

Transport & Energie : comment réinventer la relation client face aux nouveaux défis ?

efficy, [Eloquent](#) et Mayday organisent une Matinale le 16 octobre 2025 à Paris. Cet événement réunira décideurs et experts CX des secteurs Transport/Logistique et Énergie/Eau, autour de la présentation de l'étude exclusive OpinionWay menée pour efficy et [Eloquent](#) : « Relation client : quelles attentes des Français face à leurs fournisseurs d'énergie et de transport ? », ainsi que trois tables rondes pour anticiper les mutations de la relation client.



efficy, [Eloquent](#), Mayday unissent leurs expertises pour décrypter les nouveaux enjeux des secteurs Transport/Logistique & Energie/Eau

Jeudi 16 octobre 2025 – 8h30 à 14h

La Terrasse de Paris – 17 Quai d'Austerlitz, 75013 Paris

(Accès : métro Bibliothèque François-Mitterrand – ligne 14)

Dans un contexte marqué par des incertitudes économiques, une intensification de la concurrence et des attentes clients toujours plus exigeantes, efficy, [Eloquent](#) et Mayday organisent une Matinale le 16 octobre 2025 à Paris.

Cet événement réunira décideurs et experts CX des secteurs Transport/Logistique et Énergie/Eau, autour de la présentation de l'étude exclusive OpinionWay menée pour efficy et [Eloquent](#) : « Relation client : quelles attentes des Français face à leurs fournisseurs d'énergie et de transport ? », ainsi que trois tables rondes pour anticiper les mutations de la relation client.

L'étude apporte un éclairage inédit sur

Les canaux de communication privilégiés par les consommateurs.

La place du téléphone et des agences physiques face à l'essor du digital et de l'IA.



Les critères de fidélité et de confiance des clients.

« La relation client n'est plus une option, mais le dernier rempart contre la volatilité des marchés. L'enjeu n'est plus de satisfaire, mais de surprendre positivement à chaque interaction. » Frédéric Lempereur, Directeur de Projets, efficy

Au programme 3 tables rondes thématiques

Des retours d'expérience et échanges opérationnels pour réinventer la relation client.

Table Ronde 1 - La gestion des connaissances : un levier stratégique pour les projets d'IA

Comment capitaliser sur les données pour développer des projets d'IA pertinents et scalables ?

Avec :

Claire Müller, Chief Operations Officer, TotalEnergies Power & Gas Belgium

Michael Buczynski, Customer Service & CX Leader, Citygo

François Castro Lara, Head of Marketing, Mayday

Table Ronde 2 - Zéro friction, 100 % connexion : bâtir une relation client attentionnée

Quels outils pour réduire les irritants et créer une valeur durable ?

Avec : Yolande Azzout, Directrice Consommateurs, Veolia

Emmanuelle Leclercq, Responsable Relation Client, Geodis

Elodie Leroy & Christelle Guitard, Superviseurs, Eau de Paris

Table Ronde 3 - Fidéliser les usagers face aux opérateurs alternatifs

Comment se différencier dans un marché toujours plus concurrentiel et volatile ?

Avec :

Gaëtan Bultez, Responsable Service Clientèle, RATP

Céline Wadier, Chef de Projets Commerciaux, MTAG

Jean-Yves Lépine, Superviseur, EDF

Frédéric Lempereur, Directeur de Projets, efficy

Informations pratiques

Date : Jeudi 16 octobre 2025, de 8h30 à 14h



Lieu : La Terrasse de Paris – 17 Quai d'Austerlitz, 75013 Paris - (Accès métro Bibliothèque François-Mitterrand – ligne 14)

Inscription gratuite mais obligatoire

—