

---

# LA CO-CONSTRUCTION, CLÉ DE LA SATISFACTION CLIENT

---

Bercy, le 4 octobre 2013



## Les rencontres de la qualité - 30<sup>e</sup> convention de l'Amarc. Un événement co-construit

Construire la satisfaction des clients avec eux (co-construire) devient aujourd'hui l'esprit même du service.

Le web 2.0 et notamment les réseaux sociaux ont permis le développement spectaculaire d'une société fondée sur la participation de tous - clients, usagers et citoyens, mais aussi collaborateurs et partenaires - de la conception à la délivrance du service. Les rapports des citoyens avec leur administration s'inscrivent dans cette évolution à travers de nouvelles formes de manifesta-

tion de la satisfaction et de l'insatisfaction à l'égard des services, notamment au travers des avis publiés sur les réseaux sociaux. Autant de raisons pour les ministères économiques et financiers d'analyser avec l'AMARC ces tendances au cours d'une manifestation exceptionnelle, fruit d'un travail de co-construction, réunissant les acteurs les plus engagés dans cette démarche de transformation des services, clé de la satisfaction et donc de la compétitivité.

*Laurent de Jekhowsky  
Secrétaire général  
des ministères écono-  
miques et financiers*

*Emmanuel Santoni  
Président de l'AMARC*

# Points de vue



« Il n'y a qu'une seule règle : Faites ce qui est bon pour l'utilisateur, et le reste suivra. »

*Carlo d'Asaro Biondo, Vice président Google Europe, Moyen-Orient et Afrique*



« La co-construction de la relation client ne peut être une stratégie commerciale. Ce doit être une culture d'entreprise. »

*Arnaud Deschamps, Directeur général de Nespresso France*



« La co-construction à la douane, c'est développer les partenariats pour mieux exercer nos missions, au bénéfice d'échanges plus fluides et sécurisés. »

*Hélène Crocquevieille, Directrice générale des douanes et droits indirects*



« La co-construction permet de passer d'une vérification de services à un programme de pilotage de la qualité, co-créé avec ses clients. »

*Bertrand Visconti, Directeur customer insight, Air France KLM*



« Le consommateur (prosumer) comme le cybercitoyen ne témoignent pas une simple amélioration du service rendu ; ils marquent une révolution dans la conception, la production, l'amélioration des produits et des services, dans le partage sphère privée - sphère marchande, dans les business models à l'ère numérique, comme dans la production des biens et services publics et ils incarnent sans doute une démocratisation en profondeur possible de la société. »

*Yann Moulier-Boutang, Économiste et essayiste*



« La simplification constitue une exigence sur laquelle nous serons tous évalués. Nous devons mettre en œuvre les mesures de simplification permettant de rendre nos organisations plus agiles et plus efficaces. »

*Daniel Dubost, Délégué aux simplifications de la direction générale des Finances Publiques.*



« Je n'accepte d'entendre quelqu'un que si je constate qu'il me considère comme un égal. »

Emmanuel Levinas

*Hervé Sérieyx, Vice-président de l'Union des Groupements d'Employeurs de France*



« Dans un monde en constante accélération, il est illusoire de penser anticiper les attentes des usagers et des clients. Par définition, la co-construction permet une meilleure adéquation avec les attentes. Elle doit être stimulée par des démarches d'innovation.

À l'avenir, les citoyens et les clients définiront les interfaces qu'ils privilégient dans leurs relations avec les administrations et les entreprises.

En parallèle, les techniques d'intelligence artificielle permettront de personnaliser les dispositifs de communication afin de les rendre plus pertinents. »

*Eric Falque, Président de BearingPoint France-Benelux*



« Certaines entreprises n'ont pas attendu le développement des technologies pour s'ouvrir au monde extérieur et faire aboutir des projets en collaboration étroite avec leur parties prenantes. Les réclamations, lorsqu'elles sont vues comme une source d'amélioration, sont en quelque sorte une des plus anciennes formes de co-construction.

La co-construction, au bénéfice de la satisfaction client, est aujourd'hui à la portée de tous. Les canaux d'expression, les outils de partage, d'écoute et de travail collaboratif sont accessibles et simples d'usage. Cette pratique n'est pourtant viable et durable que si le management est prêt à conduire son organisation vers l'ouverture, au bénéfice de tous ! »

*Thierry Spencer, Blogueur du sensduclient.com*



« Les usagers sont demandeurs de services publics de qualité et ils le font savoir. L'enjeu pour les managers est de répondre au plus juste à leurs attentes en optimisant les ressources disponibles. Lorsque les besoins des usagers sont satisfaits, les agents sont confortés dans leur activité et y trouvent du sens. L'écoute des usagers et le management des hommes sont les piliers de la modernisation de l'action publique pour garantir la qualité des services. »

*Virginie Madelin, Déléguée à la modernisation  
Secrétariat général des ministères économiques et financiers*

## La co-construction ne s'arrête pas aux murs de Bercy !

Grâce à la retransmission sur internet et à un forum ouvert pour l'occasion, deux « ruches » virtuelles ont pu participer à distance au travail de co-construction et aux débats de la journée.



Au sein de l'association France Qualité Performance, c'est le Mouvement Français Qualité Et Management des Pays de la Loire qui s'est mobilisé : association régionale indépendante qui travaille pour la promotion et le développement des meilleures pratiques de management en Pays de la Loire



Merci également au Master Distribution et Relation client de Paris Dauphine pour leur participation : une formation marketing centrée sur les interfaces entre industriels et distributeurs, qui voit dans la relation client un moyen de donner un nouveau sens au commerce et de dépasser les limites de ce secteur d'activité

## Merci de votre participation !

L'association pour le management de la relation client et la Mission Qualité et Innovation vous remercient pour cette expérience de co-construction !

Retrouvez prochainement la vidéo de l'événement, une synthèse des échanges et bien d'autres choses sur :

[www.economie.gouv.fr/bercy-qualite](http://www.economie.gouv.fr/bercy-qualite), [www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr)  
et sur twitter @amarc\_asso

Mission Qualité & Innovation – Secrétariat général des ministères économiques et financiers  
| Comité éditorial: Yves Talaud, Brigitte Minette Tiberghien, Raphaël Colas, Arnaud Derathé |  
Crédits photographiques: Alain Seux | Conception graphique / maquette: SIRCOM



## Les internautes ont dit

*« Au début la discussion fut laborieuse jusqu'à ce qu'un thème commun apparaisse et que les idées fusent... la toile fut partagée et organisée. Chacun intervenait à tour de rôle ... puis finissait par s'inspirer des autres. ... Le résultat fut génial à l'unanimité ! Et chacun avait l'impression que c'était «sa» toile. »*

*« La co-construction n'a été possible qu'avec un état d'esprit enthousiaste et positif. »*

*« ...prendre en compte TOUTES les contributions, ne pas avoir d'a priori sur le résultat, valoriser l'action collective... »*

*« Hélas, [...] l'entreprise n'imagine pas trop que le client, l'utilisateur, [...] entre comme par effraction dans son pré carré. »*

*« Sortir du face à face stérile ou l'un promet ce qu'il n'est pas capable de toujours tenir et l'autre réclame »*

 <small>Liberté • Égalité • Fraternité REPUBLIQUE FRANÇAISE</small>
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES
MINISTÈRE DU COMMERCE EXTÉRIEUR
MINISTÈRE DU REDRESSEMENT PRODUCTIF
MINISTÈRE DE L'ARTISANAT DU COMMERCE ET DU TOURISME



LA CO-CONSTRUCTION,  
CLÉ DE LA SATISFACTION CLIENT  
4 octobre 2013



synergies  
**ensemble**  
partage  
équipe  
construction  
écoute

échange réussite volonté  
partenariat travailler  
collaboration bâtir  
plusieurs  
participation construire commune  
confiance  
collectif  
intelligence  
efficacité coopération  
esprit  
commun transversalité

