

| 1

Optimiser l'Expérience Client par la valorisation du conseiller : la stratégie gagnante !



Sommaire

- 
- Vos intervenants
 - Le rôle clé du conseiller dans la relation client
 - Geodis, une culture de l'excellence relationnelle
 - La relation client attentionnée à la MNT
 - Une relation client pour tous par Acceo
 - Ce qu'il faut retenir

Vos intervenants



Emmanuelle LECLERCQ

Responsable de la Relation Client



Thomas LAFFITTE

Directeur relation client



Adrien SIMON

Gestion de projets expérience client et collaborateur



Julien ALLART

Directeur ACCEO



Frédéric CANEVET

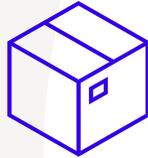
Projets digitaux



GEODIS D&E, un réseau leader en France disposant d'un maillage inégalé



110
agences



100 millions
de colis livrés par an



6 000
tournées/jour



100 000
destinataires livrés chaque jour



Le Groupe VYV



SANTÉ ASSURANCES & RETRAITE - SOINS & ACCOMPAGNEMENT - LOGEMENT



Pour une santé accessible à tous

1er acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France

Grâce au groupe VYV, les adhérents de la MNT ont accès aux avantages d'un large réseau mutualiste.



10,8 millions de personnes protégées

Plus de 46 000 collaborateurs*

10 000 élus locaux et militants, dont près de 2 600 délégués élus parmi les adhérents

* Dont plus 3 000 collaborateurs au sein du Groupe Arcade-VYV.



Plus de 77 000 entreprises clientes en santé et prévoyance



17 ministères et établissements publics à caractère administratif



5 200 collectivités territoriales*

* la MNT comptabilise désormais les collectivités accompagnées dans le cadre d'une convention de participation et dans le cadre des partenariats MNT/CDG.



1 700

établissements de soins et d'accompagnement

4 millions de personnes soignées et accompagnées par les équipes de VYV³



Plus de 210 000 logements dont 88 % de logements locatifs sociaux

Mutuelle Nationale Territoriale

Nos produits et Services

Au-delà des couvertures en **santé** et en **prévoyance**, la MNT propose aux territoriaux des **garanties d'assurance** et de nombreux **services** selon leur situation et leur budget. Ses adhérents, via le **Groupe VYV**, ont accès à un large réseau mutualiste de **soins et de services**.



Près de

735 000

Agents territoriaux adhérents
(734 801** adhérents santé /
prévoyance)

+ de **3 900**

Collectivités accompagnées **
par la MNT dans le cadre
d'une convention de participation

1^{ère}

Mutuelle **des agents
des services publics locaux***,
avec plus d'un million
de personnes protégées

26 317

Collectivités territoriales**
comptent au moins un agent
adhérent MNT

100

Conseillers** relation à
distance aux pôles relations
adhérents de Bordeaux et de
Guyane accompagnés de 11
agents techniques au pôle
courrier / numérisation

Près de

2 000

Permanences MNT**
tenues au sein
des collectivités par an

95

Agences en métropole **
et dans les DROM

608

Actions de prévention**
engagées dans
les collectivités
en 2022

* Sources : Classement de l'Argus de l'assurance, octobre 2022.

** Sources : Rapport annuel MNT 2022

Présentation d'Acceo

TQDE

ACCEO langues



⋮

⋮

⋮

⋮

⋮



Delta Process
architecture

ACCEO

ACCEO events

ACCEO minutes

ACCEO vidéos
podcasts

ACCEO soins

ACCEO seniors

Eloquant est un éditeur et partenaire engagé pour accompagner les entreprises européennes à **gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations** avec leurs clients grâce à une **plateforme cloud d'Expérience Client**, basée sur l'**IA** solution étendue de **Centre de Contact (CCaaS)** et de **Voix du Client (VoC)**.

 **20 ans** d'expérience

 **40 pays**



450 millions d'interactions



150 millions d'enquêtes



+ 320 clients



120 experts



98% de clients satisfaits



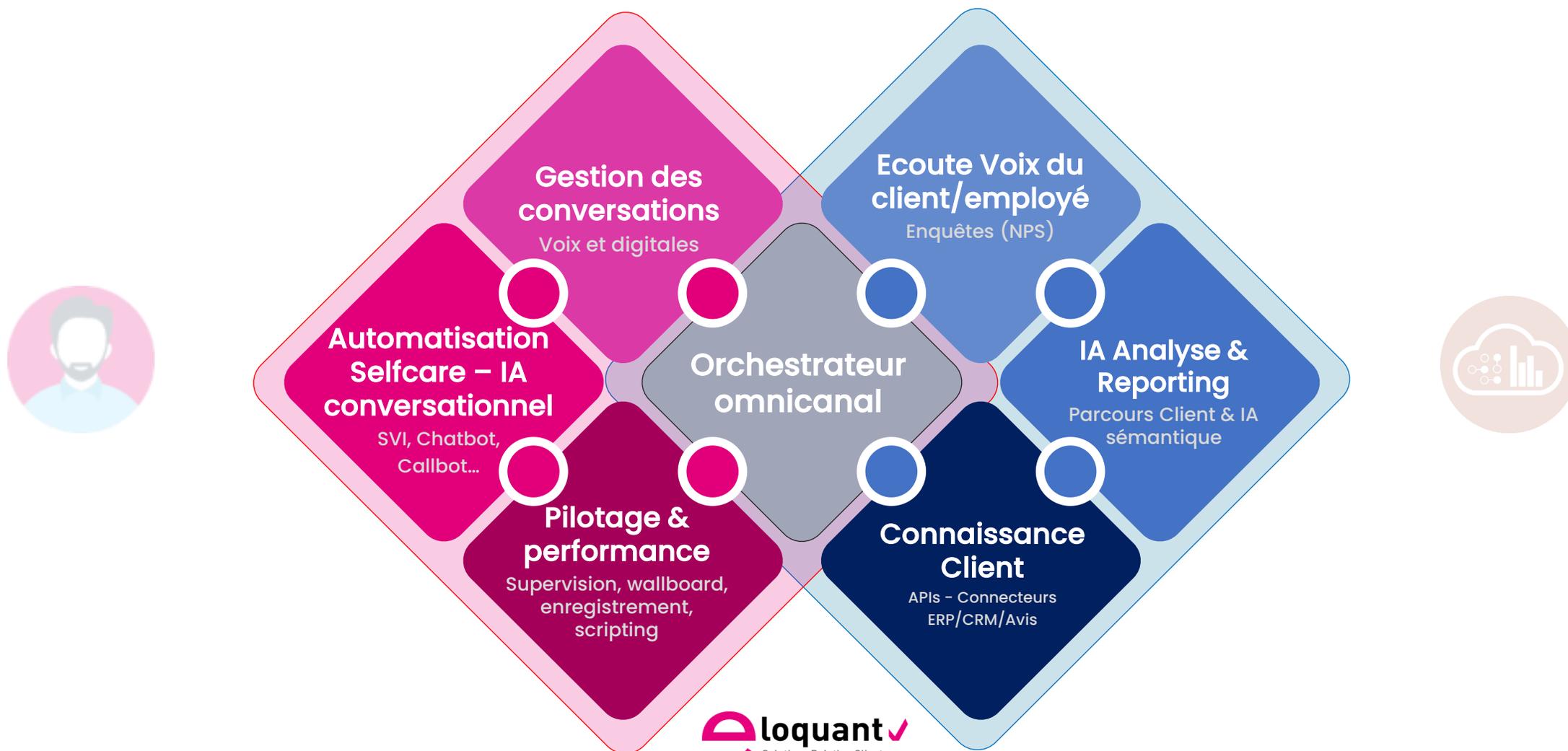
Certifications ISO 27 001 et 27 701

Sécurité des SI

Confidentialité

Plateforme Cloud d'Expérience Client

Basée sur l'IA pour une gestion de bout en bout du parcours client



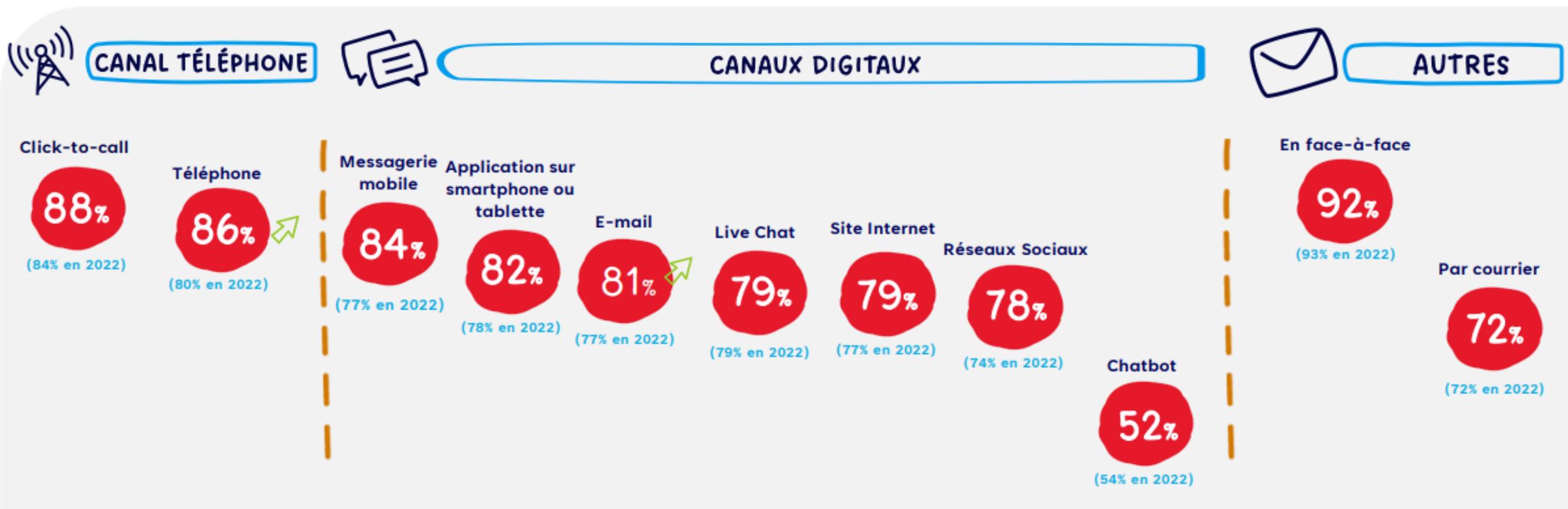


Le rôle clé du conseiller dans la relation client

Le contact humain apporte le plus de satisfaction

Satisfaction envers les services clients

Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 1 000 ind.)



SATISFACTION GLOBALE =

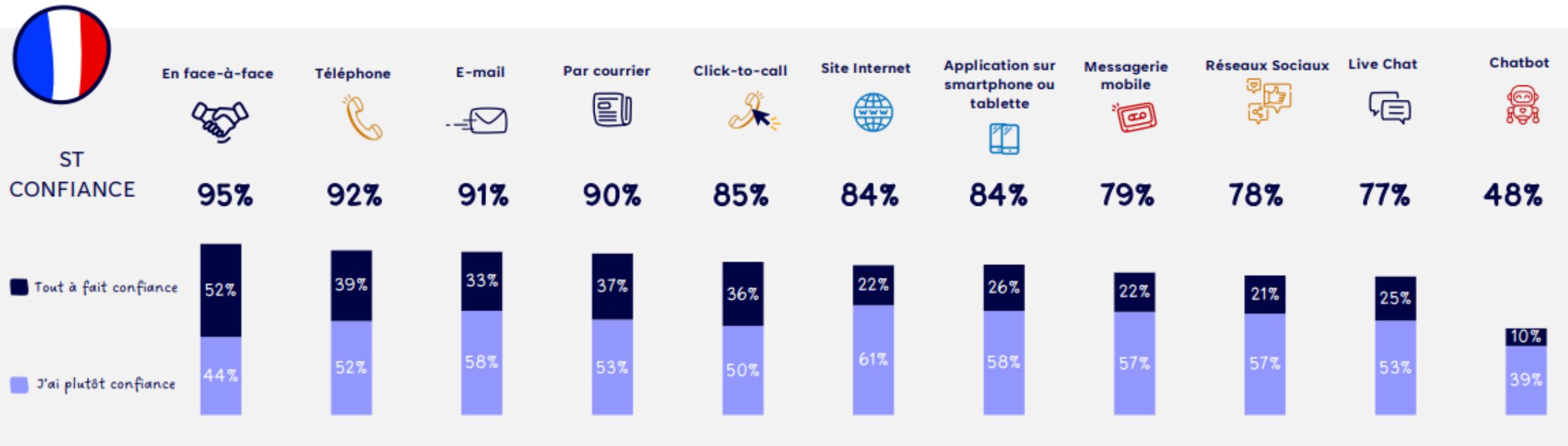
81%

(78% en 2022)

Et offre le plus de confiance et d'émotions...

Niveau de confiance dans les canaux utilisés

[2023] Q4. Quel niveau de confiance avez-vous dans les canaux que vous avez utilisés ? (Base : 1 000 ind.)



CONFIANCE GLOBALE =

83%

Pour cela il faut des collaborateurs engagés

- ▶ **Pour les tâches simples et répétitives l'argent fonctionne...** jusqu'à une certaine limite
- ▶ **Ce qui améliore l'engagement, c'est :**
 - ▶ Le sens que l'on donne au métier
 - ▶ L'autonomie
 - ▶ La montée en compétences
 - ▶ Les bonnes conditions de travail
 - ▶ Le management



d'engagement grâce à un bon management



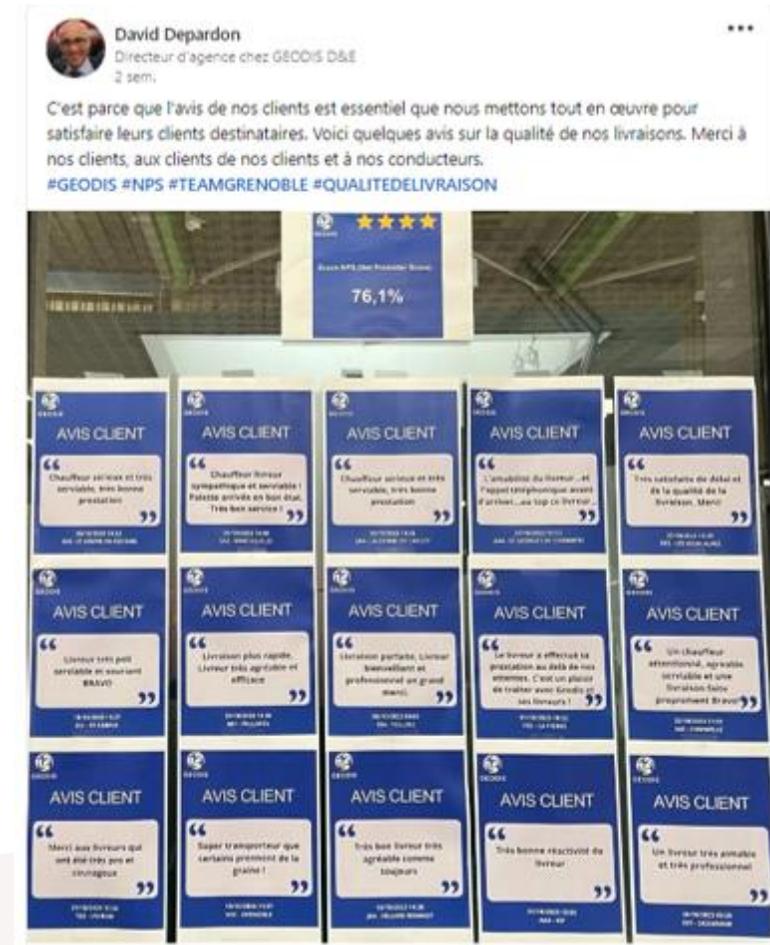
Geodis, une culture de l'excellence relationnelle

Des outils adaptés à la Relation Client



La voix du client au cœur de notre stratégie

- Enquête de satisfaction Client annuelle
- Enquête de satisfaction post-appel
- Enquête de satisfaction post-livraison
- Avis Google



Les certifications « Relation Client 100 % France » et « Service France garanti »

Nous sommes fiers d'être certifiés

« Relation client 100 % France » et « Service France garanti »

Preuve de la proximité humaine et géographique unique de nos services relation client !



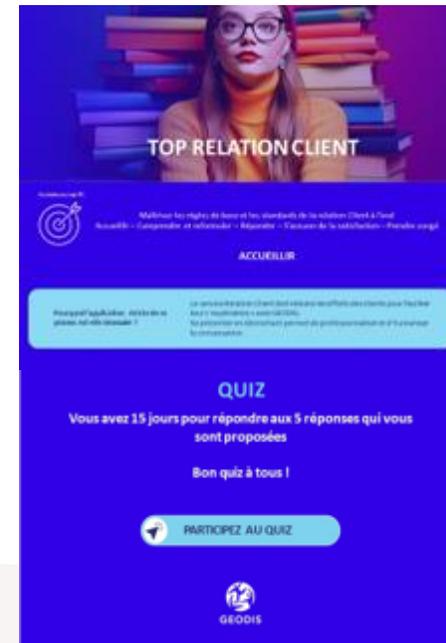
BV Cert.19358033

L'Essentiel de la Relation Client

Formation

Un programme de formation Relation Client dédié & adapté à chaque service.

Animation





Les coulisses du programme Relation Client Attentionnée à la MNT

1ère Mutuelle des agents
des services publics locaux

Le Service Client MNT

NOTRE HISTOIRE A UN BEL AVENIR

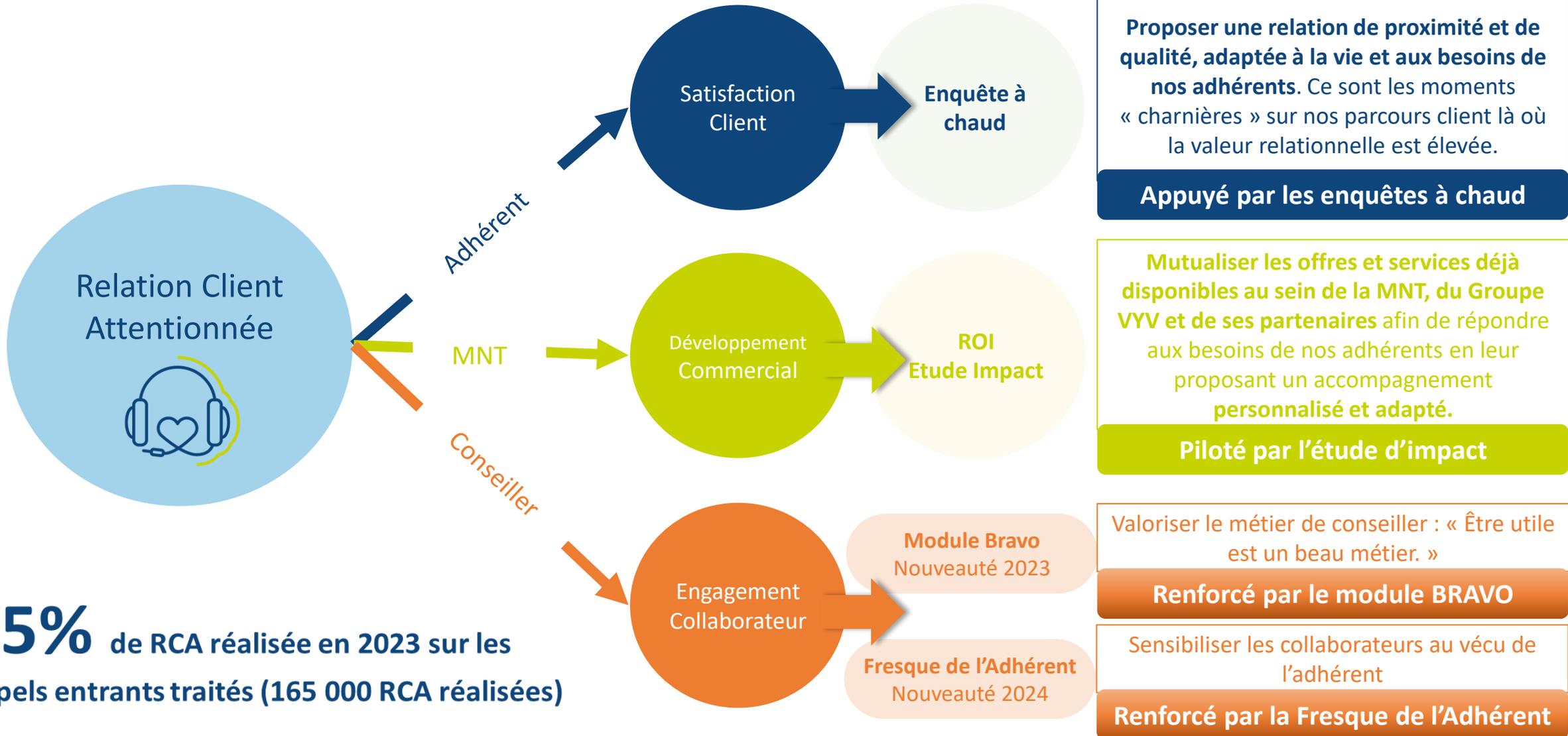


DRAE
Direction Relation Adhérents & Employeurs

Cap sur la PSC !



Les 3 piliers de la Relation Client Attentionnée (RCA) :



25% de RCA réalisée en 2023 sur les appels entrants traités (165 000 RCA réalisées)

La Relation Client Attentionnée (RCA)

DÉFINITION ET CAS D'USAGES

Une Relation Client Attentionnée (RCA) est une **interaction positive** et à **haute valeur ajoutée** à l'égard de nos clients, adhérents ou prospects.

Grâce à l'accueil chaleureux et à l'écoute active de leurs besoins par les conseillers MNT, nos clients reçoivent **une réponse pertinente et personnalisée**.

Selon le **moment de vie du client**, il s'agit également de leur faire découvrir les **services inclus** dans son offre en lien avec le motif de contact, et/ou **les services additionnels** adaptés à sa situation.

Le client gardera ainsi de son échange, une **empreinte émotionnelle positive**, qui renforcera durablement son lien avec la MNT



70% des RCA aboutissent avec la mise en place d'un service et/ou vente additionnelle

4,5/5: La satisfaction de l'adhérent est supérieure lorsque la RCA est aboutie (vs 3,8/5)

Cas pratique

PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE



préoccupée	inquiète
sceptique	perturbée

Une adhérente (Margaux) nous appelle pour une demande de prise en charge hospitalière de son époux.

#HELP

Le conseiller (Yves) répond à sa demande, rassure Margaux et engage les actions

#BASIQUE

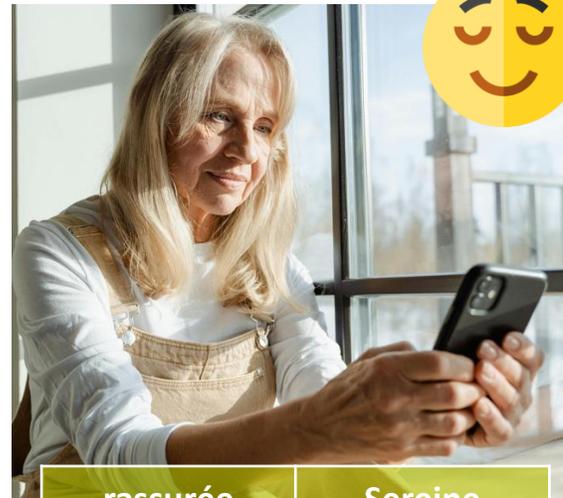
Dans la conversation, Margaux a fait part de son inquiétude pour le retour au domicile de son époux.

#EMOTION



Yves prend en considération son émotion et propose une aide à domicile après l'hospitalisation.

#VALEUR_AJOUTEE



rassurée	Sereine
Libérée	soutenue



Yves **anticipe** et propose aussi une solution de téléassistance afin de faciliter le maintien à domicile.

#WAOUH



Yves rassure Margaux, s'assure que son émotion est plus **positive** et souhaite un prompt rétablissement à son époux

#EMOTION

Margaux fait part de sa satisfaction et remercie vivement Yves pour sa prise en charge

#MERCII

Cas pratique

PRISE EN CHARGE HOSPITALIÈRE



Margaux est sollicitée à chaud pour répondre à un questionnaire de satisfaction post contact (by Eloquant)
Elle décide de compléter l'enquête de satisfaction et évalue l'interaction à 9 sur 10.

✦ **Déclenchement du module BRAVO**
(by Eloquant)

Yves reçoit instantanément le message de remerciement par email (manager en copie). 😊



+ 15 000 bravos envoyés en 2023
+ 5 400 bravos envoyés cette année

Le module Bravo

RÉSULTATS

2023
+15 000 bravos
envoyés

Janv-mars 2024
+6 500 bravos
envoyés



Récompenses 2023 :
2 trophées MNT
2 trophées aux Cas d'Or du Digital

Nos adhérents vous disent merci !
Voici quelques exemples

Des clients enchantés
pour des collaborateurs heureux !



« Je remercie et souligne l'efficacité de la personne que j'ai eu au téléphone (en espérant que ce message lui parvienne). »

bravo envoyé à Jérémie SARDO le 04/03

« Merci pour vos compétences, votre compréhension, votre professionnalisme et votre gentillesse »

bravo envoyé à Christelle ROCHART le 01/03

« Madame, sincères remerciements pour votre écoute, disponibilité et professionnalisme lors de notre échange. Rassurant de savoir qu'on peut encore espérer être accueilli de la sorte même si ça devient très rare. Belle journée à vous. »

bravo envoyé à Roxane EVANO le 30/01

«Très bon contact et de très bons conseils. C'est plaisant de se sentir écouté et aider.»

bravo envoyé à Souad KRATA le 09/01



Le module Bravo

UN DISPOSITIF PLÉBISCITÉ PAR LES COLLABORATEURS ET LES MANAGERS

Les conseillers MNT ont attribué la note de 4/5 sur le dispositif "Bravo"

« J'aime beaucoup l'idée de laisser la parole à nos adhérents et c'est très motivant de recevoir des retours positifs. Notre travail est jugé utile. »

Lilian MARTY-DUBOURG,
Conseiller Agence

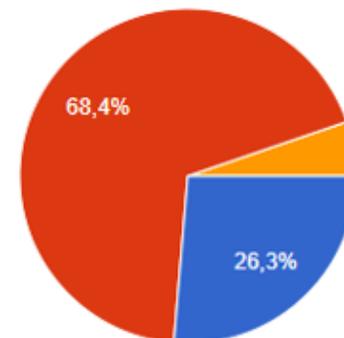
« Je soutiens à 100% cette initiative au regard de l'impact positif sur mon équipe. Les conseillers sont ravis de recevoir des remerciements qui leur sont destinés personnellement. Pour résumer c'est encourageant et gratifiant ! »

Aurélie GOUDIN, Superviseur au PRA.



Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond le mieux à ton ressenti ?

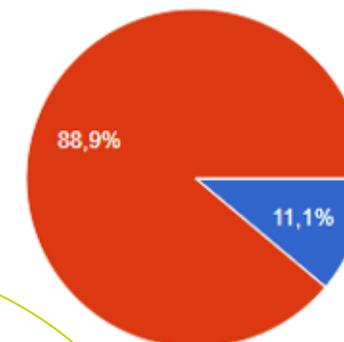
Enquête de satisfaction auprès des conseillers, 57 réponses.



- Le POC Module BRAVO est une source de motivation dans le traitement des appels.
- Les BRAVOS que je reçois me donnent le sentiment d'être utile.
- Je suis indifférent à la réception d'un BRAVO.

Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond le mieux à ton ressenti ?

Enquête de satisfaction auprès des managers, 9 réponses.



- Le POC Module BRAVO est une source de motivation pour mon équipe.
- Le POC Module BRAVO est un outil d'aide pour valoriser les collaborateurs.
- Le POC Module BRAVO me permet de challenger mon équipe.
- Je n'exploite pas les BRAVOS.



La fresque de l'adhérent

NOUVEAUTÉ 2024 !

Un atelier de sensibilisation à la culture client qui plonge les collaborateurs dans le vécu de l'adhérent.

Innovant, collaboratif et ludique

Objectifs :

- Mieux comprendre, par les équipes, le vécu de l'adhérent dans sa globalité (parcours, points de contact, questions, problèmes)
- Mieux identifier l'impact de chaque service sur le parcours vécu par l'adhérent.
- Permettre à chacun de s'emparer du sujet et de commencer à faire évoluer ses pratiques.



La fresque de l'adhérent

NOUVEAUTÉ 2024 !



Fabienne LE DREAU, Conseillère Relation à Distance
«Avec la RCA, je perçois du plaisir, de la valorisation d'être utile, à l'écoute, de la satisfaction personnelle, d'être positive pour l'appel suivant»

Mélanie ALLAMEL, Conseillère Agence
«La RCA permet d'apporter ce «plus » qui montre notre professionnalisme et met en avant nos services. Elle nous démarque avec la mise en avant de ses avantages, et nous permet de créer un lien rendant l'échange plus personnel.»

Elisabeth LABERE Gestionnaire Prévoyance
"La RCA m'apporte un professionnalisme et donne une crédibilité dans mon travail"

Myriam BOUNAYA, Conseillère Relation à Distance
«La RCA est très utile et sert grandement pour proposer des services additionnels. Elle permet de proposer l'éventail de nos prestations et aides spécifiques.»



Programme Relation Client Attentionnée (RCA)
« faisons des interactions clients des expériences à hautes valeurs ! »





**Une relation client pour tous,
y compris les personnes en
situation de handicap !**

Le constat



Ces données croissent inexorablement sous l'effet du vieillissement de la population et de l'augmentation des nuisances sonores.

Sources : Dossier Solidarité et Santé, intitulé « Vivre avec des difficultés d'audition » DRESS, février 2014 - basé sur l'enquête Handicap Santé de 2008. Plan en faveur des personnes sourdes et malentendantes publié par le secrétariat d'état chargé de la famille et de la solidarité le 10/02/2010 .



Le contexte réglementaire

Le décret du 9 mai 2017 (en application de la loi du 7 octobre 2016, article 105) oblige les opérateurs téléphoniques, les organisations publiques et les entreprises à rendre leur service téléphonique accessible et gratuit aux personnes **sourdes, malentendantes, sourd, aveugles et aphasiques**.

La date de l'entrée en vigueur de cette nouvelle obligation varie en fonction des acteurs concernés :

→ **Les entreprises ayant un CA au moins 250 Millions d'€** : le 8 octobre 2018.

Elles doivent proposer un service téléphonique accessible sur 50 % (ou plus) des horaires d'ouverture de leur service client. Dès le 1^{er} octobre 2026, l'accès téléphonique devra être sur 100 % des horaires d'ouverture du service client.

→ **L'Etat et les hôpitaux** : le 8 octobre 2018.

→ **Les collectivités territoriales de + de 10 000 habitants** : le 8 octobre 2020.

→ **Les collectivités de - de 10 000 habitants** : le 8 octobre 2021.



Le contexte réglementaire ERP

Articles L122-1 à L123-4 du Code de la construction et de l'habitation : Règles de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)

L'objet de ce règlement mis à jour régulièrement est de fixer les conditions et paramètres, dont ceux concernant l'accessibilité, auxquels les ERP doivent satisfaire pour accueillir leur public.

Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 du Code de la construction et de l'habitation : Registre d'accessibilité

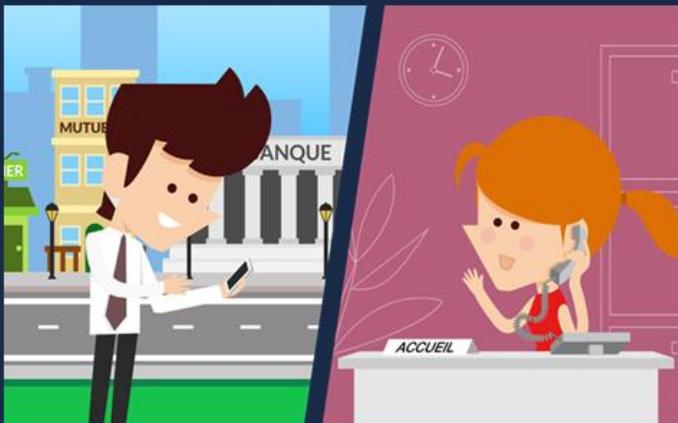
Pour tous les ERP, obligation de tenir à jour depuis le 30 septembre 2017, en plus du registre de sécurité, un **registre d'accessibilité à présenter aux autorités de contrôle**. Ce registre, doit également être mis à la disposition du public.

Extrait : « *Ce registre mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.* »

Ce texte fixe un principe. La boucle magnétique est un des moyens pouvant être mis en place, parmi d'autres. Elle correspond à une très faible partie des besoins et ne doit être mise en place que si l'établissement est équipé d'une sonorisation.

Un parcours complet...

Appel téléphonique ...



... à l'accueil sur place!



Et également pour vos événements en ligne ou en présentiel !

Fonctionnement



Plateforme Acceo



Personne malentendante ou sourde

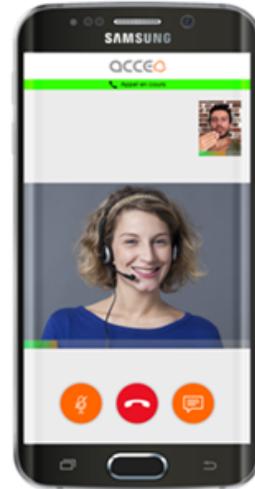


Téléphone + face à face



Interlocuteur entendant

Comment ça marche ?



Transcription Instantanée de la Parole (TIP)

pour les personnes sourdes s'exprimant oralement ou les personnes malentendantes dont de nombreux seniors



Visio-interprétation Française/Langue des Signes Française (LSF)

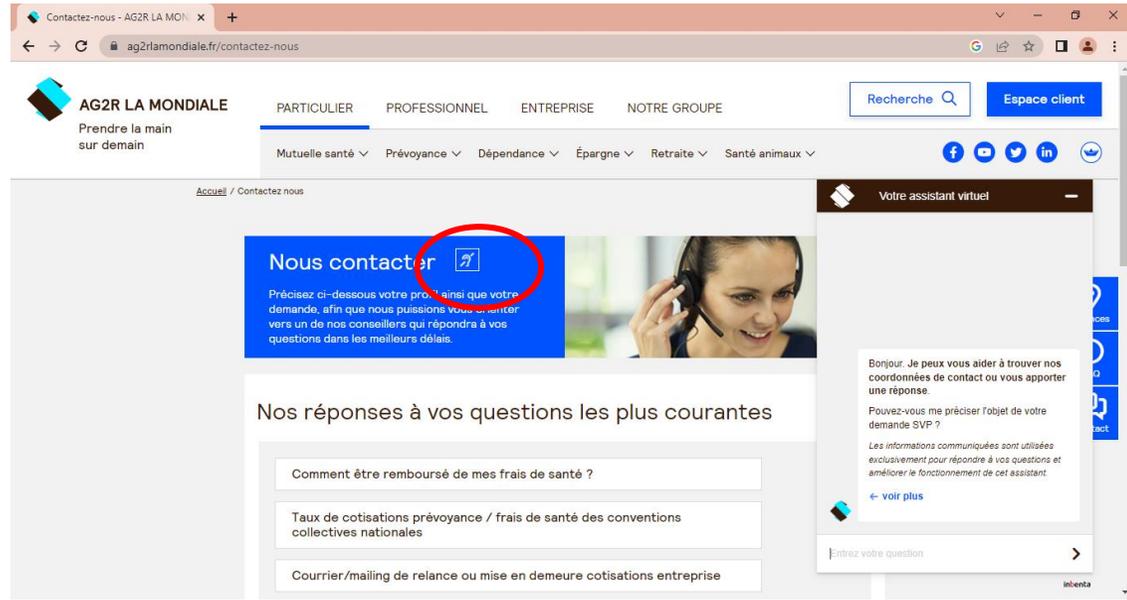


Visio-codage LPC (Langue française Parlée Complétée)

Accès en libre service ou sur réservation du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 et le samedi de 9h à 13h. Notre solution automatique est disponible 24h/24 et 7j/7

Nos services proposent aussi le text to speech ou le chat et sont accessibles aux personnes eloquant.com sourdaveugles et aphasiques

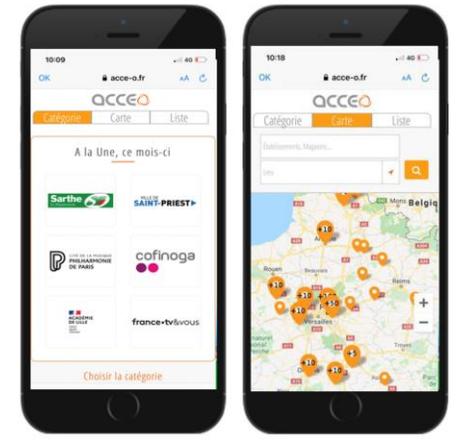
Canal n°1 : Votre site internet



4 canaux d'accès

Canal n°3 : L'application Acceo

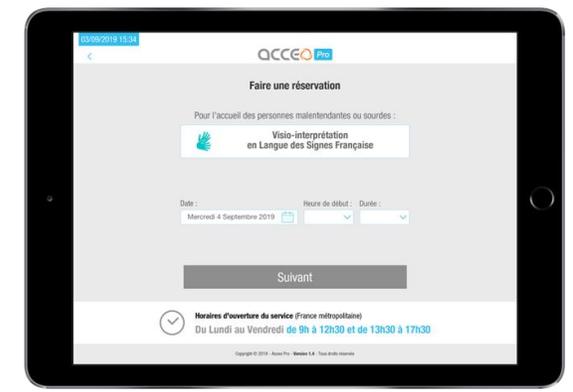
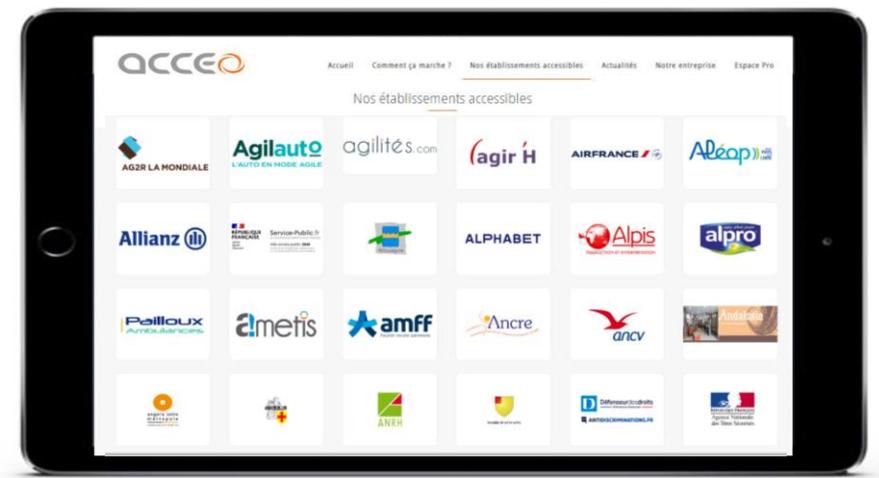
3 recherches possibles : par logo & catégorie / carte / liste



Canal n°2 : Le site internet Acceo

Canal n°4 : L'application AcceoPro

Accueil sur place



Cas pratiques



[Nos clients témoignent] Suez Eau France

youtube.com/watch?v=MJBOYSFTfj4



[Nos clients Temoignent] o2 Care services

youtube.com/watch?v=3oRhUbwJ8Js



Nos clients témoignent - Ville de Paris

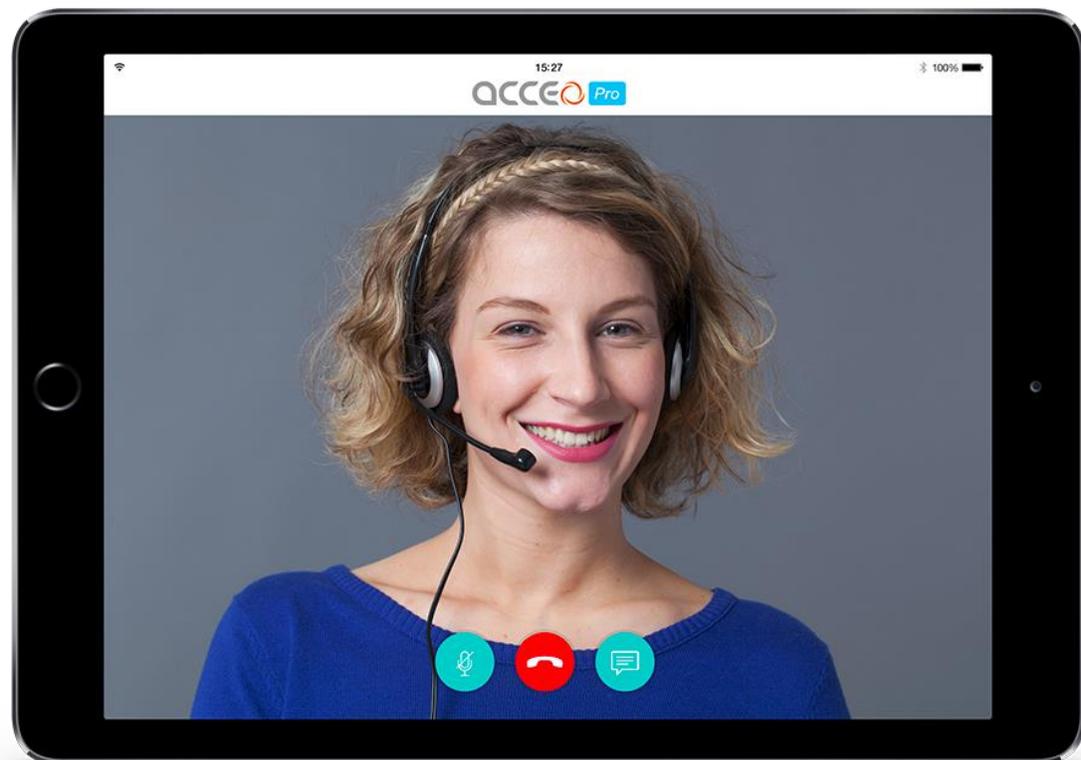
youtube.com/watch?v=3oRhUbwJ8Js

AcceoLangues, comment ça marche ?

Pour les échanges en face à face avec une personne non francophone:

L'application professionnelle AcceoPro

Accès en libre service ou sur réservation



+ **de 100 langues à disposition**

Dont 3 langues en libre-service :

- Anglais
- Arabe
- Arabe Moyen-Orient

AcceoLangues au Département de Seine et Marne

◆ AcceoLangues dans le département 77

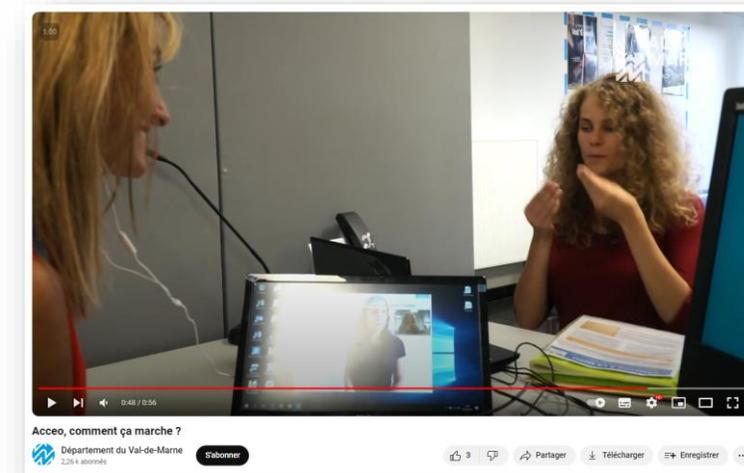
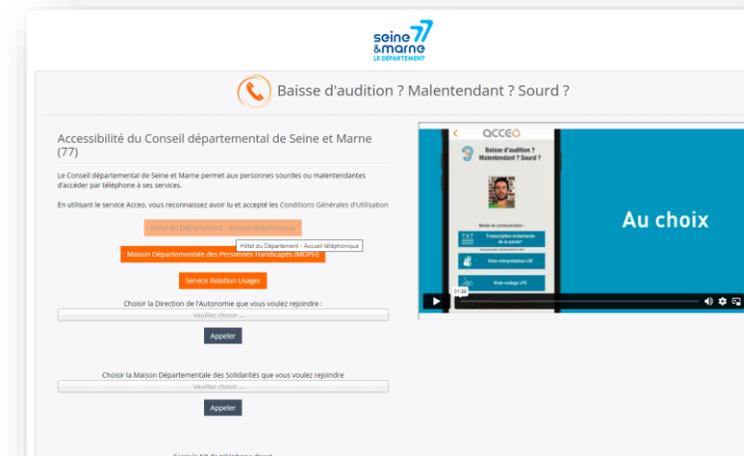
- ◆ 1^{er} étape déploiement de la solution Acceo (Audition)
- ◆ 2^{ème} étape un interprète en langues étrangère

◆ La solution

- ◆ Traduction via visio et téléphone (tel et face à face)
- ◆ 100 Langues disponibles

◆ Les résultats

- ◆ 2500 heures / an de traduction
- ◆ 10% Arabe / 20 % Bulgare / 10% Ukrainien
- ◆ Les agents sont moins stressés
- ◆ Les utilisateurs sont plus confiants et plus ouverts



youtube.com/watch?v=EA4bp-z6npQ

L'accompagner des conseillers

- ◆ **Echanger avec une personne sourde** ne doit pas être un stress pour le conseiller

- ◆ **Quelques bonnes pratiques**
 - ◆ Le comportement à adopter
 - ◆ S'adresser directement à son interlocuteur (l'interprète ou le transcripteur doit disparaître dans l'échange)
 - ◆ Adapter son articulation et débit de parole, même si ce n'est pas obligatoire

 - ◆ Apprendre à gérer les différents profils
 - ◆ Mal entendante
 - ◆ Sourde
 - ◆ Personne âgée avec baisse de l'audition (accompagnement sur l'usage de l'outil numérique)



Ce qu'il fallait retenir

Ce qu'il fallait retenir

- ▶ Les équipes du CRC peuvent faire la différence via l'émotion et la « chaleur ajoutée »
- ▶ Redonnez du sens à leur métier, formez-les et donnez-leur de l'autonomie
- ▶ Fournissez les bons outils pour qu'ils puissent mieux servir les clients
- ▶ Pilotez l'activité pour mesurer l'efficacité et le ROI

Votre plan d'action

◆ Dès maintenant

- ◆ Lancez une enquête auprès des collaborateurs (outils, process...)
- ◆ Mettez en pratique les premières idées remontées
- ◆ Faites entrer la voix du client

◆ Dans 3 mois

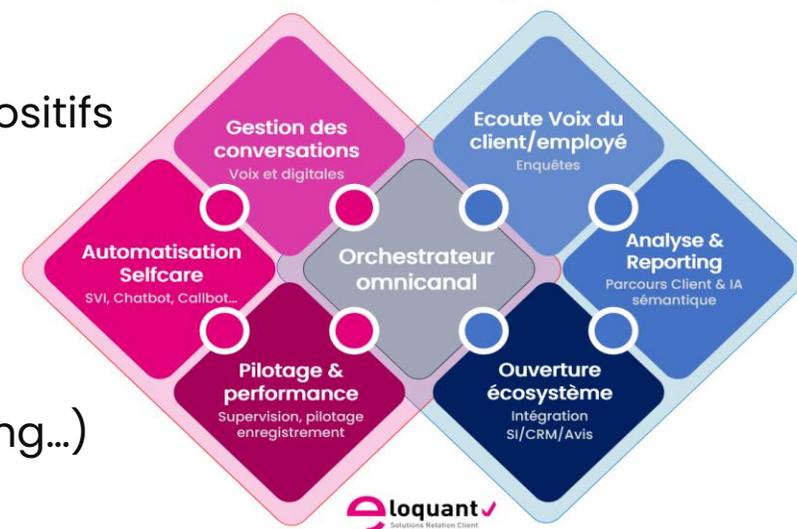
- ◆ Diffusez une culture client pour valoriser les comportements positifs
- ◆ Exploitez à 110% les enquêtes de satisfaction (Bravo !)
- ◆ Lancez un audit de votre centre de contacts (accessibilité...)

◆ Dans 6 mois

- ◆ Coachez individuellement les collaborateurs (quality monitoring...)
- ◆ Utilisez à bon escient l'IA pour aider les agents
- ◆ Modernisez votre solution de centre de contacts

Plateforme Cloud d'Expérience Client

Gestion de bout en bout du parcours client





Pour continuer nos échanges

Eloquent

Stand E36

0805 301 100

markcom@eloquant.com

Acceo

Stand E36

julien.allart@acceo-tadeo.fr

Nos différenciants

Un partenaire de bout en bout avec des valeurs fortes



De bout en bout

Opérateur, éditeur, intégrateur, et des experts dédiés pour une approche sur-mesure à chaque étape du projet

Securité & Protection des données

Cloud-privé souverain en conformité RGPD
Solutions certifiées

ISO 27001 and ISO 27701



Engagé RSE

Engagé dans une démarche sociale et environnementale de nos solutions et de notre culture





Questions / Réponses