux sociaux, dont 35% pilotés par l'IA. Quand conseillers et IA travaillent main dans la main.	 Vos conversations de vente valent de l'or, encore faut-il les écouter	 IA dans les services managés : comment Sopra Steria transforme ses centres de services IT
14h00 - 14h45	 Comment inverser votre courbe de joignabilité	 La fin de la guerre des prix : quand l'IA vocale et la data réseau transforment la comparaison en préférence	 Transcrire des millions d'appels clients en conformité RGPD, sans sacrifier la performance : le retour d'expérience du groupe EDF
15h00 - 15h45	 IA & Relation Client : Réinventer la formation des conseillers		 Objectif 10k résolutions par mois : la feuille de route IA de WeCasa avec Fin
16h00 - 16h45	 Le market research : le grand oubli de l'expérience client ? Réconciliez ces deux mondes pour piloter votre croissance.	 IA, Voix et Relation Client : comment SNCF Connect & Tech transforme l'expérience à grande échelle	 Comment créer plus de valeur avec vos campagnes de leads dès demain !
17h00 - 17h45	 BPQ, IA et Humain : le laboratoire de la performance client de 2030		

PLANNING DES MASTERCLASS

#All4CustomerParis

MERCREDI 25 MARS 2026

	MASTERCLASS 1	MASTERCLASS 2	MASTERCLASS 3
10h00 - 10h45	 Réinventer l'expérience client : la stratégie omnicanale de Devred 1902	 IA & GEO : Devenir la source de référence des LLMs (ChatGPT, Gemini, Perplexity...)	 Penser son centre de contact pour garantir aux clients un parcours personnalisé et efficient.
11h00 - 11h45	 Sécurité des paiements en France : renforcer la confiance et améliorer l'expérience client grâce à l'écosystème collaboratif	 Search, LLM, Maps : le trio gagnant de la domination locale	 Edenred x Foundever : L'humain augmenté au cœur de l'expérience client, soutenu par l'IA agentique et la data
12h00 - 12h45	 Qualiweb x Airpanel : la révolution des panels d'IA pour tester vos interactions clients	 Influencer et veiller les LLM : le nouvel enjeu des marketers	 Automatisation du traitement des emails : comment KIABI a conquis les conseillers et augmenté la satisfaction des clients
14h00 - 14h45	 Sylius et Positive User au service d'une expérience e-commerce personnalisée en temps réel.	 Doc to video : Et si vous pouviez transformer vos documents et pages web en vidéos avec l'IA ?	 Optimiser le selfcare et la satisfaction client grâce à l'IA : L'exemple Fnac Darty et DialOnce
15h00 - 15h45	 Upsell, Cross-sell : Et si le support devenait votre meilleur levier de croissance ? Avec Zendesk, Partoo & Ringover	 IA & GEO : Devenir la source de référence des LLMs (ChatGPT, Gemini, Perplexity...)	 Exploiter vos enquêtes pour une relation client agile : méthodes & retours d'expérience concrets
16h00 - 16h45	 LinkedIn : après l'effondrement du reach, le temps du reset		
17h00 - 17h45	 Comment les médias et les plateformes d'affiliation mettent tout en œuvre pour maintenir la performance : comment se réinventer ?		

PLANNING DES MASTERCLASS

#All4CustomerParis

MERCREDI 25 MARS 2026

	MASTERCLASS 5	MASTERCLASS 6	MASTERCLASS 7
10h00 - 10h45	 SatisFactory Speech Analytics : L'IA au service de la performance et du coaching augmenté	 Business RCS for Business : l'innovation d'Orange Business qui révolutionne les parcours clients.	 Le pouvoir caché de la connaissance : Boursobank & Mayday révèlent l'impact business
11h00 - 11h45	 Comment Axialys garantit la continuité des appels d'urgence 18-112 en situation extrême ?		kiamo Boulanger : comment allier performance, innovation et expérience client grâce à Kiamo & l'IA
12h00 - 12h45	elium Docaposte x Elium : Scaler son service client sans augmenter les coûts grâce au knowledge management et à l'IA	 GENESYS Perspectives 2027 : Les générations X, Y, Z face à l'IA dans l'expérience client — Impacts sur les cas d'usages et les parcours relationnels avec les marques	 aircall De la gestion des volumes à l'excellence opérationnelle : le nouveau standard du support client
14h00 - 14h45	 Comment déployer une (vraie !) culture client au sein d'un constructeur automobile ? Retour d'expérience de VOLVO Cars France		 Greenbureau RCS : digitalisez vos appels, boostez votre recouvrement et générez plus de leads
15h00 - 15h45	 Masterclass : Le pouvoir de l'IA Agentique CX avec Reply et Amazon Connect (AWS)	apenday  Chaque interaction compte, créez de la valeur et de l'engagement sur le canal choisi par le client — Le cas Fnac Darty	 Feedae Quality monitoring + satisfaction client : et si vous mesuriez enfin les deux en même temps ?
16h00 - 16h45	 SPEAKYLINK L'assistance visuelle comme levier de satisfaction clients et agents: retours croisés Loxam & Bosch Siemens	manifone  Plateforme d'IA vocale de Manifone : démos et use cases aux plus hauts niveaux de performance du marché	NiCE Agentice AI & CX : passer du concept à l'impact business

JEUDI 26 MARS 2026			
	MASTERCLASS 1	MASTERCLASS 2	MASTERCLASS 3
11h00 - 11h45	 Avatar IA : Et si votre prochain ambassadeur de marque était un avatar ?		 Du messaging au self-service intelligent : transformer les parcours digitaux en véritables moteurs de croissance
	MASTERCLASS 5	MASTERCLASS 6	MASTERCLASS 7
10h00 - 10h45	 A l'ère de l'IA, comment rester maître du jeu ?	 Les tendances de la Relation Client 26 : confiance, efficacité et cohérence	
11h00 - 11h45	 La relation client interne, levier de performance collective		

AGORA BEETHOVEN

MARDI 24 MARS 2026

11h00 - 11h30	Révolutionnez votre Centre de Contact et Back Office grâce à la Planification Intelligente des Ressources et des Tâches	VERINT
11h45 - 12h15	IA agentique & agents conversationnels : la nouvelle génération du service client	NiCE
12h30 - 13h00	Zéro friction, impact maximum : La nouvelle équation IA pour la Relation Client	
14h00 - 14h30	Agent augmenté : de la promesse à la réalité opérationnelle	AVAYA
14h45 - 15h15	Le futur de la relation client : IA, Data et CRM au service de votre croissance	
15h30 - 16h00	CMO B2B en 2026 : Prouver votre impact sur le chiffre d'affaires	

MERCREDI 25 MARS 2026

10h15 - 10h45	Déployer une IA performante et totalement explicable au service des métiers et des clients : retour d'expérience et bonnes pratiques	Miralia
11h00 - 11h30	Voicebot : Panoramas des solutions existantes + Guide pratique de mise en place	
11h45 - 12h15	Evaluer 100% des conversations clients utiles ? Renault l'a fait.	Tersea
14h00 - 14h30	Les 10 douleurs secrètes - ou pas - des professionnels de l'expérience client (et comment les guérir).	AVAYA
14h45 - 15h15	IA agentique & agents conversationnels : la nouvelle génération du service client	NiCE
15h30 - 16h00	All-In-One vs Best-of-Breed : le Grand Débat que Personne n'ose Vraiment Ouvrir.	VERINT
16h15 - 16h45	Standardiser la qualité de service sans déshumaniser la relation client	

JEUDI 26 MARS 2026

10h15 - 10h45	Et si vous pouviez créer une version IA de vos propres clients... pour entraîner vos équipes ?	
---------------	--	--

AGORA CHOPIN

MARDI 24 MARS 2026

10h15 - 10h45	GEO - Retour d'expérience Cdiscount : apparaître dans les carrousels produits ChatGPT	meteoria
11h00 - 11h30	Des équipes terrain mieux formées, des clients plus fidélisés : découvrez comment Amorino forme son réseau de franchisés et améliore son expérience client	beedeez
11h45 - 12h15	Pourquoi l'audio digital coche-t-il toutes les cases marketing ?	SAO ^{OTI} Audio Sales Advanced Technology
14h00 - 14h30	La voix du client, pilier stratégique de la marque	Skeepers
14h45 - 15h15	De la satisfaction au ROI : faites de vos clients votre canal d'acquisition n°1	yuccan
15h30 - 16h00	Qualicontact x Amabis : Cas d'usage quand Amabis se met au service du Fundraising	amabis Donner du sens à la data client
16h15 - 16h45	Data Quality : Le carburant invisible de votre conversion omnicanale.	PIMALION Soyez certain de votre

MERCREDI 25 MARS 2026

10h15 - 10h45	IA & marketing-sales : moins d'administratif, plus de business	orsys FORMATION
11h00 - 11h30	Openkey : L'open data à portée de clic	openkey
14h00 - 14h30	Les 5 erreurs data qui faussent vos prises de décision marketing	amabis Donner du sens à la data client
14h45 - 15h15	5 conseils pour enfin réussir la mise en place d'une CDP (Customer Data Platform) souveraine!	smartprofile

JEUDI 26 MARS 2026

09h30 - 10h00	Quand l'IA devient un canal d'acquisition : de la citation à l'achat	rankwell J'ai fait mes comptes
10h15 - 10h45	Fin de l'ère du «Burn Budget» : Comment l'union du Growth et du Nurturing crée une machine à cash durable.	Belacom Solutions de marketing omnicanal
11h00 - 11h30	Comment transformer la donnée Marketing en véritable levier business ?	Magileads
11h45 - 12h15	Stop aux catalogues d'outils. Place aux scénarios d'usage !	parade GROUPE
12h30 - 13h00	PrestaShop 9 : la checklist complète pour réussir sa migration e-commerce sans mettre en danger son chiffre d'affaires	adforall

09H30 - 10H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Conférence AFRC - Révélation dans la relation client : ce que l'IA a changé profondément.



L'arrivée de l'IA générative et des agents autonomes a révélé une transformation profonde : l'expérience client devient personnalisée en temps réel, cohérente sur tous les canaux et instantanée par défaut. L'automatisation intelligente prend désormais en charge une grande part des demandes simples, libérant l'humain pour les moments émotionnels, complexes et à forte valeur relationnelle. Comment cette nouvelle navigation « agentique » crée des standards inédits et impose aux entreprises de repenser leurs parcours, leurs organisations et leur rapport à la performance ?

Animateur :



Eric DADIAN - Président, AFRC

Intervenants :



Eric POUYES - Directeur De La Relation Client, GROUPE PIERRE & VACANCES CENTER PARC EUROPE



Stéphanie CHARLAIX - Directrice Du Customer Service, AIR FRANCE-KLM



Isabelle LAFONT - Global Head Of Consumer Care And Consumer Experience, L'ORÉAL

10H30 - 11H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Glow your brand : Comment renforcer l'attractivité de la marque ?



Entre innovation, identité, contenu, expérience, data, design et sens, comment piloter la transformation et la désirabilité de la marque à l'ère du digital, du storytelling émotionnel, des réseaux sociaux ... ?

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences Plénières

Intervenants :



Alexandre FAUVET - Executive Officer, LE COQ SPORTIF



Laura PHO DUC - Directrice General, 24S (LVMH)



Eleonore BAUDRY - Presidente, FIGARET

11H30 - 12H15 | ILLUIN TECHNOLOGY | GRAND AMPHITHÉÂTRE
[SUCCESS STORY BOUYGUES TELECOM x ILLUIN TECHNOLOGY] Des
Agents IA déployés à grande échelle sur plus de 30M d'appels clients / an pour
révolutionner l'expérience client



À travers l'analyse rétrospective du projet de BOUYGUES TELECOM, illustrée de nombreuses démos des plateformes ILLUIN

Dialogue et Analyze, revivez le déploiement à grande échelle d'innovations de pointe en IA agentique au coeur des assistants conversationnels omnicanaux de l'opérateur télécom.

Simon GIRAUDY, Directeur Stratégie, Outils et Innovation Relation Client de BOUYGUES TELECOM, vous fera entrer dans les coulisses de ce projet qui réinvente les parcours client, en revenant sur les aspects de conception innovante, de choix technologiques, et de bénéfices clients et métiers.

Parallèlement, Robert VESOUL, CEO d'ILLUIN Technology, mettra en lumière les tendances Agentic AI incontournables en 2026 qui transforment l'expérience client et font partie intégrante de la suite de produits d'IA de pointe d'ILLUIN Technology. Quand ILLUIN Dialogue embarque toutes les capacités nécessaires pour la conception et le déploiement d'Agents IA et assistants de pointe,

Agent Analyzer est la tour de contrôle des systèmes agentiques en production, qui supervise et sérénise leur déploiement à grande échelle.

Ensemble, les deux spécialistes insisteront également sur certains facteurs clés de succès du projet conversationnel à grande échelle, comme par exemple l'architecture multi-agents et composite AI en production (Agents spécialisés : facturation, offres, suivi client), et la mise au point d'une expérience vocale temps réel ultra qualitative soulignant la caractère innovant du projet, sans compromis sur la performance et l'expérience.

Animateur :



Robert VESOUL - CEO & Co-fondateur, ILLUIN TECHNOLOGY

Intervenant :



Simon GIRAUDY - Directeur Stratégie, Outils et Innovation Relation Client, BOUYGUES TELECOM

13H45 - 14H30 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Delight on line. Expérience digitale et parcours omnicanal : les nouvelles voies de l'enchantement.



Quand la fluidité technologique rencontre l'émotion client. Entre automatisation et personnalisation, comment créer des parcours réellement cohérents, sans rupture entre les canaux ? Quelles innovations permettent de rendre le digital plus humain et plus sensoriel ?

Animatrice :



Martine FUXA - Directrice Rédaction, MARKETING
/E-COMMERCE MAG/ RELATION CLIENT

Intervenants :



Maya CAMPESATO - Directrice De La Relation
Client, DKV MOBILITY



Isabelle RADICE - Head Of Experience Client,
SONEPAR



Marie-Christine BABIKIAN - Head Of Customer
Services & Dealer Network Customer Quality,
NISSAN

14H45 - 15H30 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Power up your performance : comment conjuguer Intelligence Artificielle, E-commerce, Super App, retail, RS et omnicanal ?



Explorer la synergie entre intelligence artificielle, CRM et parcours unifié. Focus sur les stratégies qui transforment l'expérience avec efficacité.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences
Plénières

Intervenants :



Laurent BACQUAERT - Directeur Digital Et
Marketing Client, GRAIN DE MALICE



Regis PENNEL - Directeur E-Commerce, GALERIES
LAFAYETTE



Ariya BANOMYONG - President / Ex.Ceo, ALLIANCE
FRANCAISE BANGKOK / LINE THAILANDE

15H45 - 16H30 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Human touch reloaded. Automatisation, Gen IA, chatbots : quelle place pour la valeur ajoutée humaine ?



Dans un monde d'interactions augmentées, quelles missions doivent rester humaines ? Comment redéfinir la complémentarité entre agents humains et agents virtuels pour maximiser la satisfaction et la confiance ?

Animateur :



Ludovic NODIER - Président Fondateur, ELU
SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE

Intervenants :



Laurent PLUCHON - Directeur De La Relation
Client, CHRONOPOST



Thibault DEUDON - Directeur De L'Expérience
Client Et De L'Organisation, COFIDIS



Christophe FAMECHON - Directeur Du Service Et
De L'Expérience Clients Grand Public, SFR

16H45 - 17H30 | METRICOOOL | GRAND AMPHITHÉÂTRE

metricool

La guerre de l'attention : se démarquer sur les réseaux sociaux dans un marché saturé

Dans un monde où le contenu est infini et où l'attention diminue constamment, se démarquer n'a jamais été aussi difficile. Cette keynote explore comment les marques peuvent construire une croissance durable.

S'appuyant sur une analyse approfondie du contenu et sur des données de performance réelles, elle montre comment transformer les insights en succès reproductibles.

Car dans l'économie de l'attention d'aujourd'hui, se démarquer n'est que le début. Rester pertinent, voilà ce qui fait réellement la différence.

Intervenante :



Sara MONTORIO CABELLO - PR, Events & Education Manager at Metricool, METRICOOOL

09H30 - 10H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Conférence AMARC. Cartographie des services réclamations : tous les chemins mènent au client



Quatre ans après sa précédente étude, l'AMARC dévoile une cartographie inédite des services réclamations, fondée sur les retours de 170 organisations adhérentes. Cette radiographie met en lumière les progrès et zones d'ombre : de la formalisation de la définition des réclamations à la mesure de la résolution au premier contact, en passant par les modalités de réponses. Elle pose un diagnostic clair et alerte sur les leviers d'amélioration, notamment la culture client, le pilotage et l'analyse des causes d'insatisfaction, encore trop peu systématiques. Une conférence essentielle pour tous ceux qui veulent transformer les "pépins" en véritables "pépites" au cœur de leur relation client.

Animatrice :



Marie-Louis JULLIEN - Délégué Général, AMARC

Intervenants :



Laetitia GABRIEL LANQUE - Directrice Satisfaction, GROUPE MALAKOFF HUMANIS



Diane BEUCLER - Colonel - Adjointe Au Chef De La Division Des Signalements Et De La Déontologie, INSPECTION GÉNÉRALE DE LA GENDARMERIE NATIONALE



Thierry SUQUET - Directeur Expérience Client, VOLKSWAGEN

10H30 - 11H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Rethink impact : quels sont les accélérateurs de changement, de mobilisation et de performance ?



Démontrer comment la responsabilité peut rimer avec rentabilité. Place à une communication à impact positif, alignée avec les valeurs des générations de consommateurs.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences Plénières

Intervenants :



David BERNARD BRET - Vp Marketing & Corporate Social Responsibility, WARNER BROS DISCOVERY SPORTS EUROPE



Mathilde HUNOU - Directrice France Et Belgique, STUDAPART



Helene DRAOULEC - Chief Marketing Officer, PHENIX

11H30 - 12H30 | YAMPA | **GRAND AMPHITHÉÂTRE**



Antalis, Bankin', Testwe : activer les agents IA multicanaux comme levier de performance et de croissance

Antalis, Bankin' et Testwe expliquent comment ils ont activé des agents IA pour en faire un véritable levier de performance opérationnelle et de croissance. De la vente au recouvrement, au-delà de l'automatisation, l'enjeu est clair : améliorer les SLA, réduire les coûts opérationnels et renforcer la satisfaction client. En connectant les agents aux outils métiers et en les pilotant avec des KPI précis, ces entreprises B2C et B2B sont passées du test à l'industrialisation. Thierry Spencer, expert reconnu de la relation client et auteur du blog Sens du client, apportera son regard sur ce que l'ère des agents IA change réellement pour l'expérience client et les standards de performance. Un échange concret pour comprendre comment transformer la relation client en avantage compétitif durable.

Animateur :



Marin HUET - Directeur Général, YAMPA

Intervenants :



Philippe MENILLET - Directeur Digital Groupe, ANTALIS



Clément RÉGNIER - Directeur Général, TESTWE



Jérémy CORBET - Responsable des Opérations, BANKIN



Thierry SPENCER - Auteur, SENS DU CLIENT

14H00 - 14H45 | **ALL4CUSTOMER PARIS** | **GRAND AMPHITHÉÂTRE**



Decode the new SEO ? GSO : la visibilité à l'ère des moteurs d'IA générative.

Décoder les nouveaux algorithmes et les navigateurs, porte d'entrée pour exister. A l'heure où les moteurs de recherche ont intégré l'Intelligence artificielle, comment adapter le contenu, la data et la tonalité pour rester visible et influent. La GEO GSO vise à optimiser le contenu pour qu'il soit utilisé comme source par les moteurs de recherche IA. Le Generative Engine Optimization (GEO) est devenu un sujet prépondérant dans le monde du marketing digital et du référencement naturel.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences Plénières

Intervenants :



Loic HELIAS - Head Of Seo, DECATHLON



Laetitia FERRANDO - Ai Transformation Director, LEBONCOIN



Aurélie FLIEDEL - Marketing Lead / Auteur / Community Builder, ALAN (EX) / TECH LEADERS

15H15 - 16H00 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Customer voice is the new boss. La Voix du Client, moteur d'amélioration et d'innovation.

De l'écoute à l'action : comment transformer les signaux faibles en leviers d'évolution. Alors que les clients s'expriment moins directement, comment détecter, analyser et interpréter les nouveaux langages de l'insatisfaction (silence, comportements, signaux faibles) ? Comment faire de cette voix du client un moteur d'innovation continue et de différenciation durable ?

Animateur :



Thierry SPENCER - BLOGUEUR, SENS DU CLIENT

Intervenants :



Eudes DE VILLIERS - Directeur Expérience Clients & Opérations Marketing, ROCHE DIAGNOSTICS FRANCE



Jean-Philippe RODET - Directeur Expérience Consommateurs, VEOLIA



David DESOUCHES - Directeur Service Clients, CARGLASS

16H30 - 17H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Content & Design first : Comment sublimer, informer, influencer, créer des récits et de la valeur ajoutée ?

Explorer comment surprendre et amplifier la notoriété, les ventes et la pertinence des marques pour des consommateurs qui veulent soutenir des choses qui font vraiment la différence.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences Plénières

Intervenants :



Julie DEFFONTAINES - Directrice Marketing, DISONS DEMAIN - MEETIC EUROPE



Vincent AVANZI - CHIEF POETIC OFFICER, PLUME DU FUTUR



Timoti AUSCHER - Chief Brand And Design Officer, PMU



Clara LESAULNIER - Head Of Brand & B2b Marketing, SANTEVET



Marc BUREAU - Head Of Packaging Development & Innovation, DIPTYQUE

09H30 - 10H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Customer centricity, culture client : pour quoi faire ?

Du discours à la réalité : faire de la culture client un levier de performance et d'engagement collectif. Comment la culture client peut-elle redevenir un avantage concurrentiel tangible, au-delà des injonctions ? Comment mesurer et faire vivre la culture client à tous les niveaux de l'organisation ?

Animatrice :



Florence BOUCHOT - Responsable Culture Clients,
FDJ UNITED

Intervenants :



Delphine RHODES - Directrice Relation Client,
BEST WESTERN FRANCE



Sébastien MASSERET - Garant Promesses Aux
Clients Monde, MICHELIN



Sophie HESSEL - Responsable Culture Et
Expérience Client, AXA FRANCE

10H30 - 11H15 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Premium worlds : injecter les codes du luxe et de l'excellence dans les stratégies ?

S'inspirer des standards du luxe pour renforcer l'attractivité. Storytelling, exigence, design et reconnaissance clients, personnalisation deviennent les drivers d'une marque à haute valeur perçue.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences
Plénières

Intervenants :



Marie TISSERANT - Directrice Générale,
TISSERANT ART ET STYLE



Mélanie HUBERT - Directrice de la Communication
et des Relations Publiques, Ritz Paris



Flore BASTIDE - Global Retail Training Director,
GIVENCHY

14H00 - 14H45 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Personnalisation & considération : les deux moteurs de la confiance client



Les technologies permettent d'affiner la personnalisation, mais c'est la capacité humaine à donner du sens à chaque détail qui crée l'émotion. Dans un monde saturé d'automatisation, la vraie différence se joue dans l'attention portée à chacun. En face-à-face comme à distance, comment faire de la personnalisation un geste de reconnaissance et de la considération un avantage concurrentiel décisif ?

Animateur :



Thierry SPENCER - BLOGUEUR, SENS DU CLIENT

Intervenants :



Arnaud CAILLON - Directeur Data Crm & Ebu-siness, NESPRESSO



Carol GEISMAR - Présidente, CYCLABLE



Carole BRION - Directrice Service Clients France, CARREFOUR

15H15 - 16H00 | ALL4CUSTOMER PARIS | GRAND AMPHITHÉÂTRE

Test & learn : activer les communautés et parler avec leurs codes



Du gaming, de l'influence, de la Wow Experience... la gen z redéfinit les codes de l'engagement. Comment les marques deviennent des médias. Comment co-crée avec les ambassadeurs, les communautés, les réseaux sociaux et créer des liens incontournables avec ses clients.

Animatrice :



Cécile DELETTRE - Responsable Des Conférences Plénières

Intervenants :



Thomas PREVOT - Directeur Des Operations France, CRYPTO.COM



Sophie LEPEU BENKEMOUN - Chief Marketing & Digital Officer, MAISON 123



Julian CLOBUS - Directeur Product Marketing & Brand, VISA FRANCE BENELUX

10H00 - 10H50 | INTELClA | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Comment augmenter vos ventes grâce à l'IA ?

Loi sur le démarchage téléphonique, coût d'acquisition en forte augmentation, ... : pour accroître ses ventes aujourd'hui, les anciennes formules qui ont fait recette pendant des années ne suffisent plus. Les exigences de plus en plus accrues des clients et prospects transforment l'acte de vente en un réel exercice de personnalisation poussée de la compréhension du besoin, du discours du conseiller, de la proposition de vente et du closing.

Pour être performant dans la télévente, Intelcia a opté pour une approche innovante qui intègre l'intelligence artificielle (IA) au parcours de vente (vente assistée par l'IA) : leads hyper-qualifiés, Sparring Partner IA pour la formation des conseillers clients, assistance en temps réel (in-call) du conseiller, voicebot, automatisation du post-appel, sécurisation des ventes. Toutes les briques de la création de valeur sont retravaillées pour maximiser les opportunités de vente.

Rejoignez-nous à l'Amphithéâtre Verdi, mardi 24 mars 2026, de 10H à 10H50, pour découvrir comment Intelcia a mis en place des parcours innovants de vente pour ses nombreux clients dans le Retail, les Telco, l'Assurance, l'E-commerce, l'Energie, ...

Intervenants :

- Frédéric BREBION - Directeur Commercial & Développement, INTELClA
- Hanaa SADOUK - Directrice Evolucion France, INTELClA

10H00 - 10H50 | OUTSOURCIA | AMPHITHÉÂTRE MOZART



Un service client 100% automatisé : mythe ou réalité ?

À l'heure où l'intelligence artificielle dans les services clients est trop souvent résumée aux seuls chat et call-bots remplaçant les conseillers, cette table ronde explorera autour de témoignages concrets et de retours d'expériences les bons et mauvais usages de l'automatisation, ce que nous pouvons attendre de dispositifs hybrides, quels sont les critères d'arbitrage pertinents sur la place à réserver à l'humain dans les parcours client, quelles sont les technologies pertinentes plus précisément que le mot valise «IA».

Animateurs :

- Chloé BEAUVALLET - Directrice générale, OUTSOURCIA GROUP
- Amina DAHAK - Directeur des projets IT, CAPTUREDOC

11H00 - 11H50 | LINKFORCE | AMPHITHÉÂTRE MOZART

Acquisition B2B : Pourquoi LinkedIn reste central malgré l'IA et l'automatisation !

Le paradoxe de 2026 : quand la technologie sature le canal, la relation redevient la clé...

En 2026, LinkedIn a achevé sa mue. Ce n'est plus un terrain d'expérimentation ou un canal « innovant », mais un écosystème mature, saturé par l'inflation des messages et la multiplication des contenus générés par l'IA.

Conséquence directe : l'attention de vos prospects s'est effondrée et les taux de réponse stagnent pour ceux qui s'obstinent à « forcer » le volume.

Pourtant, LinkedIn n'a jamais été aussi stratégique. Dans un monde de bruits numériques, c'est là que se construisent les relations professionnelles durables, la crédibilité et la recommandation qui font basculer les décisions d'achat B2B.

Ce que vous allez découvrir :

S'appuyant sur 7 années d'expertise terrain et des milliers de campagnes menées chez Linkforce, cette conférence propose une lecture lucide et opérationnelle des nouvelles conditions de performance :

L'évolution des parcours d'achat : Pourquoi les stratégies d'hier ne produisent plus de résultats et comment LinkedIn s'intègre désormais dans les logiques de recommandation des LLM (IA).

La fin de la personnalisation « industrielle » : Comprendre les limites de l'automatisation grand public et identifier ce qui déclenche encore un échange réel et un rendez-vous qualifié en 2026.

La convergence Contenu & Prospection : Comment faire travailler l'IA et l'automation non pas pour spammer, mais pour amplifier votre présence et marquer les esprits au bon moment.

Preuves par l'image : Analyse de cas concrets Linkforce avec des comparaisons « Avant / Après » pour illustrer les leviers qui changent réellement la donne.

Intervention de Hugo LACROIX, copywriter LinkedIn de Jean-Pierre Nadir.

L'objectif : Passer des effets d'annonce à une méthode rigoureuse. Cette session est destinée aux décideurs B2B qui ont compris que la performance en 2026 ne passe plus par la visibilité brute, mais par la capacité à piloter intelligemment leur réseau pour transformer la saturation technologique en opportunité business.

Pourquoi assister à cette session ?

Pour sortir de la logique du « toujours plus » et adopter les clés de lecture qui performent.

Animateurs :

- Chloé CHAIX - Directrice générale, LINKFORCE
- Anthony ARIMBELLI - Head of B2B Acquisition, LINKFORCE

Intervenants :

- Hugo LACROIX - Copywriter de Jean-Pierre Nadir, LINKFORCE
- Milad NOURI - CEO, L2C GROUP

11H00 - 11H50 | TALKR.AI | AMPHITHÉÂTRE VERDI

Agents IA conversationnels & vocaux : la fin des centres de contact traditionnels... et le début de l'entreprise automatisée ?



Le service client n'est plus un centre de coût - il devient un centre de profit.

Au-delà du support, du marketing et des ventes, les Agents IA transforment l'entreprise dans son ensemble en automatisant les processus de bout en bout et en générant une valeur business mesurable.

L'ère de l'industrialisation de l'IA est arrivée : performance scalable, efficacité opérationnelle et ROI tangible.

Au programme : démonstration de la plateforme TALKR et de ses Agents IA, ainsi que des cas d'usage opérationnels déjà en production à échelle industrialisée.

Intervenants :

- Georgi MEDZHIDILIEV - COO, ANYTECH 365
- Katya LAINÉ - Co-founder & CEO, TALKR.AI
- Pascal LAINÉ - Co-founder & CTO, TALKR.AI

12H00 - 12H50 | BESPOKE | AMPHITHÉÂTRE MOZART

Bespoke

Comment Chopard identifie et exploite les comportements clients omnicaux pour maximiser les ventes en magasin ?

Si l'exposition média est souvent digitale, la conversion finale reste majoritairement physique. Comment réconcilier ces deux mondes pour mesurer et optimiser le véritable ROI de vos campagnes ?

Découvrez la méthodologie que nous avons déployée pour Chopard, structurée en 3 étapes clés :

L'Amont (La Fondation Data) : Comment capter, réconcilier et automatiser la remontée des conversions offline vers les plateformes publicitaires pour nourrir efficacement les algorithmes.

Les Enseignements (Le Cœur Stratégique) : Comment décoder la donnée pour comprendre les parcours hybrides : cartographie des comportements omnicaux, mesure des taux de concrétisation par canal et par pays, et définition d'un CPA cible global réaliste.

L'Activation (La Performance) : Comment traduire ces insights en actions médias concrètes : avec le rôle clé du cadrage stratégique pour optimiser des leviers clés (comme la concrétisation des Book an Appointment) et réallouer vos budgets au service des ventes en boutique.

Animateur :

- Malo DOUART - Expert Data & Analytics, BESPOKE

12H00 - 12H50 | INFOBIP | AMPHITHÉÂTRE VERDI



L'IA agentique et l'avenir de l'expérience client sur WhatsApp

Rejoignez les équipes d'Infobip et de Meta pour « Agentic AI & the Future of CX on WhatsApp », une session dédiée à l'impact de l'Agentic AI sur l'expérience client au sein de l'application de messagerie la plus utilisée au monde. Découvrez des cas d'usage concrets, explorez les dernières innovations de WhatsApp Business et voyez comment l'IA générative et agentique permet aux marques de créer des parcours conversationnels plus intelligents et intuitifs. Ne manquez pas cette opportunité d'élever votre stratégie CX et de libérer tout le potentiel de WhatsApp en tant que canal d'engagement nouvelle génération !

Intervenants :

- Pauline NOYON - Conversational Expert, INFOBIP
- Guillaume CAVAROC - Business Director - Luxury, Retail & E-commerce, META

14H00 - 14H50 | ADPREMIER | AMPHITHÉÂTRE MOZART



Comment préparer votre stratégie Google Ads en 2026

L'IA ne se contente plus d'optimiser vos campagnes, elle redéfinit complètement la façon de performer.

Aujourd'hui, Google accélère avec son Power Pack: Performance Max,

Demand Gen, YouTube Shorts et les nouveaux leviers

AI Max pour capter l'attention, convertir plus vite et mieux exploiter la donnée.

Nous verrons comment Asset Studio, l'outil de création visuelle intégré à

Google Ads, transforme vos assets en véritables moteurs de performance, et comment vos données deviennent une arme décisive pour dominer les enchères.

Cette conférence n'est pas une veille produit : c'est un mode d'emploi pour activer les nouveaux leviers de croissance, dès maintenant.

Animateurs :

- Jonathan CAIL - Directeur Général Associé, ADPREMIER
- Romain GAUTHIER - Consultant et Référent Technique Google Ads, ADPREMIER



14H00 - 14H50 | ODIGO | AMPHITHÉÂTRE VERDI

De l'interaction à la prise de décision : l'IA qui assiste, analyse et transforme l'expérience client

Au-delà de l'automatisation, l'IA devient un véritable outil pour faciliter le quotidien des équipes et aider à la prise de décision. Autour de l'analyse des interactions, de l'assistance en temps réel et de l'écoute de la Voix du Client, cette table ronde met en lumière des cas d'usages où l'IA simplifie le quotidien des conseillers tout en renforçant la satisfaction et la performance métier grâce à l'amélioration de la connaissance client. Découvrez, avec des retours terrains concrets, comment améliorer simultanément l'efficacité opérationnelle, l'expérience collaborateur et la qualité de service.

Animatrice :

- Anne-Charlotte CHOQUET - Customer Success Manager, GROUPE ODIGO

Intervenants :

- Valérie SALMON - Directrice du Service Client, SHIMADZU FRANCE
- Dominique FERRER - Customer Behavior Analyst - Customer Insight Dpt, AIR FRANCE

15H00 - 15H50 | AKENEO | AMPHITHÉÂTRE MOZART



Comment Rossignol soutient sa performance et l'expansion de sa gamme grâce au PIM

Dans un contexte de croissance internationale et d'extension de gamme, Groupe Rossignol a structuré un socle data solide pour accompagner ses ambitions B2B et B2C.

Lors de cette conférence, découvrez comment Rossignol a centralisé et gouverné ses données produits avec Akeneo Product Cloud, en intégrant le PIM au cœur d'un SI complexe.

Au programme :

Structuration et gouvernance des données produits
Intégration avec l'ERP et les systèmes existants
Autonomisation des équipes métiers
Réduction des délais de publication (de 1 jour à 1 heure)
Premiers cas d'usage IA pour gérer des matrices produits complexes

Un retour d'expérience concret sur la manière dont un PIM devient un levier de performance, d'agilité et d'innovation continue.

Animateurs :

- Claire PENANGUER - Marketing Manager - EMEA South, AKENEO
- Romain BETHYS - Account Executive, AKENEO

Intervenants :

- Cyril SCELLES - Sales Director, AKENEO
- Clément AUMAND - Product Data Manager, ROSSIGNOL GROUP
- Mohamed LAROUSSI - Directeur Business, DECADE

15H00 - 15H50 | ELOQUANT | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Tempêtes émotionnelles, apprenez à naviguer dans les eaux troubles de la relation client !

Sommes-nous arrivés à la fin du client ROI pour entrer dans l'ère du client tyran ?

Le niveau d'exigence des clients ne cesse d'augmenter : dictat du « tout, tout de suite », demande de reconnaissance et de personnalisation ... Les équipes doivent gérer des émotions plus fortes, plus fréquentes, et parfois déroutantes. Comment rester en phase avec ces émotions exacerbées ? Comment s'en servir pour créer une vraie différence, en particulier sur des marchés où les offres sont de plus en plus similaires ?

Une autre question se pose : doit-on vouloir garder tous les clients à tout prix, ou poser des limites claires pour protéger la relation et les collaborateurs ?

Enfin, face à la hausse des incivilités, quelles solutions concrètes permettent de réduire les tensions et de les transformer en opportunités de reconnexion ? En 45 minutes, nos intervenants partageront leurs bonnes pratiques (fiches émotions, coaching...) et stratégies (profiling client, VIPisation...) pour garder le cap d'une relation client de plus en plus chahutée.

Animateur :

- Frédéric CANEVET - Responsable marketing projets digitaux et bots, ELOQUANT

Intervenant :

- Daniel RAY - Enseignant chercheur - Auteur, GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT
- Valérie IMBERT - Responsable des opérations, SOLLY AZAR
- Christophe FAMECHON - Directeur du Service et de l'Expérience Clients Grand Public, SFR

16H00 - 16H50 | SPRINKLR | AMPHITHÉÂTRE VERDI



La fin des silos : comment Decathlon a unifié l'ensemble de ses interactions clients

Découvrez comment Decathlon a unifié l'ensemble de ses interactions clients au sein de la plateforme Sprinklr, intégrant tous ses points de contact afin de construire une vision client véritablement unifiée.

Nos intervenants dévoileront comment Decathlon a transformé sa gestion de la relation client en désengorgeant les canaux historiques (téléphone, email) grâce à une réorientation intelligente vers des parcours digitaux fluidifiés : Webform, Live Chat, WhatsApp, Messenger, mais aussi chatbots boostés à la GenAI.

Résultat :

une réduction massive des interactions à faible valeur ajoutée,
une rapidité de réponse accrue,
des clients plus autonomes,
et des équipes plus efficaces et productives.

Au cœur de cette transformation, Decathlon présentera son core model, une approche unifiée et standardisée, répliquable pays par pays qui accélère les déploiements internationaux et garantit une expérience client homogène sur l'ensemble des marchés.

Animateur :

- Valentin DURA - Lead Solutions Architect, SPRINKLR

Intervenants :

- Cécile SCHELFOUT - Digital Product Manager, DECATHLON
- Julien MOLVEAUX - Senior Engineering Manager, DECATHLON
- Michael DE ABREU - Lead Managed Services Consultant, SPRINKLR

CONFÉRENCES EXPERTS

MARDI 24 MARS 2026

#All4CustomerParis

16H00 - 16H50 | LIMBER | AMPHITHÉÂTRE MOZART

L'Employee Advocacy réinventée : Atos et Servier — deux approches, un même enjeu — faire de l'expertise de vos collaborateurs le moteur de votre influence



10H00 - 10H50 | FEEDIER | AMPHITHÉÂTRE MOZART



CX & P&L : comment transformer vos insights en arguments financiers

La CX génère de la valeur. Le problème, c'est que personne ne sait le démontrer en CODIR. Dans cette conférence, Marine Deck, CEO de CX Advisor, et François Forest, CEO de Feedier, posent un cadre clair : comment lire la CX à travers le prisme financier, quels indicateurs survivent à un arbitrage budgétaire, et comment l'IA permet aujourd'hui de passer de l'insight au business case en quelques minutes. Une session conçue pour les décideurs qui ont besoin que la CX parle le langage de leur direction, pas celui de leurs équipes.

Animateurs :

- François FOREST - CEO, FEEDIER
- Marine DECK - CEO, CX ADVISOR

10H00 - 10H50 | TALKDESK | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Tarkett & Talkdesk : Les secrets d'un déploiement CX «Fast-Track» sur 3 continents Comment moderniser 16 pays en 9 mois grâce au partenariat Talkdesk & Tarkett

Découvrez les secrets d'un projet «Fast-Track» sans aucun retard : 230 agents connectés, l'adoption de l'IA Agentique et déjà 200 000 appels traités. Une immersion concrète dans une synergie technologique et humaine qui redéfinit les standards de la CX internationale.

Intervenant :

- Maxime FOURMAINTRAUX - Directeur Demand, BI & Customer Service EMEA, TARKETT

11H00 - 11H50 | ILLUIN TECHNOLOGY | AMPHITHÉÂTRE VERDI



[AGENT ANALYZER] Superviser et monitorer les Agents IA dans les parcours client, de la conception à la production

À l'heure de la révolution agentique, le domaine de la Relation Client est particulièrement propice au déploiement de systèmes agentiques à grande échelle au cœur des parcours client des entreprises. Cela impose aujourd'hui de les monitorer et de les superviser.

Véritable tour de contrôle des systèmes agentiques, le module de supervision intégré

Agent Analyzer d'ILLUIN Technology permet de piloter en temps réel

la qualité des interactions, les temps de réponse, l'exécution des outils, le contrôle des comportements des Agents, la consommation et le coût des ressources, le tout dans le cadre de déploiement d'Agents à grande échelle.

En parallèle, l'outil intègre des capacités d'optimisation continue : amélioration des prompts, simulation de conversations et tests de robustesse face aux sujets sensibles, afin de

garantir performance, fiabilité et alignement métier des Agents IA déployés dans les parcours client.

Au travers de regards d'experts et de démos de Agent Analyzer, cet atelier vous permettra de :

Comprendre la nécessité de superviser les systèmes agentique pour maximiser l'apport de valeur
Alimenter vos réflexions en matière d'encadrement du déploiement d'Agents IA
Vous projeter sur vos propres cas d'usage Agentic AI
Identifier l'ensemble des bénéfices clients d'une telle solution (performance, usage des tools, garde-fous, consommation des ressources, gouvernance...)

Animateur :

- Marco BOUCAS - Technical Product Director, ILLUIN TECHNOLOGY

11H00 - 11H50 | ZAION | AMPHITHÉÂTRE MOZART



Relation client à l'ère de l'Agentique : les nouveaux cas d'usage complexes au cœur de vos métiers

En 2026, l'IA Agentique permet d'automatiser des cas d'usage complexes comme les contrats et garanties personnalisés, qui encore hier relevaient exclusivement de l'expertise humaine, sans compromis sur la fiabilité ni la performance. Grâce à son approche hybride, Zaion orchestre des agents spécialisés pour traiter ces demandes à fort enjeu métier et réglementaire, tout en garantissant le meilleur équilibre entre efficacité opérationnelle, qualité d'expérience client, maîtrise des coûts et objectifs de souveraineté.

À travers le retour d'expérience de la MNH, découvrez comment moderniser vos dispositifs pour les rendre plus performants ; passer de l'assistance à l'autonomie ; automatiser sans déshumaniser.

Intervenants :

- Franz FODÉRÉ - Président Fondateur, ZAION
- Anne REBULET - Account Manage, ZAION
- Audrey VAN HENTENRIJK - Directrice Générale Opérationnelle, ACCEFIL
- Emmanuel DE GASTINES - Directeur Stratégie et Transformation, MNH

12H00 - 12H50 | DIABOLOCOM | AMPHITHÉÂTRE VERDI



De la voix à l'IA agentique : construire un centre de contact souverain, performant et humain

Comment faire de son centre de contact un véritable levier de croissance ? La réponse à travers le témoignage d'AssurOne, acteur majeur du marché de l'assurance depuis 2004.

Découvrez comment chaque étape de l'interaction peut être optimisée grâce à la mise en place de la solution française Diabolocom : de la gestion automatisée des flux entrants et sortants à l'IA agentique, capable de guider la prise de décision en temps réel. Résultat : des conseillers et superviseurs qui savent quoi faire, quand et pourquoi, avec une plateforme complète, souveraine et augmentée par l'IA.

Intervenant :

- Paul-Henri CHABROL - Directeur Digital, Data & Technologies, ASSURONE
- Constance HENRY - Head of Customer Operations, DIABOLOCOM
- Rémi GUINIER - Head Of AI Product, DIABOLOCOM

14H00 - 14H50 | VOCALCOM | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Construisez votre agent IA vocal en live — avec un focus spécial sur la doctrine juridique de l'IA (85 % construction pratique • 15 % cadre juridique IA)

Participez à une conférence immersive durant laquelle nous construirons en direct un agent IA vocal, étape par étape. Cette session, majoritairement pratique, vous permettra de comprendre concrètement comment concevoir, configurer et déployer un agent IA conversationnel capable d'interagir avec vos clients.

Un focus spécifique sera également consacré aux enjeux juridiques de l'IA, afin de vous donner les bases essentielles pour développer et utiliser ces technologies dans un cadre conforme et responsable.

Animateur :

- Oumar NDIAYE - Global Head of Marketing, Growth & Demand Gen, VOCALCOM



14H00 - 14H50 | ZOOM | AMPHITHÉÂTRE MOZART

Moins d'humains, plus d'humanité ? Les 3 transformations de l'IA dans l'Expérience Client avec Zoom

Alors que l'IA transforme radicalement les centres de contact, la véritable révolution ne réside pas dans le remplacement de l'humain, mais dans son augmentation. Comment passer d'une organisation traditionnelle à un modèle propulsé par l'IA sans sacrifier la connexion émotionnelle ?

Au travers de retours d'expériences internationaux inédits (Australie, Singapour, États-Unis) et de cas d'usages concrets, cette plénière décrypte les 3 transformations majeures de l'expérience client. De la déflexion massive des contacts à l'intégration d'une IA fédérée, en passant par la multimodalité vidéo (cobrowsing), découvrez comment des experts issus de Zoom, Edenred et XP Cloud réinventent l'équilibre entre puissance technologique et empathie. Une session indispensable pour comprendre les enjeux sociétaux et organisationnels de la relation client de demain.

Animateur :

- Xavier DESMET - Head of Zoom France, ZOOM

Intervenants :

- Antony MARECHAL - Zoom CX Specialist France, ZOOM
- Thierry SPENCER - Consultant et Conférencier Expérience Clients, KPAM NEXT
- Damien NUYTTENS - Chief Operating and Customer Officer, EDENRED
- Julien JARDIN - CEO, XPCLOUD

15H00 - 15H50 | ELOQUANT | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Quand l'IA redonne du souffle (et du sens) à la relation client !

L'IA s'installe désormais au cœur de la relation client et transforme en profondeur la manière d'informer, d'accompagner et de personnaliser les échanges. Elle accélère l'analyse, éclaire les situations complexes et permet un niveau de réactivité jusqu'ici inaccessible. Mais une question demeure : que change-t-elle réellement dans la capacité à créer du lien ? Loin de réduire la place de l'humain, l'IA recentre les équipes sur ce qui constitue la véritable valeur relationnelle : l'écoute fine, la nuance, la chaleur et tout ce qui ne s'automatise pas.

Nos intervenants partageront des usages concrets de l'IA générative au service de la qualité de la relation, parmi lesquels : un callbot capable de traiter 75 % des demandes de manière autonome sans détériorer la satisfaction, un chatbot gérant autant d'interactions que de 4 agents, des assistants IA personnels qui recueillent 93 % de satisfaction auprès des équipes... L'objectif dépasse largement la seule quête de productivité ; cette combinaison IA et expertise humaine élève le niveau d'expérience délivrée et redonne du souffle à la relation client.

Animateur :

- Frédéric CANEVET - Responsable marketing projets digitaux et bots, ELOQUANT

Intervenants :

- Ludovic NODIER - Fondateur, ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE (ESCD)
- Mohamed REDHA BENABDELGHANI - Responsable de la transformation digitale, ADECCO MEDICAL
- Christèle GRAND-JEAN - Attachée de Direction responsable du département en charge des opérations et de la maîtrise des risques, CIPAV

15H00 - 15H50 | PARTOO | AMPHITHÉÂTRE MOZART



Ce que les IA pensent de votre marque : le nouveau pouvoir de la Voix du Client

Les IA analysent et interprètent continuellement vos notes, avis et autres preuves sociales pour recommander -ou non- votre marque.

Dans ce contexte, la Voix du Client est devenu un actif stratégique. Pourtant, sa gestion est souvent fragmentée : enquêtes internes et avis publics restent souvent traités séparément, limitant leur impact.

Comment unifier ces signaux pour transformer l'expérience client en levier de visibilité et d'excellence opérationnelle ?

À travers le cas d'ATOL, découvrez comment relier feedbacks, reviews et expérience terrain dans un monde piloté par l'IA.

Intervenants :

- Thibault RENOUF - Co-CEO, PARTOO
- Julie MARTIN - Directrice Digitale, e-commerce et CRM, ATOL
- Justin MADELENAT - Chargé d'Etudes Marketing et Culture Client, ATOL LES OPTICIENS

16H00 - 16H50 | JOIN | AMPHITHÉÂTRE MOZART

Short-content vidéo en 2026 - Du Scroll à la Vente

Le format court vertical domine les usages sociaux et les marques disposent déjà des vidéos capables d'alimenter tout leur funnel.

Dans cet atelier, nous montrons comment réutiliser ces contenus dans le parcours e-commerce pour en faire de véritables leviers de conversion.

Au programme :

Les règles clés d'un short content qui performe

Comment chaque vidéo peut servir un objectif précis dans le tunnel

Pourquoi le vidéo commerce est aujourd'hui l'un des leviers les plus ROIstes

Les formats courts qui fonctionnent le mieux en 2026

Un atelier concret pour passer du scroll à la vente.

Animateur :

- Jonathan SZWARC - CEO & Co-fondateur, JOIN

JOIN

16H00 - 16H50 | ODIGO | AMPHITHÉÂTRE VERDI

Comment une IA actionnable transforme concrètement la relation client ?

Retours d'expérience

À travers des retours d'expérience clients, découvrez comment elle optimise les interactions, éclaire les décisions et améliore durablement la performance et la satisfaction.

Animateur :

- Jean-Denis GARO - VP Global Marketing & Communication, ODIGO

Intervenants :

- Lora NETO - Directrice des opérations, GENTTO
- Romain GAVA - Directeur des Opérations Clients, DEKUPLE
- Benjamin FAYET - Product Manager, Direction des Centres de Services, MGEN

odigo

17H00 - 17H50 | ZENDESK | AMPHITHÉÂTRE VERDI

CX Trends 2026 : Brillez à l'ère de l'IA

Brillez à l'ère de l'IA grâce à l'intelligence contextuelle

Pour mener le jeu à l'ère de l'IA, l'inertie n'est pas une option. L'IA promettait une meilleure CX, mais 83 % des consommateurs estiment que les expériences restent en deçà de leurs espérances. L'intelligence contextuelle est le chaînon manquant qui vous permettra de proposer une expérience plus pertinente, rapide et riche de sens.

Venez découvrir lors de notre conférence animée par nos experts CX comment l'intelligence contextuelle va transformer votre stratégie CX, optimiser votre ROI et votre efficacité, tout en renforçant durablement la fidélité de vos clients.

zendesk

10H00 - 10H50 | INFOBIP | AMPHITHÉÂTRE VERDI



RCS + IA Agentique : le nouveau standard du messaging client

Rejoignez les équipes d'Infobip et de Google pour « RCS + Agentic AI: the next-gen customer communication », une session dédiée à l'impact du RCS et de l'Agentic AI sur les interactions client.

Découvrez des cas concrets, explorez les dernières tendances RCS — y compris son déploiement sur iOS — et voyez comment l'IA générative et agentique peut enrichir vos expériences conversationnelles.

Ne manquez pas cette opportunité de renforcer votre stratégie de communication nouvelle génération et d'offrir des parcours client plus engageants !

Intervenants :

- Nicolas MAURICE - Conversational Expert, INFOBIP
- Nagi MOUBARECK - Head of RCS for Business GTM, France & UK, GOOGLE

11H00 - 11H50 | CX ADVISOR | AMPHITHÉÂTRE VERDI



Vision, Instruments, Pratique : La méthode V.I.P pour garantir l'exécution de votre stratégie client

Avoir une vision «Client Centric» ne suffit plus. Acheter les meilleurs logiciels du marché non plus. Le véritable défi des entreprises aujourd'hui n'est pas dans l'intention, mais dans l'exécution : comment s'assurer que la promesse faite au client est réellement tenue sur le terrain ?

Loin des grandes théories, cette conférence vous propose une approche pragmatique pour combler le fossé entre vos décisions stratégiques et la réalité opérationnelle.

Marine Deck vous présente la méthode V.I.P. (Vision - Instruments - Pratique)

Animatrice :

- Marine DECK - CEO, CX ADVISOR

Intervenants :

- Laetitia SALMERON - Directrice Plateforme Accueil et Relation Clients, BPCE IARD
- Alexandre METIVIER - Director - France & Benelux, VIMEO FRANCE
- Johann WOJTOWICZ - Directeur Customer eXperience, FULLL

14H00 - 14H50 | LA BRIGADE DU WEB | AMPHITHÉÂTRE MOZART

Influence B2B : moins d'égo, plus de valeur



Pendant des années, la mesure de l'efficacité de l'influence s'est résumée à une addition de chiffres : portée, impressions, volume d'abonnés. En 2026, ces indicateurs ne disparaissent pas, mais ils évoluent.

La performance se lit désormais dans des signaux plus exigeants.

Il s'agit :

- > de la capacité à capter une attention volontaire,
- > à inscrire un message dans le temps,
- > à créer une communauté qualifiée

La valeur ne se négocie plus uniquement sur l'exposition, mais sur l'impact réel généré pour la marque, sa capacité à activer des communautés plutôt que des audiences massives.

Une approche qui favorise la recommandation et l'appropriation, là où les dispositifs trop larges produisent une visibilité sans lendemain.

Bienvenue dans la masterclass Influence B2B : moins d'égo plus de valeur.

A quoi ressemblera le paysage des médias sociaux en 2026 ?

Est-ce que l'IA annonce la fin des influenceurs ?

Moins d'égo plus de valeur : pourquoi La Brigade Du Web est un collectif différent ?

Comment nous transformons les signaux faibles en impact business ?

Les réponses avec La Brigade Du Web, 1er collectif d'influence B2B avec :

Annie ABELA – Fondatrice

Emilie MARQUOIS - Experte en marketing et Influence

Frédéric CAVAZZA - Expert en Innovation & technologies

Fabrice FROSSARD - Expert en Innovation & Technologies

Jérôme MONANGE - Expert Retail & Luxe

Animatrices :

- Annie ABELA - Fondatrice, LA BRIGADE DU WEB
- Emilie MARQUOIS - Membre de La Brigade Du Web, LA BRIGADE DU WEB

Intervenants :

- Fabrice FROSSARD - Membre de La Brigade Du Web, LA BRIGADE DU WEB
- Frédéric CAVAZZA - Membre de La Brigade Du Web, LA BRIGADE DU WEB
- Jérôme MONANGE - Membre de La Brigade Du Web, LA BRIGADE DU WEB

14H00 - 14H45 | PLANETHOSTER | MASTERCLASS 1

Réinventer l'acquisition client à l'ère de l'IA : stratégie, leviers et pièges à éviter



Messages clés :

L'IA doit te faire gagner du temps pour le passer sur ce qui compte vraiment : la compréhension et les échanges avec les clients. L'Humain n'est pas remplaçable. L'IA enlève une nouvelle barrière à la création de contenus -> plus d'offre -> prolifération / standardisation. Enjeu d'hyper-personnalisation / de se démarquer avec des approches innovantes... Nous sommes à votre disposition pour affiner.

Animateurs :

- Sébastien PERRON - Directeur de Foliweb, FOLIWEB
- Tatiana GOEDDERTZ - Directrice de Neocamino, NEOCAMINO

adforall

10H00 - 10H45 | ADFORALL | MASTERCLASS 2

Roadmap 2026 pour une stratégie créative en social ads

Jusqu'à 56% de la performance d'une campagne social ads repose sur la créa...

Ne plus avoir de vraie stratégie créative coûte cher. Cette conférence propose une roadmap claire pour structurer vos idées, vos tests et vos productions, afin que vos campagnes reposent sur un système créatif reproductible. De la définition des angles et des messages à la gestion de la fatigue créative, vous verrez comment organiser vos itérations pour maintenir des coûts d'acquisition maîtrisés dans la durée. Nous aborderons les piliers d'une stratégie créative performante et la manière de les connecter au business.

Intervenant :

- Dylan BERNAYS - ACCOUNT MANAGER SENIOR SMA, ADFORALL

zoom

10H00 - 10H45 | ZOOM | MASTERCLASS 5

De la Dette d'Expertise à l'Intelligence Collective : Comment l'IA agentique transforme la fragmentation en avantage concurrentiel

Le défi de 2026 dépasse l'optimisation du centre de contact : il s'agit pour les organisations de transformer la fragmentation organisationnelle en avantage concurrentiel en orchestrant l'intelligence collective de l'entreprise au service de chaque interaction client.

Dans cette masterclass, nous décoderons comment les silos internes créent une «Dette d'Expertise» qui fragilise l'expérience client, et nous présenterons une vision prospective 2027 de l'entreprise conversationnelle où l'IA agentique orchestre l'intelligence collective pour transformer chaque collaborateur en point de contact potentiel.

Vous découvrirez une approche structurée, appuyée par des preuves ROI sectorielles, pour transformer votre centre de contact en hub d'orchestration capable de mobiliser instantanément toute l'expertise interne et créer un avantage concurrentiel mesurable.

Animateurs :

- Antony MARECHAL - Zoom Contact Center Specialist, ZOOM
- Valérien PARMENTIER - Zoom Contact Center Specialist, ZOOM

10H00 - 10H45 | ERDIL | MASTERCLASS 6



Faire de la Voix du Client, un levier stratégique d'engagement durable

Dans cette masterclass ERDIL – Roole, vous découvrirez comment Roole, club automobile et complémentaire d'assurance, est passé de la simple mesure de la Voix du Client à une véritable stratégie d'engagement durable.

À travers le témoignage d'Anne-Marie QUINA, Directrice Expérience Client, vous retrouverez les étapes qui ont permis à Roole de transformer chaque retour client — qu'il soit explicite ou plus discret — en action concrète d'amélioration, grâce à une écoute continue, multicanale et opérationnelle.

De l'analyse fine des verbatim, réalisée par ERDIL, à la mobilisation transversale des équipes, la Voix du Client irrigue l'ensemble du parcours et renforce à la fois la fidélisation des membres et l'engagement des collaborateurs. Découvrez ainsi quels insights exploiter et quels écueils éviter pour faire de la Voix du Client, une « affaire qui Roole » !

Animatrice :

- Séverine VIENNEY - Présidente, ERDIL

Intervenante :

- Anne-Marie QUINA - Directrice Expérience Client, ROOLE

11H00 - 11H45 | PITCHY | MASTERCLASS 1



Comment construire une stratégie vidéo différenciante à l'ère de l'IA ?

Méthodologie, outil et retour d'expérience du Groupe Alstom

Dans cette session, découvrez comment faire de la vidéo un pilier stratégique de votre communication en passant d'une production traditionnelle à une machine à contenu performante (sans perdre en qualité.)

Au programme :

Identifier les enjeux marketing 2026 des grands groupes
Définir une stratégie vidéo efficace à l'ère de l'IA
Découvrir comment Alstom a industrialisé sa production vidéo
Produire des contenus différenciants, plus vite et à coût maîtrisé
Choisir les bons outils et process pour une machine à contenu performante

Animateur :

- Antonin BLED - Account Manager, PITCHY

Intervenante :

- Emmanuelle DOUËZY D'OLLANDON - Communications Performance and Digital Tools Director, ALSTOM

11H00 - 11H45 | 2EMOTION | MASTERCLASS 2



Avatar IA : Et si votre prochain ambassadeur de marque était un avatar ?

Avoir un ambassadeur de marque capable de communiquer sans jamais tourner de vidéo, c'est désormais possible ! Découvrez comment les avatars IA transforment la communication et le marketing en entreprise :

Comment sont-ils créés et utilisés ? Quels résultats concrets ? Quelles limites et bonnes pratiques ? Un retour d'expérience et une démonstration de la technologie Avatar IA by 2Emotion

Intervenant :

- Alexy STACIEWINSKI, CONTENT TO EMOTION

11H00 - 11H45 | ZOHO | MASTERCLASS 3

De la prospection au pipeline : Transformer la lead gen en moteur de croissance avec Zoho



Comment transformer une stratégie de prospection dispersée en une machine performante de génération et de conversion de leads ?

Cette étude de cas plonge au cœur d'un projet de transformation digitale ayant permis d'aligner marketing et ventes grâce à Zoho CRM et Zoho Campaigns. De la structuration des données à l'automatisation des parcours prospects, découvrez comment une stratégie intégrée a permis d'optimiser la qualification des leads, d'améliorer les taux de conversion et d'offrir une visibilité complète sur le pipeline commercial.

11H00 - 11H45 | MAYDAY | MASTERCLASS 5

IA agentique : et si votre base de connaissance devenait autonome ?



L'IA générative a ouvert la voie.

L'IA agentique change les règles du jeu.

Nous entrons dans une nouvelle ère : celle où une base de connaissance ne se contente plus de stocker de l'information : elle raisonne, agit et s'auto-améliore.

Pour les directions de la Relation Client, l'enjeu est majeur : passer de la donnée statique à une connaissance vivante, orchestrée par des agents IA capables de naviguer dans des Knowledge Graphs complexes, d'assurer leur propre maintenance (self-healing) et d'expliquer leurs décisions.

Dans cette masterclass, Damien Popote, CEO et co-fondateur de Mayday, partage sa vision ainsi que les règles concrètes pour opérer cette mutation :

Comment transformer une base de connaissance en véritable Knowledge Manager autonome
Comment garantir la transparence du raisonnement pour bâtir une IA de confiance
Comment atteindre une efficacité opérationnelle radicale sans déshumaniser l'expérience

L'objectif n'est pas de remplacer l'humain...

... C'est de le libérer.

Libérer les équipes des tâches mécaniques pour tenir enfin la promesse d'un service client 100 % humain là où cela compte vraiment : dans la relation, l'émotion et la préférence de marque.

Animateur :

- Damien POPOTE - CEO & Co-fondateur, MAYDAY

Intervenant :

- Jérôme MAÎTRE - Director of Employee Experience, BOURSOBANK

11H00 - 11H45 | ORTHODIDACTE | MASTERCLASS 6



Intelligence artificielle : quels impacts sur l'acquisition des compétences ?

Dans un contexte où l'intelligence artificielle redéfinit nos façons d'apprendre et accélère l'évolution des compétences, une question essentielle émerge :

comment l'IA transforme-t-elle réellement l'acquisition des compétences ?

Cette Masterclass explore l'impact concret de l'intelligence artificielle sur notre rapport au savoir, avec un focus sur un pilier fondamental : la maîtrise de la langue française.

Au-delà de l'écriture fluide ou de l'orthographe impeccable, l'IA érode-t-elle notre capacité à structurer notre pensée, à argumenter, analyser, synthétiser... ?

Nous aurons le plaisir de retrouver Lysane MONOT, Chef de Projet Carrément Client - EDF Commerce Marché d'Affaires et Jérémie GALLEMARD, CEO Smart Tribune, qui partageront leur vision et leur expertise.

Ainsi, comment utiliser l'IA pour apprendre... sans désapprendre ?

12H00 - 12H45 | YURI & NEIL | MASTERCLASS 1



Les LLMs, le grand basculement

Comment les LLMs bouleversent-ils concrètement votre visibilité et votre relation client ?

Au programme :

Comprendre les mécanismes : Comment « apparaître » et performer dans les réponses des LLMs.

Étude de cas : Le témoignage sans filtre du Club Med. De la vision stratégique au déploiement opérationnel, découvrez comment l'IA enrichit chaque étape du parcours client.

Bonnes pratiques : Les pièges à éviter et les succès à copier pour votre propre activité.

Intervenant :

- Jean-Baptiste BESSIERE - Head of SEO, CLUB MED

12H00 - 12H45 | DATACOOK | MASTERCLASS 2



Customer Data Platform : le secret incroyablement puissant des emails ultra-personnalisés

Aujourd'hui, les emails génériques ne fonctionnent plus. Les marques qui performant vraiment fort en CRM envoient des emails qui semblent écrits pour chaque client individuellement. Mais comment personnaliser des milliers ou des millions d'emails sans passer des semaines à créer des segments et des règles ?

Dans cet atelier, découvrez comment Datacook, la 1ère Customer Data Platform AI-native pour les marketeurs, permet de générer automatiquement des emails ultra-personnalisés à partir des données et comportements de chaque client.

Vous verrez concrètement comment la plateforme permet de :

Personnaliser les emails automatiquement, sans segmentation manuelle

Adapter les messages en continu selon l'évolution des comportements

Analyser automatiquement les comportements clients (navigation, achats, CRM...)

Identifier les produits, contenus ou offres les plus pertinents pour chaque personne

Cas concrets et démonstration live : nous vous montrerons exactement comment les emails se personnalisent automatiquement et à quel point cette approche peut transformer les performances CRM.

Bonus exclusif : à l'issue de la session, repartez avec le catalogue des 40 use cases Datacook, détaillés par objectif (repeat, cross-sell, LTV, rétention, conversion...) et par secteur

Animateurs :

- Elodie VAILLANT - CEO, DATACOOK
- Alexandre DELAGUILLAUMIE - Marketing Project Manager, DATACOOK

12H00 - 12H45 | BATVOICE | MASTERCLASS 3

De la voix à la valeur : méthodologie, éthique et anthropomorphisme



Partie 1 — Le paradoxe du marché

Le Speech Analytics croît vite, mais la valeur se concentre chez ceux qui personnalisent vraiment.

Transformer, à l'échelle, un échange oral complexe en information exploitable constitue un défi scientifique et opérationnel majeur : identifier les intentions, segmenter les étapes de l'appel, extraire des indicateurs utiles à la décision tout en respectant la richesse contextuelle et la temporalité de l'interaction humaine.

Notre approche repose sur une démarche d'interactive co-design, menée en collaboration étroite avec nos clients. Les systèmes d'IA ne sont pas conçus en laboratoire puis imposés au terrain: ils émergent d'un processus itératif associant expertise métier, ingénierie machine learning, développement produit et vision commerciale. Cette dynamique permet de produire des modèles spécifiques, réellement opérationnels, et alignés avec les contraintes sectorielles.

Nous présentons également notre approche technologique hybride combinant :

des méthodes statistiques orientées données (classification, scoring, segmentation),
des modèles génératifs permettant d'explicitier les décisions en langage naturel.

Partie 2 — La voix de nos clients : EDF & Pierre et Vacances Center Parcs

Format tribune. Deux clients témoignent sur trois points précis :

Personnalisation : pourquoi un modèle générique ne suffisait pas Souveraineté & sécurité des données (EDF) : ce que cela implique concrètement dans le choix d'un partenaire

Agilité & itération rapide sur les LLM (Pierre et Vacances) : comment on passe de l'expérimentation au ROI en quelques semaines

Partie 3 — Ce que l'IA ne doit pas faire : éthique, RIA et anthropomorphisme (

Au-delà de la performance technique, nous abordons un enjeu central :

l'anthropomorphisme de l'IA. À mesure que les modèles génératifs produisent des synthèses en langage naturel, le risque est de leur attribuer une intention, une compréhension ou une capacité de jugement qu'ils ne possèdent pas. Cette projection humaine peut influencer les décisions organisationnelles, la perception des résultats et la responsabilité attribuée aux systèmes.

Dans ce contexte, nous défendons une IA alignée avec des principes clairs: ce n'est pas parce qu'une technologie est possible qu'elle est souhaitable.

Certaines analyses, comme la détection d'émotions, posent des limites éthiques et scientifiques que nous choisissons de ne pas franchir.

Partie 4 — Et demain : analyser les interactions humain-chatbot

Enfin, nous ouvrons la réflexion vers l'évolution des interactions : au-delà des échanges humain-humain, comment analyser et gouverner les interactions humain-chatbot sans céder à l'illusion d'une symétrie entre machine et interlocuteur humain ?

Cette session propose ainsi une lecture méthodologique, technique et éthique de l'analyse vocale à l'ère de l'IA générative — en plaçant la responsabilité humaine au cœur du dispositif.

Animateurs :

- Mohamed CHETOUANI - Conseil Scientifique, BATVOICE AI / SORBONNE UNIVERSITÉ
- Samer NASREDDINE - Chief Sales Officer, BATVOICE AI

Intervenant :

- Eric POUYES - Directeur de la Relation Client, PIERRE & VACANCES CENTER PARCS

12H00 - 12H45 | SMART TRIBUNE | MASTERCLASS 5



La recette Carrefour : 700 000 questions clients répondues chaque année sur les réseaux sociaux, dont 35% pilotés par l'IA. Quand conseillers et IA travaillent main dans la main.

Et si l'IA n'était pas là pour remplacer vos conseillers, mais pour leur redonner le meilleur de leur métier ? C'est le pari qu'a fait Carrefour sur les réseaux sociaux. Aujourd'hui, l'IA traite 35% des 700 000 questions clients chaque année. Lui sont confiées les questions simples et récurrentes, les conseillers se concentrant sur les demandes complexes qui nécessitent une plus grande expertise. Et la satisfaction client progresse.

Aurélien Deffay, Directeur de la Communication Digitale de Carrefour Groupe, partage sans filtre les coulisses de cette transformation : les choix stratégiques, les obstacles surmontés, et les résultats concrets d'un déploiement à l'échelle d'un leader mondial de la distribution omnicanale.

De quoi repartir avec une feuille de route claire pour faire de l'IA et du knowledge management de vrais alliés de votre relation client en 2026.

Animateur :

- Thomas GOURITIN - AI specialist, SMART TRIBUNE

Intervenant :

- Aurelien DEFFAY - Directeur de la Communication Digitale, CARREFOUR

12H00 - 12H45 | FEEDAE | MASTERCLASS 6



Vos conversations de vente valent de l'or, encore faut-il les écouter

Coaching, conformité & lead management : comment exploiter 100% de vos échanges terrain avec l'IA conversationnelle.

Votre meilleur conseiller convertit 3 fois plus que votre moins bon. La différence ?

Elle est dans la conversation. Mais avec des dizaines d'agences et des centaines de conseillers terrain, comment identifier ce que font les meilleurs et en faire le standard ?

Chez Feedae, nous pensons que le meilleur script de vente n'est pas dans un PowerPoint, il est déjà dans vos conversations.

Au programme

1. L'analyse conversationnelle en France : état des lieux sans filtre → Comment ça marche concrètement, forces et limites – et comment Feedae modélise le Lead Scoring et l'analyse de la combativité commerciale grâce à l'IA.
2. Cas Indépendance Royale (n°1 aménagement seniors, 200+ conseillers) → Coralie Granet, Dir. Marketing & Relation Clients, expliquera comment passer de l'échantillonnage à l'analyse de 100% des échanges pour homogénéiser le discours et sécuriser la conformité.
3. Cas Premista / Ymanci (intermédiation bancaire, 135+ agences) → Hugues Rolland du Roscoat, Dir. Marketing & Digital témoignera sur la façon de piloter la performance commerciale et conformité réglementaire avec les mêmes données, du premier contact à la signature.
4. Les enseignements terrain → Ce que font vos top performers que vos scripts ne captent pas. Les 5 clés pour passer du pilotage au doigt mouillé au coaching basé sur la donnée.

Vous repartez de cet atelier avec une méthode actionnable pour transformer chaque conversation de vente en levier de performance collective.

Nombre de places limitées - Ne manquez pas cet atelier pratique !

Animateurs :

- Caroline BRUNET - Directrice des Opérations, FEEDAE
- Sylvain DE LY - CEO & Cofondateur, FEEDAE

Intervenant :

- Coralie GRANET - Directrice marketing et relation clients, INDEPENDANCE ROYALE
- Hugues ROLLAND DU ROSCOAT - Directeur du Marketing, de la Communication et du Digital, PREMISTA

12H00 - 12H45 | NICE | MASTERCLASS 7



IA dans les services managés : comment Sopra Steria transforme ses centres de services IT

L'IA générative transforme la manière dont les opérations de service sont délivrées. Dans les centres de services IT, les agents doivent gérer des demandes de plus en plus complexes tout en maintenant un haut niveau de qualité et d'efficacité.

Lors de cette session, Sopra Steria partagera comment l'entreprise s'appuie sur des copilotes IA pour assister les agents dans la résolution d'incidents IT complexes. Grâce à une assistance en temps réel, l'organisation améliore la qualité de résolution, accélère la montée en compétences des nouveaux agents et renforce son efficacité opérationnelle.

Animateur :

- Benoit RICHARD - Sales Strategic Accounts, NICE

Intervenant :

- Anthony PINTO - Head of AI, Digital Platform Services, SOPRA STERIA

14H00 - 14H45 | BREVO | MASTERCLASS 1

Brevo

Transformer vos clients en moteur d'acquisition : découvrez la Smart Loyalty

Les coûts d'acquisition mettent les budgets marketing sous pression, tandis que les programmes de fidélité "traditionnels" s'essouffent et se transforment trop souvent en simple mécanique de remise. Cette session montre comment adopter la Smart Loyalty en allant au-delà du "1€ dépensé = 1 point" : en valorisant l'advocacy (avis, UGC, recommandations), vous transformez la rétention en véritable moteur de croissance.

Intervenante :

- Séraphie DE TRACY - Loyalty Product Lead, BREVO

14H00 - 14H45 | IGONOGO | MASTERCLASS 2

igonogo

Vos clients ne vous disent pas tout : comment les neurosciences révèlent une nouvelle data client

14H00 - 14H45 | WORLDLINE | MASTERCLASS 3

WORLDLINE

Êre Agentique : révolutionnez vos processus métier !

Le passage à l'architecture agentique offre la possibilité d'une formidable transformation des processus métier. Cette mutation structurelle génère trois catégories de bénéfices mesurables : l'amélioration de l'expérience client par l'hyper-personnalisation et la fluidité des interactions contextualisées ; la libération du capital humain par l'éradication des tâches à faible valeur ajoutée ; la transformation de la réactivité opérationnelle en avantage stratégique décisif. Découvrez avec nos experts Worldline, accompagnés de notre partenaire Magellan, les opportunités de cette révolution et ses impacts sur la redéfinition de la Relation Client.

Intervenants :

- Imane BELLACHEHAB - Head of Product Management, WORLDLINE
- Frédéric VIEREN - Lead Product Manager, WORLDLINE
- Aurélien BOUTILLIER - Associate Partner, MAGELLAN

14H00 - 14H45 | VOCALCOM | MASTERCLASS 5

VOCALCOM

Comment inverser votre courbe de joignabilité

Découvrez comment Bouygues Telecom a réussi à inverser rapidement sa courbe de joignabilité et à améliorer significativement la performance de ses campagnes d'appels.

Animateur :

- Myriam GHEDAS - Chief Operations Officer, VOCALCOM

14H00 - 14H45 | HIPTO | MASTERCLASS 6



La fin de la guerre des prix : quand l'IA vocale et la data réseau transforment la comparaison en préférence

Dans un marché télécom dominé par le prix, la vraie différence se joue sur la qualité réseau et l'expérience client.

Découvrez comment hipto x Zone ADSL&Fibre utilisent une IA vocale 24/7 et des données réseau propriétaires pour traiter 100% du flux, améliorer la joignabilité et booster la performance commerciale.

Une masterclass orientée résultats, pour passer du volume de leads à la préférence client.

Intervenants :

- Guillaume PACE - Directeur Général, HIPTO
- Benjamin GERVAIS - Directeur ZoneADSL, HIPTO
- Dylan SADOUDI - Directeur Innovation, HIPTO

14H00 - 14H45 | VIADIALOG | MASTERCLASS 7



Transcrire des millions d'appels clients en conformité RGPD, sans sacrifier la performance : le retour d'expérience du groupe EDF

Comment concilier souveraineté, sécurité et performance dans un projet de Speech Analytics à très grande échelle ? Lors de cette conférence, le groupe EDF et ViaDialog partageront leur retour d'expérience sur la transcription industrielle de millions d'appels clients par an, dans un cadre strictement conforme au RGPD et aux contraintes de sécurité internes. Au programme : Technologies de haute précision, intégration dans un SI complexe, pipeline de traitement à forte volumétrie, désidentification et minimisation des données... Un cas concret avec des métriques de performance, des choix d'architecture assumés et des enseignements directement exploitables pour vos projets d'IA conversationnelle souveraine.

Animateur :

- Bergel ALEXANDRE - Account Manager, VIADIALOG

Intervenants :

- Ariane NABETH-HALBER - Directrice du pôle IA, VIADIALOG
- Laurent PERARNAUD - Chef de projet direction SI Commerce, EDF

15H00 - 15H45 | POSITIVE | MASTERCLASS 1



Écrire pour Google hier, écrire pour l'IA aujourd'hui : quelles conséquences pour votre acquisition ?

Hier, il fallait plaire à Google. Aujourd'hui, il faut être compris et cité par l'IA. À l'ère des moteurs génératifs, il ne s'agit plus seulement de se positionner, mais de devenir une source crédible et visible dans les réponses produites par l'IA. Cette conférence décrypte les conséquences concrètes pour votre acquisition : comment structurer vos contenus, renforcer votre légitimité et transformer votre visibilité en levier de croissance durable — avec Surfer.

Animateur :

- Julien LABOURE - Responsables des partenariats Positive, SURFER

15H00 - 15H45 | PLAYPLAY | MASTERCLASS 2



Tendances vidéo 2026 : ou comment remporter la bataille de l'attention

La vidéo ne ralentit pas en 2026 — mais les règles du jeu, elles, changent à toute vitesse.

Pendant cette Masterclass, nous allons décrypter les 4 tendances qui captent réellement l'attention aujourd'hui, et ce que les équipes doivent faire pour rester dans la course.

Le programme : on va décrypter le concept de l'économie de l'attention. Ensuite, on vous livrera les 4 tendances vidéo qui façonneront 2026.

En parallèle, 78 % des consommateurs souhaitent voir plus de contenus vidéo de la part des marques cette année. La demande est en pleine croissance, mais l'attention n'est plus automatique : elle doit se mériter.

La vidéo est le levier par excellence pour capter l'intérêt, instaurer la confiance et engager son audience.

Mais la vraie question est : comment obtenir des résultats concrets en 2026 ? Analysons cela ensemble.

Intervenante :

- Léa SCHREMMER - International Content & Marketing Manager, PLAYPLAY

15H00 - 15H45 | GENESYS | MASTERCLASS 3



IA Générative : comment faire évoluer les usages et la performance des conseillers grâce à un véritable Copilot « Métier », créateur de valeur

L'IA générative ouvre aujourd'hui un champ d'opportunités inédit pour les organisations. Pour les managers, l'enjeu n'est plus de multiplier les outils, mais de structurer des usages à fort impact, directement en lien avec les réalités de la relation client.

Le Copilot « Métier » incarne cette nouvelle étape : une IA intégrée au cœur des flux opérationnels, connectée aux données et aux processus propres de votre organisation.

Bien plus qu'une aide ponctuelle, il devient un levier de performance durable, qui renforce l'efficacité opérationnelle, soutient les équipes au quotidien et redonne du sens à leurs missions.

Découvrez comment le potentiel de l'IA générative apporte des résultats concrets pour votre expérience client.

Animateur :

- Laurent COUSIN - Senior Solution Consultant, GENESYS

Intervenant :

- Yassine TAHRI - Senior Solution consultant, GENESYS

15H00 - 15H45 | CONCENTRIX | MASTERCLASS 5

IA & Relation Client : Réinventer la formation des conseillers

concentrix

Cette masterclass explore comment l'intelligence artificielle transforme la formation des conseillers clients. Découvrez comment exploiter l'IA pour personnaliser les parcours d'apprentissage, simuler des situations réelles, analyser les performances en temps réel et accélérer la montée en compétences. Une session concrète et stratégique pour moderniser vos dispositifs de formation et améliorer durablement l'expérience client.

15H00 - 15H45 | FIN BY INTERCOM | MASTERCLASS 7

Objectif 10k résolutions par mois : la feuille de route IA de WeCasa avec Fin

Fin

Passer à plus de 10 000 résolutions mensuelles grâce à l'IA : c'est l'objectif de WeCasa pour son équipe support. Et ils vous donnent accès à leur feuille de route !

Découvrez les véritables moteurs de leur réussite : une approche méthodique, sans raccourcis, où chaque conversation devient une opportunité d'apprentissage. Snippet après snippet. Sujet après sujet. Avec une exigence constante de qualité.

Vous comprendrez aussi le facteur temps : des premiers résultats visibles en 90 jours, puis une montée en puissance progressive sur deux ans, jusqu'à atteindre un niveau de satisfaction client supérieur à 90 %, équivalent à celui de leurs meilleurs agents humains.

Vous repartirez avec les clés concrètes qui ont fait la différence :

Commencer petit, tester et itérer avec rigueur

Déployer une équipe dédiée (car l'IA sans investissement humain est un mythe)

Avancer du simple vers le complexe

Utiliser l'IA pour augmenter les équipes, pas les remplacer

Pas de théorie.

Un playbook opérationnel, construit sur le terrain.

Animateur:

• Joachim TRIFFOY - Relationship Manager, Small Business, FIN

Intervenants:

• Rayan MATAR - Business Operations Lead, WECASA

• Elsa TRIBOUL - Head of Customer Experience, WECASA

16H00 - 16H45 | QUALTRICS | MASTERCLASS 5

Le market research : le grand oubli de l'expérience client ? Réconciliez ces deux mondes pour piloter votre croissance.

qualtrics

Aujourd'hui, un fossé sépare trop souvent l'expérience client et les études marketing. D'un côté, l'expérience client traite le « chaud » — le feedback immédiat et l'urgence opérationnelle. De l'autre, les études gèrent le « froid » — les analyses stratégiques et les tests de concepts à long terme.

Cette déconnexion engendre une perte de valeur immense : l'action manque de recul, et la stratégie manque de réalité terrain.

Qualtrics brise ces silos pour transformer vos études en un véritable système d'exploitation actif. En réconciliant ces deux mondes, nous créons une boucle de valeur continue : la rigueur de l'insight nourrit l'agilité de l'action. Ne vous contentez plus de mesurer le passé, utilisez chaque signal client comme un moteur de décision stratégique pour dominer votre marché dès aujourd'hui.

Intervenants :

- Hannah O'FARRELL - Ingénieur de solutions principal, QUALTRICS
- Maxime ARMANTE - Responsable de l'ingénierie des solutions, QUALTRICS

16H00 - 16H45 | LES ECHOS | MASTERCLASS 7

«Demain, c'est loin !» : Panorama des tendances sociétales 2026 et grands récits à explorer pour vos marques



Demain, c'est loin ! propose un panorama des grandes tendances sociétales qui façonnent et façonneront 2026. À travers l'analyse des signaux faibles, la session décrypte les grands récits de communication à explorer pour aider les marques à émerger et à se différencier. Objectif : repartir avec des axes d'inspiration simples, des territoires d'expression possibles et des pistes concrètes pour nourrir vos prises de parole à venir.

Animateurs :

- Pascale LUCA - DGA, LES ECHOS LE PARISIEN MÉDIAS / PARIS MATCH MÉDIAS
- Ligia DA SILVA MONTEIRO - Directrice Marketing et Planning Stratégique, LES ECHOS LE PARISIEN MÉDIAS / PARIS MATCH MÉDIAS

16H00 - 16H45 | GUEST SUITE | MASTERCLASS 2

Google, IA, avis clients : qui décide VRAIMENT de votre visibilité locale en 2026 ?



Venez découvrir la nouvelle équation de la performance locale !

Aujourd'hui, être bien classé sur Google ne dépend plus seulement du SEO local.

Avis clients, signaux terrain, IA génératives, comportement des utilisateurs... de nouveaux arbitres influencent la visibilité de vos établissements sans que vous en ayez toujours conscience.

Pourquoi certains points de vente remontent partout — et d'autres disparaissent des radars ?

Quels sont les nouveaux mécanismes qui façonnent les résultats locaux et les recommandations des IA ?

Et surtout : comment reprendre le contrôle pour transformer votre visibilité en performance business ?

À travers des cas concrets, des retours terrain et une démo live propulsée par l'IA., cette masterclass décrypte la nouvelle chaîne de décision qui influence votre présence locale — et les actions prioritaires à mettre en place dès maintenant.

Intervenant :

• Thomas MATHIEU - CEO, GUEST SUITE

16H00 - 16H45 | COMETE.AI | MASTERCLASS 3

Le conseiller augmenté : comment générer +30 % de productivité et transformer votre service client en moteur business



On demande toujours plus aux équipes service client : plus de qualité, plus de rapidité, plus de personnalisation. Mais avec quels outils ?

Dans cette masterclass, découvrez comment le conseiller augmenté devient un véritable copilote business :

- automatisation des tâches sans valeur
- assistance IA en temps réel
- exploitation intelligente des données conversationnelles

À travers un cas concret et des résultats mesurés (+30 % de productivité, -40 % de temps administratif, +15 points de satisfaction), vous comprendrez comment réconcilier performance opérationnelle, satisfaction client et qualité de vie des conseillers.

Ce n'est pas un projet IT.

C'est un projet de performance globale.

Animateur :

• Jerome ALLIX - Directeur Business Development & Transformation Clients, COMETE.AI

16H00 - 16H45 | AXIALYS | **MASTERCLASS 6**

IA, Voix et Relation Client : comment SNCF Connect & Tech transforme l'expérience à grande échelle



Comment gérer un très grand volume d'appels tout en garantissant une expérience client fluide et qualitative ?

Lors de cette conférence, Romain Kara (SNCF Connect & Tech) et Princia Gossé (Axialys) partageront les coulisses du dispositif mis en place pour accompagner les clients de SNCF Connect & Tech : une organisation qui permet aujourd'hui de traiter plus de 57 000 appels par mois et d'accompagner 1,3 million de clients chaque année.

Au fil de cet échange, ils reviendront sur les choix structurants, les bonnes pratiques mises en place et le rôle de la voix et de l'IA dans l'évolution de la relation client.

Une conférence pour découvrir les enseignements tirés du terrain et les clés pour concilier performance opérationnelle, innovation et qualité d'expérience à grande échelle.

Intervenants :

- Princia GOSSE - Customer Success Manager, AXIALYS
- Romain KARA - Directeur Relation Client, SNCF CONNECT & TECH

16H00 - 16H45 | VOCALCOM | **MASTERCLASS 7**

Comment créer plus de valeur avec vos campagnes de leads dès demain !

Découvrez pourquoi une grande partie de la valeur de vos campagnes de génération de leads est perdue avant même le premier appel... et comment y remédier.

Lors de cet atelier, nous analyserons l'anatomie complète d'un lead — depuis son acquisition jusqu'à la conversion — afin d'identifier les points de friction invisibles qui détruisent votre ROI : délais de traitement, doublons, qualité d'opt-in, numéros filtrés ou manque de pilotage global.

Intervenants :

- Estelle BENBASSAT - Account Executive, VOCALCOM
- Kilian LE MENESTREL - Co-founder @Hipto, HIPTO

17H00 - 17H45 | SP2C | **MASTERCLASS 5**

BPO, IA et Humain : le laboratoire de la performance client de 2030



Cette masterclass explore la transformation du BPO à l'horizon 2030 : d'un modèle d'exécution à un rôle d'intégrateur de valeur, où opérations, technologies, IA et conseil convergent enfin. À travers des retours d'expérience concrets, nous verrons comment l'alliance entre l'humain et les agents d'IA permet de passer de l'expérimentation à la performance opérationnelle, sans renoncer à l'essentiel : la relation, l'engagement et la confiance client.

Animatrice :

- Chloé BEAUVALLET - Directrice Générale, OUTSOURCIA

Intervenants :

- Martin DUFOURCQ - Directeur Général, ARMATIS TECHNOLOGY
- Olivier POGGIOLI - Directeur Général Adjoint, CONCENTRIX
- Pierre-Etienne GENAIN - Directeur transformation digitale, KONECTA FSM
- Benjamin CORMERAIS - Directeur Général, TÊTE-À-TÊTE RELATION CLIENT
- Jean-Yves AIRIAUD - Président, ITERACTII

10H00 - 10H45 | BREVO | MASTERCLASS 1

Brevo

Réinventer l'expérience client : la stratégie omnicanale de Devred 1902

Devred 1902 partage comment la marque unifie ses données web & magasin, et orchestre email, SMS, push et Wallet avec Brevo pour engager ses clients en France et à l'international.

Focus sur sa méthodologie (segmentation avancée, automatisations et scénarios clés, mesure) et sur un retour d'expérience chiffré.

Animatrice :

- Federica NARBONE - Director CSM, BREVO

Intervenants :

- Sébastien SCHRAM - Responsable Marketing CRM et Multicanal, DEVRED 1902
- Clément JONCKHEERE - Data Analyst, DEVRED 1902

10H00 - 10H45 | AD'S UP CONSULTING | MASTERCLASS 2

/Ad's up consulting

IA & GEO : Devenir la source de référence des LLMs (ChatGPT, Gemini, Perplexity...)

En 2026, une part croissante des intentions de recherche se résout directement dans les réponses conversationnelles, sans clic, sans comparaison, sans "top 10".

Pour Ad's up Consulting, le GEO (Generative Engine Optimization) marque un basculement : il ne s'agit plus seulement de "ranker", mais de faire autorité, d'être cité, et d'être recommandé par les LLMs.

Dans cette session, nous partageons une approche stratégique et opérationnelle pour piloter votre visibilité IA :

Comprendre comment les LLMs sélectionnent, hiérarchisent et citent leurs sources
Identifier les leviers éditoriaux, techniques et d'autorité qui maximisent votre probabilité d'être "la réponse"
Mettre en place un cadre de mesure : part de voix IA, citations, présence dans les réponses, impact business
Activer une roadmap GEO alignée avec vos priorités : acquisition, brand, conversion, réassurance

Objectif : capturer la demande là où elle se décide désormais, au cœur de la réponse générée.

Animateur :

- Antoine LE SAUX - Head of GEO, AD'S UP CONSULTING

10H00 - 10H45 | MITEL | MASTERCLASS 3



Penser son centre de contact pour garantir aux clients un parcours personnalisé et efficient.

Le centre de contact ne peut plus être envisagé comme un simple point d'entrée de la relation client. Les organisations les plus performantes adoptent une approche globale qui combine intelligence artificielle, expertise sectorielle et intégration complète avec les communications d'entreprise pour créer de la valeur durable.

Cette session présentera comment déployer l'IA de manière progressive pour améliorer la résolution au premier contact, soutenir les conseillers et automatiser avec discernement. Nous aborderons également la verticalisation des parcours et des agents conversationnels pour répondre aux contraintes spécifiques de secteurs comme la santé, la finance ou le secteur public. Enfin, nous montrerons comment une architecture flexible et hybride, ouverte et sécurisée, permet d'intégrer centre de contact, communications unifiées et data analytics afin de garantir continuité, souveraineté des données et ROI.

Intervenant :

- Frédéric ARCHIMBAUD - Responsable Commerciale France et FSA, MITEL

10H00 - 10H45 | SATISFACTORY | MASTERCLASS 5



Speech Analytics : L'IA au service de la performance et du coaching augmenté

Vos clients vous parlent tous les jours, mais les écoutez-vous vraiment ?

Aujourd'hui, l'IA appliquée aux conversations devient la source de connaissance client la plus authentique, venant enrichir vos enquêtes et avis classiques avec ce que vos clients pensent réellement. Cela devient un levier de performance commerciale inédit.

Grâce aux prochaines évolutions de l'IA générative, nous entrons dans l'ère du coaching augmenté : le Speech Analytics ne se contente plus d'analyser le passé, il devient un copilote qui booste les compétences métier de vos conseillers en temps réel.

Venez découvrir comment transformer chaque échange en une opportunité d'apprentissage et de vente, pour passer d'une relation client subie à une expérience client maîtrisée.

Animateur :

- Bertrand CHRISTOPHE - Directeur Commercial, SATISFACTORY

Intervenant :

- Pierre-Etienne GENAIN - Head of Innovation, KONECTA

10H00 - 10H45 | ORANGE BUSINESS | MASTERCLASS 6



RCS for Business : l'innovation d'Orange Business qui révolutionne les parcours clients.

Le RCS for Business offre aujourd'hui l'un des meilleurs accompagnements du marché : une interface simple, pensée pour les équipes, et une prise en main immédiate. Orange Business a lancé sa nouvelle offre RCS for Business pour proposer une expérience inégalable à de nombreux clients, tout en renforçant la proximité qui fait sa différence.

Avec l'API Live Identity, vous profitez d'un niveau avancé de sécurité, d'une identification fluide et de parcours conversationnels à forte valeur ajoutée.

Une démo dédiée vous permettra de découvrir comment ces solutions s'intègrent dans vos process et simplifient vos usages métiers, dans une dynamique alliant performance et confiance.

RCS et Live Identity, une combinaison pensée pour renforcer la sécurité, optimiser l'expérience et maximiser l'impact de vos parcours.

Intervenants :

- Nicolas GUERIN - Responsable Marketing Business Messaging, ORANGE BUSINESS
- Aurélie COCHERIE - Chef de produit Live Identity Wallet, ORANGE BUSINESS
- Aziz HAOUAS - Chef de produits Live Identity & Mobile Connect, ORANGE BUSINESS

10H00 - 10H45 | MAYDAY | MASTERCLASS 7



Le pouvoir caché de la connaissance : BoursoBank & Mayday révèlent l'impact business

L'expertise de vos conseillers est votre actif le plus précieux, mais reste trop souvent sous-exploitée. Pourtant, dans un secteur ultra-compétitif, la capacité à transformer la connaissance en décisions rapides et précises est le premier moteur de la performance.

Comment passer d'une information statique à un levier de création de valeur immédiat ?

C'est le défi relevé par BoursoBank, leader de la banque en ligne, qui a placé la gestion des connaissances au cœur de son service client. En structurant et en diffusant intelligemment le savoir métier, BoursoBank a fait de la connaissance un véritable moteur de croissance et d'innovation.

Résultat ? Un NPS augmenté de 20 points en seulement 6 mois !

Participez à cette masterclass et bénéficiez du retour d'expérience de Jérôme Maître, Director of Employee Experience chez BoursoBank, aux côtés de François Castro-Lara, Head of Marketing de Mayday.

Au programme :

Retour d'expérience de BoursoBank : les défis rencontrés, les choix structurants, la méthodologie et résultats obtenus. Pourquoi le Knowledge Management est devenu indispensable pour maintenir un service client performant à l'ère de l'IA. La mesure de l'impact business pour piloter l'amélioration de l'expérience client et la montée en compétences des conseillers.

Les clés d'une gestion collaborative pour maîtriser durablement le cycle de vie de la connaissance.

Un moment d'échange avec Jérôme et François, où vous pourrez poser vos questions et repartir avec des réponses concrètes.

Ne manquez pas l'opportunité d'apprendre d'un projet réussi et de transformer votre gestion des connaissances en un véritable levier de performance !

Animateur :

- François CASTRO-LARA - Head of Marketing, MAYDAY

Intervenant :

- Jérôme MAÎTRE - Director of Employee Experience, BOURSOBANK

11H00 - 11H45 | PCI PAL | **MASTERCLASS 1**



Sécurité des paiements en France : renforcer la confiance et améliorer l'expérience client grâce à l'écosystème collaboratif

À l'heure où les paiements digitaux évoluent rapidement, la sécurité des transactions ne repose plus uniquement sur la conformité réglementaire. En France, l'écosystème des paiements s'est structuré autour d'un cadre robuste — DSP2, authentification forte, PCI DSS — tout en faisant face à des menaces en constante évolution, notamment la fraude en ligne, les fraudes par ingénierie sociale ou encore les nouveaux usages liés aux paiements instantanés.

Cette conférence propose un éclairage sur l'évolution du paysage de la sécurité des paiements en France à partir des enseignements récents de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP). Elle abordera également les transformations en cours dans l'écosystème européen, avec l'émergence de nouvelles solutions de paiement comme Wero et le développement des paiements instantanés.

Au-delà de la réglementation, la lutte contre la fraude et la sécurisation des paiements reposent désormais sur une collaboration renforcée entre banques, fintechs, commerçants et acteurs technologiques. Cette session mettra en perspective ces dynamiques et montrera comment la conformité PCI et les technologies de sécurisation des paiements peuvent contribuer à construire un écosystème de paiement plus résilient et collaboratif.

Intervenant

- Ugo TORRES, PCI PAL

11H00 - 11H45 | ADFORALL | **MASTERCLASS 2**



Search, LLM, Maps : le trio gagnant de la domination locale

Search, Google Maps, LLM. Trois canaux. Un seul client local à convaincre. Pourtant, la plupart des entreprises locales ne maîtrisent aucun des trois.

Face à cette nouvelle réalité, votre visibilité locale ne se joue plus sur un seul terrain — elle se construit simultanément sur le moteur de recherche qui indexe, l'IA qui recommande, et la carte qui rassure. Rater l'un, c'est laisser le lead partir chez le concurrent.

Plutôt que de gérer chaque canal séparément, l'enjeu est désormais d'aligner une stratégie cohérente sur ces trois leviers pour être perçu comme l'entreprise de référence sur son secteur et sa zone. Comment éviter d'être invisible là où vos clients vous cherchent vraiment, et comment transformer cette triple présence en machine à générer des leads qualifiés — sans budget publicitaire qui explose.

Intervenants :

- Damien LE VERDIER - HEAD OF SEO, ADFORALL
- Thomas FELER - SEO ACCOUNT MANAGER, ADFORALL
- Prisca PEDRO - SEO ACCOUNT MANAGER, ADFORALL

11H00 - 11H45 | FOUNDEVER | MASTERCLASS 3



Edenred x Foundever : L'humain augmenté au cœur de l'expérience client, soutenu par l'IA agentique et la data

Au programme : un échange direct et concret entre Damien Nuytens, Chief Operating & Customer Officer chez Edenred et Claire Calmégane, Présidente France & Benelux chez Foundever, sur les enjeux rencontrés, les solutions co-construites, les résultats obtenus, mais aussi les prochaines étapes pour faire de l'expérience client un véritable levier de performance.

Animatrice :

- Calmégane CLAIRE - Présidente France & Benelux, FOUNDEVER

Intervenant :

- Damien NUYTENS - Directeur opérations commerciales et expérience clients, EDENRED

11H00 - 11H45 | AXIALYS | MASTERCLASS 5



Comment Axialys garantit la continuité des appels d'urgence 18-112 en situation extrême ?

Suite à la panne nationale du 2 juin 2021, le SDIS du Morbihan a repensé la résilience de ses centres d'appels d'urgence. Martin Deroide, Adjoint au chef du groupement des Systèmes d'Information du SDIS 56 et Nicolas Bougues, CTO d'Axialys partageront le retour d'expérience de ce partenariat technologique permettant de garantir la continuité des lignes 18 et 112 via le Cloud.

Comment sécuriser un service vital face aux coupures réseau ou aux cyberattaques ?

Comment déployer en quelques heures une solution capable de traiter des centaines d'appels par jour, 24h/24 ?

Une intervention concrète et stratégique sur la résilience des infrastructures critiques et le rôle clé du Cloud au service public.

Intervenants :

- Nicolas BOUGUES - CTO, AXIALYS
- Martin DEROIDE - Adjoint au chef de groupement des Systèmes d'Information, SDIS

11H00 - 11H45 | KIAMO | MASTERCLASS 7

Boulangier : comment allier performance, innovation et expérience client grâce à Kiamo & l'IA

kiamo

Découvrez comment Boulangier, élu service client de l'année pour la 4ème fois consécutive, place l'innovation et la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie, en misant sur la force du moteur de distribution omnicanal de Kiamo couplé à l'IA.

Boulangier partagera des leviers concrets qui permettent à son service client de gagner en efficacité opérationnelle sans compromettre l'expérience client ni celle des conseillers.

Au programme :

Personnalisation renforcée par une segmentation client affinée pour des interactions ciblées. Assistance optimisée avec l'IA conversationnelle et des rappels intelligents pour une gestion fluide. Analyse approfondie des enregistrements pour mieux cerner les besoins et attentes des clients.

Animatrice :

- Cécile PIOLET - Customer Success Manager, KIAMO

Intervenante :

- Grégory TRAORE - Chef de Projet, BOULANGER

12H00 - 12H45 | AIRPANEL | MASTERCLASS 1

Qualiweb x Airpanel : la révolution des panels d'IA pour tester vos interactions clients

 Airpanel

 Cocedal
Conseil
Qualiweb

80% des messages de vos services client ou des communications qui balisent vos parcours clients ne sont jamais pré-testés faute de temps et de budget.

Et si vous pouviez obtenir l'avis de vos clients, sans les déranger, avant de cliquer sur «»envoyer»» ?

Rejoignez Carole Sasson (fondatrice du Baromètre Qualiweb et de l'institut Cocedal Conseil) et Guillaume Valicon (co-fondateur d'Airpanel) pour découvrir une rupture technologique majeure : les panels de clients simulés par IA.

Dans cette Masterclass, nous vous dévoilerons comment l'intelligence artificielle d'Airpanel, dopée par la data de référence du dernier Baromètre Qualiweb 2026, permet de pré-tester vos modèles de messages, séquences d'interactions, communications omnicales aux différentes étapes du parcours client auprès d'agents IA simulant vos clients, le tout en moins de 15 minutes.

Intervenants :

- Guillaume VALICON - Co-fondateur et CEO, AIRPANEL
- Carole SASSON - Fondatrice, COCEDAL CONSEIL

12H00 - 12H45 | CISION | MASTERCLASS 2

Influencer et veiller les LLM : le nouvel enjeu des marketers



Les marketeurs ont toujours appris à suivre cette règle simple « aller à la rencontre des consommateurs là où ils se trouvent ». Et bien aujourd'hui, nos consommateurs en quête de réponses se trouvent sur les moteurs de recherche IA (ChatGPT, Perplexity, Gemini, Mistral, DeepSeek...).

Ces plateformes de Search IA sont devenues une destination privilégiée voire même un réflexe et constitue donc un nouveau touch point à optimiser pour les marketeurs.

Nos clients demandent désormais à ChatGPT quelle marque cosmétique convient le mieux à leur peau, de faire une comparaison entre deux produits technologiques ou si un hôtel vaut son prix, le tout en fonction de leurs critères personnels. Et si la réponse semble instantanée et neutre, elle reflète en réalité un écosystème d'informations plus large, où la combinaison des conversations sur les réseaux sociaux, des récits médiatiques, des comportements de recherche et des contenus des marques façonne la réponse.

Cela soulève une question importante pour les marketeurs : si l'IA influence vos clients, comment influencez vous l'IA ? Découvrez comment surveiller les moteurs de recherche et la façon dont ils captent, retranscrivent vos récits de marques et ceux de vos concurrents, puis comment mettre en place une stratégie de relations médias capable d'influencer les réponses des LLM.

Animatrice :

- Cyndie KERKOUR - Impact & Communication Leader, CISION

Intervenant :

- Nicolas SUDARSKIS - Search & Social Insights Consultant, TRAJAAN

12H00 - 12H45 | DJIIN BY SERENEO | MASTERCLASS 3

Automatisation du traitement des emails : comment KIABI a conquis les conseillers et augmenté la satisfaction des clients



Kiabi a mis le mailbot Djiin au service de ses conseillers pour les accompagner dans le traitement des emails de ses clients. L'automatisation et l'IA permettent ainsi d'accélérer et fiabiliser les réponses tout en délestant les collaborateurs d'un certain nombre de traitements sans valeur.

Venez découvrir comment la technologie permet de gagner du temps tout en valorisant l'humain dans la relation client !

Animateur :

- Frédéric GODEFROY - Président et Directeur technique, DJIIN BY SERENEO

Intervenant :

- Grégory SCALABRE - Directeur de la Relation Client, KIABI

12H00 - 12H45 | ELIUM - KNOWLEDGE BASE & IA | MASTERCLASS 5

Docaposte x Elium : Scaler son service client sans augmenter les coûts grâce au knowledge management et à l'IA

elium

Face à la croissance, comment maintenir la qualité de service tout en réduisant la pression sur ses équipes produit ? La BU Digital Trust Solutions de Docaposte partage comment elle a augmenté ses effectifs tout en améliorant la performance et la satisfaction client.

Leur stratégie de knowledge management outillée avec la solution souveraine Elium a permis de gagner sur 3 tableaux : autonomisation des agents (moins d'escalades), réduction du temps d'onboarding, et centralisation des procédures pour garantir la cohérence des réponses. Avec en prime une connaissance structurée exploitable par l'IA pour préparer l'avenir de sa relation client.

Animateur :

- Gregory CULPIN - Directeur clients, ELIUM - KNOWLEDGE & IA

Intervenant :

- Gwladys VIALLE - Head of Customer Care, DOCAPOSTE

12H00 - 12H45 | GENESYS | MASTERCLASS 6

Perspectives 2027 : Les générations X, Y, Z face à l'IA dans l'expérience client — Impacts sur les cas d'usages et les parcours relationnels avec les marques

GENESYS™

Le défi des deux prochaines années dépasse la simple transformation technologique :

il s'agit pour les entreprises d'orchestrer des parcours respectueux des singularités des générations client en faisant de l'IA un véritable catalyseur d'engagement.

Dans cette masterclass, nous décoderons la relation des consommateurs à l'IA et nous présenterons cinq tendances prospectives pour définir des stratégies claires sur les parcours clients et les canaux d'échanges.

Vous découvrirez une approche pragmatique, appuyée par une gouvernance transparente afin de bâtir une confiance durable entre clients et collaborateurs.

Intervenants :

- Niels KUSTERS - CX Advisory Consultant, GENESYS
- Samia KHELIFI - CX advisory manager, GENESYS

12H00 - 12H45 | AIRCALL | MASTERCLASS 7



De la gestion des volumes à l'excellence opérationnelle : le nouveau standard du support client

Dans le Retail et l'E-commerce, les volumes d'appels ne sont pas imprévisibles, ils sont structurellement élevés et saisonniers.

Soldes d'hiver et d'été, ponts de mai, jours fériés, vacances d'été, Black Friday, fêtes de fin d'année, retours après Noël : chaque période met à l'épreuve l'organisation de votre équipe support.

L'enjeu dépasse la simple gestion des flux entrants. Il s'agit d'orchestrer l'ensemble du cycle de vie de l'appel pour atteindre un nouveau standard d'excellence opérationnelle.

À travers des cas concrets issus du marché français, nous verrons comment une téléphonie VoIP performante, qui s'appuie sur des fonctionnalités d'IA, permet de

transformer les pics saisonniers en opportunités, améliorer le NPS sans augmenter mécaniquement les effectifs et sécuriser la bande passante des équipes support.

L'ambition : passer d'une logique de gestion des volumes à un modèle d'orchestration continue de la performance.

Cette session propose une lecture structurée en trois temps :

Avant l'appel : anticiper les demandes et structurer les transferts

Préparer les équipes et l'infrastructure pour absorber les pics, prioriser intelligemment les demandes et protéger la disponibilité des agents.

Pendant l'appel : fluidifier le passage d'information et accélérer le temps de réponse

Réduire le temps de résolution, garantir l'accès à l'information pertinente et maintenir un haut niveau de satisfaction client même sous pression.

Après l'appel : optimiser le suivi et analyser la performance

Exploiter les données conversationnelles pour ajuster les process, identifier les points de friction récurrents et renforcer durablement la performance de l'équipe.

Animateur :

- Pierre AZAÏS - Directeur Commercial, AIRCALL

14H00 - 14H45 | POSITIVE | MASTERCLASS 1



Sylius et Positive User au service d'une expérience e-commerce personnalisée en temps réel.

Face à la hausse des coûts d'acquisition et à une concurrence accrue, la croissance e-commerce ne peut plus reposer uniquement sur le trafic. Elle se construit sur une architecture solide et une activation intelligente de la donnée client.

Cette conférence explore comment Sylius, en tant que socle e-commerce composable, et User, plateforme CRM et marketing automation, s'articulent pour orchestrer l'ensemble du parcours client : personnalisation en temps réel, scénarios multicanaux, lifecycle automation et activation pilotée par la donnée.

À travers des cas concrets, nous montrerons comment transformer chaque interaction en levier de conversion, de rétention et de création de valeur durable.

Animateurs :

- Julien LABOURE - Responsable des partenariats Positive, USER
- Thibault RICHARD - Architecte Sylius / Symfony, SYLIUS

14H00 - 14H45 | 2EMOTION | MASTERCLASS 2

Doc to video : Et si vous pouviez transformer vos documents et pages web en vidéos avec l'IA ?



Ne vous contentez plus du texte ! Convertissez instantanément vos pdf, articles de blog, fiches produits ou encore rapports en vidéos captivantes. Grâce à sa technologie IA, 2Emotion analyse vos documents, en résume les points clés et génère automatiquement une vidéo.

Au programme de cet masterclass :

Comment ça marche ?

Quels types de vidéos générer pour vos réseaux et votre SEO ?

Limites actuelles et bonnes pratiques pour un impact maximal

Découvrez comment donner une nouvelle dimension à vos contenus stratégiques et booster votre visibilité en vidéo !

Intervenant :

- Thibaut LOOTVOET, CONTENT TO EMOTION

14H00 - 14H45 | DIAL ONCE | MASTERCLASS 3

Optimiser le selfcare et la satisfaction client grâce à l'IA : L'exemple Fnac Darty et DialOnce



Découvrez comment la collaboration entre Fnac Darty et DialOnce transforme l'expérience client en intégrant l'IA au cœur de la relation client. Franck Boubet, Responsable projets, pilotage et transformation Relation client à distance chez Fnac Darty, partagera un retour d'expérience sur l'utilisation de la solution DialOnce, visant à améliorer le selfcare, la satisfaction client et l'omnicanalité.

Au cours de cette session, nous verrons comment l'intelligence artificielle permet de fluidifier la gestion des demandes clients, assurant une prise en charge rapide et efficace tout en préservant un haut niveau de satisfaction. Nous aborderons également les défis de l'omnicanalité, où chaque canal vocal ou digital s'intègre de manière fluide pour offrir une expérience client homogène.

Rejoignez-nous pour échanger sur les enseignements tirés de cette collaboration et découvrir comment l'IA contribue à réinventer la relation client.

Animateur :

- Adrien LESAGE - Directeur Commercial, DIALONCE

Intervenant :

- Franck BOUBET - Responsable Projets, Pilotage et Transformation Direction de la Relation client à distance, FNAC DARTY

14H00 - 14H45 | COS SYSTEM | MASTERCLASS 5

Comment déployer une (vraie !) culture client au sein d'un constructeur automobile ? Retour d'expérience de VOLVO Cars France



Présentation des méthodes, pratiques et outils mis en œuvre pour renforcer la centricité client du groupe avec l'accompagnement de COS System. Comment renforcer l'orientation client et modifier les habitudes au siège ? Quels moyens mettre en œuvre pour faire vivre le projet dans le réseau de distribution ? Avec quelles contraintes et quels atouts ? Cette présentation, très concrète, sera une source d'inspiration pour toutes les entreprises à réseau.

Animateur :

- Gil ARBAN - Directeur Associé, COS SYSTEM

Intervenante :

- Caroline MASSE - Directrice Expérience clients, VOLVO CAR FRANCE

14H00 - 14H45 | GREENBUREAU | MASTERCLASS 7

RCS : digitalisez vos appels, boostez votre recouvrement et générez plus de leads



Le RCS s'impose aujourd'hui comme le canal qui redéfinit les règles du jeu pour les équipes recouvrement et commerciales. Rejoignez-nous pour une Master Class unique où nous vous dévoilerons comment cette technologie permet de digitaliser vos appels sortants, d'atteindre des taux d'engagement sans précédent et de transformer vos interactions en véritables leviers de performance — qu'il s'agisse de recouvrer des créances ou de générer de nouveaux leads.

Thomas Duvacher, expert du recouvrement, partagera son retour d'expérience concret sur le déploiement du RCS au sein de l'un des leaders français du secteur.

Découvrez comment cette solution a transformé leurs pratiques, boosté leurs performances de recouvrement et ouvert de nouvelles opportunités commerciales.

Vous bénéficierez également de l'expertise d'Amelia Newson Davis, Directrice d'Orange Pay qui pilote RCS For Business, et de Nagi Moubareck, responsable Business Communication chez Google France, qui vous présenteront les capacités uniques de ce canal et son potentiel pour vos usages métier.

L'équipe Greenbureau, avec Yan Tamalet, illustrera comment la plateforme optimise concrètement vos campagnes — du premier contact à la conversion.

En 45 minutes, repartez avec des insights stratégiques, des données de performance réelles et des cas d'usage applicables immédiatement, que votre priorité soit le recouvrement, la prospection ou la fidélisation client.

Ne manquez pas cette opportunité unique de comprendre comment le RCS peut révolutionner votre approche.

Rendez-vous le mercredi 25 mars à 14h en salle Master Class n°7

Retrouvez également Greenbureau sur le stand D78 tout au long du salon pour échanger sur vos projets.

Animateur :

- Jerome BOUTEILLER - Fondateur, ECRAN MOBILE

Intervenants :

- Thomas DUVACHER - Ancien Directeur Général, INTRUM
- Amelia NEWSON DAVIS - Directrice Orange Pay, ORANGE
- Nagi MOUBARECK - Responsable Business Communication France, GOOGLE
- Yan TAMALET - Co-fondateur, GREENBUREAU

15H00 - 15H45 | RINGOVER | MASTERCLASS 1

Upsell, Cross-sell : Et si le support devenait votre meilleur levier de croissance ? Avec Zendesk, Partoo & Ringover



Dans un marché où l'acquisition s'essouffle, la croissance se cache au cœur de votre parc client. Pourtant, une question subsiste : comment transformer une équipe de Relation Client en force de proposition commerciale sans dénaturer l'ADN du «Care» ?

Le défi n'est plus seulement technologique, il est humain.

Animateur :

- Anne TESSIER-CHÊNEBEAU - CEO, HIGH FLYERS

Intervenants :

- Ludovic RATEAU - CEO, RINGOVER
- Nicolas BENAIS - Director, Solutions Consulting, South EMEA, ZENDESK
- Julie CADALEN - Chief Customer Officer, PARTOO

15H00 - 15H45 | AD'S UP CONSULTING | MASTERCLASS 2



IA & GEO : Devenir la source de référence des LLMs (ChatGPT, Gemini, Perplexity...)

En 2026, une part croissante des intentions de recherche se résout directement dans les réponses conversationnelles, sans clic, sans comparaison, sans "top 10".

Pour Ad's up Consulting, le GEO (Generative Engine Optimization) marque un basculement : il ne s'agit plus seulement de "ranker", mais de faire autorité, d'être cité, et d'être recommandé par les LLMs.

Dans cette session, nous partageons une approche stratégique et opérationnelle pour piloter votre visibilité IA : Comprendre comment les LLMs sélectionnent, hiérarchisent et citent leurs sources Identifier les leviers éditoriaux, techniques et d'autorité qui maximisent votre probabilité d'être "la réponse" Mettre en place un cadre de mesure : part de voix IA, citations, présence dans les réponses, impact business Activer une roadmap GEO alignée avec vos priorités : acquisition, brand, conversion, réassurance

Objectif : capturer la demande là où elle se décide désormais, au cœur de la réponse générée.

Animateur :

- Antoine LE SAUX - Head of GEO, AD'S UP CONSULTING

15H00 - 15H45 | LE SPHINX DEVELOPPEMENT | MASTERCLASS 3

Exploiter vos enquêtes pour une relation client agile : méthodes & retours d'expérience concrets



À l'ère de l'IA et de l'analyse en temps réel, l'écoute client devient un accélérateur stratégique. Les enquêtes ne sont plus de simples baromètres : elles alimentent des dispositifs intelligents capables d'analyser massivement les données mêmes textuelles, de détecter les signaux faibles et de guider les décisions en continu. À travers les retours d'expérience de la Ville de Paris, de l'ATEE porteuse du programme OSCAR et de l'association de consommateurs UFC Que Choisir, découvrez comment l'exploitation des datas issues de vos enquêtes permet d'anticiper les attentes, d'optimiser les parcours, d'ajuster les offres et de piloter la performance relationnelle.

Une conférence concrète pour comprendre comment transformer la Voix du Client en réel moteur d'agilité pour concevoir une relation efficace et durable.

Animatrice :

- Élise PETITJEAN - Chargée d'affaires, LE SPHINX

Intervenants :

- Zyna AYAD - Chargée de mission Formation, ATEE
- Delphine BLANC-ROUCHOSSÉ - Responsable d'études Marketing, UFC QUE CHOISIR
- Peggy BUHAGIAR - Cheffe du Pôle Études et Évaluations, VILLE DE PARIS

15H00 - 15H45 | STORM REPLY | MASTERCLASS 5

Masterclass : Le pouvoir de l'IA Agentique CX avec Reply et Amazon Connect (AWS)



Accompagnez vos conseillers et vos clients de centre de contact avec les technologies de pointe, scalable pour augmenter vos performances. Durant ce workshop, vous découvrirez comment Reply et Amazon Connect vous accompagnent dans la transformation de vos opérations contact centers de manière optimale au travers de l'IA.

Animatrice :

- Lassana DIAKHITÉ - Consultant Senior, Amazon Connect, STORM REPLY

Intervenants :

- Régis MOIGNEAU - Spécialiste CX senior, Amazon Connect, AMAZON WEB SERVICES

15H00 - 15H45 | APENDAY | MASTERCLASS 6



Chaque interaction compte, créez de la valeur et de l'engagement sur le canal choisi par le client — Le cas Fnac Darty

Les clients interagissent sur de multiples canaux et chaque point de contact est une opportunité de renforcer l'expérience, la fidélisation et la conquête. En laissant le choix du canal à vos clients et en automatisant les demandes simples, vos équipes peuvent se concentrer sur les échanges à forte valeur.

Apenday centralise toutes les interactions, prise de rendez-vous, chatbot, visio, live chat, rappel automatique... et s'adapte aux usages de vos clients sans imposer de canal unique. Proposer plusieurs points de contact dès le premier échange permet de fluidifier les parcours, contextualiser chaque interaction et stimuler l'engagement.

Fnac Darty reviendra sur son retour d'expérience et sur la manière dont la plateforme l'aide à orchestrer ses interactions clients. Chaque échange devient un levier pour améliorer l'expérience et renforcer la fidélisation, tout en facilitant le travail des équipes et en rendant les parcours clients plus cohérents.

Animateurs :

- Stéphane CALZADO - CEO, APENDAY
- Isabelle SEMPASTOUS - Responsable Apenday, APENDAY

Intervenant :

- David LEFEVRE - Responsable Connaissances et Déploiement, FNAC DARTY

15H00 - 15H45 | FEEDAE | MASTERCLASS 7



Quality monitoring + satisfaction client : et si vous mesuriez enfin les deux en même temps ?

Comment Keepcall a fait évoluer l'organisation de son centre de contact et service client grâce à l'analyse conversationnelle ?

Irritants invisibles, non-conformités, répétitions évitables. Les insights les plus précieux sont dans les 98% que personne n'écoute. Mais avec des milliers d'appels par jour et des enjeux de conformité croissants, comment capter ce que vos tableaux de bord ne voient pas et en faire des actions concrètes ?

Chez Feedae, nous pensons que la qualité ne se pilote pas sur un échantillon, elle se pilote sur l'exhaustivité.

Au programme

1. Quality monitoring + CSAT : piloter sur deux dimensions

Pourquoi analyser la qualité agent ne suffit plus. Comment tracer le ressenti client tout au long de l'appel et voir enfin où la satisfaction décroche, pourquoi, et ce qui fonctionne pour la récupérer.

2. Cas Keepcall (8 000 appels/jour dans le tourisme)

Patrick Metivier, Directeur Général et ancien DG de Carrefour Voyage, témoignera de l'impact de l'analyse conversationnelle sur leur modèle organisationnel : pilotage de la data, qualité du discours commercial et compréhension des besoins clients.

3. Les enseignements terrain

Ce que vos grilles d'écoute ne captent pas. Les 5 clés pour passer du quality monitoring par échantillonnage au pilotage basé sur la donnée conversationnelle.

Vous repartez de cet atelier avec une méthode concrète pour piloter qualité, conformité et satisfaction client sur 100% de vos interactions et les premiers repères pour passer à l'action dans votre organisation.

Places limitées.

Animateurs :

- Celia CHAMBELLAN - Cofondatrice, FEEDAE
- Sylvain DE LY - CEO & Cofondateur, FEEDAE

Intervenant :

- Patrick METIVIER - Directeur General, KEEPCALL

16H00 - 16H45 | STORY JUNGLE | MASTERCLASS 1



LinkedIn : après l'effondrement du reach, le temps du reset

Peut-on gérer son influence sur LinkedIn en 2026 comme on le faisait en 2022 ?

Alors que le reach s'effondre, que la bataille de la leader advocacy fait rage, que l'expertise dans les LinkedIn Ads devient clé, appliquer les recettes du passé mène à une impasse.

Story Jungle, l'un des 12 partenaires de contenu de LinkedIn dans le monde, le seul en France, vous propose une masterclass avec au programme :

3 constats cliniques sur le LinkedIn de 2026

5 tactiques à mettre en œuvre (d'urgence)

Focus : comment mesurer son influence sur LinkedIn (vs la concurrence)

Retrouvez Story Jungle sur le stand A22.

Animateur :

- Gilles PRIGENT - CEO, STORY JUNGLE

16H00 - 16H45 | SPEAKYLINK | MASTERCLASS 5



L'assistance visuelle comme levier de satisfaction clients et agents: retours croisés Loxam & Bosch Siemens

Quand les mots ne suffisent plus, voir fait la différence.

À travers les retours d'expérience croisés de Loxam et Bosch Siemens, cette conférence montre comment l'assistance visuelle transforme la relation client et le quotidien des agents : diagnostics plus rapides, baisse des tensions, interventions mieux préparées et équipes revalorisées. Un échange concret sur les bénéfices opérationnels, humains et les clés d'un déploiement réussi.

Animatrice :

- Cécile GARDIN - Directrice Marketing, SPEAKYLINK

Intervenants :

- Stéphane ALDEANO - Directeur Technique, LOXAM
- Marc ZELE - Coordinateur technique, LOXAM
- Laurent PERON - Coordinateur SAV, BSH ELECTROMENAGER (BOSH SIEMENS)
- Amy NDIONE - PMO, BSH ELECTROMENAGER (BOSH SIEMENS)

16H00 - 16H45 | MANIFONE | **MASTERCLASS 6**

Plateforme d'IA vocale de Manifone : démos et use cases aux plus hauts niveaux de performance du marché



Les agents IA vocaux ne peuvent plus se contenter de promesses. La performance se joue désormais au niveau de l'infrastructure : latence, orchestration temps réel, intégration CRM et souveraineté des données.

Comment bâtir une plateforme capable de soutenir des agents vocaux industriels, en appels entrants comme sortants, tout en répondant aux exigences de conformité et de scalabilité européennes ?

Au cours de cette masterclass, Manifone présentera sa plateforme d'IA vocale, conçue comme un socle technologique de référence pour les agents vocaux nouvelle génération, à travers des démonstrations concrètes et des cas d'usage opérationnels.

Animateur :

- Lounis GOUDJIL - CEO & Fondateur, MANIFONE

Intervenant :

- Jean-François BAUCHÉ - Chef de Projet Nouveaux Produits, MANIFONE

• 16H00 - 16H45 | NICE | **MASTERCLASS 7**

Agentic AI & CX : passer du concept à l'impact business



Après l'essor de la GenAI, une nouvelle étape s'ouvre pour la relation client : l'Agentic AI. Des agents capables non seulement de répondre, mais aussi d'agir, d'orchestrer des processus et d'automatiser des parcours clients complexes.

Dans cette masterclass, Accenture partagera une vision concrète des évolutions qui redéfinissent les ways of working, la CX et des décisions clés que les organisations doivent prendre dans les 12 à 24 prochains mois pour transformer le potentiel de l'IA en impact business.

Au programme :

Les évolutions majeures qui façonnent la CX à l'ère de l'IA

Les conditions de succès pour déployer l'Agentic AI à grande échelle

Une démonstration concrète d'un AI Agent en action avec NiCE Cognigy.

Intervenant :

- Roland MASL LE TALLEC - Senior Manager - AI Work Transformation for Customer Service, Data Governance, Data for Retail, ACCENTURE

17H00 - 17H45 | CPA | MASTERCLASS 1

Comment les médias et les plateformes d'affiliation mettent tout en œuvre pour maintenir la performance : comment se réinventer ?



Alors que l'intelligence artificielle bouleverse la production de contenus et l'accès à l'information, une question se pose : comment les médias et les plateformes d'affiliation continuent-ils à performer... ensemble ?

Lors de ce salon dédié à la performance digitale, un constat s'est imposé : la réussite ne repose plus sur le volume de clics, mais sur la qualité des recommandations, la solidité des partenariats ainsi qu'une mesurabilité précise de la performance.

Une session pragmatique, centrée sur la réalité du terrain, pour comprendre comment médias et plateformes avancent ensemble pour créer de la valeur durable pour les annonceurs comme pour les lecteurs.

Intervenants :

- Cédric KERNOA - Responsable Business Developer, OUEST FRANCE
- Rémy PASSEREAU - Team Leader Advertiser, AWIN

10H00 - 10H45 | AGORA NEWS EXPERIENCE CLIENT |

MASTERCLASS 5

A l'ère de l'IA, comment rester maître du jeu ?



Animateur :

- Daniel ARANDEL - Directeur BU Experience Client, AGORA NEWS EXPÉRIENCE CLIENT

Intervenants :

- François JULIA - Animateur d'émissions, AGORA NEWS EXPÉRIENCE CLIENT
- Céline FOREST - Animatrice d'émission, AGORA NEWS EXPÉRIENCE CLIENT
- Chloé BEAUVALLET - Animatrice d'émission, AGORA NEWS EXPÉRIENCE CLIENT
- Frédéric CANNEVET - Animateur d'émission, AGORA NEWS EXPÉRIENCE CLIENT

10H00 - 10H45 | ZOH0 | MASTERCLASS 6

Les tendances de la Relation Client 26 : confiance, efficacité et cohérence



Fort de son expertise et de sa vision globale de la relation client, Zoho décrypte chaque année les grandes évolutions qui transforment durablement les entreprises. En 2026, le défi n'est plus d'empiler les technologies, mais de faire les bons choix pour créer une valeur réelle, mesurable et pérenne.

À travers cette présentation, nos experts analyseront les tendances clés qui redéfinissent la relation client et expliqueront comment elles impactent directement la performance, la croissance et la compétitivité des organisations. L'intelligence artificielle entre dans une phase de maturité, où l'efficacité opérationnelle et la réduction des coûts prennent le pas sur l'expérimentation. L'expérience omnicanale, longtemps perçue comme complexe et hors de portée, devient enfin accessible lorsqu'elle est pleinement intégrée à la stratégie globale. La personnalisation s'impose comme un levier puissant de développement des ventes et de fidélisation, à condition de s'appuyer sur des données fiables et exploitables. Car si les données sont aujourd'hui omniprésentes, leur transformation en décisions concrètes reste un enjeu majeur. Enfin, la sécurité et la confiance s'affirment comme des exigences incontournables, au cœur de la relation entre les marques et leurs clients.

Le message de 2026 est sans équivoque : placer la confiance au premier plan, adopter l'efficacité comme méthode et faire de la cohérence le fil conducteur de chaque action.

Intervenants :

- Envent MARC - Sales Executive, ZOH0
- Florence BARBIER - Marketing Specialist, ZOH0

11H00 - 11H45 | 2EMOTION | MASTERCLASS 1

Avatar IA : Et si votre prochain ambassadeur de marque était un avatar ?

Avoir un ambassadeur de marque capable de communiquer sans jamais tourner de vidéo, c'est désormais possible ! Découvrez comment les avatars IA transforment la communication et le marketing en entreprise :

Comment sont-ils créés et utilisés ? Quels résultats concrets ? Quelles limites et bonnes pratiques ? Un retour d'expérience et une démonstration de la technologie Avatar IA by 2Emotion

Intervenant :

- Alexy STACIEWINSKI, CONTENT TO EMOTION



11H00 - 11H45 | GENESYS | MASTERCLASS 3



L'IA est désormais au cœur des écosystèmes digitaux performants. Elle permet de réinventer les parcours clients en les rendant plus fluides, plus intelligents et plus engageants sur l'ensemble des canaux digitaux.

Grâce à l'IA conversationnelle, les organisations peuvent aujourd'hui unifier la connaissance, enrichir la compréhension des intentions clients et dépasser les parcours linéaires pour proposer des expériences réellement personnalisées. L'enjeu ne se limite plus à répondre ou automatiser, mais à orchestrer de bout en bout un parcours digital cohérent, combinant agents virtuels et intervention humaine au moment le plus pertinent.

Nous partagerons des cas d'usage concrets montrant comment ces parcours hybrides améliorent la satisfaction client tout en créant de nouvelles opportunités de revenus.

Intervenants :

- Boubacar DIALLO - Principal Solution consultant, GENESYS
- Malgorzata BUTURLA - Senior Solution Consultant, GENESYS

11H00 - 11H45 | TOPS CONSULT | MASTERCLASS 5

La relation client interne, levier de performance collective



Les entreprises n'ont jamais autant investi dans les outils, les parcours et la personnalisation de la Relation Client, sans toujours obtenir les gains de performance attendus.

Dans de nombreuses organisations, la promesse faite au client se heurte encore à des fonctionnements en silos, à un manque de transversalité et à des relations internes fragmentées. Or, l'expérience vécue par le client est le reflet direct de la qualité des relations internes.

L'objectif de cette Masterclass est de montrer que la qualité de la relation client dépend directement de la qualité des relations internes, et de partager des clés concrètes et opérationnelles pour renforcer la transversalité, le décroisement et le travail collectif au sein des organisations.

Les temps forts

Pourquoi parler de relation client interne aujourd'hui ? Les 3 piliers de la relation client interne Les principaux freins des organisations Les leviers pratiques pour renforcer la relation client interne Le rôle clé des managers de la Relation Client Une méthode opérationnelle, éprouvée sur le terrain, pour engager durablement les équipes et améliorer la performance collective

Animateur :

- Didier SERRANT - Directeur associé, TOPS CONSULT

10H15 - 10H45 | METEORIA | AGORA CHOPIN

meteoria

GEO - Retour d'expérience Cdiscount : apparaître dans les carrousels produits ChatGPT

Les intelligences artificielles deviennent un nouveau point d'entrée du e-commerce. Dans certaines réponses, notamment sur ChatGPT, des carrousels produits apparaissent et influencent directement les choix des consommateurs.

Dans cette conférence, nous partagerons le retour d'expérience de Cdiscount (client Meteoria) sur ce nouveau terrain de jeu.

Nous aborderons notamment :

- comment tracker la présence de ses produits dans les carrousels IA
- comment analyser ces résultats et identifier les opportunités
- quelles actions concrètes mettre en place pour améliorer sa visibilité

À travers des insights, des outils et des méthodes opérationnelles, nous montrerons comment les marques peuvent dès aujourd'hui mieux comprendre et optimiser leur présence dans les réponses générées par les IA.

Animateurs :

- Idriss KHOUADER - CEO, METEORIA
- Samuel VALENGIN - CSO, METEORIA

11H00 - 11H30 | BEEDEEZ | AGORA CHOPIN

beedeez

Des équipes terrain mieux formées, des clients plus fidélisés : découvrez comment Amorino forme son réseau de franchisés et améliore son expérience client

Dans un monde où la donnée client est un levier clé de performance, disposer d'un Référentiel Client Unique (RCU) fiable et de qualité est essentiel.

ByMyCar l'a bien compris : la Data Quality est un atout stratégique pour maximiser l'efficacité commerciale. Lors de cet atelier, découvrez comment ByMyCar fiabilise son RCU et améliore sa performance grâce à une gestion rigoureuse des données.

Retour d'expérience, enjeux et bonnes pratiques : explorez les clés d'une stratégie gagnante

Animateurs :

- Julien HUELVAN - Co-fondateur & CEO, BEEDEEZ
- Théo MASELLI - Training Coordinator & Network Trainer, AMORINO

11H00 - 11H30 | VERINT SYSTEMS SAS | AGORA BEETHOVEN

VERINT

Révolutionnez votre Centre de Contact et Back Office grâce à la Planification Intelligente des Ressources et des Tâches

Comment la Planification de Verint Transforme l'Expérience Client — Du Front au Back-Office

Le WFM de Verint en Action : Comment Éliminer les Backlogs dans le Back Office, réduire les contacts inutiles arrivant dans le Centre de Contact et booster la Satisfaction Client

Une planification efficace du centre de contact et du Back-Office permet d'améliorer votre service client, de réduire vos coûts, de fluidifier vos opérations et de limiter les contacts inutiles.

Elle est indispensable pour :

- Garantir une organisation performante, équilibrée et centrée sur l'expérience client
- Eviter de surcharger vos équipes
- Réduire le stress lié aux stocks et aux pics d'activité dans le centre de contact et le Back Office
- Améliorer l'engagement de vos collaborateurs

Animateurs :

- Marie ZIMMERMANN - Senior WFM Solutions Consultant, VERINT
- Franck ISSAN - Directeur Comptes France, VERINT

11H45 - 12H15 | NICE | AGORA BEETHOVEN

NiCE

IA agentique & agents conversationnels : la nouvelle génération du service client

Découvrez en direct comment les agents IA transforment les interactions clients : plus rapides, plus personnalisées et capables d'agir de manière autonome.

Prêt à révolutionner votre service client ?

Animateur :

- Sonia CRUZ - Account Executive, NICE COGNIGY

Intervenant :

- Alexander CHRISTODOULOU - Senior Sales Engineer, NICE COGNIGY

11H45 - 12H15 | SAOOTI | AGORA CHOPIN

Pourquoi l'audio digital coche-t-il toutes les cases marketing ?

Découvrez comment l'audio digital transforme la communication des entreprises !

Lors de cet atelier, nous vous présenterons, à travers des cas concrets, comment l'audio digital - quel que soit le format, podcast, live, webradio, peut répondre à vos enjeux.

Vous repartirez avec des exemples concrets et des clés pratiques pour intégrer l'audio dans votre stratégie de communication, interne comme externe.

Ce que vous apprendrez pendant l'atelier

Comprendre les formats audio et leurs usages business, Identifier les cas d'usage les plus rentables pour votre organisation, Construire une stratégie audio alignée avec vos objectifs, Mesurer l'impact et la performance de vos contenus audio, Éviter les pièges et accélérer le déploiement

À qui s'adresse cet atelier ?

Responsables communication & marketing, RH et communication interne, Directions innovation & transformation digitale, Organisateurs d'événements, Marques souhaitant développer leur contenu audio

Pourquoi participer ?

Parce que l'audio digital est l'un des rares formats qui combine attention, engagement et mémorisation, tout en restant simple à produire.

Animatrice :

- Anne DES ROSEAUX LAYER - Directrice des contenus, associée, SAOOTI



12H30 - 13H00 | ENGHOUSE INTERACTIVE | AGORA BEETHOVEN

Zéro friction, impact maximum : La nouvelle équation IA pour la Relation Client

Temps d'attente interminables, conseillers stressés et données inexploitées appartiennent au passé. Explorez la plateforme Enghouse qui réinvente votre service client. Découvrez comment nos Conseillers Virtuels agissent comme de véritables membres de votre équipe, et non de simples filtres, en respectant les mêmes règles, process métiers et KPIs que l'humain. Libérez vos collaborateurs grâce à notre dernière innovation, «Enghouse Agent Assist», qui instaure un standard «Zéro-Recherche» et redéfinit l'expérience de vos conseillers pour préserver l'énergie de vos équipes lors des décisions complexes. Enfin, automatisez entièrement votre assurance qualité sur 100% de vos interactions avec notre IA, et allez bien au-delà des enquêtes NPS traditionnelles grâce à notre module Voix du Client, qui transforme vos conversations et les feedback de vos clients en insights directement actionnables pour toutes vos équipes.

Intervenant :

- Taoufik MASSOUSSI - Chef de produit, ENGHOUSE INTERACTIVE



14H00 - 14H30 | AVAYA | AGORA BEETHOVEN



Agent augmenté : de la promesse à la réalité opérationnelle

L'Intelligence Artificielle n'est plus une promesse : elle est devenue incontournable et transforme déjà en profondeur le quotidien des agents en centres de contact. En automatisant les tâches répétitives et en fournissant la bonne information en temps réel, l'IA augmente les agents et leur permet de se concentrer sur l'essentiel : une relation client à forte valeur ajoutée.

Résultat : plus d'efficacité, moins de stress, des collaborateurs plus engagés — et une expérience client améliorée.

Cependant, transformer cette promesse en succès opérationnel peut s'avérer complexe :

Quels sont les pré-requis ?

Comment choisir les bons outils ?

Comment garantir leur adoption par les équipes ?

Comment s'assurer que l'investissement technologique se traduise par un réel gain de performance ?

Lors de cet atelier, nous explorerons la transition du centre de contact traditionnel vers l'ère des agents augmentés, en mettant en lumière l'apport concret de l'IA et des nouvelles technologies, ainsi que les prérequis et leviers de conduite du changement pour transformer l'investissement technologique en performance opérationnelle réelle.

Intervenants :

- Thierry PARIS - Sales Engineer, AVAYA
- Jean-Daniel BRENCKMANN - Partnerships & Alliances Director, INTELICIA

14H00 - 14H30 | SKEEPERS | AGORA CHOPIN



La voix du client, pilier stratégique de la marque

Comment les avis clients renforcent l'e-réputation, stimulent les conversions et influencent les décisions clés.

Avec le témoignage de Céline Le Grand, Responsable Expérience et Service Client, Nature & Découvertes.

Animatrice :

- Charlotte LE BONNIEC - Senior Product Marketing Manager, SKEEPERS

Intervenante :

- Céline LE GRAND - Responsable Expérience et Service Client, NATURE ET DÉCOUVERTES



14H45 - 15H15 | 1MIN30 / HUBSPOT | AGORA BEETHOVEN

Le futur de la relation client : IA, Data et CRM au service de votre croissance

Le futur de la relation client ne se devine pas, il se construit avec une stratégie de donnée solide. Nous décryptons ensemble comment l'Intelligence Artificielle et la Data transforment radicalement l'expérience client.

Au programme de cet atelier :

- Vision Stratégique : Comprendre pourquoi la mise en place d'une plateforme CRM centralisant vos données clients est aujourd'hui indispensable pour votre performance.
- La connaissance client vs la connaissance des segments de clients : les 5 piliers de la donnée client et la contribution de l'IA sur chacun de ces piliers.
- IA & Performance : Explorer comment l'IA et la data redéfinissent la relation client de demain.
- Cas Client Concret : Nous illustrerons notre méthodologie par la présentation d'un cas client réel pour vous projeter dans des résultats tangibles.

Notre expertise à votre service:

En tant que partenaire de confiance et Partenaire Elite HubSpot, 1min30 vous aide à faire de votre CRM un véritable levier de croissance. Nous vous proposons un accompagnement à 360° sur la solution :

- Conseil stratégique pour définir vos objectifs.
- Intégration et formation pour une adoption fluide par vos équipes
- Accompagnement marketing pour faire de votre CRM un véritable levier de croissance durable.

Animateur :

- Remi POULET - Directeur Général, 1MIN30

• 14H45 - 15H15 | YUCCAN | AGORA CHOPIN

De la satisfaction au ROI : faites de vos clients votre canal d'acquisition n°1



Pourquoi continuer à payer pour des audiences froides quand vos clients satisfaits peuvent devenir votre force de vente la plus efficace ? En 2026, la croissance ne se «chasse» plus à coup de budgets publicitaires, elle se cultive au cœur de votre base client. Si vos coûts d'acquisition explosent, c'est que vous ignorez peut-être encore le levier le plus performant du marché : la recommandation.

Durant cet atelier, nous verrons comment transformer l'engagement de vos clients en une véritable machine à leads. Nous décrypterons la méthode pour :

Industrialiser le bouche-à-oreille : multipliez par 4 votre volume de prospects issus de la recommandation. Exploiter un taux de conversion à 34% : découvrez pourquoi ce canal surpasse largement le search ou le social. Améliorer la qualité de vos leads : recrutez des prospects qui vous font déjà confiance, donc plus faciles à closer, et dont le futur panier moyen sera en moyenne plus élevé.

L'objectif : repartir avec un plan d'action pour transformer chaque client satisfait en un moteur d'acquisition rentable et maîtrisé.

Animateur :

- Clifford MAHU - Directeur général, YUCCAN



15H30 - 16H00 | AMABIS | AGORA CHOPIN

Qualicontact x Amabis : Cas d'usage quand Amabis se met au service du Fundraising

Qualicontact, agence multimédia spécialisée en fundraising, accompagne associations et fondations pour recruter, fidéliser et transformer leurs donateurs en contributeurs réguliers.

Comment Qualicontact a transformé sa gestion des données ?

Grâce à Amabis, Qualicontact est passé :

- D'appels basés uniquement sur les fichiers clients à une mécanique avancée de qualification des données en amont de chaque campagne.
- D'un back-office basique à un système garantissant la délivrabilité des courriers postaux, ses campagnes d'appels téléphoniques et SMS/RCS.

Avec Amabis, la mise en qualité de vos données devient simple, rapide et directement exploitable.

Ce workshop répondra à vos questions :

- Pourquoi la data qualité est-elle cruciale pour les données de vos clients ?
- Pourquoi Qualicontact fait confiance à Amabis depuis 2011 ?
- Comment Amabis a conçu des solutions agiles pour maximiser la réactivité de Qualicontact : services web, aide à la saisie, traitements automatisés nocturnes...
- Ces pratiques sont-elles uniquement applicables au secteur caritatif, ou peuvent-elles profiter à tous les secteurs ?

Amabis et Qualicontact vous dévoilent tout ce que vous devez savoir pour optimiser vos campagnes de recrutement et de fidélisation grâce à des données fiables et qualifiées.

Animateur :

- Anahi CAJARVILLE - Responsable de comptes, AMABIS

Intervenant :

- Francois BOURDON - Responsable pôle data et infrastructures réseaux, QUALICONTACT

15H30 - 16H00 | HEEET | AGORA BEETHOVEN

CMO B2B en 2026 : Prouver votre impact sur le chiffre d'affaires



Entre pression budgétaire, cycles de vente longs et multiplication des points de contact, démontrer la contribution réelle du marketing au revenu est devenu un enjeu stratégique.

Les indicateurs traditionnels ne suffisent plus pour défendre ses investissements face à la direction générale ou financière.

Lors de cet atelier, Romain Blanc sera accompagné de Saniya Chainani, Global Growth Marketing chez Ringover, qui partagera un retour d'expérience concret sur la manière dont une équipe marketing internationale structure la mesure de la performance et renforce sa crédibilité business.

Ensemble, ils aborderont notamment :

- comment rendre visible la contribution du marketing au pipeline et au chiffre d'affaires
- comment mieux aligner marketing et sales autour d'indicateurs réellement business
- comment objectiver le rôle du contenu, du SEO et des campagnes dans des cycles longs
- comment passer d'une logique centrée sur les leads à une approche orientée revenu

Un échange stratégique et opérationnel, destiné aux CMO et responsables marketing souhaitant transformer la performance marketing en véritable levier de croissance mesurable.

Animateur :

- Romain BLANC - Co-Fondateur, HEEET

Intervenante :

- Saniya CHAINANI - Global Growth Marketing, RINGOVER

16H15 - 16H45 | PIMALION | AGORA CHOPIN

Data Quality : Le carburant invisible de votre conversion omnicanale.



Le pitch : Comment passer d'une donnée «brute» et silotée à une information produit parfaite qui booste le SEO et réduit les taux de retour.

Le rôle du service PURIFY : Expliquer comment nettoyer, normaliser et enrichir automatiquement les flux de données hétérogènes.

Le rôle de PIMALION : Montrer comment cette donnée «propre» est diffusée instantanément sur le print, le web et les marketplaces via le PIM et le DAM

Bénéfice visiteur : Comprendre que l'UX commence par la qualité de la donnée source.

Animateur :

- Stéphane MARCHANT - Directeur Innovation, PIMALION

Intervenant :

- Philippe BINDELS - CEO, PIMALION

10H15 - 10H45 | ORSYS FORMATION | AGORA CHOPIN

IA & marketing-sales : moins d'administratif, plus de business



Nous entrons dans la 3e phase de l'IA générative : après la curiosité et les tests isolés, place à l'intégration métier. La question n'est plus « faut-il y aller ? » mais « comment structurer l'usage de l'IA dans les fonctions marketing-sales pour générer un gain de performance mesurable dès 2026 ? ».

Passez de l'outil gadget à l'avantage concurrentiel !

Au programme :

- Pourquoi l'IA n'est plus une option : chiffres, tendances et impacts métier
- Comment automatiser jusqu'à 40 % de vos tâches (contenus, propositions, suivi client)
- Passer des assistants aux agents IA opérationnels, 2 cas concrets
- Créer son premier agent IA en moins de 30 minutes : quels outils ?
- Industrialiser sans projet IT lourd, en garantissant sécurité et ROI

Pour qui : responsables ou directeurs marketing, Chefs de projet marketing, chefs de produit, chargés de marketing ou encore responsables ou directeurs commerciaux.

Animateur :

- Julien PIBOURRET - Formateur - expert IA & Marketing, ORSYS FORMATION

10H15 - 10H45 | MIRALIA | AGORA BEETHOVEN

Déployer une IA performante et totalement explicable au service des métiers et des clients : retour d'expérience et bonnes pratiques



Face à l'explosion des messages entrants (emails, formulaires, documents), les entreprises doivent concilier réactivité, fiabilité et qualité de service. Miralia, avec son IA neuro-symbolique, propose une solution performante, explicable et conforme (RGPD, IA Act), qui trie, éclaire et transmet l'information essentielle sans rompre le lien humain.

Animé par Killian Vermersch, CEO de Miralia, cet atelier propose d'explorer les bonnes pratiques pour déployer une IA au service des métiers et des clients. Que ce soit à travers des retours d'expérience concrets, des critères de choix éclairés ou une méthodologie structurée, cet atelier apportera des repères clairs pour choisir une IA à sa juste place : Les enjeux spécifiques liés à l'analyse, la compréhension et la qualification automatique des messages clients.

Les questions stratégiques à se poser avant, pendant et après l'implémentation.

Les spécificités d'une IA neuro-symbolique : pourquoi et comment elle se distingue pour le traitement des messages.

L'importance de l'explicabilité, de la fiabilité et de la maîtrise des risques dans des environnements sensibles.

Comment garantir un ROI immédiat, des équipes soulagées et une satisfaction client renforcée ?

Un atelier pratique pour les responsables relation client, opérations et transformation digitale, avec des retours terrain et des clés d'intégration directement applicables.

Animateur :

- Killian VERMERSCH - CEO, MIRALIA

11H00 - 11H30 | AUDIOCODES | AGORA BEETHOVEN



Voicebot : Panoramas des solutions existantes + Guide pratique de mise en place

Les voicebots sont devenus un levier clé de la relation client... mais par où commencer ?

Découvrez un panorama clair et structuré des principales solutions de voicebots existantes, leurs cas d'usage concrets en centre de contact, ainsi que leurs forces et limites.

Nous partagerons ensuite un guide pratique pour réussir la mise en place d'un projet de voicebot :

Identification des bons cas d'usage, Facteurs clés de succès, Impacts sur l'expérience client et sur les équipes, Indicateurs de performance.

Intervenant :

- Peter BROECKX - Regional Sales Director Contact Center, AUDIOCODES

11H00 - 11H30 | OPENKEY | AGORA CHOPIN



Openkey : L'open data à portée de clic

Comment l'Open Data peut vous aider à mieux connaître vos clients... et à qualifier vos prospects ?

En transformant des données publiques complexes en insights concrets pour guider vos actions marketing et commerciales.

Avec OpenKey, l'open data devient simple et actionnable.

Données liées au foyer, à l'énergie, au logement, à la sécurité, ... OpenKey® vous aide à affiner vos segmentations et prioriser vos zones à potentiel.

Et si l'Open Data devenait un véritable levier de croissance pour vous ?

Intervenants :

- Yannick MARIN - CEO, OPENKEY
- Nicolas ICART - Commercial, OPENKEY

11H45 - 12H15 | TERSEA | AGORA BEETHOVEN

Evaluer 100% des conversations clients utiles ? Renault l'a fait.



Le secteur automobile est en révolution. Les volumes et la complexité des demandes explosent. Les clients exigent des réponses exactes, rapides, sur tous les canaux, à toute heure, tout en maîtrisant les coûts.

Comment Alhena, le centre de contact auto du groupe Tersea, a relevé ce défi pour Renault grâce à l'IA ?

14H00 - 14H30 | AMABIS | AGORA CHOPIN

Les 5 erreurs data qui faussent vos prises de décision marketing



Vous savez que votre base de données Clients n'est pas optimale, mais vous ne savez pas trop pourquoi ni quoi faire pour sortir de cette situation qui pénalise votre activité et l'efficacité de vos campagnes marketing. Si vous vous reconnaissez dans cette situation, cet atelier est fait pour vous.

Amabis vous expliquera comment fiabiliser vos données sans complexifier vos outils ni vos process.

Animateurs :

- Béatrice LENGES - Directrice Relations Clients/Marketing & DPO, AMABIS
- Aurélien FAKIR - Commercial, AMABIS

14H00 - 14H30 | AVAYA | AGORA BEETHOVEN



Les 10 douleurs secrètes - ou pas - des professionnels de l'expérience client (et comment les guérir).

Gérer des outils hétérogènes, justifier votre retour sur investissement, jongler avec des canaux qui se multiplient... Votre métier est passionnant, mais il peut être épuisant.

Vous reconnaissez-vous dans ces situations ?

Le casse-tête des reportings unifiés qui vous prend des jours à compiler. La frustration face aux parcours clients décosus et aux pertes de contexte. Le stress de devoir personnaliser l'expérience sans avoir les bons outils. La difficulté à intégrer l'IA simplement et avec un impact réel.

Si cela vous parle, alors cet atelier est fait pour vous.

A partir de 10 cas d'usage, nous allons vous montrer comment Avaya Infinity permet de les résoudre simplement et efficacement.

Vous repartirez avec :

Des solutions actionnables à vos problèmes quotidiens. Une vision claire de l'impact de l'IA sur l'expérience client. Des arguments solides pour vos projets de transformation.

Intervenants :

- François RACHEZ - Directeur Avant-Vente, AVAYA
- Bruno ROIFF - Spécialiste Solutions CX et IA, AVAYA

NICE

14H45 - 15H15 | NICE | AGORA BEETHOVEN

IA agentique & agents conversationnels : la nouvelle génération du service client

Découvrez en direct comment les agents IA transforment les interactions clients : plus rapides, plus personnalisées et capables d'agir de manière autonome.

Prêt à révolutionner votre service client ?

Animateur :

- Sonia CRUZ - Account Executive, NICE COGNIGY

Intervenant :

- Alexander CHRISTODOULOU - Senior Sales Engineer, NICE COGNIGY

14H45 - 15H15 | SMARTPROFILE | AGORA CHOPIN

5 conseils pour enfin réussir la mise en place d'une CDP (Customer Data Platform) souveraine!aire



Smartprofile est la plateforme Hub Data Marketing française proposant une CDP boostée à l'IA intégrant un module Web Analytics et de Marketing Automation nativement intégrés.

Reprenez la main sur vos données et faites comme plus de 200 entreprises passez à une solution souveraine et 100% RGD compliant intégrée par une équipe d'experts IT et data, marketing driven!

Découvrez au travers de conseils et de cas clients concrets comment faire de votre projet de mise en place d'une Customer Data Platform un succès avec nos 5 conseils pratiques!

Animateur :

- Julien MUSSO - CEO, SMART

15H30 - 16H00 | VERINT SYSTEMS SAS | AGORA BEETHOVEN

All-In-One vs Best-of-Breed : le Grand Débat que Personne n'ose Vraiment Ouvrir.

VERINT

Du CCaaS à la Performance WFO boostée à l'IA : un workshop pédagogique, démonstratif... et sans filtre sur les questions qui fâchent.

1- CCaaS & Hyperscalers : ce que la téléphonie cloud ne suffit plus à résoudre

2- Activeo + Verint : l'intégration intelligente pour transformer un CCaaS en moteur de performance

3- Les Questions qui Fâchent : le match All-In-One vs Best-of-Breed

Intervenants :

- Dhestio BOA -GUEHE - Presales-Senior Solutions Consulting, VERINT
- Lucie OSSEPIAN - Consultante, ACTIVEO

16H15 - 16H45 | ONEPILOT | AGORA BEETHOVEN



Standardiser la qualité de service sans déshumaniser la relation client

Comment offrir une qualité de service homogène à grande échelle tout en préservant une relation client humaine et personnalisée ? À travers plus de dix ans de collaboration, Quadient et Onepilot partageront les clés d'un modèle durable : structuration des équipes, formation, pilotage de la performance et intégration de l'IA au service des conseillers, du front au back office. Un retour d'expérience concret, illustré par des résultats et des cas terrain.

Intervenants :

- Lucas BORNERT - Co-fondateur, ONEPILOT
- Ousman RACHID - Responsable de projet CIC France, QUADIENT

09H30 - 10H00 | RANKWELL | AGORA CHOPIN

Quand l'IA devient un canal d'acquisition : de la citation à l'achat



Avec l'essor des intelligences artificielles comme ChatGPT ou Perplexity AI, les utilisateurs découvrent et choisissent de plus en plus les marques directement via les réponses générées par les LLM. Être cité par ces IA devient donc un nouveau levier stratégique.

Cette conférence expliquera comment le GEO (Generative Engine Optimization) permet de rendre une marque visible et recommandée par les IA, et comment transformer cette citabilité IA en véritable acquisition client, jusqu'à l'acte d'achat.

Animateurs :

- Benjamin THABAUT - Directeur Associé, RANKWELL
- David DEGOBERT - Responsable SEA et IA, RANKWELL

10H15 - 10H45 | FACE UP | AGORA BEETHOVEN



Et si vous pouviez créer une version IA de vos propres clients... pour entraîner vos équipes ?

Et si vos cas clients prenaient vie ? Découvrez comment transformer vos personas et verbatims en clients IA hyper authentiques, avec lesquels vos équipes se forment en continu. À la clé : onboarding plus rapide, discours aligné au terrain et collaborateurs plus confiants face aux situations sensibles.

Animateurs :

- Mame FALL - CEO, FACE UP
- Kevin TILLIER - CMO, FACE UP

10H15 - 10H45 | BELACOM | AGORA CHOPIN

Fin de l'ère du «Burn Budget» : Comment l'union du Growth et du Nurturing crée une machine à cash durable.



Partie 1 : Du Growth Marketing au «Smart Growth»

Partie 2 : Le Nurturing comme accélérateur de ROI

Partie 3 : Cas pratique : mise en application

Animateur :

- Alexandre CHENNEVAST - Head of Customer Services Belacom, BELACOM

Intervenant :

- Sacha AZOULAY - CEO GROWTH ROOM, GROWTH ROOM

11H00 - 11H30 | MAGILEADS | AGORA CHOPIN



Comment transformer la donnée Marketing en véritable levier business ?

La plupart des entreprises disposent aujourd'hui de volumes importants de données... mais peinent encore à les activer efficacement entre Marketing et Sales.

Bases non unifiées, objectifs déconnectés, outils qui ne communiquent pas et trop souvent, des données obsolètes ou peu fiables.

Le véritable enjeu n'est plus de collecter plus de données, mais de disposer d'une donnée fiable, à jour et exploitable, puis de la faire circuler intelligemment pour générer des opportunités business concrètes.

Lors de ce workshop, nous partagerons une approche opérationnelle pour :

Qualifier et maintenir une donnée propre, pérenne et activable

Identifier les vrais décideurs et fiabiliser vos bases de prospection

Créer une lecture commune entre Sales et Marketing

Activer des campagnes multicanales pilotées par la data

Suivre la performance jusqu'au pipeline réel

Objectif : repartir avec une méthode claire pour faire de votre data un levier d'alignement Sales-Marketing et de génération d'opportunités.

Animateurs :

- Nicolas ARNAUD - Co-fondateur, MAGILEADS
- Christian MARTINEAU - Sales Director & Partnerships, MAGILEADS

11H45 - 12H15 | GROUPE PARADE | AGORA CHOPIN



Stop aux catalogues d'outils. Place aux scénarios d'usage !

Au programme, nous explorerons 3 scénarios concrets qui activent l'intégralité de nos expertises chez Groupe Parade.

Nous allons démontrer, en temps réel et au travers de cas d'usage complet, comment la synergie des leviers transforme un parcours client fragmenté en une autoroute vers la conversion.

Au menu de l'atelier :

1- Le scénario «connecté au terrain» : Du premier clic mobile (RCS) à l'immersion en point de vente (Bornes/Gamification).

2- Le scénario «Fidélisation Intelligente» : Comment l'omnicanalité et la donnée locale créent un lien durable.

3- Le scénario «Drive-to-Store Augmenté» : L'art de mixer DOOH, Push et ciblage ultra-local pour maximiser le trafic en point de vente

L'enjeu est simple : Vous montrer que chez Groupe Parade, nous ne vendons pas des briques technologiques, mais l'architecture qui les maintient ensemble.

Animatrice :

- Marie-Hélène GRAVELAS - Responsable du développement commercial, GROUPE PARADE

12H30 - 13H00 | ADFORALL | AGORA CHOPIN

PrestaShop 9 : la checklist complète pour réussir sa migration e-commerce sans mettre en danger son chiffre d'affaires

Migrer vers PrestaShop 9 peut booster votre site e-commerce... ou fragiliser votre chiffre d'affaires si le projet est mal anticipé. SEO, tracking, migration des données clients, modules critiques : chaque détail compte.

Dans cette conférence, nous partageons notre checklist concrète et orientée business pour sécuriser votre migration et éviter les erreurs qui coûtent cher.

Intervenant :

- Alain SOUNDIRARASSOU - DIRECTEUR ALLFORWEB, ADFORALL