

Lundi 13 octobre 2025

Kereis remporte la Palme Expérience Client 2025 et transforme la gestion des sinistres grâce à l'IA

Les professionnels de la relation client se sont réunis le **13 octobre** au **Théâtre de Paris**, rassemblant plus de 500 participants, pour les **Palmes de la Relation Client**, l'événement de référence de l'AFRC qui distingue chaque année les entreprises les plus innovantes dans la transformation de l'expérience client et collaborateur.

Cette édition, placée sous le thème « **La Métamorphose** », a mis en avant l'impact stratégique de l'IA générative sur les parcours clients et les métiers associés, accélérant la digitalisation, l'omnicanalité et la personnalisation tout en optimisant les performances opérationnelles et l'efficacité des équipes.

Lauréat de la Palme Expérience Client 2025, le groupe Kereis illustre cette transformation avec son **projet FastClaim**, qui réinvente la gestion des sinistres en prévoyance. Là où les démarches pouvaient prendre jusqu'à 70 jours, **FastClaim permet aujourd'hui une décision en moins de 72 heures, dont 50 % sont immédiates et sans justificatifs**. Les contrôles médicaux ont été réduits de 70 %, les délais de prise en charge divisés par dix et la satisfaction client, mesurée par le Net Promoter Score, atteint un niveau record. Cette approche centrée sur l'humain, amplifiée par l'intelligence artificielle, génère à la fois fluidité pour les assurés, gains opérationnels significatifs et performance économique, démontrant que l'innovation technologique est un levier concret de compétitivité.

Parmi les autres lauréats, **Sofinco** a été distingué à la 2^{ème} place pour son parcours de crédit 100 % digital, rapide et personnalisé, tandis qu'**Edenred France** à la 3^{ème} place, avec son chatbot EdenHelp, propose l'expérience conversationnelle la plus fluide et auto-apprenante du marché, soulignant que l'IA est désormais un outil stratégique pour améliorer la satisfaction client et la performance des organisations.

Pour l'AFRC, ces initiatives incarnent la nouvelle équation du leadership en France : allier innovation technologique, engagement des collaborateurs et performance durable. Véritables laboratoires de transformation digitale et managériale, les Palmes offrent aux dirigeants un repère stratégique

pour réinventer leurs modèles d'expérience client et collaborateur et rester compétitifs dans un marché en mutation rapide.

Votre contact presse :

Marie ARAGON

 maragon@afrc.org

 06 10 41 23 51

A propos de l'Association Française de la Relation Client

*Depuis 1998, l'Association Française de la Relation Client (AFRC) accompagne les entreprises dans la métamorphose de la relation client et le renforcement de la confiance avec leurs clients, collaborateurs et citoyens. Forte de plus de **3 500 membres** issus de tous les secteurs d'activité et représentant **320 entreprises**, l'AFRC propose études, événements et bonnes pratiques pour encourager l'innovation et l'excellence dans le domaine de la relation client. Chaque année, l'Association organise des événements phares, tels que la Cérémonie des Palmes, pour récompenser les initiatives et talents qui transforment le secteur.*

Pour en savoir plus : <https://www.afrc.org/> / [LinkedIn @AFRC](#) / [YouTube](#) / [Podcast](#)

Avec le soutien de



Business

kovecta



8x8

VERINT

