

Travailler à la Carac, c'est avant tout être à l'écoute des besoins de nos adhérents et savoir les accompagner tout au long de leur vie.

Voilà pourquoi je suis fier d'être à la Carac.

Jérémy Dailly, responsable commercial de la zone Hauts-de-France, travaille à la Carac depuis huit ans. Il nous raconte son métier et sa conception du service aux adhérents.

**1 Quel poste occupez-vous à la Carac ?**

**J. D.** J'ai d'abord été conseiller mutualiste avant de devenir Responsable de la zone Hauts-de-France en 2019. Celle-ci compte 15 collaborateurs répartis sur cinq points de vente.

**2 En quoi le fait de travailler à la Carac vous rend-il fier ?**

**J. D.** Ma mission consiste à délivrer la prestation la plus qualitative possible dans le respect des valeurs de la Carac. Nous offrons les mêmes services à tous nos adhérents, quels que soient leurs moyens : une égalité de traitement très importante à mes yeux. J'ai aussi la satisfaction de me sentir utile, grâce à notre expertise métier et à notre démarche de conseil, qui nous permettent de proposer des solutions d'avenir concrètes. Enfin, je suis fier d'exercer mon métier dans une mutuelle à taille humaine, un des autres atouts de la Carac que nos adhérents plébiscitent.

**3 Comment entretenez-vous la relation avec les adhérents ?**

**J. D.** La recette tient en deux mots : conseil et proximité. Notre connaissance technique et notre expérience nous positionnent comme des acteurs de premier plan pour détecter les besoins et proposer les solutions adaptées à nos adhérents. Notre accompagnement sur le terrain, en agence ou lors de nos permanences, nous rend accessibles à tous, quelles que soient les contraintes de chacun. Cette adaptabilité favorise une relation de long terme avec nos adhérents.

◆◆ Jérémy Dailly  
collaborateur de la Carac



## En digital ou en présentiel, maintenir la proximité pour garantir la qualité de service.

En agence ou chez soi, avec un conseiller ou en autonomie : la Carac propose désormais à ses adhérents de nombreuses manières d'interagir, en fonction des besoins de chacun. Une relation client qui conjugue habilement proximité et digital, expertise et qualité de service.



### Agence d'Amiens ouverte en 2021

Le maillage territorial est important à la Carac. En 2021, la mutuelle a encore renforcé son service de proximité avec le déménagement de l'agence d'Amiens (Somme) dans le centre historique de la ville, offrant dans un espace de 200 m<sup>2</sup> des bureaux et une salle de conférence avec un confort optimal pour nos adhérents.

Malgré la crise et les restrictions sanitaires, le réseau d'agences de la Carac est resté ouvert, dans le respect de règles strictes garantissant la sécurité tant des collaborateurs que des visiteurs. Prise de rendez-vous systématique, contrôle des flux et gestes barrières, tout a été mis en place pour que la mutuelle continue à être présente physiquement aux côtés des adhérents qui le souhaitent. Pour les autres, la Carac a proposé des entretiens à distance, par visioconférence ou par téléphone. Une formule rendue possible par la digitalisation des processus, à l'image du parcours d'adhésion 100 % dématérialisé.

Ces nouvelles fonctionnalités, loin de faire concurrence au réseau, ont au contraire enrichi la relation client : aujourd'hui, un prospect ou un adhérent sait qu'il peut interagir de multiples façons avec la Carac, que ce soit en direct avec un conseiller ou en autonomie. Les équipes commerciales ont habilement pris le virage digital et utilisé ces nouveaux outils, avec à la clé d'excellents résultats puisque près de 14 000 nouvelles garanties ont été souscrites en 2021, un chiffre en hausse par rapport aux années précédentes. Avec en prime la satisfaction de voir arriver un public plus jeune : pour preuve, 65 % des nouveaux adhérents de 2021 ont moins de 60 ans.



Collaboratrice du réseau commercial à l'agence d'Amiens.

## Conseil personnalisé, services digitalisés et conditions tarifaires avantageuses : le trio gagnant de la Carac.

L'écoute et la relation client sont dans l'ADN de la Carac. La mutuelle met un point d'honneur à délivrer un service de qualité à ses adhérents. Parce que rien ne remplace le contact humain, celui-ci reste central dans la démarche de la Carac, que la rencontre entre le conseiller et l'adhérent ait lieu en distanciel ou en présentiel.

Le réseau commercial a réalisé plus de 36 241 rendez-vous durant l'année 2021 sur tout le territoire, en distanciel et surtout en présentiel, dans les 50 agences et points conseils de la Carac et, grâce à nos conseillers mutualistes itinérants, à domicile aussi et dans des permanences.

En 2021, avec sa nouvelle gamme d'assurance vie, la mutuelle a ajouté un point clé à son argumentaire en supprimant les frais sur versements : un avantage traditionnellement mis en avant par les organismes ne proposant que des services en ligne.

Le conseil personnalisé est un autre élément différenciant de la Carac. Les équipes commerciales sont formées régulièrement pour avoir une expertise forte sur les domaines métier en retraite, épargne et prévoyance. Cette valeur ajoutée sert aussi les populations ayant des problématiques spécifiques : par exemple, des formations ont été dispensées dans le réseau commercial sur les éléments techniques à maîtriser dans cet environnement, à savoir les mécanismes d'aide sociale et leur contre-indication possible avec d'éventuels placements.

### Webinaire

En 2021, deux réunions d'information en ligne, sous la forme de webinaires, ont été organisées. Une expérience réussie pour maintenir la proximité et le rôle de conseil auprès des adhérents et prospects.

### Salon des seniors

L'amélioration de la situation sanitaire a permis à la Carac de repartir à la rencontre des adhérents et des prospects lors du Salon des Seniors, du 6 au 9 octobre 2021 à Paris-Porte de Versailles.



**Peu d'organismes financiers sont capables de proposer à la fois 0 % de frais sur versements, des points de vente physiques et un conseil personnalisé, en agence comme à distance.**

◆◆ Mickael Suet  
responsable du réseau commercial

L'année 2021 a vu le déploiement d'un nouvel outil de CRM (Customer Relationship Management) permettant un suivi optimisé des adhérents par le réseau commercial. Ceux-ci ont désormais accès à de nombreux services digitaux qui ont positivement impacté l'activité du réseau : signature électronique, processus de souscription dématérialisé, possibilité d'actualiser son profil dans l'espace clients, versements en ligne, etc.

### La qualité de service toujours améliorée

La Carac place la satisfaction de ses adhérents au premier rang de ses priorités. La mutuelle a mené de grands chantiers afin de moderniser les outils de gestion des contrats. Ainsi, le projet Workflow Gestion a été lancé en 2020 pour apporter des gains en matière de réactivité, de traçabilité et de qualité. Depuis septembre 2021, cinq processus ont été mis en production pour fluidifier et accélérer le traitement des actes suivants : l'adhésion, le rachat, le rachat partiel programmé, la renonciation, le versement programmé, le règlement des capitaux en cas de vie (liquidation) et l'arbitrage. Les courriers de relance sont également automatisés, avec à la clé un meilleur suivi des dossiers par le service gestion, au bénéfice des adhérents.



[ CUSTPLACE ]



Les adhérents témoignent de leur satisfaction



Je suis particulièrement satisfaite de la réactivité des services de la Carac malgré la crise sanitaire. Je recommande vivement cette compagnie que je trouve sérieuse et à l'écoute de ses clients.



35 années de relations toujours excellentes, satisfait à chacune de mes relations, avec beaucoup d'amabilité.



Collaborateurs du service gestion.

### Les adhérents plébiscitent la gestion profilée

Dans le cadre de sa nouvelle gamme d'assurance vie et de ses garanties Carac Épargne Patrimoine et Carac Épargne Génération, la Carac permet à l'adhérent d'accéder à une gestion profilée beaucoup plus diversifiée basée sur une palette d'unités de compte étendue en 2021. Opter pour une gestion profilée, comme 80 % des adhérents ayant souscrit en 2021, c'est l'assurance d'être guidé par les experts de la Carac, qui sélectionnent avec rigueur les meilleures allocations en fonction des profils d'investisseurs. À travers cette nouvelle gamme, et pour la première fois dans l'histoire de la Carac, les mineurs peuvent aussi être titulaires d'un contrat multisupports en bénéficiant d'une gestion profilée avec le contrat Carac Épargne Génération.



**33,09 %**  
des capitaux décès ont été réinvestis à la Carac en 2021 : un ratio significatif, qui témoigne de la confiance de l'entourage des adhérents envers la Carac.

## S'adapter au mode de vie et aux attentes des adhérents.

Initiée en 2020, la dématérialisation des processus d'adhésion a passé la vitesse supérieure en 2021. Cette transformation numérique, doublée d'une présence accrue sur internet, s'est révélée particulièrement décisive pour maintenir l'activité dans le contexte de la crise sanitaire.

La Carac s'est attachée, ces dernières années, à digitaliser la gestion administrative des dossiers et l'adhésion elle-même. Objectif : faire gagner du temps au conseiller et lui permettre d'être plus centré sur son contact avec l'adhérent. Il ne s'agit pas de dématérialiser la relation, mais bien de supprimer les tâches bureaucratiques répétitives tout en fiabilisant certaines opérations grâce à des outils informatiques à la pointe de la technologie. Une évolution nécessaire qui s'est révélée très utile dans le cadre de la crise sanitaire. En agences, en visioconférence ou par téléphone, les canaux de communication et de contractualisation sont donc aujourd'hui pluriels et s'adaptent aux souhaits et besoins de chacun.



### De nouvelles fonctionnalités digitales en 2021

La Carac propose donc désormais à ses prospects et adhérents un parcours d'adhésion 100 % dématérialisé, en présentiel ou à distance mais toujours en relation avec les conseillers du réseau commercial : en 2021, 76 % des nouvelles adhésions se sont faites de cette manière. Le processus est également « sans papier » pour les équipes en interne, ce qui permet un réel gain de productivité et une sécurisation des procédures. Depuis novembre 2021, la Carac propose même un parcours d'adhésion dématérialisé spécifique aux personnes représentées mineures ou sous curatelle. Autre nouveauté 2021, l'arrivée de la signature électronique est venue enrichir la palette des services : elle permet notamment de parapher à distance les documents d'adhésion.

Autre fonctionnalité proposée, la possibilité d'effectuer des versements en ligne en toute autonomie pour l'adhérent depuis son espace personnel sur carac.fr. Le versement en ligne est disponible pour la plupart des produits, notamment la RMC. Ce service est déjà plébiscité par les adhérents, avec une collecte de plus de 13 millions d'euros réalisée par ce biais en 2021.



**Dans leur espace personnel sur carac.fr, les adhérents peuvent aussi désormais effectuer en ligne de nombreuses opérations de mise à jour et télécharger des pièces justificatives.**

### Le digital, vecteur d'image

En février 2021, le site internet de la Carac a, dans le prolongement des travaux de la plateforme de marque, adopté un nouveau positionnement en phase avec les nouvelles orientations stratégiques.

Toujours dans la logique de la transformation digitale, le magazine Carac mag est désormais dématérialisé et accessible sur le site carac.fr.



La Carac est présente sur les réseaux sociaux



@carac.epargne  
**3 597** abonnés



@carac\_epargne  
**593** abonnés



@carac  
**2 185** abonnés

Une évolution des abonnés sur LinkedIn en 2021

**+124,3%**

