



## Relation Client 2026 : quand l'IA doit s'ancrer dans le réel pour servir l'expérience



Par Elisabeth de Longeaux, directrice marketing de Eloquant

En 2024 et 2025, l'IA était présentée comme la clé d'une révolution totale de l'expérience client. À l'aube de 2026, une autre dynamique se dessine. Les déploiements à grande échelle ont apporté des gains réels, mais ils ont aussi mis en évidence des zones d'ombre qui invitent les entreprises à revoir leur approche. Les études, comme les observations terrain, montrent désormais un mouvement clair : l'IA ne peut pas se substituer à l'intelligence relationnelle. La tendance forte de 2026 sera donc moins l'accélération technologique que la réévaluation de ce qui crée une relation fiable, lisible et durable.

La première limite tient à l'illusion d'efficacité. Les clients, qui avaient accueilli avec curiosité les agents automatisés, en perçoivent aujourd'hui les failles : réponses génériques, détours inutiles, absence de contexte. Le gain de temps promis n'est pas toujours au rendez-vous et l'effort demandé au consommateur augmente. Or dans un univers saturé de sollicitations, cet effort pèse lourd dans la perception globale d'une marque. L'IA reste utile, mais seulement lorsqu'elle s'inscrit dans un cadre clair, maîtrisé et pensé pour simplifier réellement la vie du client.

La deuxième limite touche à la confiance. L'appétit des marques pour la donnée a fini par susciter une forme de vigilance active. Les consommateurs réclament des explications, des choix, du contrôle. Ils veulent comprendre comment fonctionnent les mécanismes qui orientent leurs parcours et influencent leurs décisions. La « personnalisation » conçue comme un automatisme aveugle a vécu. Ce qui s'impose désormais, c'est une personnalisation relationnelle, assumée et explicite, où l'on explique pourquoi l'on recommande tel service, pourquoi l'on sollicite telle information et en quoi cela crée une valeur réelle pour l'utilisateur. La transparence devient un actif concurrentiel à part entière.

Une troisième limite, plus subtile, apparaît dans le rapport au digital. Après une décennie d'hyper-automatisation, une envie de rééquilibrage se fait sentir. Les consommateurs attendent des



interactions humaines lorsque la situation l'exige : dans les moments de stress, d'incompréhension ou de décision importante. Les centres de contact redeviennent des lieux de résolution, de réassurance et d'incarnation de la marque. La technologie y a toute sa place, à condition qu'elle serve le travail des équipes au lieu d'en occulter la valeur. C'est là que se joue l'avenir : non pas opposer humain et IA, mais associer les deux intelligences pour offrir un service à la fois fluide et responsabilisant.

Enfin, la montée en puissance de l'IA fait émerger un besoin de cohérence globale . Les organisations ne peuvent plus se contenter d'empiler des outils ou d'automatiser des fragments de parcours. La relation client devient un écosystème qui exige une gouvernance solide, une culture de l'écoute et un pilotage centré sur la confiance et la clarté. Ce n'est qu'en tenant ensemble ces différents éléments que les marques pourront transformer leurs centres de contact en véritables leviers de valeur et non en vitrines technologiques déconnectées des attentes réelles.

Pour 2026, l'enjeu n'est donc plus d'ajouter davantage d'IA, mais de mieux l'intégrer, de mieux l'expliquer et surtout de mieux la relier à la dimension humaine de l'expérience client. La relation ne se construira pas sur la promesse de systèmes omniscients, mais sur la capacité d'une marque à écouter, à répondre, à assumer et à tenir parole. L'IA a montré ses limites ; elle ouvre paradoxalement une nouvelle fenêtre d'opportunité pour revenir à l'essentiel : une relation authentique, lisible et respectueuse. Pour les directions marketing, c'est une occasion rare de remettre la confiance au cœur de la stratégie et d'inscrire l'expérience client dans une trajectoire durable plutôt qu'effervescente.

(Les tribunes publiées sont sous la responsabilité de leurs auteurs et n'engagent pas CB News).