

Paris, le mardi 23 février 2026

Imagine Day CX : un événement inédit pour comprendre l'impact de l'IA Agentique sur la Relation Client

Dans un contexte où **60 % des interactions clients seront assistées par des agents IA d'ici 2026** et où **plus de 10 000 décideurs technologiques et métiers en France et en Europe explorent déjà ces solutions**, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Innovation Makers Alliance (IMA) annoncent un **partenariat stratégique inédit**. Ensemble, ils lancent **Imagine Day CX**, le **premier événement en France entièrement dédié à l'impact de l'IA agentique sur la relation client**, qui se tiendra le **mercredi 20 mai 2026 à la Caisse des Dépôts**.

La métamorphose de la relation client

L'IA agentique redéfinit en profondeur la relation client. Des systèmes capables d'agir, décider et interagir de manière autonome ou hybride avec les équipes humaines révolutionnent le marketing, le service client et la gestion des interactions. Cette transformation permet aux collaborateurs de se concentrer sur des interactions à forte valeur humaine, tout en offrant aux clients des parcours plus fluides, personnalisés et engageants, renforçant ainsi la compétitivité des organisations.

Une journée pour comprendre et passer à l'action

Imagine Day CX propose une **immersion complète dans la transformation des métiers de la relation client**. L'événement présentera des **retours d'expérience concrets et des solutions opérationnelles**, permettant de **mesurer l'impact de l'IA agentique sur l'efficacité, la satisfaction client et la valeur apportée aux collaborateurs**. Les participants pourront découvrir comment les entreprises **réinventent leurs parcours clients, optimisent la gestion des connaissances et adaptent leurs équipes aux enjeux technologiques et humains**. Pour les journalistes, cette journée constitue une **occasion unique d'identifier les tendances et bonnes pratiques qui façonnent la relation client de demain**.

Un partenariat stratégique

Ce partenariat illustre la complémentarité entre l'AFRC, **acteur de référence en France depuis 28 ans pour la Relation et l'Expérience Client**, et l'IMA, qui fédère des décideurs technologiques parmi les

grandes entreprises et administrations. Ensemble, ils offrent un cadre structuré pour comprendre et vivre la métamorphose de la relation client induite par l'IA, en alliant **vision métier, innovation et technologies concrètes**.

À l'issue de la journée, un **livre blanc IMA x AFRC** synthétisera analyses, retours d'expérience et recommandations pour guider les entreprises dans le **déploiement responsable et performant de l'IA agentique**.

« *Imagine Day CX* sera le rendez-vous incontournable pour comprendre la métamorphose de la relation client et découvrir des solutions concrètes qui transforment les organisations », souligne Éric Dadian, Président de l'AFRC.

Votre contact presse

Marie ARAGON

 maragon@afrc.org

 06 10 41 23 51

A propos de l'Innovation Makers Alliance

L'IMA – Innovation Makers Alliance est le groupement des directions technologiques et innovation, au sein d'un consortium regroupant la très grande majorité des grandes entreprises et administrations françaises. Elle regroupe l'ensemble des **dirigeants du numérique** (IA, DSI, Innovation, Digital, Data, Transformation, R&D, Métiers), en charge de la transformation technologique de leur organisation, pour accélérer et fédérer les projets technologiques entre grands comptes, ETI, administrations, et organismes de recherche et d'éducation. En janvier 2026, cela représente un groupement de **10 000 décideurs Tech** de **165 grands groupes, ETI et administrations francophones**.

Pour en savoir plus : <https://www.ima-dt.org> / [LinkedIn @IMA](#)

A propos de l'Association Française de la Relation Client

Depuis 1998, l'AFRC, Association de référence de la Relation Client accompagne les entreprises et institutions dans la **transformation** de la relation client. Avec **3 500 membres** et **330 entreprises**, elle favorise l'innovation, le partage de bonnes pratiques et l'intelligence collective. **Laboratoire de la relation client**, l'AFRC aide les décideurs à décrypter les transformations, à partager leurs retours d'expérience et à sécuriser leurs choix stratégiques, pour une relation client performante, responsable et durable. Elle anticipe les tendances et éclaire les décisions pour **façonner dès aujourd'hui la relation client de demain**.

Pour en savoir plus : <http://www.afrc.org> / [LinkedIn @AFRC](#) / [Youtube](#) / [Podcast](#)