

DSC MCF : point de situation

Actualisation octobre 2021

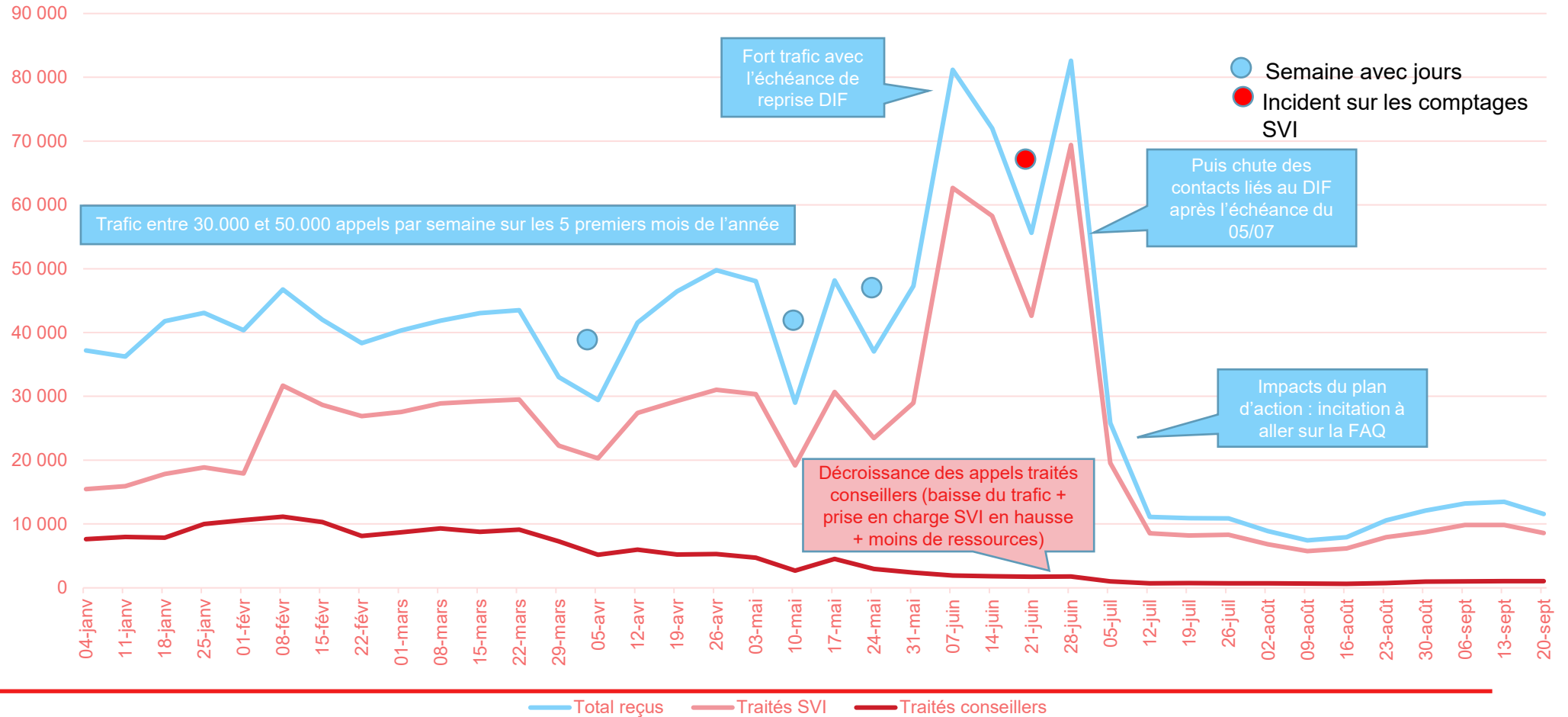
CSSCTLA 8 11 21



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

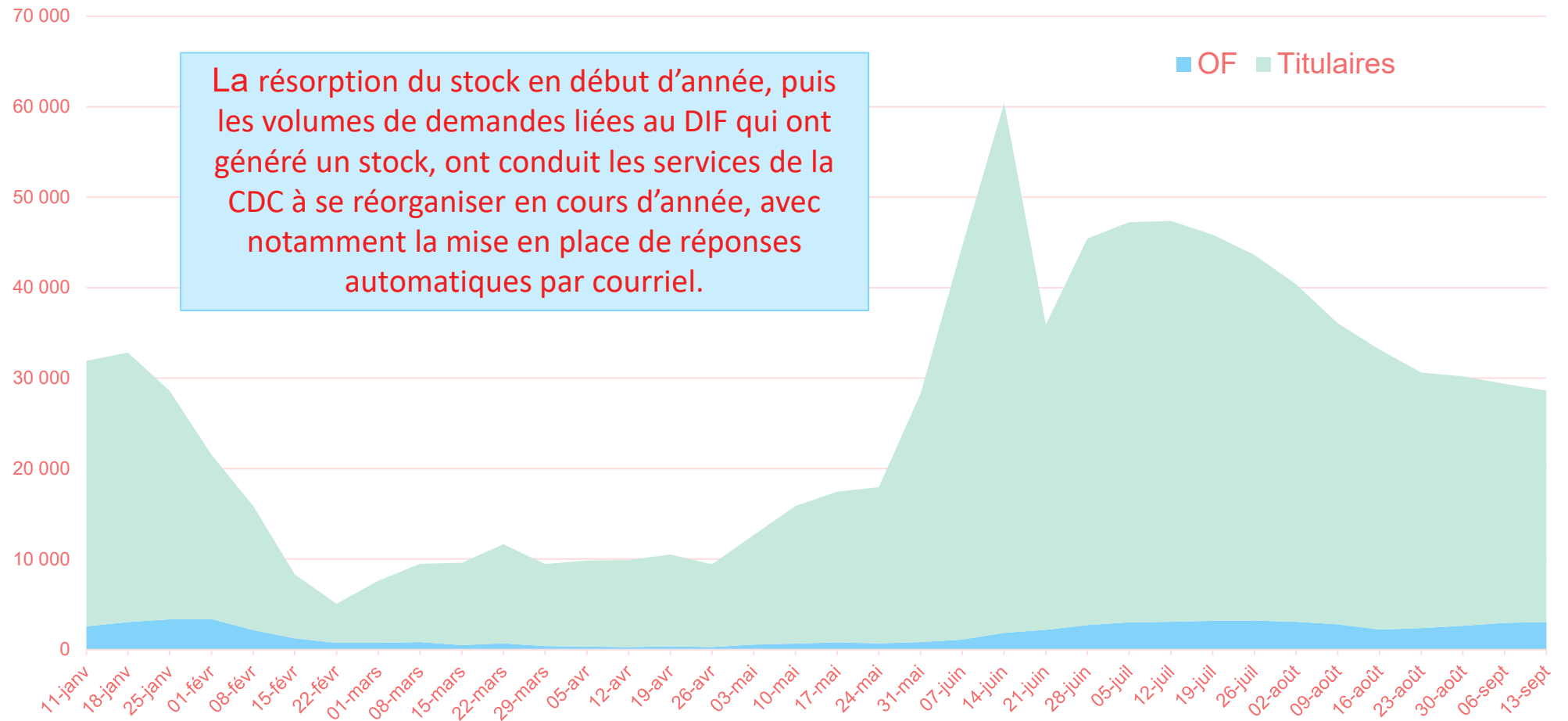
Volumétrie des appels – Appels entrants / traités

Evolution du nombre de contacts téléphoniques reçus / traités SVI / traités conseillers
Tous segments (titulaires, OF, employeurs, hotline) – Situation au 20/09/2021



Volumétrie des courriels – évolution du stock

Stock courriels en début de chaque semaine – Situation au 20/09/2021
Segment Titulaires et OF



Amélioration continue – actions menées en 2021

- **Mise en œuvre en mai-juin d'un plan d'action de crise visant à limiter autant que possible les contacts directs au niveau du centre de contacts :**
 - Actions visant à améliorer la performance du SVI :
 - Optimisation des temps d'attente en incitant à aller sur le site et la FAQ que ce soit dès l'entrée dans le SVI ou même pendant le parcours, avant même d'avoir un conseiller (la FAQ est effectivement plus consultée depuis le mois de juin de 2 à 3 % de plus par mois)
 - Révision de certains messages automatiques
 - Refonte arborescences conversationnelles des SVI titulaire et hotline
 - Intégration d'un self care pour le changement d'adresse mail ou de mot de passe
 - ⇒ **Toutes ces actions ont concouru à majorer de façon importante le taux d'appels aboutis, avec une large contribution du SVI à partir de juin**
 - Changement de stratégie sur la mise en visibilité des numéros hotline et titulaire.
 - Génération de mails d'attente et d'accusé réception sur les affaires transférées en gestion ou les courriels en stock pour limiter les appels sur le suivi des dossiers.
 - Mise en place de réponses automatisées sur les courriels (déstockage important fin juin) avec impact immédiat sur les appels liés au suivi des dossiers.
 - Réalisation de tutoriels sur les sujets suscitant le plus de questions (DIF: 91 226 vues ; cofinancement employeur: 18 922 vues)

Amélioration continue – actions menées en 2021 et perspectives

➤ **Ecoute clients et mesure de la satisfaction :**

- De façon hebdomadaire, des retours clients sont remontés sur les difficultés rencontrées par les clients
- Une refonte des motifs OF (février à avril 2021) et hotline (mars à avril) a permis d'affiner la nature des sollicitations clients sur ces segments.

➤ **A venir :**

- Amélioration de la plateforme pour qu'elle soit la plus autoportante possible
- Informations diffusées aux utilisateurs selon la méthode FALC (facile à lire et à comprendre)
- Mise en place de formulaires de contacts sur les réclamations et les signalements

caissedesdepots.fr

