



CAISSE DES DÉPÔTS

TÉMOIGNAGE

Raymond Bourdais, Responsable de l'unité self-service client
Richard Poumerol, Responsable de l'unité information numérique
et expérience client



La Caisse des Dépôts exerce depuis 1816 le métier de gestionnaire sous mandat d'institutions sociales, parmi lesquelles des régimes de retraite publique. La direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts regroupe 48 mandats dans le domaine de la protection sociale.

En relation avec :
75 000 employeurs publics
7,5 millions de cotisants
3,5 millions de cotisants

La direction de la relation client au sein de la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts favorise le self service et réduit le nombre de contacts humains sur les questions les plus récurrentes avec un chat bot.

Dydu : Quel est votre rôle au sein de votre organisation ?

La direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts est organisée en deux sites de gestion : Angers-Paris et Bordeaux. Chaque établissement est doté d'une Direction de la relation client.

Le rôle de l'unité « Self-service client » de l'établissement d'Angers est de favoriser l'autonomie du client avec les moyens techniques relevant du web. **Inciter le client à être autonome revient à lui donner toutes les possibilités de trouver l'information ou le service dont il a besoin sans faire appel à un chargé de relation client.**

Au sein du service pilotage de la relation client, sur le périmètre des caisses de retraites gérées par l'établissement de Bordeaux, la mission de l'unité « information numérique et expérience client » est

de **mettre en œuvre l'information et les services dématérialisés** à destination des actifs et des retraités, de la manière la plus complète et la plus simple possible.

Quels sont les enjeux digitaux autour de la relation client ?

Nous avons 3 populations de clients. Des employeurs, des actifs et des retraités. Nos clients attendent **une information objective et simple** car le monde de la retraite reste compliqué. Nous nous devons aussi d'**être transparents**. Pour faciliter les échanges, **nos services doivent être disponibles et à l'écoute de ses clients**. En tant qu'opérateur social, les notions de confiance et de service sont primordiales. Chaque demande particulière doit être prise en compte alors que nous travaillons dans un mode très industrialisé.

Nous avons par ailleurs un devoir de prévenance, c'est-à-dire adopter une posture de proactivité et de bienveillance. Nous devons simplement nous mettre à la place du client pour défendre ses intérêts. **Se mettre à la place du client, c'est aussi répondre à ses attentes de façon très réactive.**

En tant que service public, nous devons répondre de la même manière à nos clients se situant sur le territoire français comme dans les divers pays,



“ En tant que service public, nous devons répondre de la même manière à nos clients se situant sur le territoire français comme dans les divers pays, départements et territoires d’outre-mer, 7j/7 et 24h/24.



départements et territoires d'outre-mer, 7j/7 et 24h/24.

En raison de la volumétrie des populations que nous desservons nos clients ont des contacts quasi permanents avec nos services ou nous contactent via nos sites internet.

Une de nos problématiques majeures se situait au niveau des accès aux espaces privés. Nous avons de nombreux contacts hotline de la part de nos clients employeurs, actifs ou retraités qui rencontraient des problèmes soit d'inscription ou d'accès à leur espace privé.

SOLUTION ET EXPERTISES RECHERCHÉES

Quelle(s) solution(s) et expertises avez-vous recherchée(s) pour répondre à cet enjeu?

L'idée d'ajouter une solution de chatbot nous est venue car nous avons remarqué que des grands groupes utilisaient ce procédé sur leur site. La presse spécialisée faisait également état de l'apport positif d'un agent virtuel sur les pages des sites. De plus, **la présence d'un personnage, présent en permanence, qui répond ou vous pose des questions pouvait être rassurant vis-à-vis de notre population.**

Quelles ont été les étapes pour la mise en place de la solution ?

Les étapes ont été progressives. Dans un 1er temps, nous avons positionné Ariane sur le cartouche d'accès aux espaces personnels. Quelques mois plus tard, le chatbot a été également positionné sur les sites de la CNRACL (Caisse Nationale des Retraites des Agents des Collectivités Locales) et de l'Ircantec (Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques).

Avec l'aide du prestataire Do You Dream Up qui a assuré la mise en place de la solution, du développement de la structure et de la formation, nous étions opérationnels en moins de six mois.

Quels bénéfices constatez-vous suite à la mise en place de la solution?

Ariane a officiellement répondu aux 1ers internautes le 11 janvier 2013. Nous sommes à 11 600 conversations par mois en moyenne depuis la mise en ligne d'Ariane avec **un taux de conversations réussies de 85 %.**



550 000 conversations depuis janvier 2013
85% de taux de réponses

“ L’assistance de l’agent virtuel Ariane nous a permis de réduire le nombre de contacts humains sur les questions les plus récurrentes. C’était l’objectif fixé et il a été atteint.

Les retours des clients sont positifs et les gestionnaires utilisent de plus en plus le chatbot.

CHOIX DU PRESTATAIRE

Pourquoi avez-vous retenu Do You Dream Up ?

Nous avons sélectionné le chatbot de Do You Dream Up parce que la solution nous semblait la plus simple et opérationnelle à mettre en œuvre.

Comment l’équipe Do You Dream Up vous a-t-elle accompagné pour ce projet ?

Nous avons été accompagnés par

Do You Dream Up dès le début du projet et tout au long de son développement. Cela a été confortable du point de vue métier, ce qui a permis une mise en ligne très rapide.

De notre point de vue client, **vous avez et vous êtes toujours disponibles pour répondre à nos interrogations. La prise en compte de nos propositions d’améliorations participe également à l’évolution de l’agent virtuel.**

FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Selon vous, quels sont les facteurs de succès de ce projet ?

En interne : des équipes dédiées au développement du chatbot sur chaque site, ainsi qu’un suivi régulier des conversations,

Du côté du prestataire : des équipes Do You Dream Up réactives et extrêmement compétentes.

ET DEMAIN...

Quelles évolutions envisagez-vous pour vos services de relation client digitale ? Pensez-vous étendre le périmètre du service ?



Jusqu'à présent, les services offerts par Ariane ne portent que sur des questions générales et d'accès aux espaces privés. Nous souhaitons maintenant qu'elle apporte son aide sur des questions personnelles, comme par exemple de donner le montant de sa retraite à un pensionné ou bien le nombre de trimestres déjà acquis pour un actif.

Comment voyez-vous le digital évoluer dans les années à venir ?

Le monde de la retraite évolue, les usages d'internet aussi. Nous nous devons d'offrir tous nos services de manière simple et dématérialisée, ce qui nous conduit à optimiser notre organisation pour mieux répondre à ces nouveaux enjeux.

Avec la prolifération des smartphones et l'utilisation permanente qui en est faite par les générations actuelles, le Chat a de beaux jours devant lui...

