Caisse des Dépôts GROUPE

L'expérience de la relation clients

Vos enjeux

Confronté à de profondes évolutions du contexte, notamment réglementaire, de votre activité et à l'irruption de nouveaux acteurs, vous souhaitez répondre aux attentes croissantes de vos clients en leur proposant à la fois des outils numériques performants et sécurisés ainsi qu'un accompagnement de proximité.

Nos solutions

Personnaliser la relation, en proximité de vos clients

- Un suivi de A à Z de la question posée avec des conseillers formés aux savoir-faire et savoir-être sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier…), en capacité de répondre en premier niveau à 95 % des questions des clients
- Une capacité à déployer une offre spécifique sur certains segments de clients
- Une relation appliquée à la diversité des clients : grand public (en particulier personnes fragiles), notaires, gestionnaires, décideurs publics…

S'adapter rapidement à vos besoins, à vos clients

Notre maturité, notre savoir-faire, nos systèmes d'information et nos plans de formation nous permettent de nous adapter en mode agile. En temps court, nous prenons en compte les nouvelles modalités de relation client, les nouveaux usages et comportements.

Nous nous mettons également en capacité de monter très rapidement en charge sur de nouveaux domaines, voire de créer un service ad hoc :

- Déploiement de l'activité de relation client téléphonique sur le Compte personnel de formation (CPF) en 4 mois à partir de janvier 2015
- Mise en œuvre d'une relation client téléphonique pour le grand public et les notaires sur les comptes en déshérence en 2 mois en 2017.

Anticiper et analyser les évolutions, réfléchir avec vous aux solutions de demain

- Dispositif « les clients en direct » : co-construction des solutions, avec notamment la réalisation d'enquêtes, l'organisation d'évènements collaboratifs et innovants tels que des Focus groupe, des idéathons et des hackathons. Objectif : avoir de la visibilité sur les besoins des clients et examiner les solutions qui peuvent être proposées par la Caisse des Dépôts
- Un observatoire client permanent via nos collaborateurs
- La gestion de la relation client analytique : analyse du comportement des clients et des motifs de contacts multi-canaux.

S'ouvrir sans cesse à de nouveaux champs d'intervention au service de l'intérêt général

Une expertise établie de longue date (36 ans) dans le domaine de la retraite, désormais élargie à l'accompagnement du parcours de vie des Français, en particulier :

- Formation professionnelle (Compte personnel de formation – CPF)
- Publics fragiles
- Comptes en déshérence.

Proposer une diversité de canaux de contact

Téléphone, internet, assistant virtuel… enquête, expérience client, nous multiplions les approches pour apporter la réponse personnalisée la plus fiable via le canal le plus pertinent, y compris éventuellement des automates permettant une autonomie accrue du client en service 24/24.

Nos engagements

Nous veillons à ajuster nos engagements de service en fonction de votre attente, de vos exigences, de vos moyens, en vertu de critères partagés par la place : délais de réponse, satisfaction client…

Quelques exemples :

- 91 % de nos clients satisfaits de la relation client (enquête annuelle BVA)
- 90 % des appels téléphoniques aboutis
- 85 % des réponses par courriel qualifiées sous 48 heures.

Nos références

Nous travaillons en toute neutralité depuis plusieurs décennies avec les partenaires les plus exigeants en termes de confidentialité et de sécurité de leurs informations, en nous mettant à l'écoute et au service de :

- 63 000 employeurs publics : services de l'État, départements, régions, communes, centres hospitaliers
- 7,6 millions de cotisants à un ou plusieurs régimes de retraite, dont la CNRACL (Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales) et l'Ircantec (Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques)
- 3,9 millions de pensionnés – soit 1 retraité sur 5 en France
- Formation professionnelle : 38 millions de comptes personnels de formation alimentés
- Visiteurs sites internet : 14 millions par an
- Téléphone : 2,1 millions d'appels traités par an
- Courriers : 2 millions de plis reçus et 7 millions de plis expédiés chaque année.