

AERC

**PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023**



DOSSIER
de candidature



2023

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a stylized teal fish icon.The logo for AÉSIO MUTUELLE. It consists of a circular icon on the left, formed by two overlapping curved shapes in red and purple. To the right of the icon, the text 'AÉSIO MUTUELLE' is written in a bold, purple, sans-serif font.

*La transformation
d'AÉSIO mutuelle
vers l'Excellence client.*

AÉSIO mutuelle matérialise son orientation Client en créant une direction Excellence Client en charge de définir sa vision client, la décliner en plan d'actions pragmatiques et rendre tous les collaborateurs acteurs de l'expérience client.

AERC

**PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023**

AIRFRANCE 

*Êtes-vous prêt à voyager ?
Le service Air France
Ready To Fly, à votre service !*

Ready to Fly est un service qui réconcilie le parcours digital et le parcours physique en aéroport, en tirant profit d'une meilleure combinabilité et interopérabilité de nos outils libre-service et du savoir-faire de nos équipes en aéroport.

The logo for AFRC (Association Française de Recours Clients) features the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows underneath the letters.The award logo consists of the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a teal silhouette of a palm tree.The Allianz logo features the word 'Allianz' in a bold, blue, sans-serif font, followed by the company's symbol: three vertical bars of increasing height enclosed in a blue circle.

Voice of Customer.

Notre dispositif vise à offrir à nos clients une voix forte et au centre des préoccupations d'Allianz en les sollicitant après chaque parcours clé et en les rappelant sous 48h en cas d'insatisfaction exprimée, quel que soit le canal d'interaction.

AFRC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



L'Espace Conseils immersif 360° d'AXA en France :

Quand l'expérience collaborateur débute dès l'attention portée à ses prospects candidats.

Donner un avant-goût de l'expérience collaborateur avant même le recrutement ? AXA adresse ce défi avec son Espace Conseils immersif 360° : prendre soin très tôt de ses prospects candidats en les accompagnant sur leur projet professionnel.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, purple, sans-serif font. A stylized purple wave or ribbon graphic flows under the letters.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a green silhouette of a palm tree to the left of the text. The text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' is in a bold, green, sans-serif font, with '2023' below it.

*L'alliance de l'innovation
et de l'humain au service
de la satisfaction client.*

Avec la plateforme multicanal et multicontenus « gestiondepatrimoine.com » et l'outil Hylo.io, nous offrons des ressources éducatives et un auto-diagnostic qui démystifient les concepts financiers, rendant l'information plus accessible et compréhensible afin d'armer nos clients avec la connaissance, tout en facilitant l'interaction et l'engagement. Nous cherchons à créer un écosystème où nos clients peuvent facilement accéder aux informations, poser des questions et programmer des consultations, améliorant ainsi leur autonomie et confiance.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters.The award logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left of the text is a teal silhouette of a fish.The logo for Best Western Hotels & Resorts. It consists of the letters 'BW' in a bold, dark blue font, followed by a vertical line and the text 'Best Western' in a dark blue, sans-serif font, with 'Hotels & Resorts' in a smaller, dark blue font below it.

*L'alliance de l'innovation
et de l'humain au service
de la satisfaction client.*

Le voicebot, disponible sur le site et par téléphone est actif durant la fermeture du service clients et répond aux questions plus spécifiques grâce à l'intelligence artificielle générative intégrée, augmentant ainsi le taux de réponse.

AERC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



Le déploiement massif des RDV téléphoniques, une nouvelle offre pour les assurés de l'Assurance Maladie.

Traitement attentionné, réactivité, accessibilité et praticité... Les vertus du RDV téléphonique ne se comptent plus. Créé en 2021, ce nouveau canal de relation client s'est densifié depuis 2023. Une offre de service qui a trouvé son public.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters.The award logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left is a teal silhouette of a fish.The logo for Citygo, with the word 'citygo' in a bold, black, lowercase sans-serif font. Below it, the tagline 'On a le covoit' is on the left and 'en commun' is on the right, both in a smaller, black, lowercase sans-serif font.

*L'efficacité à toute épreuve :
donner envie avec un service
client réactif, efficace
et proactif.*

Chez Citygo, nous misons sur un service client 100 % basé en France, ultra-réactif, humain, efficace et proactif. Nous nous concentrons sur des échanges écrits, afin de garantir la qualité et la rapidité des réponses.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a stylized teal palm tree icon.The logo for Elsan, consisting of a yellow stylized infinity symbol or 'ES' monogram to the left of the word 'ELSAN' in a bold, black, sans-serif font. Below 'ELSAN' is the tagline 'Notre Santé autrement' in a smaller, black, sans-serif font.

ProximElsan.

ProximElsan est un management dynamique et visuel qui permet aux équipes, au plus près du terrain, de garantir, chaque jour, d'identifier des problèmes à traiter pour progresser de façon continue, tous ensemble, au sein d'une équipe. Il s'adresse en premier lieu aux équipes soignantes mais est aussi déployé aux autres services supports et administratifs. Cet outil est basé sur une logique de co-construction et d'évolutivité avec l'équipe au sein de laquelle il est déployé. L'outil ne règle pas tous les problèmes mais reste centré sur la réalité de l'équipe au sein de laquelle il est déployé.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a green silhouette of a palm tree on the left. To the right, the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is written in a bold, green, sans-serif font, stacked in four lines.The logo for Club Med, consisting of the words 'Club Med' in a blue, sans-serif font, followed by a blue Greek letter Psi (Ψ) with a small yellow diamond above it.

TED (Travel Experience Designer).

Pour être en parfaite harmonie avec le positionnement haut de gamme de nos resorts et répondre aux attentes grandissantes de nos clients et prospects, nous avons initié (avant le COVID) une profonde transformation commerciale avec un projet que nous avons appelé TED (Travel Experience Designers), projet aujourd'hui devenu notre stratégie commerciale omnicanale.

AERC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



Le Club Cogedim.

« Le Club » est un espace digital réservé aux clients Cogedim réunissant deux univers : des Offres & Services et des Avantages & Remises. Les clients y accèdent depuis leur espace personnel sur mon-cogedim.com.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows underneath the letters.The award logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left of the text is a teal silhouette of a fish.A red cross icon, the symbol of the Red Cross.

CROIX-ROUGE FRANÇAISE

*Le numéro unique d'accueil
du public de la Croix-Rouge
française.*

La Croix-Rouge française a mis en place en 2022 un numéro unique d'accueil du public, le 01 44 43 13 00, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30. Ce dispositif est différenciant car il répond aux besoins de 5 cibles en s'appuyant sur 3 plateformes différentes, tout en s'efforçant de garder agilité, joignabilité et pertinence.

AERC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



Decath'Club Strasbourg les Halles.

Installation d'une salle de sport au cœur du magasin Decathlon Strasbourg les halles. Le client peut acheter mais aussi pratiquer du sport sur le même lieu au centre ville de Strasbourg.

AERC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



*L'Assistant Personnel :
ma conciergerie au quotidien
inclus dans mon forfait
téléphonique !*

L'Assistant Personnel : une expérience client unique avec des services sur mesure répondant aux besoins de nos bénéficiaires. Un accompagnement personnalisé disponible 24h/24h et 7J/7J pour faciliter le quotidien.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left of the text is a stylized teal palm tree icon.The logo for DomusVi. It consists of the word 'Domus' in a black, sans-serif font, followed by 'Vi' in a red, sans-serif font. The 'i' in 'Vi' is stylized as a red heart shape. Below the logo is the tagline 'En toute confiance' in a smaller, black, sans-serif font.

Reçu 5/5, 7j/7, 24h/24 !

DomusVi est un réseau dont la vocation est de permettre le maintien à domicile des personnes âgées et dépendantes. Nous avons développé un modèle de service client intégré et spécialisé afin de garantir une continuité de service à nos clients.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a green silhouette of a palm tree on the left. To the right, the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is written in a bold, green, sans-serif font, stacked in four lines.

*Quand le Service Client
devient un asset de l'entreprise
après avoir rangé sa chambre...*

DPD France, l'expert de la livraison de colis à destination des particuliers et des professionnels a mis en place (du choix de l'intégrateur au lancement pour 510 collaborateurs) un CRM tout en améliorant l'expérience de ses collaborateurs.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a stylized teal palm tree icon.

EDENCARE.

Dans un contexte d'hyper croissance, le plan de transformation EdenCare vise à rénover en profondeur notre expérience clients pour traduire en actes la raison d'être d'Edenred : « Enrich connections. For Good ».



La saga des ateliers « speed dating client ».

« Speed dating » ? Eh oui, faisons plus ample connaissance avec notre client. Dans un contexte d'intelligence artificielle en expansion, nous remettons l'humain au centre de l'expérience client, grâce à un programme de formation structuré et abouti.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a green silhouette of a palm tree to the left of the text. The text is in a bold, green, sans-serif font, arranged in four lines: 'PALMES', 'DE LA RELATION', 'CLIENT', and '2023'.

« *Piloter autrement.* »

Ce projet « Piloter Autrement » est une démarche managériale visant à faire évoluer les postures des managers et celle des salariés pour les rendre pleinement acteurs de leur performance au service du client.



Customer Experience Days - Promouvoir la centricité client chez Europcar Mobility Group.

Les CX Days c'est une semaine événement pour renforcer la centricité client des collaborateurs via des immersions terrain et animations variées. L'occasion aussi de célébrer ceux qui contribuent à la satisfaction de nos clients au quotidien.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a teal silhouette of a palm tree on the left. To its right, the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is written in a bold, teal, sans-serif font, stacked in four lines.The logo for Foundever, consisting of a blue circular icon with a white stylized 'F' shape inside, followed by the word 'foundever' in a lowercase, black, sans-serif font.

Success Program.

Foundever a imaginé le « Success Program »,
un programme d'accompagnement pour aider ses clients
donneurs d'ordres à se positionner sur leur marché.
Il s'appuie sur un dispositif avancé de récolte
et d'exploitation de la Voix des employés.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal palm tree icon to the left of the text. The text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' is in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it.The logo for GROUPE IMA. It consists of a dark blue stylized icon of a person's head and shoulders on the left, followed by the text 'GROUPE IMA' in a bold, dark blue, sans-serif font.

L'offre « Entretien Auto ».

Avec Entretien Auto, vous pouvez, sur la même plateforme, trouver un garage de confiance près de chez vous, comparer les devis pour l'entretien ou les réparations nécessaires, et réserver à l'horaire de votre choix. Le tout au prix juste !

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. The 'A' and 'F' are connected, and there is a decorative flourish under the 'R'.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a green silhouette of a palm tree to the left of the text. The text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is in a bold, green, sans-serif font, with 'PALMES' on the top line, 'DE LA RELATION' in smaller text on the second line, 'CLIENT' on the third line, and '2023' on the fourth line.The logo for GROUPE IMA. It consists of a dark blue stylized icon of a person's head and shoulders on the left, followed by the text 'GROUPE IMA' in a bold, dark blue, sans-serif font.

La Télésurveillance PLUS+.

La Télésurveillance PLUS+ est une option des offres de télésurveillance, proposant l'interaction entre des objets connectés multimarques et le système d'alarme IMA PROTECT, pour renforcer la sécurité et/ou réaliser des économies d'énergie.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal palm tree icon to the left of the text. The text is in a bold, teal, sans-serif font, arranged in four lines: 'PALMES', 'DE LA RELATION', 'CLIENT', and '2023'.The logo for GROUPE IMA. It consists of a dark blue icon on the left, which is a stylized 'I' or a person's profile, followed by the text 'GROUPE IMA' in a dark blue, sans-serif font.

*Mobiflex, la super-app mobilité
du Groupe IMA.*

Avec Mobiflex, un véhicule immobilisé n'est plus un frein !
Avec cette super-app mobilité, il est désormais possible
de rechercher, planifier, réserver et payer un trajet,
en combinant les modes de transport : train, taxi, bus,
trottinette...



Tous Assistants.

Le dispositif « Tous Assistants » permet à chaque collaborateur IMA d'intervenir exceptionnellement sur son temps de travail en renfort de l'assistance déplacement, participant à garantir la qualité du parcours client et de nos prestations.



HPSC Expressyon : expérience patient à l'Hôpital privé Saint-Claude.

Les objectifs sont d'évaluer à toutes les étapes de la prise en charge de nos patients par des enquêtes ciblées, détaillées, la satisfaction et le vécu de ces derniers à l'aide d'une application numérique pour bornes, tablettes, smartphones ou mailings. Elle nous permet de définir un plan d'amélioration de nos prises en charge plus ciblé et de mieux répondre aux attentes des patients et enfin d'avoir des résultats plus opérationnels.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal silhouette of a palm tree to the left of the text. The text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is in a bold, teal, sans-serif font, arranged in four lines.The logo for ELSAN, consisting of two interlocking yellow loops.

ELSAN Unité de Parcours de Soins Coordonnés
HÔPITAUX PRIVÉS DU HAINAUT

Assemblée générale des patients.

En partant du principe que pour soigner, il faut identifier, et pour identifier, il faut écouter, l'objectif principal de cette assemblée est de donner la parole aux patients. Cela permet de recueillir, en-dehors d'un temps de prise en charge, leur perception sur l'ensemble du parcours (accueil, attente, prise en charge, sortie...) et sur les différentes dimensions de leur expérience (soins, les relations avec les équipes, l'information, l'écoute, confort...).

AERC

PALMES
DE LA RELATION
CLIENT
2023



0 temps d'attente.

Chez IKEA, nous faisons face à un flux de clients important en magasin, notamment sur les zones de conception cuisine. Cette initiative, une première pour le groupe, vise à implanter une solution de conception cuisine à distance dans les unités physiques : le client est installé physiquement mais est pris en charge par un conseiller vente à distance. Ainsi nous assurons le développement de nos ventes, une satisfaction client et un temps d'attente drastiquement réduit sur des zones habituellement engorgées.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or underline is positioned beneath the letters.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a teal silhouette of a palm tree.The logo for 'Juridica', consisting of a stylized orange and yellow icon of two overlapping shapes resembling the letter 'J' or 'O', followed by the word 'Juridica' in a dark blue, sans-serif font.

JURI +.

JURI+ est un bouquet de services inclus gratuitement dans tous les contrats de Protection Juridique AXA, pour les nouveaux clients et les clients déjà en portefeuille, particuliers comme professionnels. C'est un outil conçu pour faciliter l'accès à l'expertise de nos juristes à tout moment et en tous lieux.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, flowing pink line underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal palm tree icon to the left of the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023', which is written in a bold, teal, sans-serif font.The logo for Juridica, consisting of two interlocking, stylized shapes in orange and yellow, resembling the letter 'J' or 'O'.

Juridica

*Engagement en faveur
de la lutte contre les violences
faites aux femmes.*

Après avoir mis en place un programme de mécénat d'accompagnement des femmes victimes de violences, JURIDICA a intégré dans ses contrats de Protection Juridique une garantie « violences familiales » pour inscrire son engagement « dans le dur ». Elle a fait de cet engagement un sujet de fierté pour chacun de ses collaborateurs.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic underlines the letters.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a teal palm tree icon to the left of the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font.The logo for Keolis Chambéry Synchro Bus. It features the word 'KEOLIS' in a bold, teal, sans-serif font, followed by 'Synchro' in a teal, sans-serif font with a colorful dot-matrix graphic above it, and 'CHAMBÉRY BUS' in a smaller, teal, sans-serif font below.

La démarche « tous clients » :

Redonner aux collaborateurs du sens à leur métier de service via une écoute attentionnée et une formation ludique « Mesdames, Messieurs, votre attention SVP ».

La démarche « Tous Clients » de Keolis Chambéry s'inscrit dans le programme Culture Client Groupe (Keolis Signature Service) visant à améliorer la relation de service client et à favoriser l'épanouissement professionnel des collaborateurs.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic underlines the letters.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a green silhouette of a palm tree to the left of the text. The text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is in a bold, green, sans-serif font, arranged in four lines.The logo for La Poste Groupe, consisting of a blue stylized 'L' symbol followed by the text 'LA POSTE GROUPE' in a blue, sans-serif font.

La Boucle Courte.

La Boucle Courte, c'est la mobilisation en proximité et au quotidien de près de 50 000 postiers dans l'accueil, la prise en charge et l'apport sous 48H d'une solution personnalisée à nos clients qui réclament.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters.The logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left of the text is a stylized teal fish icon.

*« Ma Préférence » : ensemble
vers l'excellence relationnelle.*

Instabilités économique, géopolitique, concurrence exacerbée... Comment devenir l'acteur de Préférence sur le marché de l'assurance en 2023 ? Le plan stratégique de la Macif a promu l'écoute et la confiance pour redonner envie. Explications.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, purple, sans-serif font. A stylized purple wave or ribbon graphic flows under the letters.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal palm tree icon to the left of the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font.

assureur militant

Aux Alentours par MAIF.

La plateforme digitale Aux Alentours par MAIF agrège de l'information aux alentours d'une adresse : temps de trajet, services de proximité, valeur immobilière indicative, ainsi que l'exposition aux risques climatiques (prévention).

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized, wavy line in the same color underlines the letters.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features a green silhouette of a palm tree to the left of the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, green, sans-serif font.

assureur militant

Le FabLab de la relation sociétaire omnicanale MAIF.

« Le FabLab : une équipe de conseillers et gestionnaires en mission, au service de la relation sociétaire digitale. Leur priorité : rendre tangible et visible l'attention sincère portée à nos sociétaires sur le digital. »

The logo for AFRC (Association Française de Relation Client) features the letters 'AFRC' in a bold, black, sans-serif font. A stylized, flowing line in a dark blue color underlines the letters, starting from the 'A' and ending under the 'C'.The award logo consists of a green silhouette of a palm tree on the left. To its right, the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is written in a bold, green, sans-serif font, stacked in four lines.

Grâce à un parcours interactif et digital, Orange améliore l'expérience client pour l'installation de la fibre.

L'initiative vise à mettre à disposition des clients professionnels, en cours d'installation de la fibre, un espace digital en mode « pas à pas ». Ils peuvent y trouver des tutoriels (vidéo & FAQ), sur les éléments clés pour réussir leur installation, avec la possibilité, à tout moment, de solliciter l'aide d'un conseiller Installation. Cette initiative porte le nom de PREDY : PREparation DYnamique du rendez vous.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows underneath the letters.The logo for 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023'. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT' in a bold, teal, sans-serif font, with '2023' below it. To the left of the text is a teal silhouette of a fish.

Le programme Intrapreneur à Pôle emploi.

L'incubateur permet de mettre l'agent Pôle emploi au centre de l'amélioration de l'offre de service.

Pôle emploi permet à ses agents cette prise de risque et initiative en leur proposant un environnement de travail innovant dans un contexte d'intelligence collective, un accompagnement adapté, et les expertises techniques nécessaires pour mener à bien leur projet.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows under the letters 'A' and 'F'.The award logo for 'Palme de la Relation Client 2023'. It features a teal silhouette of a palm tree on the left. To the right, the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' is written in a bold, teal, sans-serif font, stacked in four lines.The logo for SNCF Voyageurs. It consists of a red and white rectangular graphic with the letters 'SNCF' in white on a red background, and the word 'VOYAGEURS' in a smaller, black, sans-serif font below it.

Predict'SAT.

Grâce à l'IA, l'historique de satisfaction de tous les voyages de nos clients devient accessible même sans répondre aux enquêtes de satisfaction. Predict'SAT ouvre de nouvelles possibilités : l'attention personnalisée pour chaque client.

The logo for AFRC, featuring the letters 'AFRC' in a bold, pink, sans-serif font. A stylized pink wave or ribbon graphic flows underneath the letters.The logo for the 'Palme de la Relation Client 2023' award. It features the text 'PALMES DE LA RELATION CLIENT 2023' in a bold, teal, sans-serif font. To the left of the text is a stylized teal palm tree icon.The logo for UMR, consisting of the letters 'UMR' in a bold, sans-serif font. The 'U' is orange, the 'M' is blue, and the 'R' is green.

Union Mutualiste Retraite

*En route vers la culture
adhérent 3.0. de l'UMR.*

Créer une véritable culture Adhérent et contribuer à transformer l'entreprise, à développer les compétences des collaborateurs, à acquérir un avantage concurrentiel durable.