

**Quand l'IA redonne du  
souffle (et du sens) à  
la relation client !**



# Vos intervenants



**Ludovic  
Nodier**

Fondateur

**ESCDA**



**Mohamed  
Benabdelghani**

Responsable de la  
transformation digitale

**ADECCO MEDICAL**



**Christèle  
Grand-jean**

Attachée de Direction  
resp. du dpt. en charge  
des opérations et de la  
maîtrise des risques

**LA CIPAV**



# Eloquent, solution SaaS de Relation Client

Pour **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)**.



**Notre entreprise**  
25 ans d'**engagement**



**25 ans d'expérience**

d'éditeur de logiciel en mode SaaS



**100 experts** à votre service

Depuis 2025  **HARRIS**



**Notre offre 360°**  
choix de **performance**



**450 millions**  
d'interactions



**150 millions**  
d'enquêtes



**Certifications**  
**HDS – ISO 27 001 – 27 701**  
Sécurité des SI Confidentialité



**Nos clients**  
et notre **culture client**



**320 clients**



**+40 pays**

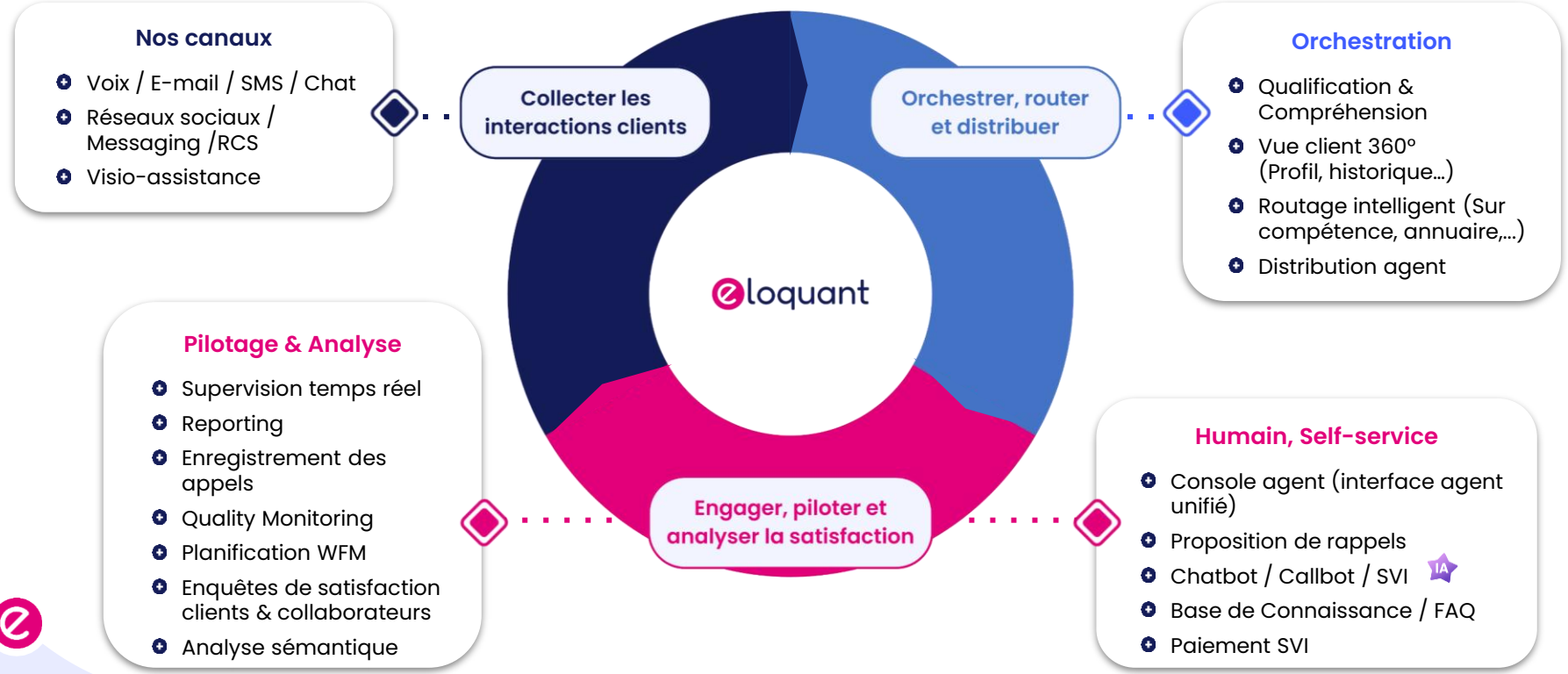


**98% clients satisfaits**

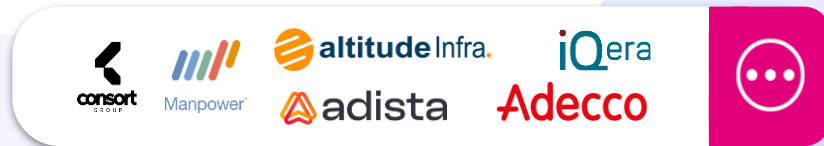
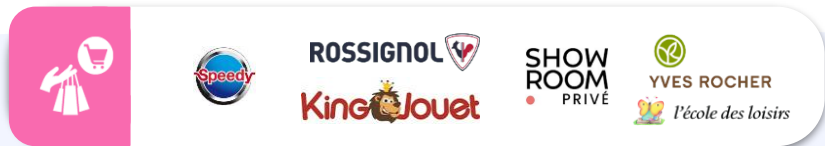


# Valoriser votre Relation Client

Grâce à une plateforme cloud d'expérience client



# Quelques uns de nos clients



## Au sommaire

- 01 **Qui sommes-nous ?**
- 02 **L'humain (toujours) au cœur de la relation client**
- 03 **Plus d'IA pour plus d'humain chez Adecco Medical**
- 04 **L'IA au cœur de la relation client de la CIPAV**
- 05 **Ce qu'il fallait retenir**





**L'ÉVÈNEMENT INDÉPENDANT DE LA RELATION  
CLIENT**

**L'humain (toujours) au cœur de la relation  
client à l'ère de l'IA**

# L'OBSERVATOIRE DES SERVICES CLIENTS ?



## MODE DE COLLECTE

Administration par Internet d'un questionnaire de 28 questions portant sur :

**#1** La qualité de service des services clients

**#2** Émotions et impacts pour les marques

**#3** Le niveau de confiance vis-à-vis des services clients

**#4** Le déploiement de l'IA, l'humain et les impacts sur les services clients



## CIBLE

Échantillon de 5 000 personnes représentatif de la population de 18 ans et plus, utilisateurs ou non d'un service client



1000 enquêtes



1 000 enquêtes



1 000 enquêtes



1 000 enquêtes



1 000 enquêtes



## PÉRIODE

Du 25 août au 7 septembre 2025

# UN USAGE MASSIF EN ÉVOLUTION

**78%**

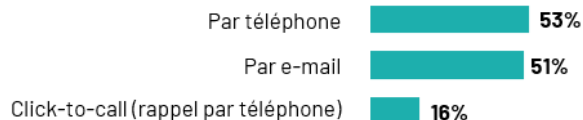
des Français  
ont contacté un service  
client au cours des 12  
derniers mois

# QUELS CANAUX DE CONTACTS

## SONT UTILISÉS PAR LES FRANÇAIS ?



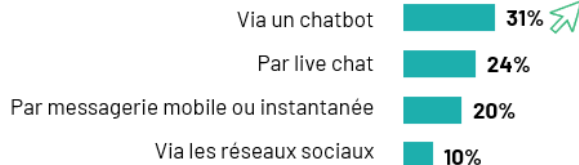
### CANAUX CLASSIQUES



**69%**

(67% en 2024)

### CANAUX CONVERSATION EN LIGNE

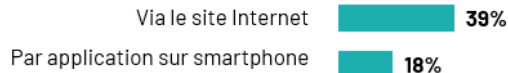


**46%**

(42% en 2024)



### CANAUX INTERFACE WEB

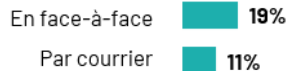


**44%**

(43% en 2024)



### AUTRES CANAUX



**25%**

(23% en 2024)

# PARADOXE SATISFACTION

# & CONFIANCE

**80%**

**taux de satisfaction**

(stable vs l'année précédente)

**81%**

**de taux de confiance**

(-3pts vs l'année précédente)

# UTILISATION DE L'IA

## PAR LES FRANÇAIS

**21%**

disent avoir déjà utilisé l'IA pour  
formuler ou préparer leur  
demande à un service client

**11%**

disent avoir déjà utilisé l'IA pour  
résoudre un problème avant (à la  
place) de contacter un service  
client

# LA MÉTHODOLOGIE

## ESCDA



**3 entreprises MINIMUM**  
testées, évaluées et comparées  
par univers de consommation



**205 tests**  
**clients mystères**  
par entreprise



**8 semaines**  
**d'évaluation**  
du lundi 13 mai au  
samedi 6 juillet 2024



**13 à 20 scénarii**  
d'avant-vente, de vente  
et d'après-vente



**10 à 15 critères évalués**  
tels que l'empathie,  
la personnalisation, la réactivité  
et la qualité de la réponse



**130 appels**  
téléphoniques  
**(50%)\***



**40 e-mails**  
et/ou formulaires  
de contact  
**(30%)\***



**15 navigations Internet**  
dont 7 sur smartphones et  
3 sur applications mobiles  
**(10%)\***



**10 contacts via**  
les réseaux sociaux  
**(5%)\***



**10 conversations**  
par chat  
**(5%)\***

\*Poids du canal dans la notation finale



**1 seul lauréat**  
**par catégorie**

(note minimale de 12.5/20)

# L'IA

## DANS QUEL CAS ?

**92%**

Aide à la prise de  
décision des conseillers

**90%**

Améliorer la qualité des  
réponses des chatbots

**90%**

Routage, identification  
du bon interlocuteur  
pour les demandes

**87%**

Aide à la qualité  
rédactionnelle des réponses

**1 TRANSPARENCE**

**2 LAISSER LE CHOIX**

**3 COMPLÉMENTARITÉ**

**4 BÉNÉFICE CLIENT**



**TÉLÉCHARGER**

**LE RAPPORT COMPLET**

**DE L'OBSERVATOIRE**



➔ [go.escda.fr/osc2025](https://go.escda.fr/osc2025)





# L'IA chez Adecco Médical



# L'IA au sein du groupe Adecco



**Éthique**



**Humain au centre**



**Transparent**



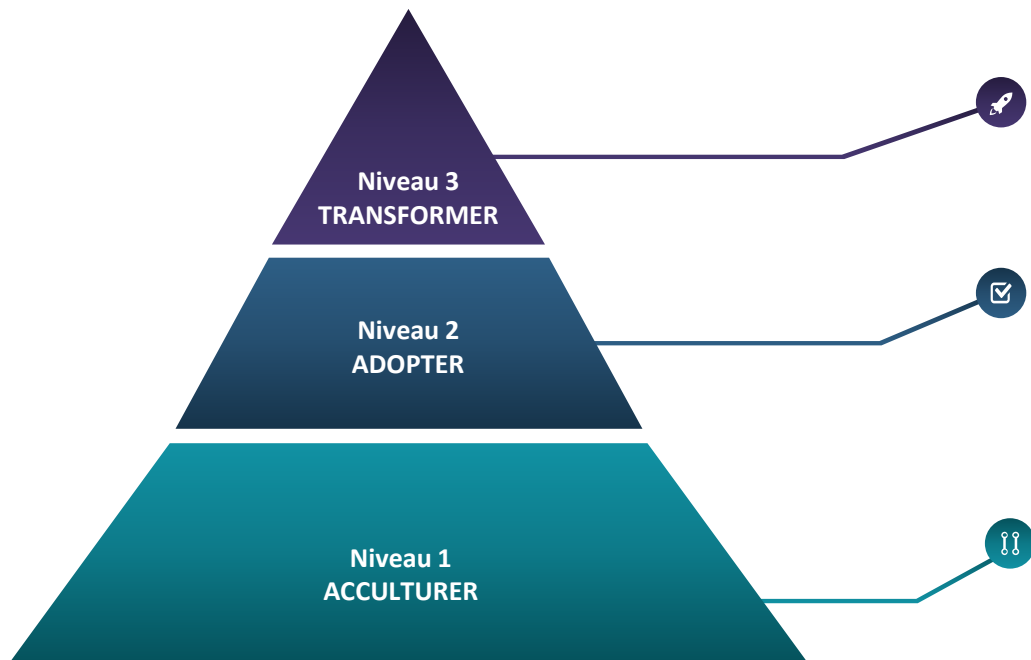
**Safe**



**Lawful**

# Acculturation IA: un programme de transformation pour tous

Un programme d'acculturation à l'IA pour favoriser l'adoption et la montée en compétences de chaque collaborateur.



## TRANSFORMER

Réallocation du temps gagné grâce à l'IA : Lab RH/IA, les métiers et les agences de demain,

## ADOPTER

Chaque collaborateur dont le Top Management, utilise au quotidien les outils d'IA Générative déployés.

## ACCULTURER

Chaque collaborateur est sensibilisé à l'IA et a une meilleure connaissance sur l'IA Générative.

# Les solutions développées

## Aloha

### Chatbot réclamations

*Le chatbot d'Adecco qui utilise l'IA pour offrir une assistance personnalisée dans la recherche d'emploi et le recrutement. En s'appuyant sur une vaste base de connaissances élaborées par des experts, Aloha fournit des conseils RH adaptés aux besoins spécifiques de chaque utilisateur.*

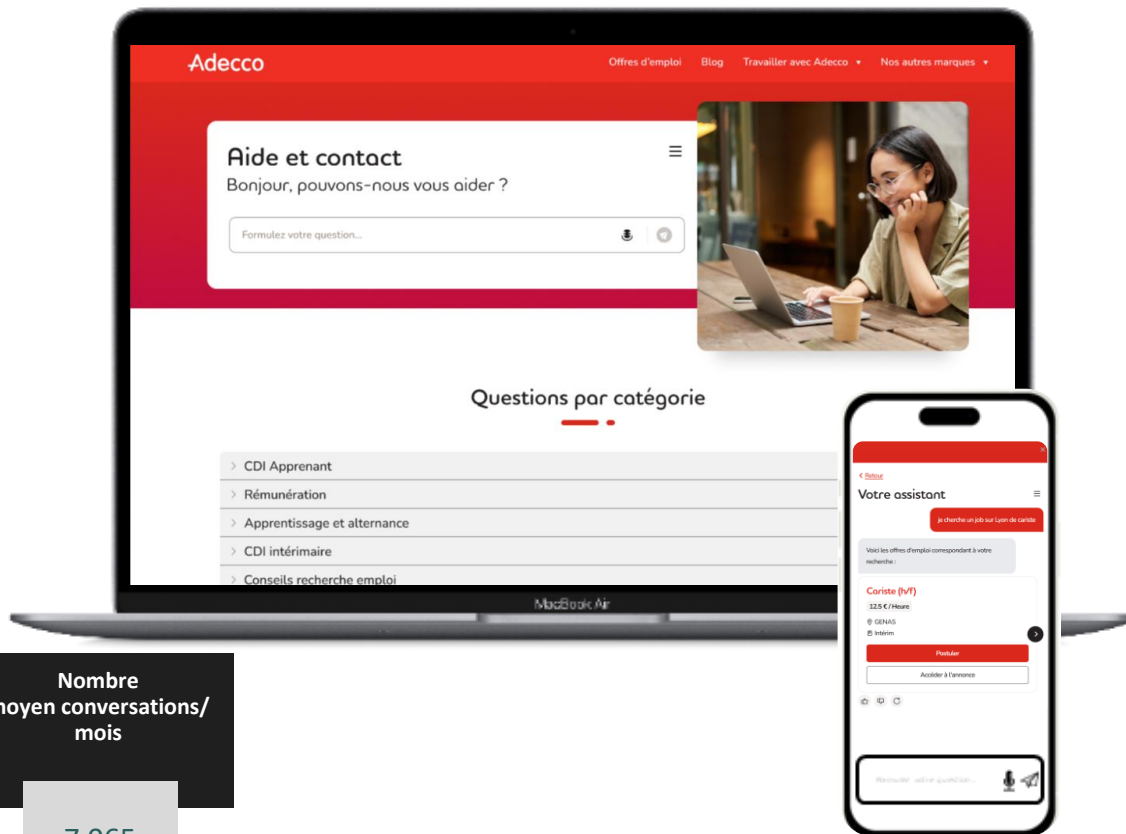
- ✓ Autonomie de nos candidats, intérimaires et clients pour trouver de l'aide
- ✓ Améliorer de façon continue des informations mises à leurs disposition
- ✓ Améliorer et réduire le temps de traitement des réclamations (quali/quant)
- ✓ Réduire des demandes/réclamations adressées au support/agences
- ✓ NPS candidats et intérimaires

Nombre moyen  
d'utilisateurs/mois

5 572

Nombre  
moyen conversations/  
mois

7 065



# Les solutions développées

## JOB POSTING

Assistant à la rédaction d'offre d'emplois

Les critères complétés  
par le recruteur

Une offre d'emploi générée  
par l'intelligence artificielle

+ de 35 000 offres générées  
+ 70% gain de temps estimé

## Générateur de questions d'entretiens

Générer des questions de pré-sélection pour un entretien à partir des informations du profil candidat et du poste

Des questions d'entretien  
par catégorie

Personnalisation via  
la barre de prompt

Amélioration de la qualité des question  
générées

## Talent Placer

Un outil qui permet de faire matcher un candidat sur des job internes et externes en utilisant l'IA

Des propositions de jobs  
interne comme externe

Possibilité d'affiner la  
recherche, en ajoutant ou en  
retirant des critères

Un puissant outil de fidélisation



## L'IA à la CIPAV



# Chiffres clés 2025



La Cipav est la plus importante des 10 sections professionnelles

En 2025, elle verse chaque mois des pensions à **231 606 prestataires**



**412 219**  
assurés



**171 564**  
professionnels  
libéraux



**231 606**  
prestataires



**240 655**  
micro-entrepreneurs

# Chiffres clés 2025



La Cipav est la plus importante des 10 sections professionnelles

Les engagements de la Cipav concernent plus **d'un million quatre cent mille professionnels libéraux non retraités** qui ont acquis des droits futurs à la retraite auprès d'elle.





# Séréna, le nouveau CallBot de la Cipav

**Un assistant vocal  
disponible 24h/24 et 7j/7**

**75 %** des demandes sont entièrement traitées par le callbot;

**25 %** donnent lieu à l'enregistrement d'un ticket pour être rappelé.





# Relation client accueil

**Les experts retraite de la Cipav sont joignables via tous les canaux :**

- par téléphone
- via l'espace en ligne
- en rendez-vous physique
- ou en visio, un format qui rencontre un vrai succès car il combine proximité et flexibilité.





# Relation client accueil

## Et dans toutes ces villes :

- Nice
- Paris (Saint Ouen)
- Lille
- Marseille
- Lyon
- Bordeaux
- Strasbourg



**Ce qu'il fallait retenir...**



# L'IA doit augmenter améliorer la relation client

- L'IA générative simplifie la mise en place et la qualité des réponses
- Elle permet d'offrir plus de services (24/7, réponses temps réel...)
- Mais l'humain doit toujours rester en amont et en aval

**→ Eloquent est à votre service pour répondre à vos défis d'aujourd'hui et de demain !**



# Votre plan d'action

## Dès maintenant

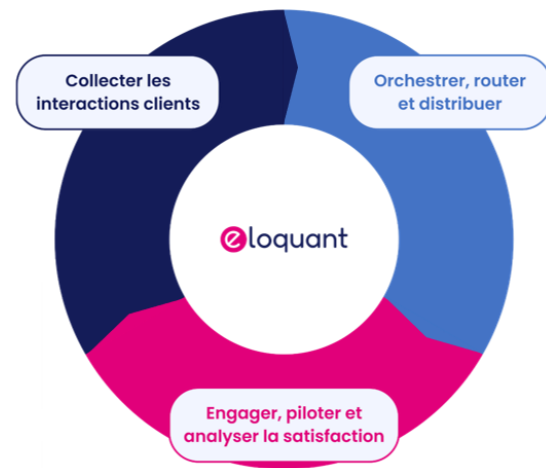
Identifiez les demandes automatisables (faible valeur...)  
Demandez-nous une démonstration avec vos cas d'usages

## Dans 1 mois

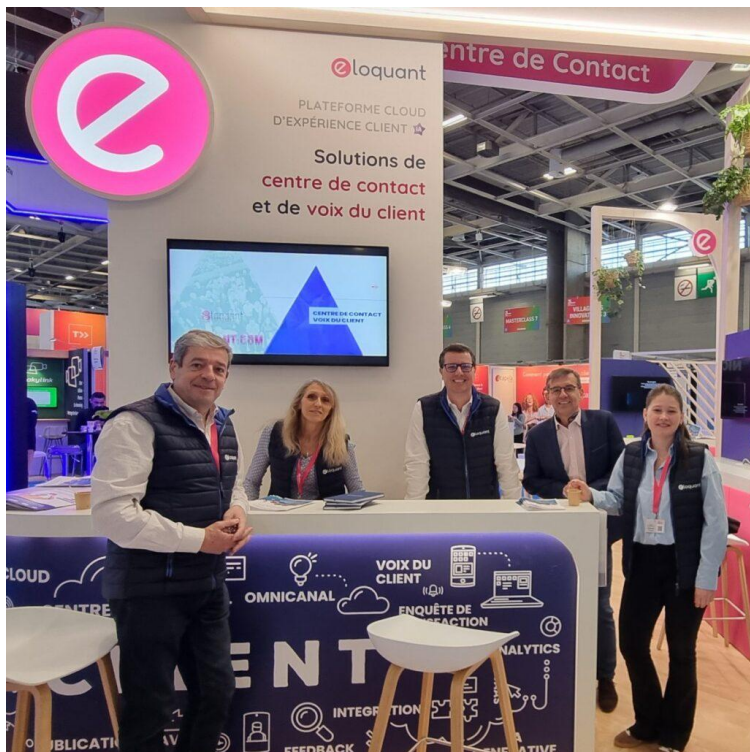
Lancez un pilote pour tester le callbot  
Nourrissez le Callbot avec les FAQ, réponses...  
Connectez vous ou système d'informations (Option)  
Testez avec des agents du service client  
Mettez-le en production sur un périmètre limité

## Dans 6 mois

Faites un bilan avec calcul du ROI  
Etendez le callbot à d'autres usages



# RDV sur le stand Eloquant – E36



- 👉 Echanges sur vos enjeux
- 👉 Audit de votre relation client
- 👉 Démonstration personnalisée





# Pour en savoir plus...

 **0 805 301 100**

 **marketing@eloquant.com**



# La gestion de l'ensemble du parcours client avec Eloquant

