

# Citizens Advice Manchester met à profit Virtru pour adopter une approche de communication axée sur le numérique et améliorer son expérience client

« Grâce à Virtru, nous avons été reconnus comme première organisation à tirer profit des technologies dans le domaine caritatif. Nous pouvons facilement prouver à nos clients que nous prenons leur sécurité et leur confidentialité au sérieux. De plus, la rapidité à laquelle Virtru nous permet de communiquer de manière sécurisée avec nos clients nous a aidés à améliorer nos services et à aider davantage de personnes. »

- **Stuart Pearson**,  
responsable du service numérique chez  
Citizens Advice Manchester

Le réseau **Citizens Advice** est composé de 280 organisations caritatives indépendantes. La succursale de Manchester, qui vient en aide à près de 55 000 individus chaque année, fournit des conseils gratuits, personnalisés et confidentiels aux citoyens du Royaume-Uni. Elle traite de nombreux sujets tels que le logement, les dettes, les soins de santé, les allocations ou encore l'emploi. Nous avons demandé à **Stuart Pearson, responsable du service numérique chez Citizens Advice Manchester**, les raisons pour lesquelles son équipe et lui-même ont choisi Virtru comme solution de protection des données et de confidentialité pour leur transformation numérique. Grâce à Virtru, Citizens Advice Manchester a pu :

- Améliorer la rapidité et l'efficacité de la communication avec ses clients en remplaçant le courrier par les e-mails.
- Répondre aux besoins de plus de clients en moins de temps.
- Évoluer rapidement vers des workflows numériques lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé.

## Quels sont les problèmes de protection des données les plus importants ou préoccupants auxquels Citizens Advice Manchester fait face actuellement ?

« La nature de nos services est telle que la plupart des informations que nous recueillons et partageons contiennent des données confidentielles, par exemple la situation financière, l'état de santé ou les informations personnelles d'un client. Nos clients font appel à nous lorsqu'ils traversent des moments difficiles. C'est notre devoir de les conseiller et de les protéger, eux aussi bien que leurs données. Nous accordons autant, voire plus, d'importance aux données de nos clients qu'aux nôtres. Tout au long de la communication avec les clients et les tiers, nous devons bien sûr également garantir que leurs données sont protégées conformément au RGPD.

« Je suis personnellement responsable de l'infrastructure et de la stratégie de l'organisation en matière de technologies. Les technologies en elles-mêmes sont simples

à gérer : notre équipe de conseillers utilise G Suite et des Chromebooks. Notre principale préoccupation est de nous assurer que les données confidentielles ne se retrouvent pas entre les mains de personnes malveillantes. Auparavant, nous communiquions majoritairement par courrier avec nos clients, mais il existait tout de même un risque que les documents papier ne soient pas envoyés au bon endroit. Un manque de contrôle et des coûts d'envoi élevés nous ont poussés à investir dans des solutions numériques. »

## Quel a été l'élément déclencheur qui vous a conduit à faire appel à Virtru ?

« La volonté de nos clients de communiquer par voie numérique et non plus par papier fut l'une des raisons principales pour lesquelles nous nous sommes tournés vers Virtru. Nos clients nous demandaient de leur envoyer les documents par e-mail, ce qui était cependant trop risqué sans logiciel de chiffrement.

Avant de trouver Virtru, notre solution consistait à zipper les fichiers et à utiliser des documents protégés par mot de passe. Ce n'était vraiment pas une situation idéale. Outre la réduction des coûts d'envoi des courriers, notre besoin d'accélérer la communication fut une autre de nos motivations. Les problèmes de la plupart de nos clients sont urgents et nous ne souhaitons pas que la communication papier ou des outils imposants ralentissent nos services. L'ensemble de ces facteurs nous ont incités à faire de la communication numérique notre canal de référence. Et pour cela, nous avons besoin d'une solution de chiffrement.

Grâce à Virtru, nous savons que les données confidentielles de nos clients sont protégées en permanence, ce qui a considérablement changé la donne pour notre organisation. »

### Quels avantages avez-vous constaté en utilisant Virtru ?

« Nous avons déployé Virtru peu de temps avant la pandémie de COVID-19, sans nous douter de ce qui nous attendait. Dans un premier temps, l'un des plus grands avantages a été la réduction de nos coûts. Nous dépensions environ 15 000 livres sterling par an rien que pour les coûts d'envoi des courriers. L'investissement que nous avons effectué dans Virtru nous a permis de faire des économies considérables sur ces coûts.

« La pandémie s'est ensuite déclarée et le confinement a débuté. Heureusement, nous avons été en mesure d'implémenter facilement cette nouvelle approche, notamment grâce à nos investissements technologiques comme G Suite, les Chromebooks et Virtru. Toutefois, les rencontres en personne avec les clients n'étaient plus

envisageables, même si notre aide leur était toujours nécessaire. En réalité, elle s'était même intensifiée pour beaucoup d'entre eux. En raison de l'augmentation inédite des interactions en ligne, notre utilisation de Virtru a presque décuplé. La gestion du changement est complexe et il existe toujours une certaine hésitation de la part des utilisateurs lors de la mise en place de nouvelles technologies. L'évolution vers des workflows numériques a permis à nos conseillers de rapidement prendre en main la protection des données client avec Virtru. »

### Quelles fonctionnalités Virtru vous ont permis d'améliorer l'expérience client et comment ?

« Quatre fonctionnalités me viennent à l'esprit : les confirmations de lecture, les règles DLP, l'accès en un clic et l'image de marque personnalisée. Les confirmations de lecture nous permettent d'effectuer un suivi des clients que nous savons vulnérables et qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire. Les règles DLP aident nos conseillers à respecter les exigences en matière de confidentialité des données grâce au rappel d'activation de Virtru lorsqu'ils partagent des données confidentielles. L'accès en un clic est pratique, car il permet à nos quelques clients moins adeptes de la technologie d'accéder en toute facilité à leurs e-mails. Enfin, grâce à l'image de marque personnalisée (notamment notre logo), nos clients savent que les messages envoyés par le biais de Virtru proviennent véritablement de leurs conseillers de confiance chez Citizens Advice.

« Combinées, ces fonctionnalités apportent à nos clients l'expérience numérique tant attendue, ainsi que la garantie que Citizens Advice prend la protection de leurs données très au sérieux. » ●



« Si nous parvenons à réduire le temps passé par les conseillers sur des tâches autres que le conseil, cela signifie que nous pouvons aider plus de personnes. Nous avons réussi à le faire grâce à Virtru. »

- Stuart Pearson, responsable du service numérique chez Citizens Advice Manchester



Pour découvrir comment Virtru peut exploiter des communications numériques sécurisées et conformes au RGPD, contactez-nous. [virtru.com/fr/contact-sales](https://virtru.com/fr/contact-sales)