

# Comment améliorer la joignabilité sur tous les points de contact ?





# Tour de table.



Mateusz TWAROG

Département Marketing & Digital  
Crédit Agricole Leasing & Factoring



Claire TAMBURRO

Innovation Project Manager  
Crédit Agricole Consumer Finance



Stanislas BUFFET

Program Manager Open Innovation  
& Transformation Numérique



Mélissa GADALLA

Cheffe de projets Open Innovation  
& Transformation Numérique



1. Présentation de Crédit Agricole Leasing & Factoring
2. Présentation de Cap Digital
3. Présentation du programme Start & Pulse
4. Présentation de l'appel à projets  
Sujet, calendrier, modalités de participation,  
critères, contraintes...
5. Questions réponses



**Comment améliorer  
la joignabilité  
sur tous les points  
de contact ?**



**Présentation de Crédit Agricole Leasing & Factoring**

# Le groupe Crédit Agricole

## LES MÉTIERS SPÉCIALISÉS



### GRANDES CLIENTÈLES

- **Crédit Agricole CIB**  
Banque de financement et d'investissement
- **CACEIS**  
Services financiers aux institutionnels



### GESTION DE L'ÉPARGNE ET ASSURANCES

- **Crédit Agricole Assurances**  
Assurance-vie, prévoyance, emprunteur, dommages
- **Amundi**  
Gestion d'actifs
- **Indosuez Wealth Management**  
Gestion de fortune



### MOYENS DE PAIEMENT

**Crédit Agricole Payment Services**



### SERVICES FINANCIERS SPÉCIALISÉS

- **Crédit Agricole Consumer Finance**  
Crédit à la consommation
- **Crédit Agricole Leasing & Factoring**  
Crédit-bail et affacturage



## LA BANQUE DE PROXIMITÉ



### EN FRANCE

- LCL
- BforBank

### EN FRANCE 39 CAISSES RÉGIONALES DE CRÉDIT AGRICOLE



### À L'INTERNATIONAL

- Crédit Agricole Italia
- CA Bank Polska
- CA Egypt
- CA Ukraine



### Filiales spécialisées

- **Crédit Agricole Capital Investissement & Finance**
- **Crédit Agricole Immobilier**  
Opérateur immobilier global
- **Uni-médias**

**1ère**

**Banque de proximité**  
de l'Union Européenne

**1er**

**Gestionnaire**  
d'actifs européen

**1er**

**Financier**  
de l'économie européenne

**1er**

**Assureur**  
en France

# CAL&F appartient au pôle CPF, la partie financements spécialisés du groupe Crédit Agricole



## UNE FORTE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

qui repose sur un modèle de développement des partenariats commerciaux, bancaires et automobiles

## UNE APPROCHE DIGITALE AU CŒUR DE NOTRE ADN

et des parcours clients 100% digitaux

## DES TAUX DE SATISFACTION CLIENTS ET PARTENAIRES ÉLEVÉS

obtenus grâce à l'amélioration de l'expérience client, de l'innovation, et des engagements sociétaux pris

## UNE OFFRE VARIÉE DANS CHAQUE PAYS, UN POINT DE CONTACT UNIQUE

### Pour tous les types de clients :

- Entrepreneurs
- PME
- Entreprises

### Pour tous types de biens :

- Auto
- Matériels
- Biens de consommation durable
- Immobilier

### Sur tous types de produits :

- Paiement
- Crédit
- Assurance
- Crédit-bail
- Location financière

# CAL&F, en quelques mots

Filiale du groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Leasing & Factoring (CAL&F) est un **acteur majeur de** :



**L'AFFACTURAGE**



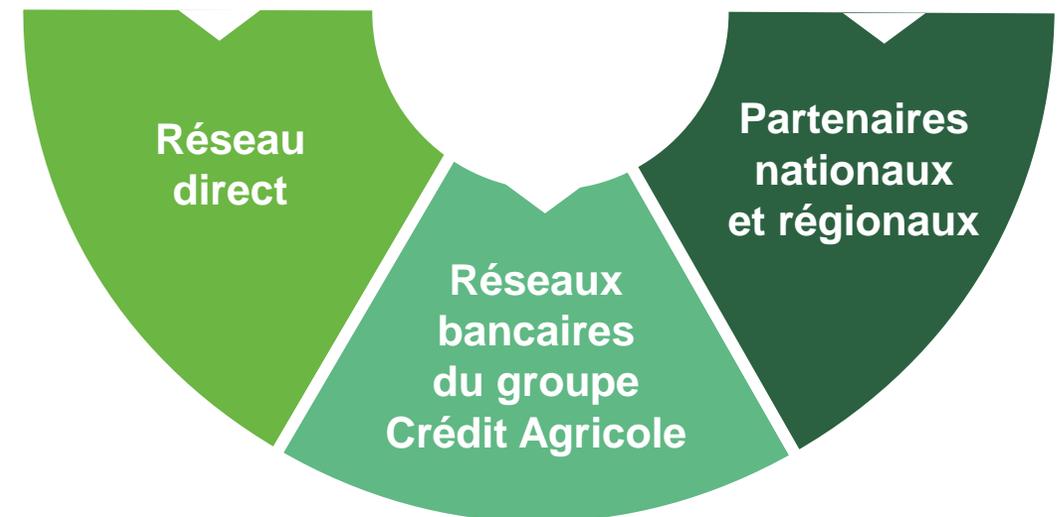
**DU CRÉDIT-BAIL**



**DU FINANCEMENT DES ÉNERGIES ET INFRASTRUCTURES**

CAL&F offre des financements spécialisés au profit des entreprises, des agriculteurs et des professionnels, quel que soit le secteur ou la taille de l'entreprise et du secteur public.

## — LES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION —

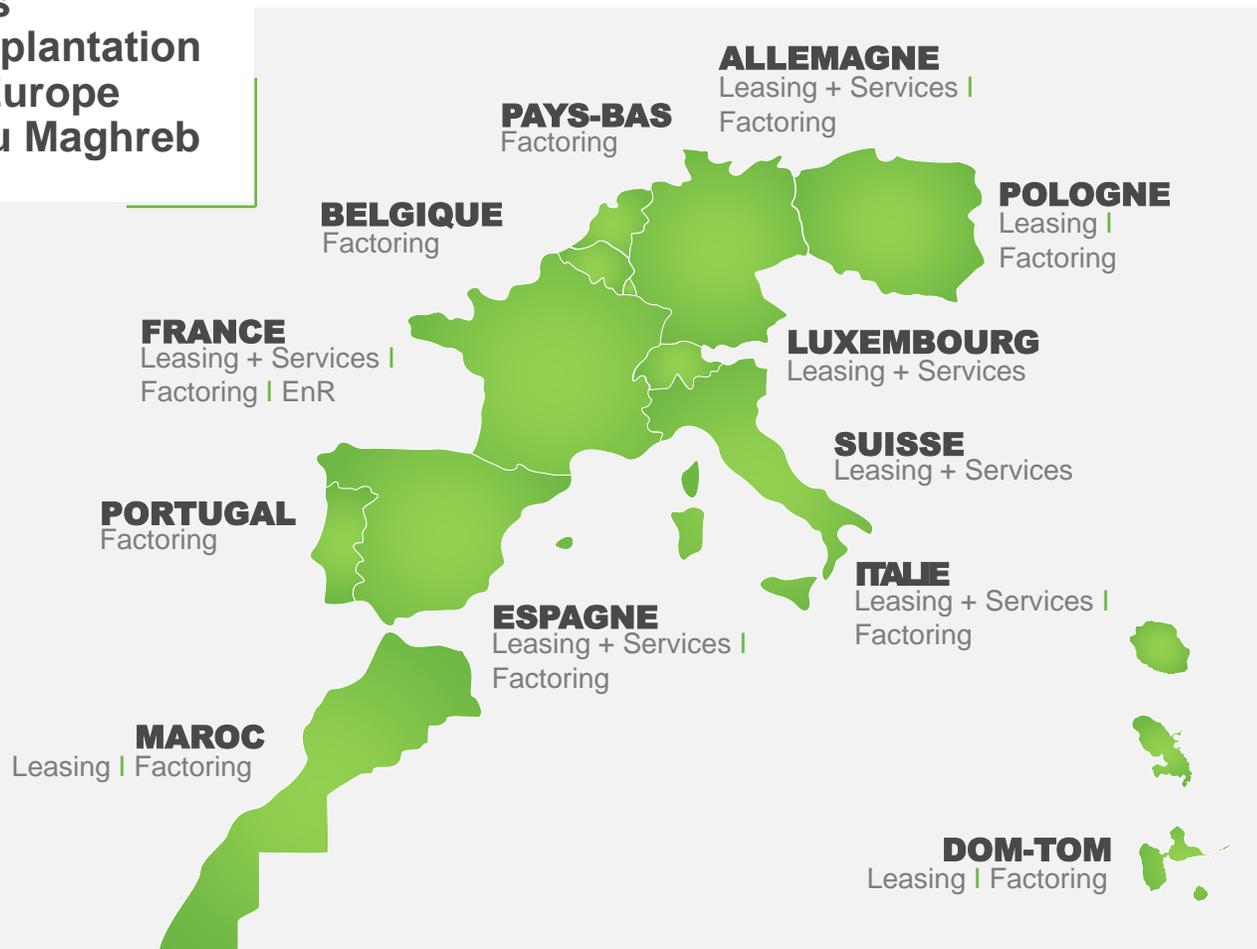


# CAL&F, en quelques chiffres

11



Pays d'implantation en Europe et au Maghreb



242 200 clients <sup>(1)</sup>



2 621 collaborateurs <sup>(1)</sup>



1 ETI sur 3 financée en France par CAL&F <sup>(2)</sup>



25,5 Mds€ d'encours financés dont 28 % à l'international <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> À fin 2021 - <sup>(2)</sup> À fin 2020 – Source société

cap·digital  
Paris Region

# Cap Digital

Notre collectif

CAP  
DIGITAL  
ANS  
MEMBRES

MEMBRES

# Le plus grand collectif d'innovateurs du numérique en Europe

**Une association loi 1901** indépendante, animée depuis sa création en 2006 au service de l'innovation, par et pour ses membres.

## **Un collectif unique d'innovateurs**

*Des start-up, PME, grands comptes, collectivités écolos, universités et laboratoires de recherche membres sur tous les marchés. Des experts reconnus pour vous guider dans vos projets.*

## **Un accélérateur de l'innovation cross-sectorielle**

*L'innovation collaborative, entre acteurs issus de différents marchés, au cœur de notre ADN en tant que levier de création de valeur.*

## **Un tiers de confiance**

*Des actions au service de tous ses adhérents, de la start-up au grand compte, vous garantissant l'impartialité de nos accompagnements, pour le bénéfice de tous.*

<https://www.capdigital.com/>

## Collectif



**1000**  
structures  
adhérentes



**16**  
ans

**800+**  
PME & Start-up

**70+**  
Grands comptes

**12**  
Fonds d'investissement

**65**  
EEFR

**10**  
Collectivités (Régions,  
métropoles & EPT)



**120**  
événements  
organisés en 2021

**14 000**  
participants

## Team



**180**  
Experts

**35**  
Collaborateurs  
(équipe permanente)



# Chiffres clés 2021

## Accélération



## R&D



**3238**

projets de R&D  
reçus depuis  
2006 dont

**1777**

projets labellisés

**888**

projets financés

**1,4Md€**

levé par les  
entreprises  
adhérentes  
dont

**95%**

via nos services  
d'accélération et R&D  
(ie 1,33 Md€ levés par des  
entreprises ayant bénéficié de  
notre accompagnement,  
depuis la création de Cap  
Digital)

## Transfo Num

**100+**

mises en relation  
qualifiées

start-up / grands comptes  
en 2021 via nos  
programmes

**19**

Programmes  
d'open innovation

menés par le pôle  
depuis 2019

## Europe

**42+**

**projets européens**

*dans lesquels le pôle est  
impliqué depuis sa création  
(coordinateur ou WP leader) dont*

|  
**8**

*projets  
sur l'année 2021*

**230**

**Partenaires actifs  
de Cap Digital**

*Sur la scène européenne  
(le nombre, en cumulé, de  
partenaires de nos projets  
européens)*

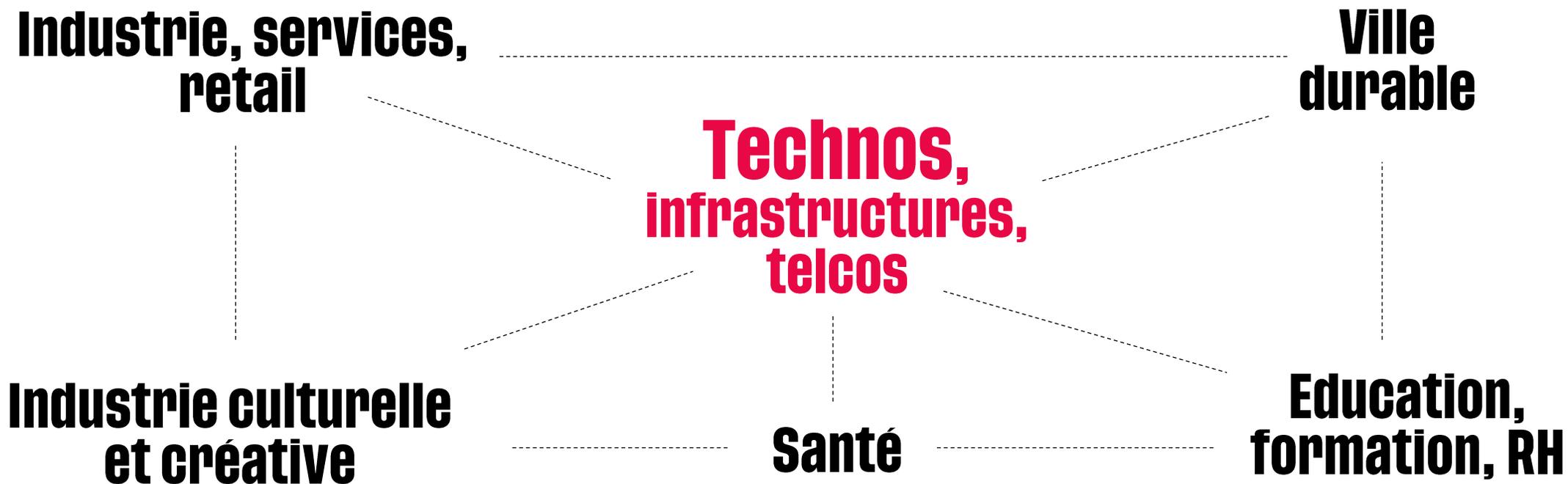
**dont**

**90**

*Dans le cadre de projets  
opérés en 2021*

# Les marchés adressés

*Des frontières de plus en plus poreuses entre marchés. Des technologies comme moyen au service des enjeux économiques, sociétaux et environnementaux.*



**Comment améliorer  
la joignabilité  
sur tous les points  
de contact ?**



**Présentation du programme Start & Pulse**

# PRÉSENTATION DU PROGRAMME

- START & PULSE est le programme d'open innovation lancé par Crédit Agricole Consumer Finance en 2017 pour améliorer les processus et les offres grâce à la collaboration avec des start-ups,
- Les start-ups sont invitées à proposer des solutions en réponse à une problématique définie par l'entité. Cette problématique peut être sélectionnée dans le cadre d'une démarche d'innovation participative ou définie arbitrairement par la Direction de l'entité.
- Le programme bénéficie des relations établies avec des partenaires externes tels que Cap Digital pour le sourcing et la mise en relation avec les start-up.

## Chiffres clés des éditions précédentes de S&P chez CACF

### Season 1

  
**+1,000**  
startups contacted  
during the calls

  
**+310**  
applications

  
**+50**  
finalist candidates

  
**13**  
collaborations

  
**5**  
CA Consumer Finance  
entities involved

  
**+250**  
CA Consumer Finance  
employees involved

### Season 2

  
**+2,000**  
startups contacted  
during the calls

  
**+250**  
applications

  
**94**  
preselected  
candidates

  
**12**  
collaborations

  
**+42**  
finalist candidates

  
**7**  
CA Consumer Finance  
entities involved

  
**+300**  
CA Consumer Finance  
employees involved

# OBJECTIFS ET ETAPES DU PROGRAMME

## Objectifs du programme



**1 # Favoriser** l'émergence de **nouvelles idées et/ou de problématiques** opérationnelles



**2 # Accélérer** notre transformation digitale



**3 # Grâce à la collaboration avec les start-up,** accélérer nos développements et tester de nouveaux process / services

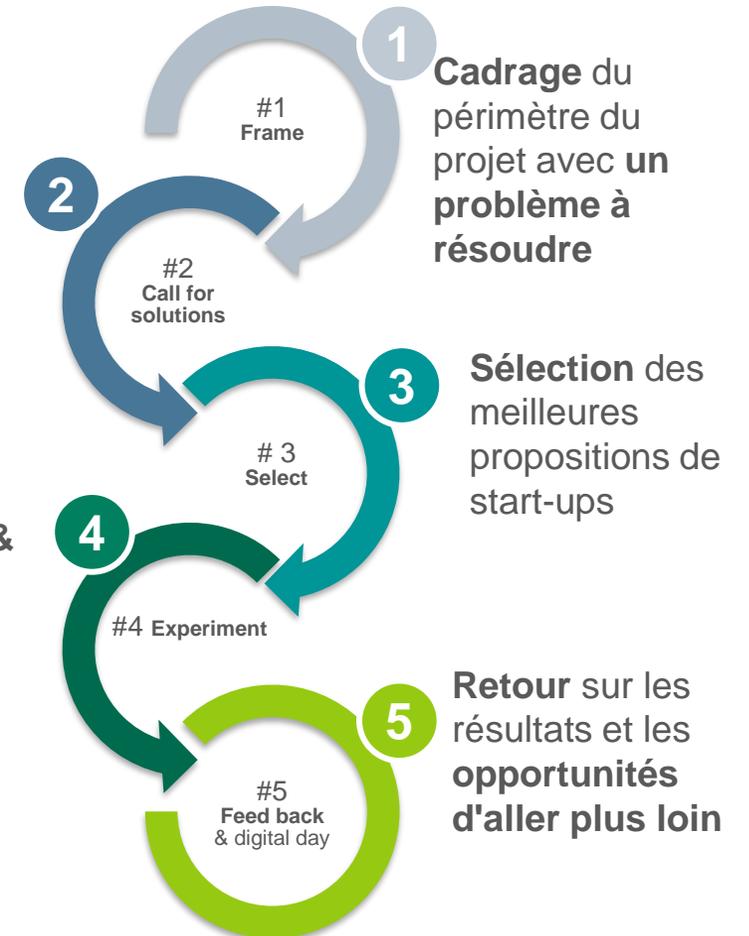


**4 # Promouvoir de nouvelles méthodes de travail** et faire connaître l'approche **open innovation**

## 5 étapes

**Appel à solutions**  
sourcing de startups  
par un partenaire

**Expérimenter & implémenter**  
> Prototypage





**Comment améliorer  
la joignabilité  
sur tous les points  
de contact ?**



**Présentation de l'appel à projets**

# Pourquoi cet appel à projets ?

- L'appel à projet vise l'excellence opérationnelle sur les volets relationnel et commercial avec les clients et partenaires, dans le cadre des opérations liées au crédit-bail immobilier et au crédit-bail mobilier.
- Le but est de trouver les partenaires technologiques capables d'accompagner Crédit Agricole Leasing & Factoring dans l'amélioration de la joignabilité, en répondant à la problématique suivante :
  - « **Comment améliorer notre joignabilité sur tous les points de contacts clients et partenaires ?** »
- La joignabilité est la capacité du client à entrer en contact avec les équipes, à avoir l'information au bon moment avec le bon interlocuteur. L'objectif ? Améliorer les indicateurs clefs tels que l'indice de recommandation client (IRC) et l'indice de satisfaction partenaires (ISP).
- Depuis près d'un an déjà, CAL&F a mis en place un dispositif d'excellence opérationnelle et relationnelle permettant ainsi de capter les irritants et de mettre en place un plan d'actions avec les différentes directions pour les traiter. Le groupe souhaite aller plus loin pour améliorer l'expérience clients, collaborateurs et partenaires en effaçant les irritants potentiels et en garantissant une fluidité de traitement.

La future solution doit permettre de répondre aux attentes des équipes pour améliorer leur propre expérience, et optimiser les liens avec les clients et partenaires sur les opérations liées au crédit-bail immobilier et au crédit-bail mobilier.

Il s'agit d'améliorer la communication avec les clients, le traitement des réclamations en travaillant sur le délai et la qualité de réponse et l'accès au bon interlocuteur quel que soit le canal de contact.

La solution recherchée doit avoir vocation, entre autres, à sensibiliser les clients aux activités de CAL&F, permettre au client et aux métiers un suivi et une gestion optimale des demandes, anticiper les interrogations et besoins des clients...

L'objectif est donc de se doter d'un outil qui permettrait de palier à d'éventuels irritants, afin d'optimiser la joignabilité avec les clients et les partenaires, et in fine améliorer l'expérience client. Les candidats pourront être forces de proposition dans l'exploitation du potentiel du digital, en proposant par exemple des solutions autour de l'intelligence artificielle, mais sans pour autant miser à 100% sur un chatbot.

**La solution recherchée peut avoir vocation à répondre, par exemple, à certains des besoins suivant (pour rappel, le périmètre des besoins adressés en phase pilote pourront être plus restreint que pour une phase de déploiement à large échelle) :**

- Rendre CAL&F plus visible auprès des clients finaux
- Permettre d'avoir le bon interlocuteur quel que soit le canal de contact
- Garantir l'homogénéité de traitement pour les différents canaux et métiers
- Mettre à disposition du client l'information sur l'avancement de son dossier
- Etablir un accusé de réception automatique des demandes avec une visibilité sur un délai de traitement
- Permettre une meilleure prise en charge du traitement des réclamations
- Mettre en place un dispositif permettant d'être rappelé par un collaborateur
- Donner plus de visibilité sur l'état d'avancement des demandes
- Faciliter la réponse en proximité par le réseau : avoir la capacité de diriger le client vers le bon interlocuteur.
- Identifier le client au moment du contact pour lui apporter directement l'information le concernant
- Disposer d'une historisation des échanges
- Anticiper les interrogations des clients avec de l'information proactive
- Maximiser l'utilisation de tous les extranets, promouvoir l'espace clients dès l'entrée en relation avec le conseiller bancaire
- Bénéficier d'une plateforme d'échanges globale avec tous les tiers : clients, partenaires de place, notaires, réseau CRCA/LCL
- Exploiter le potentiel du digital, de l'intelligence artificielle, sans pour autant miser à 100% sur un chatbot

Le périmètre géographique pour le pilote sera la France, avec la participation d'un certain nombre de collaborateurs testeurs.

A court terme, les solutions pourront ne proposer de réponses qu'à une partie des besoins, étant donné le temps imparti pour la phase de test (3 à 6 mois).

A long terme, l'ambition reste de pouvoir couvrir l'intégralité des besoins de Crédit Agricole Leasing & Factoring. Les candidatures couvrant donc l'ensemble des besoins seront privilégiées.

En outre, les candidats devront proposer un projet pérenne, intégrant leur méthodologie de réponse pour la phase pilote, tout en se projetant sur les conditions techniques et financières à remplir en cas d'industrialisation de leur solution. Les candidats pourront être force de propositions, et compte tenu de leurs expériences et modes de travail, proposer des réponses en complément de celles recherchées par CAL&F.

# Comment participer ?

## Pour participer, il suffit de :

- Renseigner le [formulaire de candidature](#) accessible via le lien mis à disposition sur la page dédiée du site CAL&F
- Joindre par e-mail ([openinnovation@capdigital.com](mailto:openinnovation@capdigital.com)) **votre projet de réponse suivant le modèle de candidature** mis à disposition via la page dédiée : <https://www.ca-leasingfactoring.com/start-pulse-comment-ameliorer-la-joignabilite-sur-tous-les-points-de-contacts>
- D'autres documents (annexes) peuvent être transmis par e-mail si besoin ([openinnovation@capdigital.com](mailto:openinnovation@capdigital.com))

# Structures éligibles

- **L'appel à projets est ouvert à toute structure (startup et PME) capable d'adresser le sujet**

**#Financement** - une dotation sera proposée au lauréat pour la conduite d'une phase pilote avec les équipes métiers.

**#Expertise et test** - l'opportunité de confronter votre vision aux experts et équipes métiers de Crédit Agricole Leasing & Factoring et de tester et faire évoluer votre solution en conditions réelles.

**#Visibilité et notoriété** - le lauréat pourra être annoncé à l'occasion d'une communication spécifique de la part de CAL&F.

**#Perspectives économiques** - la phase pilote pourra permettre au lauréat de développer de nouvelles briques technologiques et compétences, et donc représenter de belles opportunités de marché.

28  
juin

1<sup>er</sup>  
septembre

12  
septembre

21  
septembre

Entre octobre 2022 et  
début 2023

## LANCEMENT

Kick-off de l'AAP et  
ouverture des  
candidature

## CLÔTURE

Dernier dépôt de  
candidature à 20h

## PRÉSÉLECTION

Comité de présélection et  
annonce des candidats  
retenus sur dossier

## SÉLECTION

Pitch devant un jury et  
annonce du lauréat

## PHASE PILOTE

**Collaboration entre lauréat et le sponsor**  
durant 3 à 6 mois pour une phase pilote

Éléments à votre disposition via le site dédié :

<https://www.ca-leasingfactoring.com/start-pulse-comment-ameliorer-la-joignabilite-sur-tous-les-points-de-contacts>

- ✓ Le formulaire de candidature et le modèle de réponse
- ✓ Le règlement de l'appel à projets
- ✓ Le replay du webinar de présentation
- ✓ Le support de présentation du challenge
- ✓ Une FAQ mise à jour en continu

Les dossiers de candidatures seront évalués selon deux grandes catégories de critères :

## 1) Pertinence du projet proposé

### **Pertinence du dossier de candidature**

- Qualité du dossier soumis
- Capacité à montrer une vision claire de la phase pilote

### **Pertinence de la solution proposée, par rapport aux besoins exprimés par CAL&F**

- Compréhension des besoins, enjeux clefs et problématiques de CAL&F
- Complétude de l'offre, briques techniques proposées (et leur maturité) et fonctionnalités visées pour les besoins exprimés
- Adhérence avec le(s) cas d'usage prioritaire(s)
- Prise en compte des différentes typologies d'utilisateurs
- Qualité de l'approche utilisateur / caractère user-friendly
- Pertinence technique : compatibilité avec l'infrastructure existante et intégrations possibles

## 2) Capacité à conduire la phase pilote et perspectives de collaboration avec CAL&F (industrialisation)

**Maturité technologique suffisante de la solution proposée** : i.e. des socle(s) technologique(s) sur le(s)quel(s) reposent la solution, permettant une mise en œuvre rapide et facile

**Solidité de l'entreprise : ressources humaines et globales pour mener à bien le projet**

- Equipe mobilisée (expertise, complémentarité des profils...)
- Assise économique : chiffre d'affaires, portefeuille clients, nombre d'employés, perspectives de développement
- Références similaires (secteur bancaire) et au-delà
- Spécificités et valeur ajoutée de la structure
- Caractère stratégique du projet dans le plan de développement de l'entreprise
- Expériences dans la collaboration avec des grands comptes

**Plan budgétaire**

- Visibilité sur la tarification dans l'hypothèse d'une industrialisation : anticipation des coûts au-delà du pilote

**Plan opérationnel**

- Visibilité sur le plan de développement dans le cadre du pilote versus de l'industrialisation
- Visibilité sur le mode de collaboration envisagé post-pilote

## Contraintes financières :

- Le coût souvent élevé pour créer les développements qui permettent d'avoir une base de contacts actualisée, une centralisation dans un seul outil des données clients nécessaires à sa joignabilité.

## Contraintes juridiques :

- Respect de la loi Informatique et Libertés : RGPD, consentement, propriété des données de l'utilisateur, gestion des données  
*L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution recommande de mettre à disposition des clients le moyen de joindre l'entreprise pour faire une réclamation.*

## Contraintes techniques :

- Avoir une database suffisamment actualisée lorsqu'il s'agit de passer des appels sortants.
- Interopérabilité limitée des outils

**Comment améliorer  
la joignabilité  
sur tous les points  
de contact ?**



**Questions & Réponses**

Une question sur l'appel à projets, les modalités de participations, le calendrier... ?

Adressez-les aux membres de l'équipe Cap Digital : [openinnovation@capdigital.com](mailto:openinnovation@capdigital.com)



**Stanislas Buffet**

Program Manager Transformation Numérique  
& Open Innovation

[stanislas.buffet@capdigital.com](mailto:stanislas.buffet@capdigital.com)



**Mélissa Gadalla**

Cheffe de projet Transformation Numérique  
& Open Innovation

[melissa.gadalla@capdigital.com](mailto:melissa.gadalla@capdigital.com)