



Journée Habsis jeudi 24 mars 2016 - **Bulletin d'inscription** À retourner avant le 10 mars 2016

ORGANISME (\*): .....

Adresse (\*): .....

CP (\*): ..... VILLE (\*): .....

Tél. : ..... Fax : .....

Assistera à la journée :

Prénom, Nom, Fonction(\*) et mail (\*\*):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

(\*): Données obligatoires pour la gestion de l'inscription à la journée. Les informations qui vous concernent sont destinées à Habsis, elles peuvent être transmises aux participants et aux intervenants à la journée ainsi qu'aux fédérations et associations regroupant des organismes hlm. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant. Pour l'exercer, adressez-vous à Habsis - 14, rue Lord Byron 75008 Paris.

(\*\*) Les dossiers vous seront remis sur place ou envoyés par mail à l'issue de la journée.

Nous avons noté que le droit d'inscription est :

Pour la journée et par personne			
Organismes	Adhérents (1)	120,00 € HT	144,00 € TTC(2)
Organismes	Non Adhérents	300,00 € HT	360,00 € TTC(2)
Éditeurs, prestataires et autres		750,00 € HT	900,00 € TTC(2)

(1) Organismes à jour de leur cotisation au Club dans l'année en cours, à partir du troisième participant les droits d'inscriptions s'élèvent à 60,00 € HT

(2) Taux de TVA à 20%

Fait à : ..... le .....

Cachet et signature de l'entreprise

dont règlement joint pour participation aux frais d'inscription (frais de déjeuner inclus) : .....

Chèque bancaire à l'ordre de Habsis

Virement n° ..... émis le .....

Titulaire du compte : Habsis			Domiciliation : Crédit du Nord Paris – AG Institutionnels		
Code Banque	Code Guichet	Numéro de compte	Clé RIB	IBAN	BIC
30076	02352	10395700200	73	FR76 3007 6023 5210 3957 0020 073	NORDFRPP
N° de T.V.A. intracommunautaire			FR96392111373		

Toute annulation doit être formulée par écrit avant le 10 mars 2016, passé ce délai toute inscription sera facturée, aucun remboursement ne sera effectué. Il vous sera adressé une confirmation par mail de votre inscription.



Journée du jeudi 24 mars 2016  
Relation client et digital : quels modèles choisir ?

Club Habitat Systèmes d'information & Stratégies

Paris, le 25 février 2016

Madame, Monsieur,

### Relation client et digital : quels modèles choisir ?

Dans tous les domaines de l'économie, l'évolution de la relation client est au cœur de la transformation numérique de l'entreprise. Quels sont les principaux modèles actuellement mis en œuvre pour la digitalisation de la relation client ? Sont-ils différents pour les entreprises publiques ou privées les plus performantes ? Et dans notre secteur, où en sont les organismes Hlm ?

Nous ferons l'état des lieux des meilleures pratiques, tant du point de vue des responsables « métier » que de celui des systèmes d'information, à partir de témoignages d'organismes Hlm et d'une entreprise d'un autre secteur d'activité. Nous présenterons les pistes de recherches engagées et les modalités innovantes qui s'annoncent pour l'efficacité de la relation client.

La journée se déroulera le **24 mars 2016 de 9h15 à 16h15** et nous permettra de partager nos expériences sur ces sujets aux :

**Salons du Relais – Autogrill Paris Est – Kyriad Hôtel**  
4, rue du 8 MAI 1945, Cour d'Honneur de la Gare de l'Est  
75011 PARIS - Métro : Gare de l'Est

Vous trouverez, ci-après, le programme et le bulletin d'inscription à nous retourner.

Comptant sur votre présence, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Christian Harcouët, Président d'Habsis



**Journée du jeudi 24 mars 2016**  
**PROGRAMME**  
 Relation client et digital : quels modèles choisir ?



**Journée du jeudi 24 mars 2016**  
**PROGRAMME**  
 Relation client et digital : quels modèles choisir ?

8h45 - 9h15	<b>Accueil des participants</b>
9h15 - 9h30	<b>Présentation du programme de la journée</b> <i>par les administrateurs d'Habsis, Christine Guiramand, Christine Richard et David Vioujas</i>
9h30 - 10h45	<b>La révolution digitale entraîne une vision focalisée sur le client</b>  Les points de contact se multiplient et se dématérialisent. La relation client et l'expérience gagne en valeur, à chaque étape du parcours client. Constat et pistes de réflexion autour de ces transformations.  <i>avec Fabienne Le Floch' et Laurent Mandica, professeurs permanents à Grenoble Ecole de Management</i>
10h45-11h00	<b>Pause</b>
11h00-12h00	<b>Ateliers collectifs</b> <b>Les pratiques actuelles des participants</b>  <i>Animés par Fabienne Le Floch' et Laurent Mandica de Grenoble Ecole de Management</i>
12h00-12h30	<b>Témoignage d'organisme Hlm</b>  <b>Centre de contact clients – POLYLOGIS - Etats des lieux et projets d'évolution</b> Le Groupe POLYLOGIS a créé en 2008 un « Centre Contact Clients ». Aussi, nous aurons l'occasion de partager les résultats et leurs retours d'expériences : organisation, fonctionnement, volume d'appels traités, coûts ainsi que leurs questionnements et leurs projets d'évolutions de cette plateforme notamment au regard des nouveaux. <i>avec Rose LESCUREUX, Chef de Service, GIE LOGIREP LOGISTIC</i>

12h30-13h30	<b>Déjeuner-Buffer</b>
13h30-14h00	<b>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU CLUB HABSIS</b>
14h00-14h30	<b>Témoignages d'organismes Hlm</b>  <b>GRC - OPIEVOY : Intégrer une GRC externe dans nos systèmes d'information, est-ce possible ?</b> - Arbitrage entre la solution de l'éditeur et une solution « best of breed ». - Réflexion sur les référentiels de données à synchroniser et les fonctionnalités de chevauchement entre les solutions mise en œuvre. <i>avec Pierre Chevalier, Directeur des SI de l'OPIEVOY</i>
14h30-15h00	<b>Extranet client - PARIS HABITAT</b> Les enjeux SI, métier et organisation liés à la mise en place de l'extranet client, sa place dans la stratégie digitale (réclamations, applications mobiles, paiement en ligne, coffre-fort numérique,...).  <i>avec Gildas Chauveau de Vallat, Directeur des SI, Sebastien Laurore et Joël Mallevalle, chefs d'agence.</i>
15h00-15h30	<b>Témoignage d'entreprise (*)</b>  <b>Usages et interactions avec les clients</b> Quand la digitalisation bouleverse les usages et les interactions avec les clients, comment l'entreprise revoit-elle son organisation ?  <i>Intervenant en cours de confirmation</i>
15h30-16h00	<b>Synthèse</b> <i>avec Fabienne Le Floch' de Grenoble Ecole de Management</i>
16h00-16h15	<b>Conclusion de la journée par Christian Harcouët, président d'Habsis</b>

(\*)Programme en cours de finalisation