

Personnalisation, proactivité et confiance : la nouvelle équation relation client



Le programme de la matinale

9h25 - Le mot d'accueil



9h30 - Introduction sur les enjeux du secteur par Bruno Huss, président de l'ADOM.



9h35 - Keynote "Les neurosciences appliquées à la relation client"



10h - Table ronde "Les nouveaux parcours client : le bon équilibre entre IA et relationnel"



10h35 - Pause networking



10h55 - Table ronde "*Transformer les contraintes réglementaires en levier de performance : le rôle clé de la gestion des connaissances*"



11h30 - Table ronde "*Relation adhérent : quels leviers distinguent les organisations les plus performantes ?*"



12h05 - Conclusion par Bruno Huss



12h10 - Présentation de l'association "Solidarité avec les soignants" par Anne Roumanoff



12h25 - Cocktail déjeunatoire et networking.

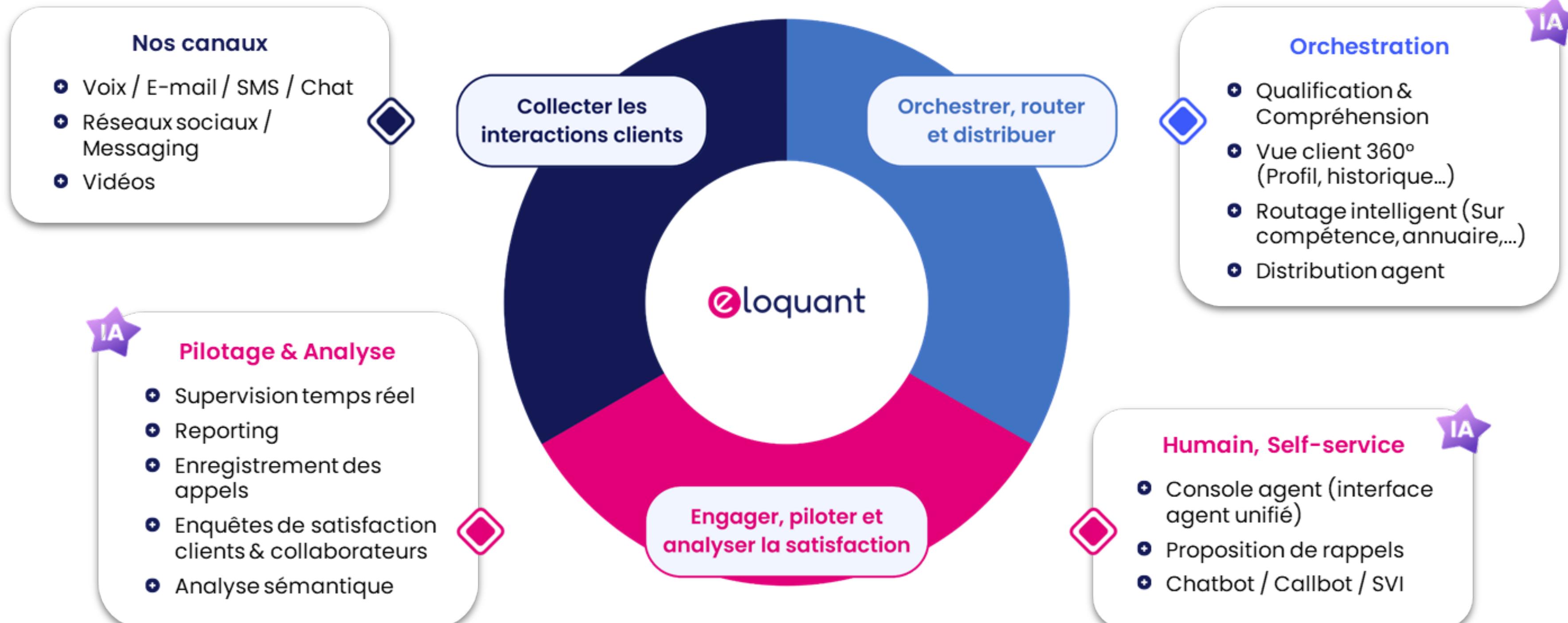


Eloquant, solution de Relation Client

Gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations avec ses 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).



Fluidifier et valoriser votre Relation Client



Nos références dans votre secteur



Mayday, leader de la connaissance.



L'histoire débute en 2020 :

3 co-fondateurs créent une communauté de plus de 100 experts dans le but de construire la première plateforme knowledge pour et par la relation client.



Ils se donnent 1 mission :

la bonne connaissance, au bon endroit, au bon moment.



5 ans plus tard, Mayday c'est :

1 conseiller sur 5 en France dans +150 clients grands comptes accompagnés par une entreprise déjà solide et rentable soutenue par des investisseurs de renom.



Partenaires



Soutiens écosystèmes



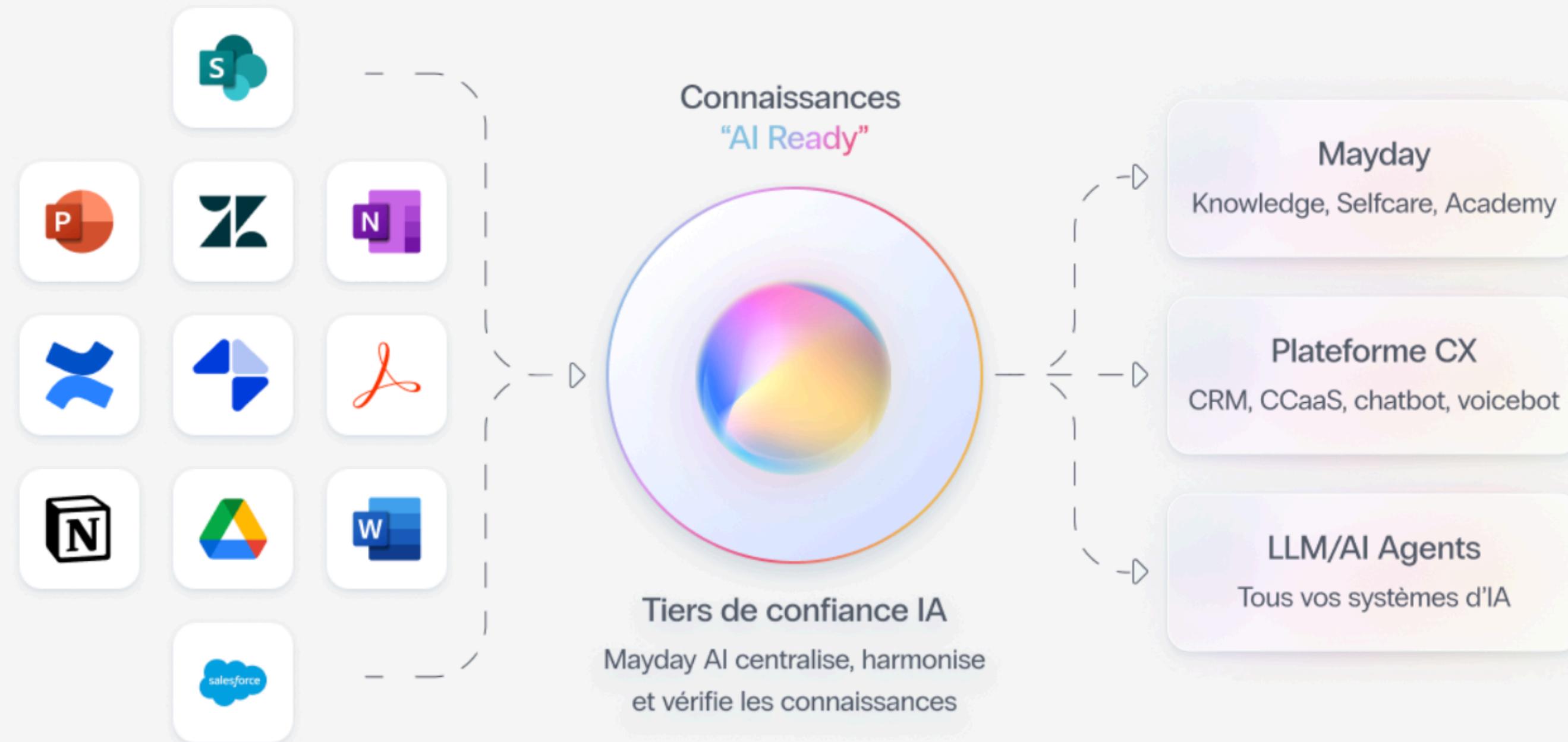
Récompenses

- 2 CX Awards, RelationClientMag
- 1 Palme Jeune Pouss, AFRC
- 1 Cas d'Or, "Gestion des connaissances"
- Nommée comme entreprise émergente dans le French AI Report 2024



Mayday, le tiers de confiance à l'ère de l'IA.

Notre vision ? Pas d'IA sans une bonne gestion des connaissances.



Plus de 150 directions de la relation client nous font confiance

1 conseiller sur 5 en France est équipé de Mayday





Réinventer la relation client externalisée



Onepilot est un partenaire **très important** pour nous. Nous travaillons ensemble pour maintenir la plus haute qualité de service client. Ils sont **très flexibles et peuvent nous soutenir lors d'une montée en charge importante**. Nous sommes **très satisfaits** du partenariat.

Chloé Legrand - Care Ops Alan



Experts Mutuelles et Assurances

Offrir une expérience omnicanale experte

Assurez-vous d'être là où vos adhérents ont besoin de vous, avec le niveau d'expertise ad-hoc (7/7)

Maximiser votre CSAT / NPS

Industrialisez l'expertise offerte à vos clients, tout en déployant une flexibilité jamais vue (7h->23h)

Faire en sorte que chaque interaction compte

30 à 40% de la rémunération des agents est basée sur le respect de votre grille qualité propre

Nés avec la Data

Une data pure, exploitable, granulaire, permettant de vous comparer aux meilleurs standards du secteur

Une offre à 360°

Mission ponctuelle de renfort? KYC? Bot IA? Rachat de portefeuille? Appels sortant B2C/B2B? Nous pouvons.

L'approche Onepilot



Combiner les meilleurs agents, sous supervision intégrale de Onepilot, avec notre technologie propriétaire

Agents humains



Experts de votre industrie (niv 1 à 3)
Entrepreneurs, incentivés au résultat
Supervision totale par nos équipes
23 mois de rétention moy par mission

Agents IA

Ticket Match: IA pré-résolvant les tickets pour augmenter l'efficacité des agents et réduire vos Opex

Autopilot: outil d'automatisation propriétaire (jusqu'à 50% des tickets)

Compétitif

20% plus compétitif VS autres BPO

Qualitatif

92% CSAT en moyenne

Flexible

Jusqu'à +50% de WFM sous 1 semaine

International

+15 langues couvertes

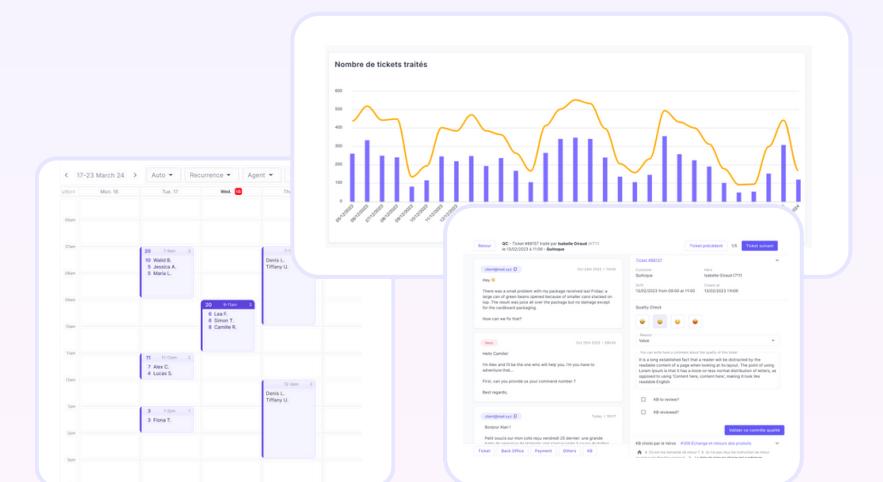
Sécurisé

RGPD compliant et certifié **ISO 27001**

La technologie Onepilot

Reproduit les conditions d'un call center physique avec des agents à distance

Augmente l'efficacité des agents et de nos superviseurs



+250 clients nous font confiance

Fier d'être leur partenaire



Pourquoi cette matinale ?

Bruno Huss - Président ADOM

Neurosciences & relation client

Marc Van Rymenant





**La relation client n'existe pas dans vos outils.
Elle n'existe que dans le cerveau du client.**

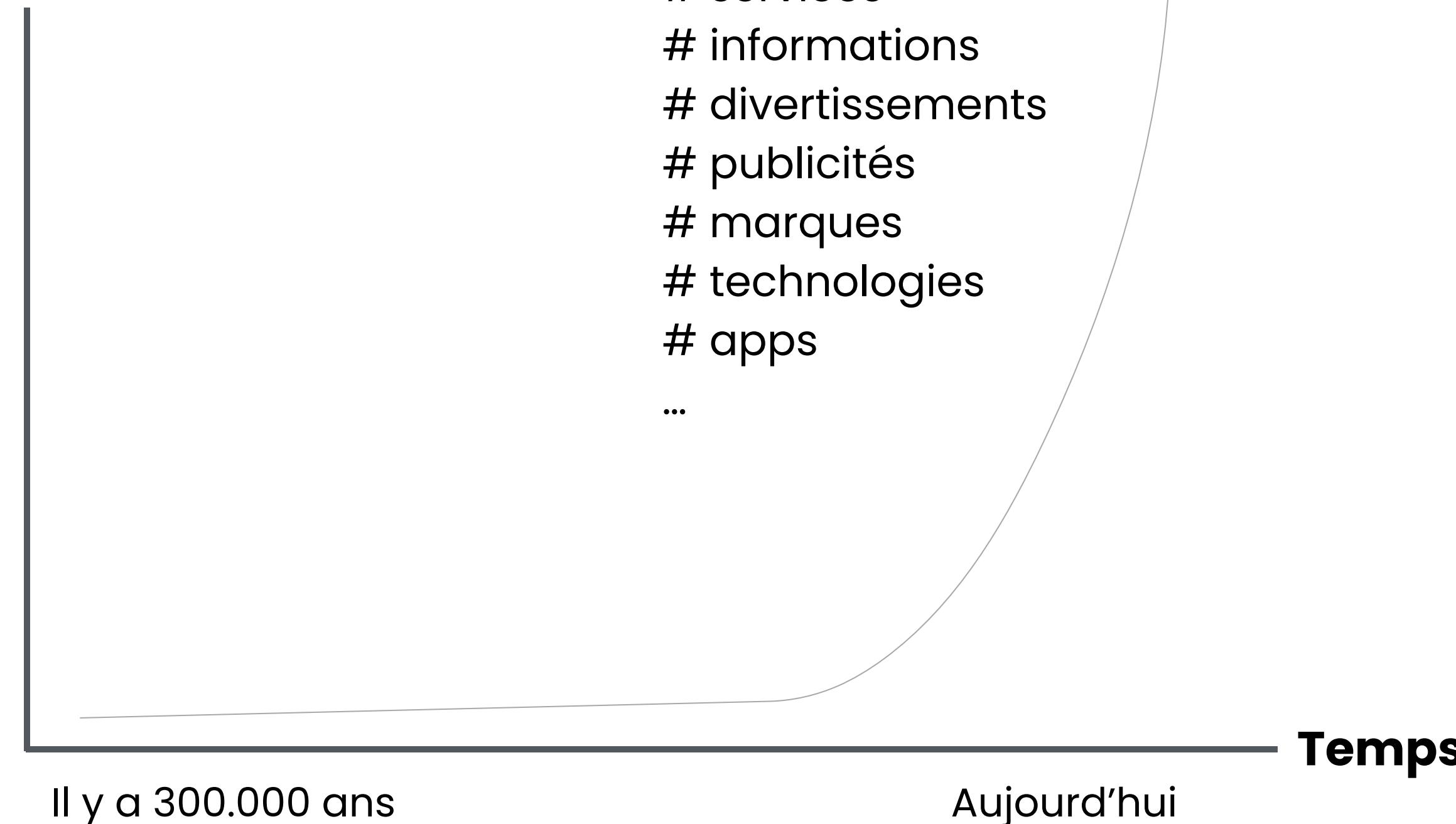
Je prendrai l'**exemple de la branche assurance d'un groupe bancaire**, acteur majeur du marché français.

Projet **digital** : conversions **x4**

Projet **commercial** : + 30% de vente

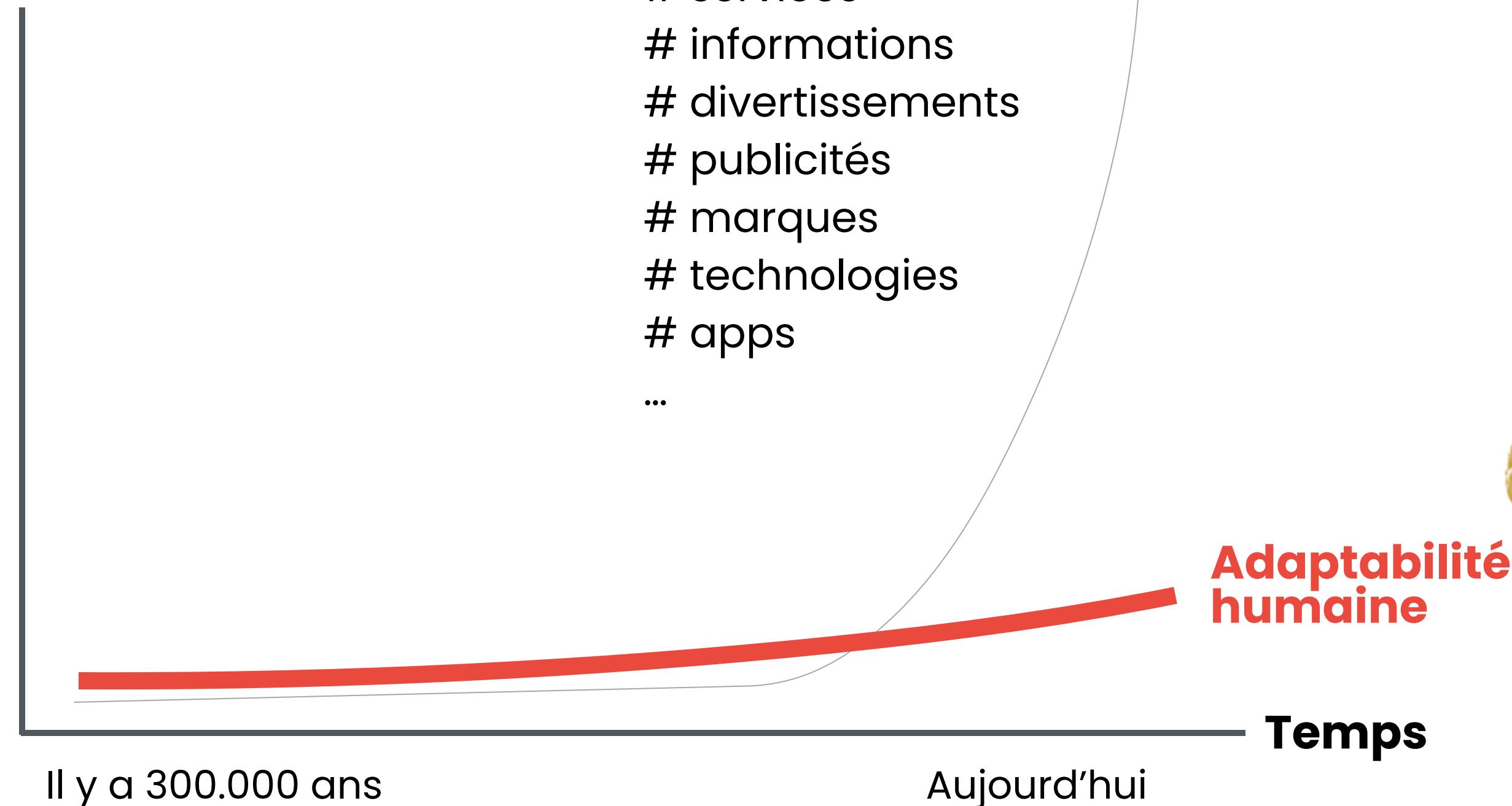
Vos clients vivent dans un **monde d'opulence** où, pour un même besoin, ils ont **en quelques clics** des **milliers de solutions** à leur disposition.

Vitesse des changements

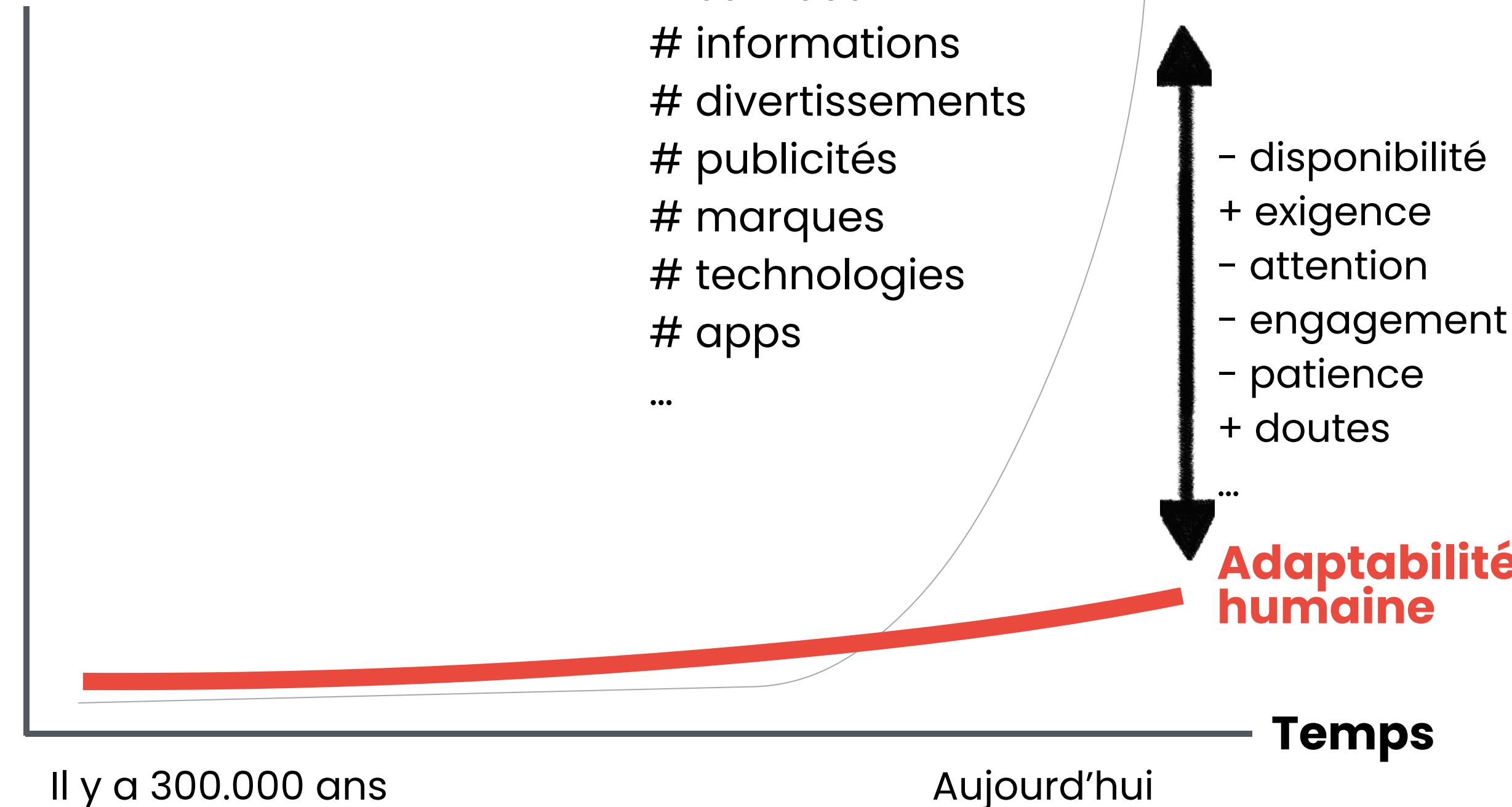


MIT (*Evolution technology VS human adaptability*)

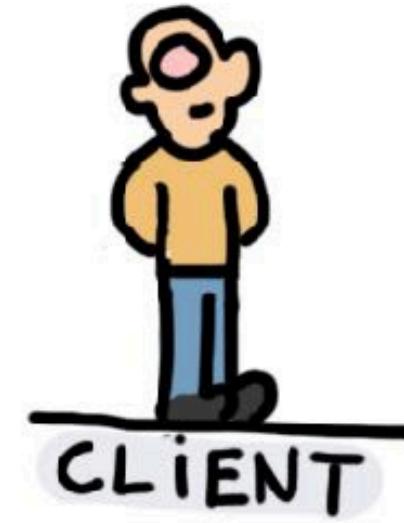
Vitesse des changements



Vitesse des changements



MIT (*Evolution technology VS human adaptability*)



90%

« La CX est stratégique »

69%

« Nous offrons une CX gratifiante, nous enchantons le client »

80%

« Ils ne me comprennent pas »

51%

« Je passe à la concurrence »



« The Consumer Conversation » — IBM & eConsultancy

Où se passe réellement la relation client ?

dans vos **agences**,
sur le **parcours digital**,
dans votre **CRM**,
dans votre **centre de contact**,

...

OU



dans le **cerveau**
de vos clients



12,0

28

3:30

0:00:00

40,0

Respiración

RR

- 12 ✓ 1000 mmHg
- ✓ 1000 mmHg Seg
- 12 ✓ 1000 mmHg Seg
- 12 ✓ 1000 mmHg Seg
- ✓ 1000 mmHg Seg

Ir a RMN

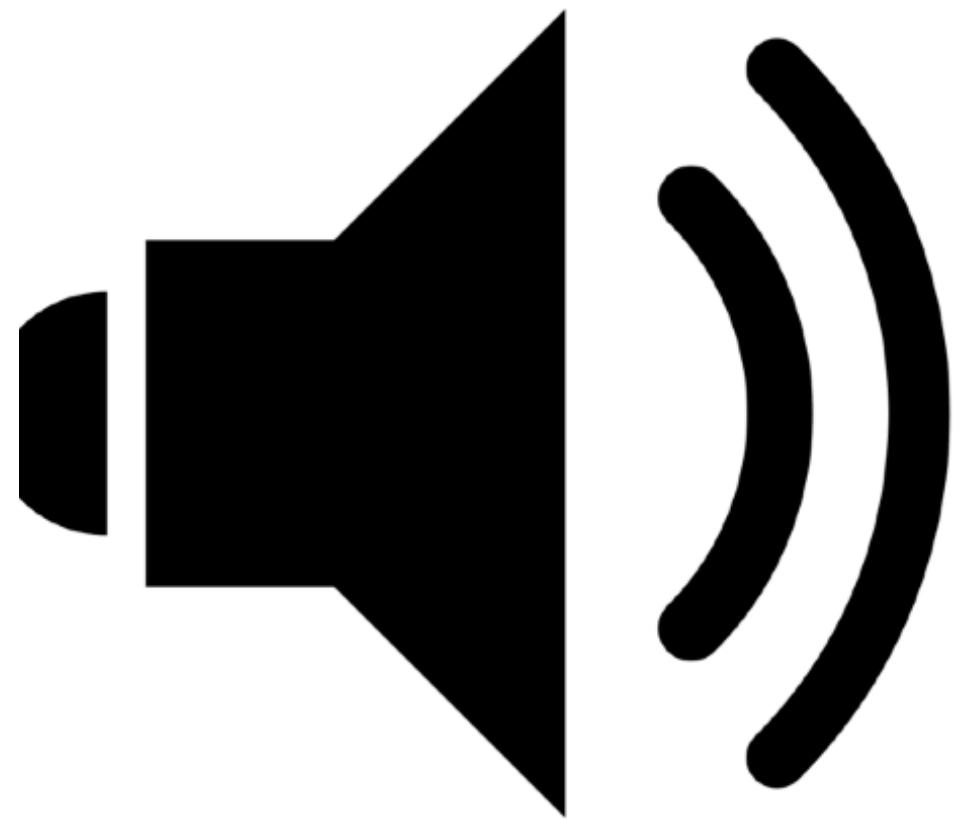




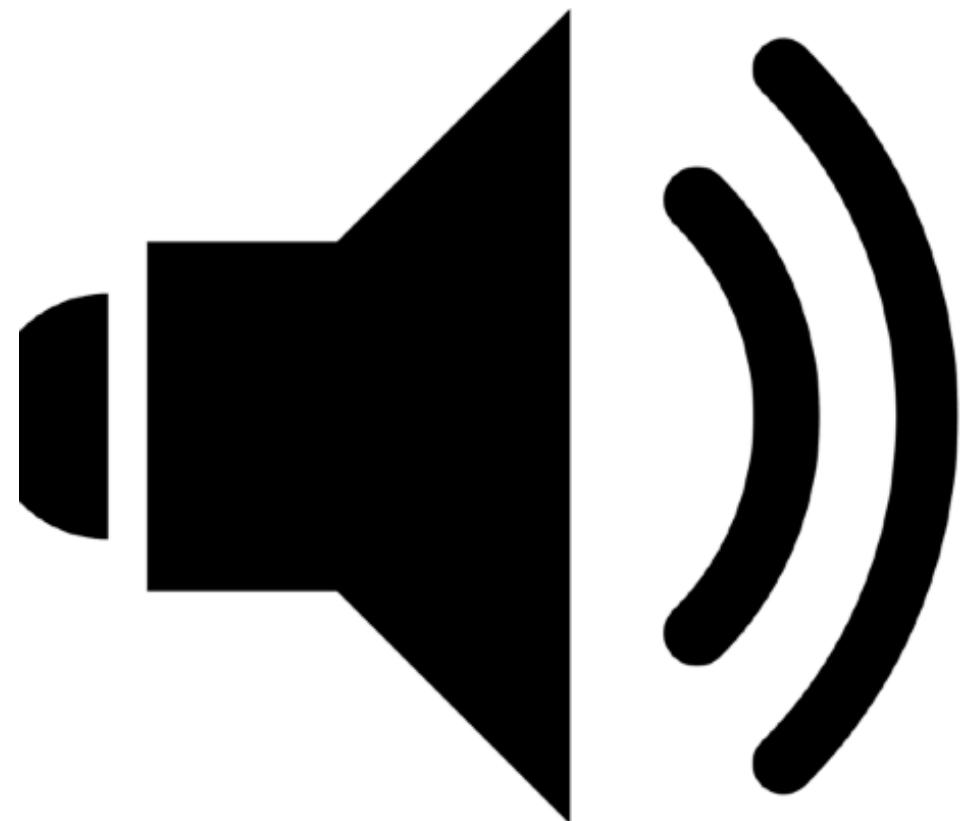
Sapiens UX



1



1



2

$$2 + 2 = ?$$

3

$$27 \times 32 = ?$$

**Vous n'avez rien verbalisé, votre voisin
n'a pas entendu ce que vous avez pensé
dans votre tête, et pourtant vous avez eu
des pensées.**

C'est exactement ce que font vos clients.

Selon la situation, les micro-pensées ne sont pas les mêmes. Et ce sont elles qui déterminent le comportement.



PROJECTION

« Je me revois là-bas »

« Je reconnaiss la situation »

« Chouette, c'est fini ! »

Selon la situation, les micro-pensées ne sont pas les mêmes. Et ce sont elles qui déterminent le comportement.



$$2 + 2$$

PROJECTION

- « Je me revois là-bas »
- « Je reconnaiss la situation »
- « Chouette, c'est fini ! »

AUTOMATISME

- « Ben oui c'est 4 »
- « C'est évident »
- « Pas besoin d'y penser »

Selon la situation, les micro-pensées ne sont pas les mêmes. Et ce sont elles qui déterminent le comportement.



$$2 + 2 \quad 27 \times 32$$

PROJECTION

- « Je me revois là-bas »
- « Je reconnaiss la situation »
- « Chouette, c'est fini ! »

AUTOMATISME

- « Ben oui c'est 4 »
- « C'est évident »
- « Pas besoin d'y penser »

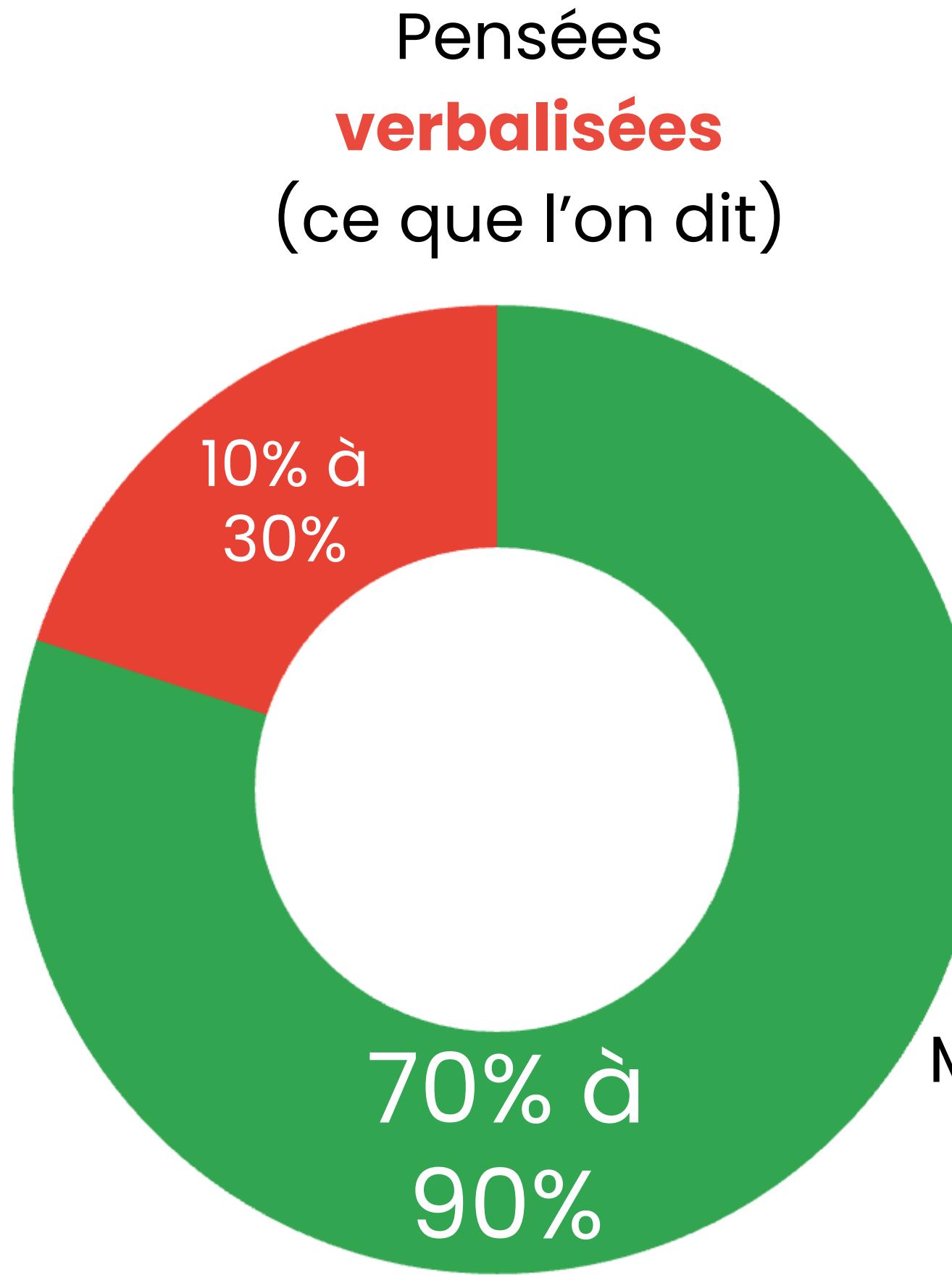
EFFORT

- « Oups, c'est plus compliqué »
- « $10 \times 32 = 320 \times 2 = 640$ »
- « $7 \times 30 = 210, 7 \times 2 = 14$ »
- « $640 + 210 + 14 = 864$ »

Vous avez toutes et tous des **personnalités différentes, des vécus différents, ... et pourtant vous avez généré à 90% les mêmes micro-pensées silencieuses.**

**Vos écrans ne vendent pas.
Vos discours non plus.**

**Ce qui fait acheter, ce sont les
micro-pensées que le client
génère dans sa tête.**



Aujourd'hui, **la majorité des décisions de vos clients sont prises en dehors de tout ce que vous mesurez.**

Micro-pensées
silencieuses
(non dites)

Les entreprises ont industrialisé la donnée, les processus, les outils.

La prochaine étape vers la performance sera d'intégrer dans les équipes la compréhension humaine.

Exemple de la branche assurance d'un groupe bancaire, acteur majeur du marché français.

Projet **digital** : conversions **x4**

Projet **commercial** : + 30% de vente

« On voudrait revoir le parcours souscription PER »

Ce que font 90 % des entreprises aujourd'hui

- besoins
 - attentes
 - fonctionnalités utiles
 - expérience idéale
 - personas
 - ...
- formulaires
 - explications
 - choix multiples
 - conditions,
 - argumentaires,
 - FAQ



Recherche



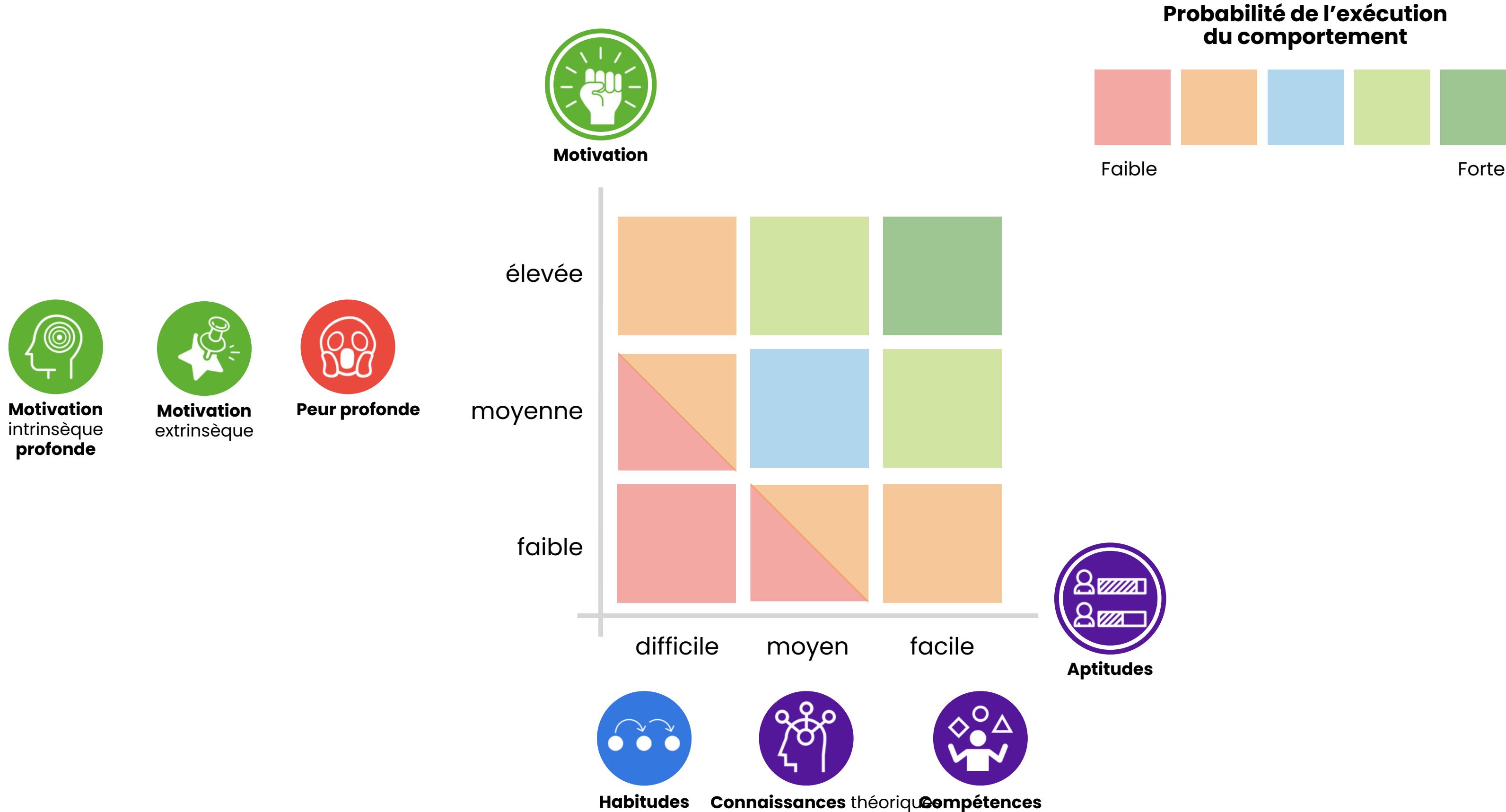
Conception



Comportement

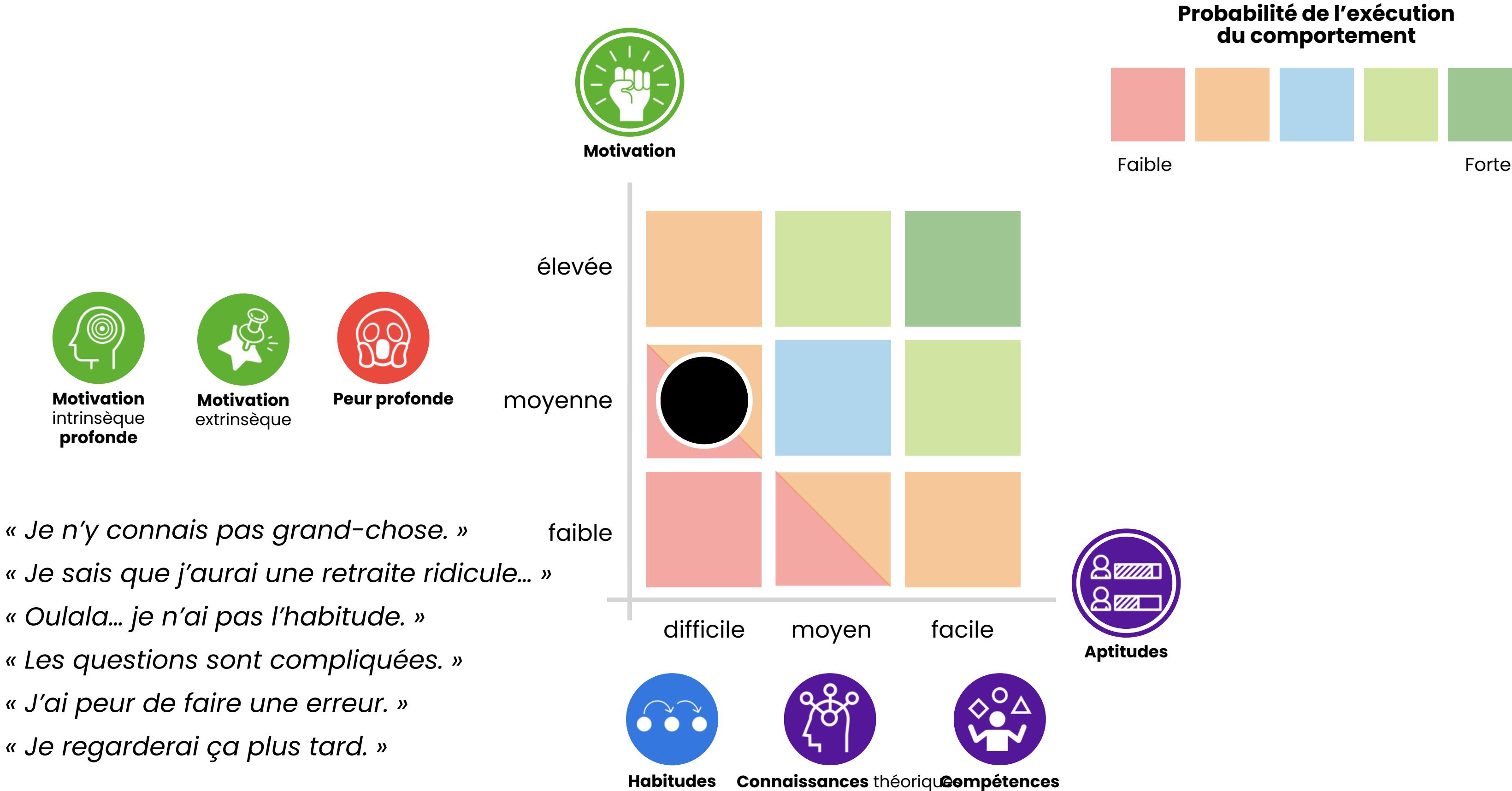


Motivation & aptitudes





Motivation & aptitudes



« On voudrait revoir le parcours souscription PER »

Ce qui a été fait

**Psychologie
commune à 70% des
clients & conseillers.**

Comportement

actuel

**Modèles comportementaux
pour identifier les leviers &
les freins**

Comportement

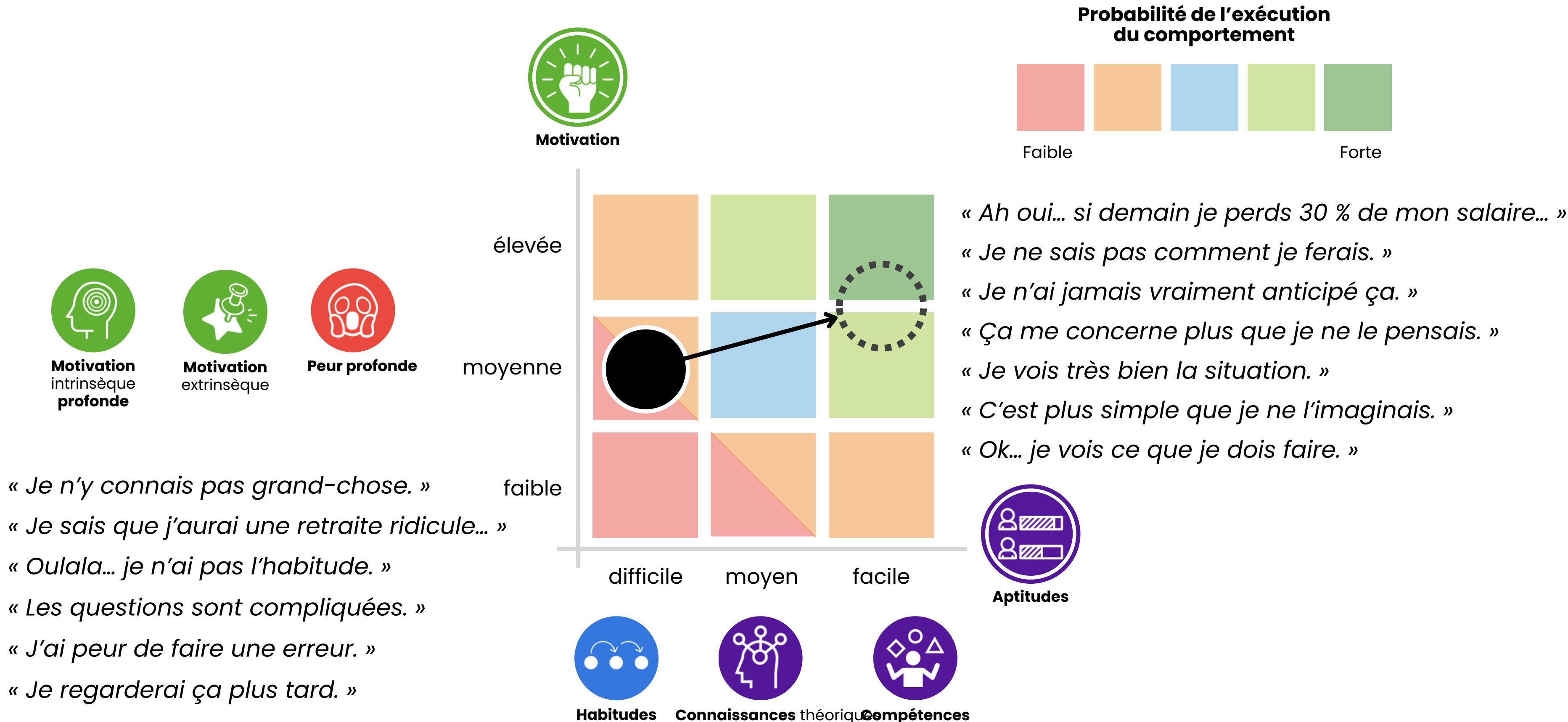
attendu

- › micro-pensées
- › écrans

Conception



Motivation & aptitudes



Conversions x4

Ce n'est pas le PER qui a changé.

C'est l'ordre et la nature
des micro-pensées déclenchées.

« Les produits de prévoyance se vendent mal »

Ce que font 90 % des entreprises aujourd'hui

- Besoins
 - Attentes
 - Fonctionnalités utiles
 - Expérience idéale
 - Personas
 - ...
- **formation** d'une journée



Recherche



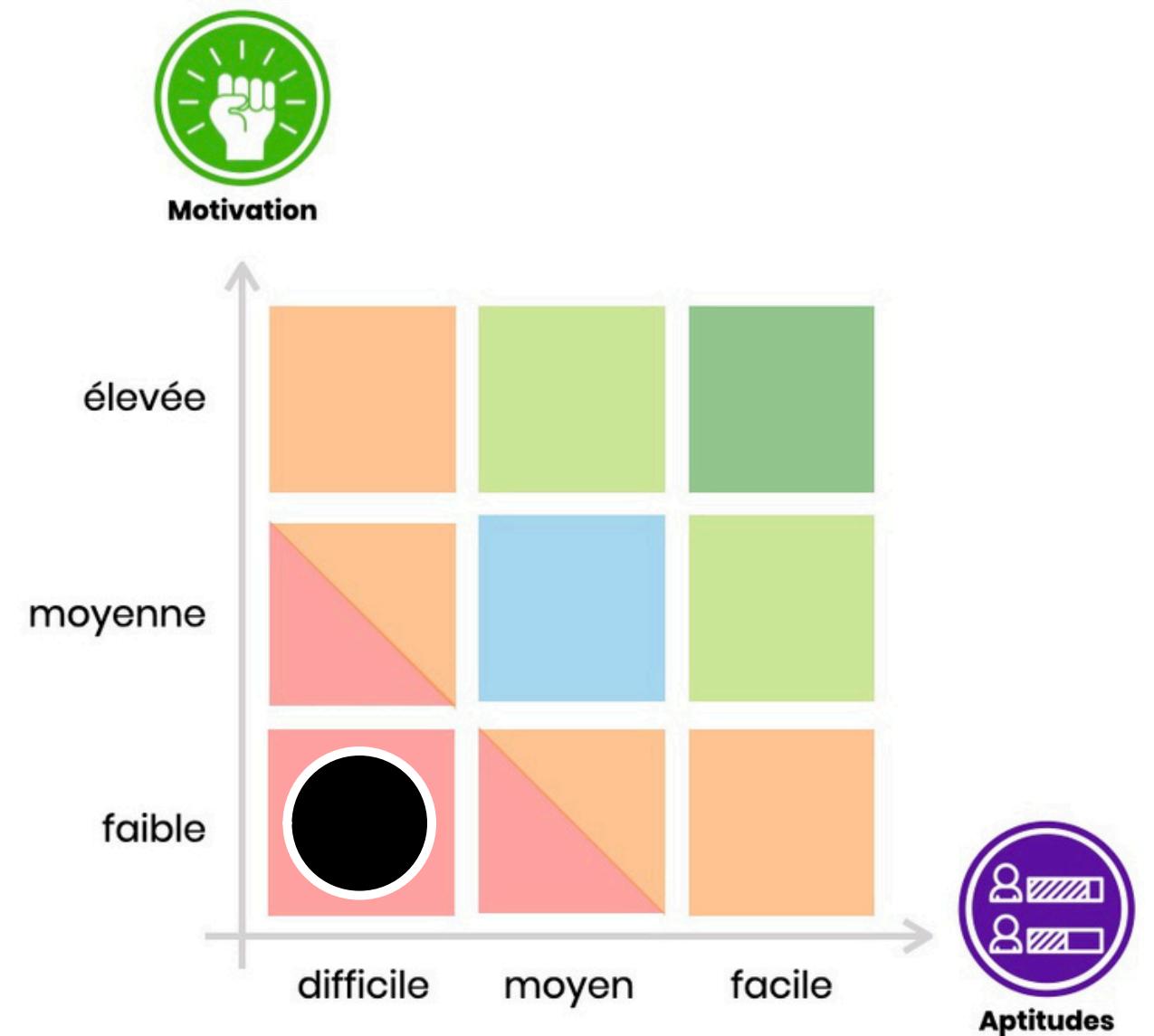
Conception



Comportement



Conseillers



« Ce n'est pas le sujet initial du RDV... »

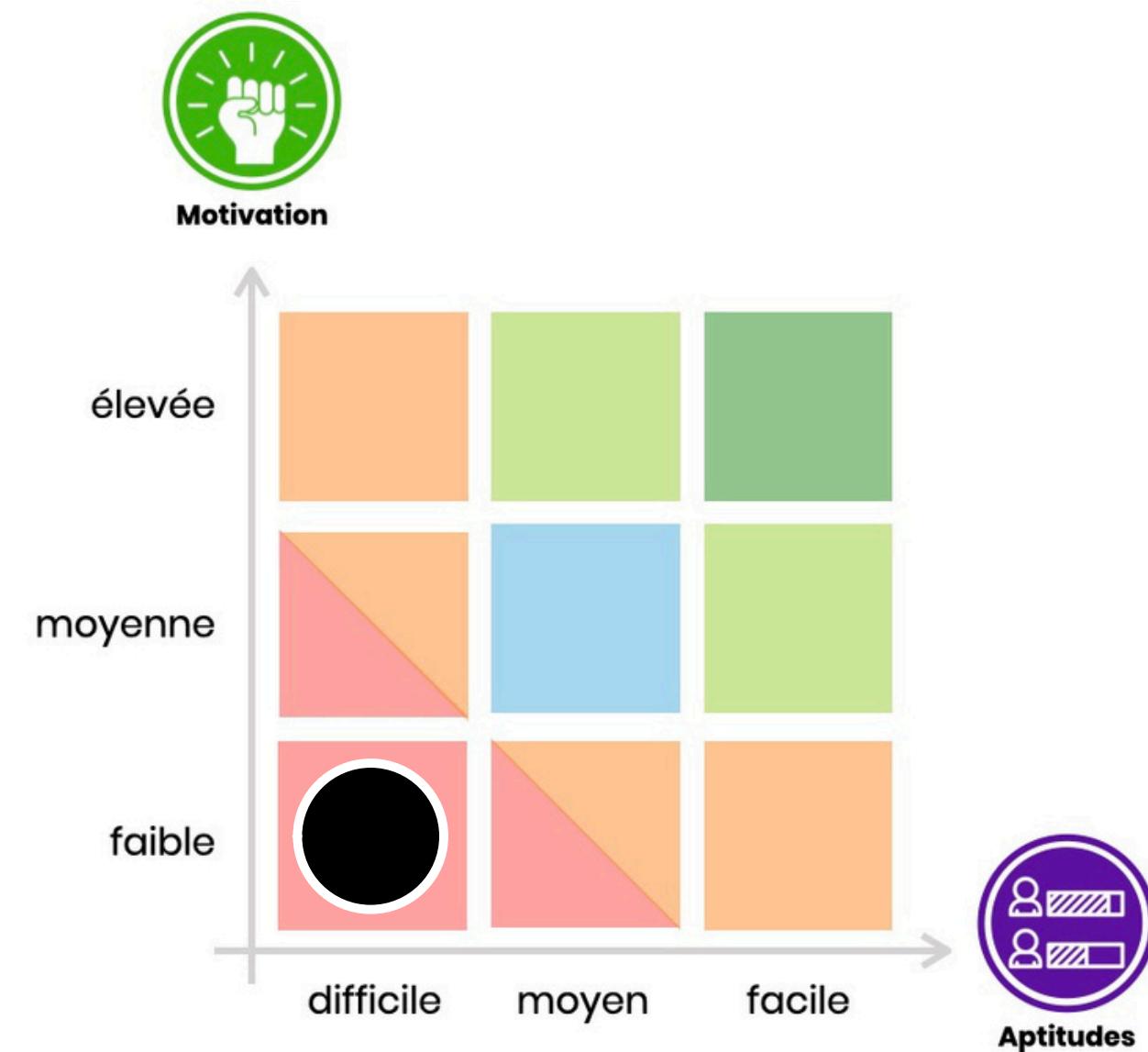
« Je vais avoir l'air lourd. »

« Je ne suis pas hyper à l'aise sur ce produit. »

« Je ne veux pas lui faire peur. »

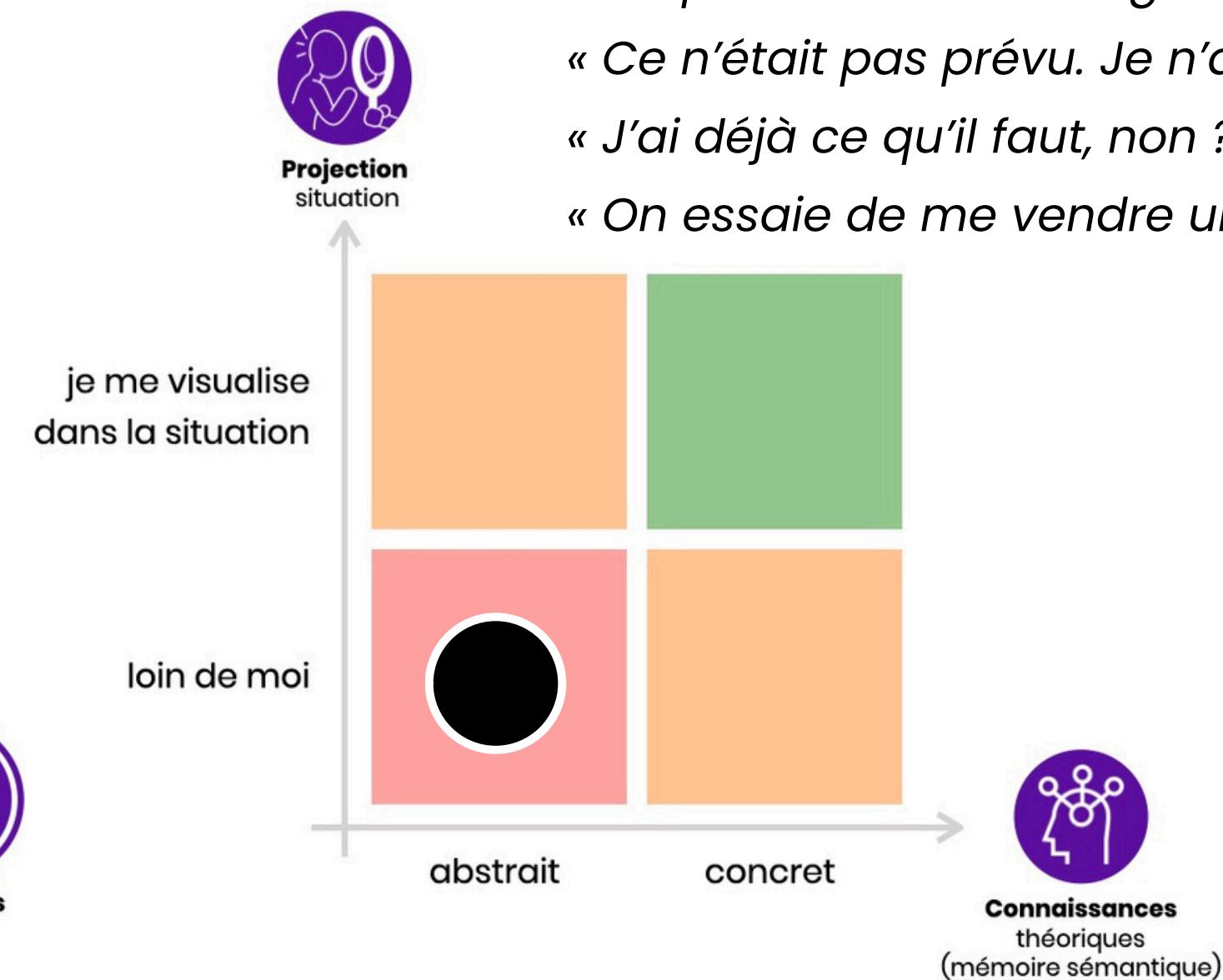
« J'espère qu'il ne va pas poser trop de questions. »

Conseillers



« Ce n'est pas le sujet initial du RDV... »
 « Je vais avoir l'air lourd. »
 « Je ne suis pas hyper à l'aise sur ce produit. »
 « Je ne veux pas lui faire peur. »
 « J'espère qu'il ne va pas poser trop de questions. »

Client



Un **conseiller stressé** + un **client défensif**
 = **probabilité de vente très faible.**

« Les produits de prévoyance se vendent mal »

Ce qui a été fait

**Psychologie
commune à 70% des
clients & conseillers.**

Comportement
actuel

**Modèles comportementaux
pour identifier les leviers &
les freins**

Comportement
attendu

- › micro-pensées
- › dialogue de vente

Conception

Exemple de technique : l'effet d'amorce



Amorce en début
d'entretien

Dialogue sur la
prévoyance

- permet de **parler d'un sujet sensible en le temporisant.**
- **préparer le terrain émotionnel** sans que le client n'y soit confronté immédiatement.

+30% ventes produits prévoyance

Ce n'est pas la prévoyance qui est difficile à vendre.

Il faut connaître les micro-pensées des conseillers et des clients.



**La relation client n'existe pas dans vos outils.
Elle n'existe que dans le cerveau du client.**



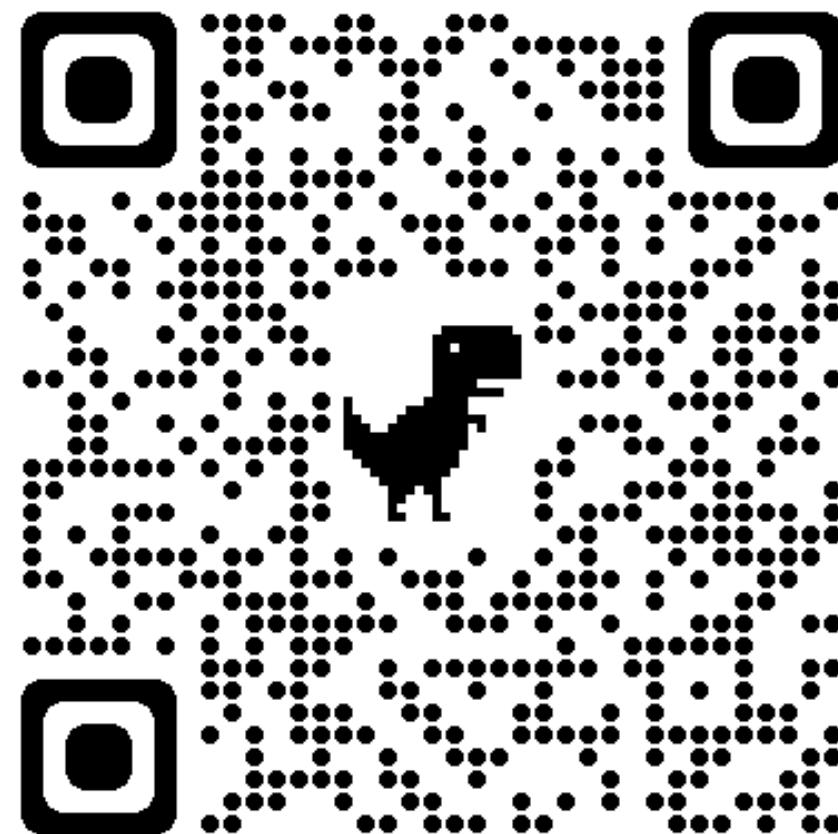
Sapiens UX



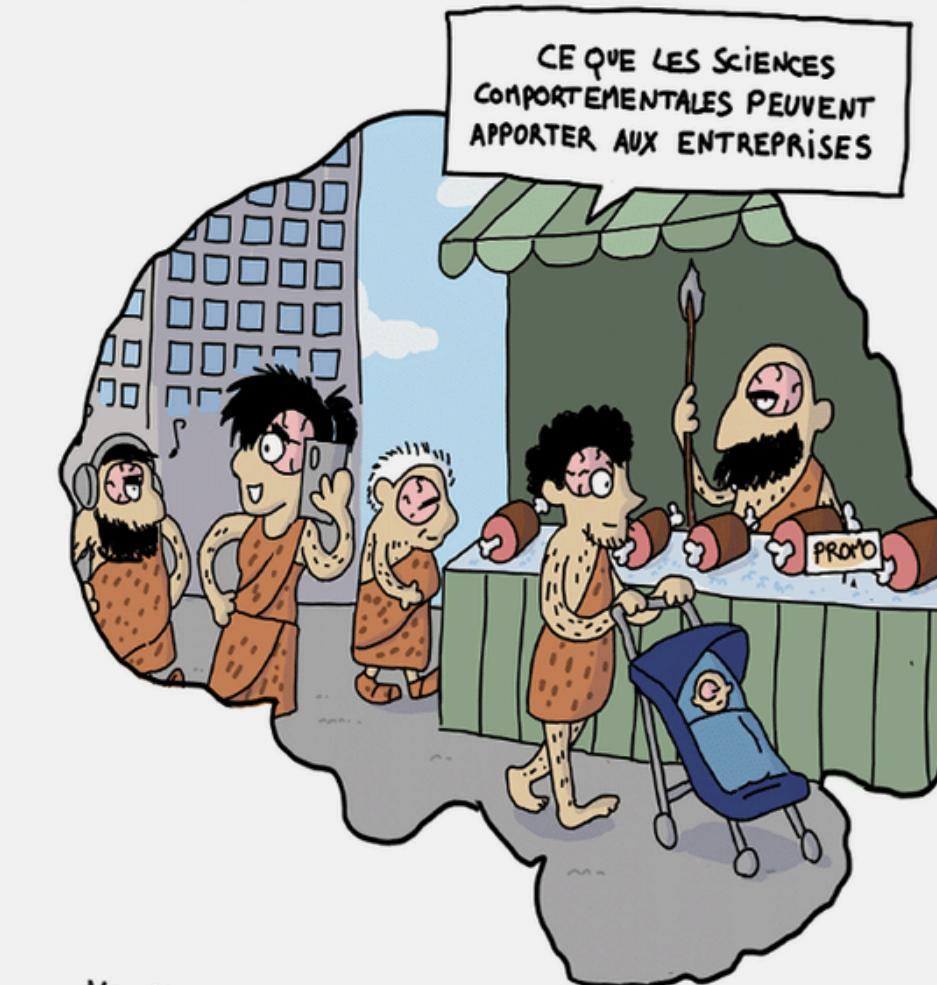
Marc Van Rymenant

+352 621 51 20 00

marc@sapiensUX.com



Homo-Sapiens, 300 000 ans d'expérience client



Marc Van Rymenant

Table ronde

Les nouveaux parcours client :

le bon équilibre entre IA et

relationnel

Projet

2024 - Grille notation agent



coute : Réalisées

Ecoute : Rejetées

WIKI

Ecoute Assistée : A faire



Exports

Lignes 1 à 10 sur 32

<< 1 2 3 4 >>

laurént - EquipeDemo

Superviseur Véronique

06/03/2025 13:40:30 CV_IAV

Durée communication NC

Employee Effort Score

5



1:08 / 1:46



frédéric - EquipeDemo

Superviseur NC

06/01/2025 10:19:10 CV_IAV

Evaluation à faire



Mots-clé

sinistre déclaration questions pièces justificatives
 processus dommages dossier traité
 traitement du dossier journée contact



J'ai déclaré un sinistre il y a quelques jours et l'assureur me demande maintenant des pièces justificatives.

La cliente est furieuse car l'expert n'est pas encore passé.

Elle n'avait pas son code client, l'agent a utilisé son numéro de téléphone.

La visite de l'expert avait été décalée d'une semaine.

Une expertise en visio a été proposée en alternative.

La visio expertise est prévue pour le 07/03 à 9h

Evaluation à faire



Mots-clé

remboursement numéro de contrat position
 voyage annulé date d'annulation réponse services



Les nouveaux parcours client : le bon équilibre entre IA et relationnel



**Tanguy
Vincent**
Product Manager
Innovation
(DSID/SEC)



**Christèle
Grand Jean**
Responsable
Pilotage
et Maitrise des
risques



**Anne Combes
de Pradès**
Lead designer
approche
relationnelle
sociétaire



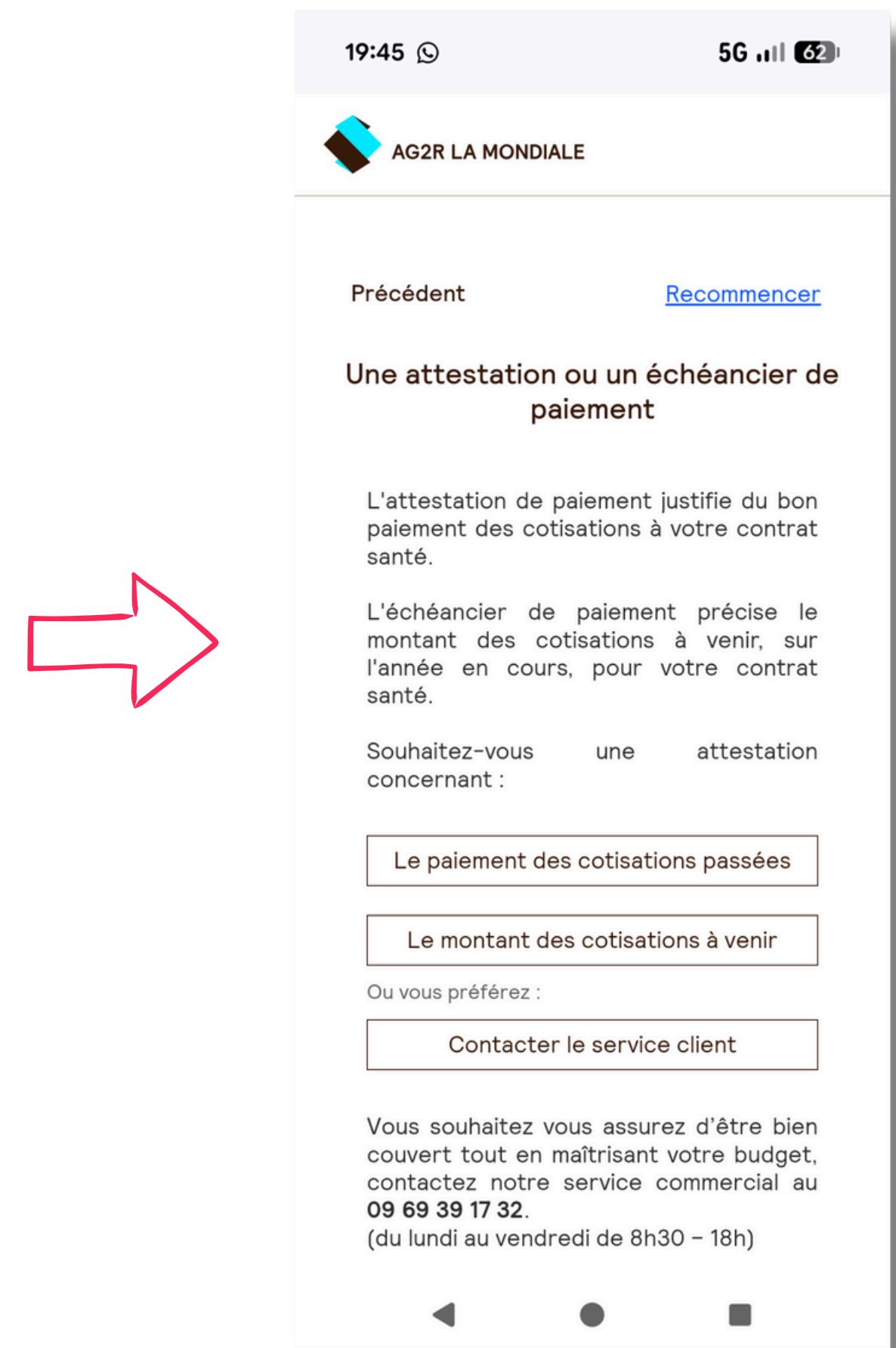
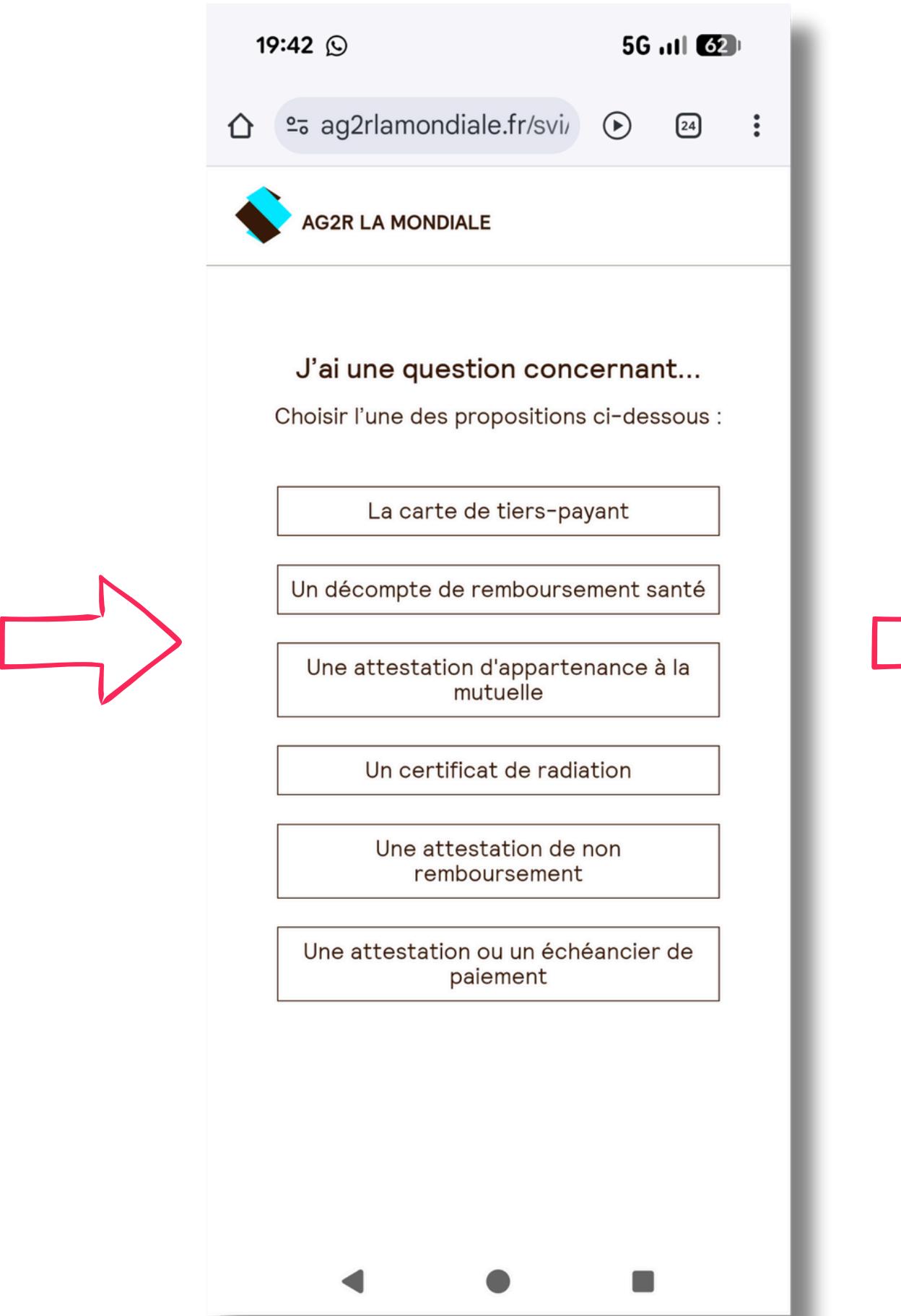
**Martial
Ramspacher**
Lead designer
approche
relationnelle
sociétaire



**Magali
Tassery**
Présidente

Le parcours SVI visuel

Suite à votre appel, faites votre demande en toute autonomie via ce lien sécurisé :
<https://www.ag2rlamondiale.fr/svi/part/MEV?gb=FMPAUi48>.

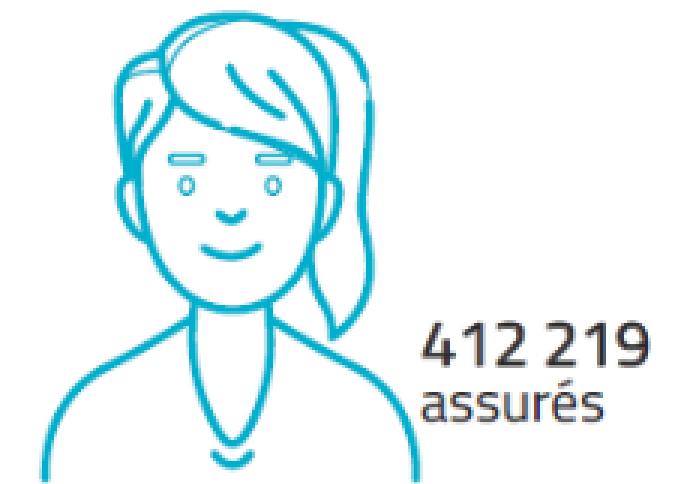




Chiffres clés 2025

La Cipav est la plus importante des 10 sections professionnelles

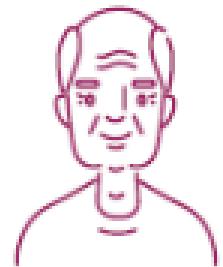
En 2025, elle verse chaque mois des pensions à **231 606 prestataires**



171 564 professionnels libéraux



240 655 micro-entrepreneurs



231 606 prestataires



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.

1 milliard dix millions d'€

Montant annuel des prestations versées en 2025 en euros (retraite + autres prestations)

11 milliards

Montant des réserves (en euros)

5 millions

Montant alloué à l'Action sociale (en euros)



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



La stratégie des lieux





FranceCare
Mon assistant santé personnalisé

Chaque année

**34% des Français
renoncent aux
soins et à la Santé**

C'est plus de 6 Français sur 10 ces 5 dernières années

Et si en choisissant
une démarche pro-active...

on pouvait
**transformer un sinistre évité
en fidélisation gagnée ?**

L'humain en front-office. L'IA en back-office.



Parce qu'en situation de crise,
on ne cherche pas de l'information.

On cherche quelqu'un en qui avoir confiance.



Et la confiance...

**c'est le premier pas vers l'alliance
thérapeutique.**

L'observance. La prévention.

Et si la vraie question était

« comment réduire vos sinistres » ?

« comment être là avant » ?



Pause networking - 20 mins



Transformer les contraintes réglementaires en levier de performance : le rôle clé de la gestion des connaissances

Transformer les contraintes réglementaires en levier de performance : le rôle clé de la gestion des connaissances



Tanguy Vincent
Product Manager
Innovation (DSID/SEC)



Elodie Goulet
Référent métier - Service
de l'Aide sociale



Julien Riberolle
Responsable
opérationnel



Solène Nassif
Responsable
Customer Success

Relation adhérent : quels leviers distinguent les organisations les plus performantes ?

Relation adhérent : quels leviers distinguent les organisations les plus performantes ?



Stéphanie Chabrier

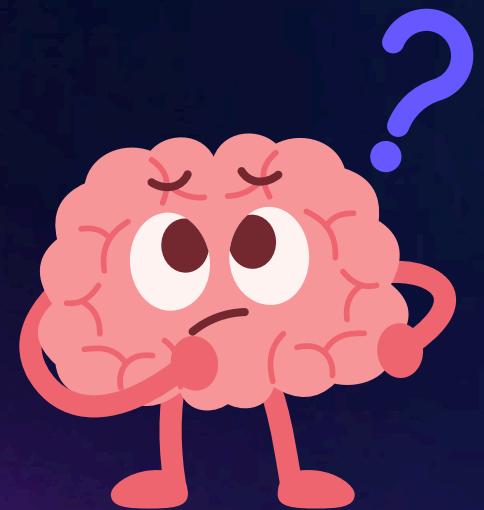
Responsable de
l'expérience client



Gautier de Rougé
Directeur Commercial



Ce qu'il fallait retenir...



Conclusion de la matinale

Bruno Huss - Président ADOM

*Solidarité
avec les
soignants*

3500 salles de repos de soignants
rééquipées depuis 2020



aveclessoignants@gmail.com



@solidaritesoignants



Solidarité avec les soignants

Cocktail déjeunatoire





*Personnalisation, proactivité et
confiance : la nouvelle équation
relation client*



 eloquent

 Mayday

 OnePilot

Matinale ADOM