

Bordeaux, le 22 novembre 2021

DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES

POC200 - 2021

### **Note à l'attention des membres du CSSCTN et du CUEP**

#### **Objet : Direction de la Stratégie Clients DPS – 3<sup>ème</sup> partie : Expérimentation qualification automatique des motifs de contacts**

La Direction des Politiques Sociales, via la Direction de la Stratégie Client créée le 1<sup>er</sup> mars 2021 et dans le cadre de son plan stratégique « Cohésion 2025 », positionne l'adéquation entre nos offres de relation client et les besoins de nos clients comme un défi majeur du développement de ses champs d'actions.

La connaissance des besoins clients résulte d'un ensemble de mesures, indicateurs dont l'identification des motifs de contact.

Optimiser cette activité est un levier de déploiement d'une stratégie omnicanale, gage d'efficacité opérationnelle via son automatisation, et également d'innovation dans les modalités de travail via les nouvelles technologies.

#### **Une identification manuelle des motifs de contacts à optimiser**

##### Collecte des motifs de contact

Aujourd'hui, les appels téléphoniques sont qualifiés manuellement par les conseillers (plus de 150 agents pour tous les fonds gérés) :

A chaque fin d'appel (en post appel), le conseiller renseigne manuellement dans la fiche client de l'outil de relation client (CRM), le motif de contact.

Le motif de contact est sélectionné au travers d'une liste déroulante proposant les motifs disponibles au regard du fonds / segment (employeur/retraité/actif).

Pour information, tous fonds confondus, il existe plus de 500 motifs.

La qualification de l'appel est obligatoire mais pas bloquante.

Cette tâche est régulièrement rappelée aux conseillers.

### Exploitation des motifs de contact

L'analyse quantitative et qualitative de ces motifs comme élément de connaissance client est perfectible dans la mesure où la qualification des appels est partielle. 60 à 70% des contacts sont qualifiés.

### **Expérimentation proposée : Automatiser l'identification des motifs de contact**

L'objectif de l'expérimentation est de valider que la qualification des motifs de contact peut être automatisée par le développement d'un algorithme de machine learning (« apprentissage automatique ») qui classe les conversations transformées en texte.

La classification se fera suivant un référentiel des motifs statiques (ie l'algorithme n'apprendra pas de nouveaux motifs automatiquement) mais modifiables (ie ajout/suppression de nouveaux motifs régulièrement).

L'expérimentation sera réalisée par le pôle data du département innovation avec le pôle data de la Fabrique et les centre de contacts de la DSC, département retraite.

Ces entités constitueront l'équipe projet ; équipe seule habilitée et qui s'engage à l'utilisation des conversations à des seules fins de réalisation de l'expérimentation et non à d'autres fins.

### **Modalités de réalisation**

#### L'enregistrement des conversations téléphoniques

Cette expérimentation nécessite au préalable :

- L'enregistrement de 20 000 conversations téléphoniques (voix des 2 locuteurs), sur une durée d'un mois et demi, pour le département retraite.
- La retranscription des conversations enregistrées via des algorithmes de speech to text

Aujourd'hui, les conversations téléphoniques sont enregistrées dans le cadre défini, via NICE selon 3 modalités :

- La formation initiale.
- Par déclenchement du conseiller, par ex lors d'un appel difficile.
- Dans le cadre du plan de contrôle.

L'expérimentation implique un enregistrement jusqu'à obtention du volume de 20 000 ; condition de l'automatisation à terme de l'identification des motifs de contact et de la suppression d'une activité aujourd'hui manuelle.

Ces conversations y compris leur retranscription en texte, ne seront utilisées qu'à cette fin ; toute autre finalité notamment de contrôle quantitatif et qualitatif des conseillers, est exclue.

Une information sur le retour d'expérimentation et notamment le respect de cette finalité sera réalisée à l'issue.

#### Quel impact pour les conseillers dans le cadre de l'expérimentation :

Une information préalable des conseillers sera réalisée en amont de la période d'enregistrement des conversations dans le cadre de l'expérimentation :

- Objectif de l'expérimentation
- Méthodologie
- Modalités, dates de début et de fin de la période d'enregistrement

En cours de période d'enregistrement, les conseillers :

- Seront informés de l'enregistrement de leurs conversations.

- Conserveront la possibilité de déclencher manuellement un enregistrement à la demande lors d'un appel difficile par exemple

Les conseillers seront informés du bilan de l'expérimentation.

Suppression de la qualification manuelle du motif de contact à chaque appel

Cet impact est conditionné par l'industrialisation.

**Méthodologie**

Des pré-requis, technique (export et retranscription des conversations) et social (information en CSSCTN et CUEP) sont à remplir avant de réaliser l'expérimentation.

La décision d'industrialisation est conditionnée au retour d'expérience et à une nouvelle information des instances représentatives du personnel.