



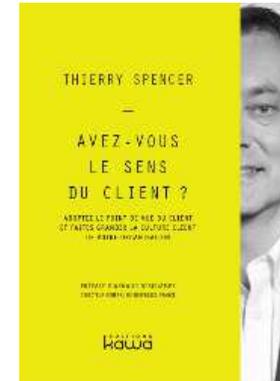
ACADEMIE DU
SERVICE

EXPERIENCES HUMAINES ET DIGITALES

PEPITE CAFE
AMARC

30 juin 2020

EQUIPE HEUREUSE, CLIENTS HEUREUX ?



Webinaire animé par Katia Caniot, Thomas Cordier et Thierry Spencer

PROGRAMME

09h30

Equipe heureuse = clients heureux ?

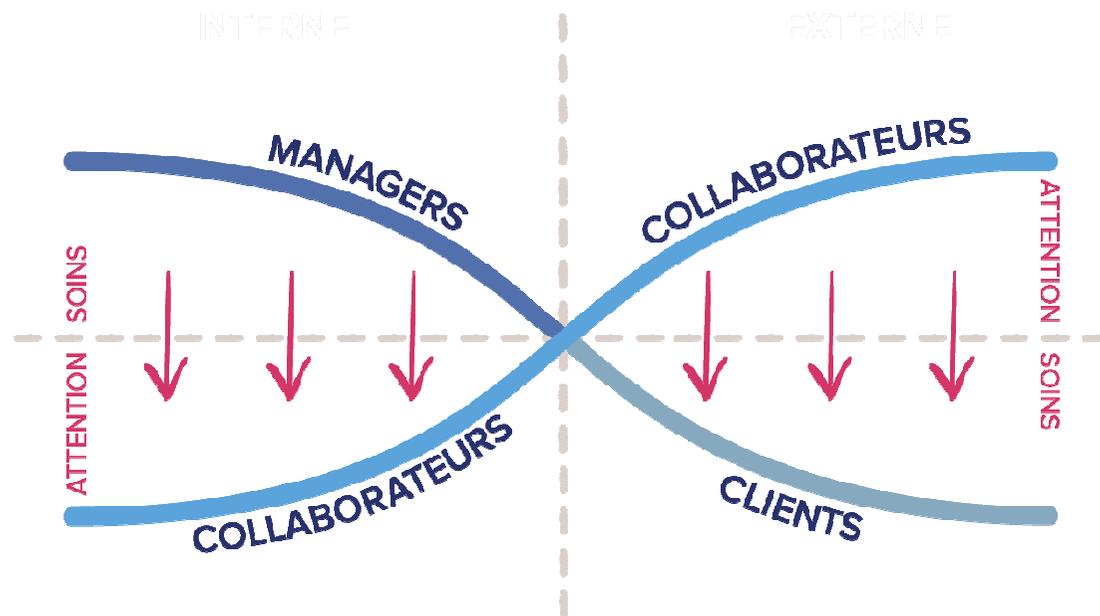
Katia Caniot, Directrice de l'Expérience Collaborateur Cofidis France & Directrice communication Groupe

Thomas Cordier, Responsable Projets Expérience Clients

Thierry Spencer, Directeur Associé de l'Académie du Service

● UNE CONVICTON FONDATRICE

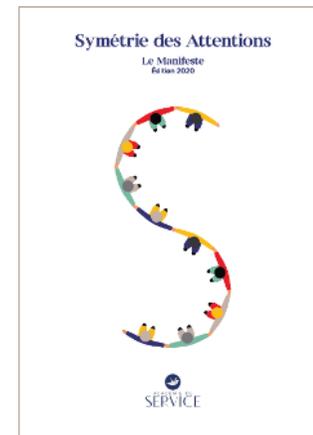
LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS



La Symétrie des Attentions est la conviction, formulée par l'Académie du Service, que **la qualité de la relation entre une marque et ses clients est symétrique de la qualité des relations au sein de l'entreprise.**

Cette conviction guide et structure l'ensemble de nos actions, en créant les conditions de l'alignement et de la mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise au profit de l'Expérience Client.

UN LIVRE



UN LABEL



● PLUS DE 250 REFERENCES DANS TOUTES LES CULTURES D'ENTREPRISE, TOUTES LES ORGANISATIONS, TOUS LES SECTEURS...

BANQUE
ASSURANCE



HOTELLERIE
RESTAURATION
& LOISIRS



DISTRIBUTION
SPECIALISEE



SANTE



IMMOBILIER



ENERGIE



AUTOMOBILE
TRANSPORTS



PEUGEOT



AUTRES SECTEURS...





PRESENTATION COFIDIS

9h30 – 9h40



UN GROUPE INTERNATIONAL

14 983 M€ d'encours bruts

5 370 collaborateurs

Implanté dans 9 pays européens sous l'enseigne Cofidis, le Groupe conçoit, vend et gère une large gamme de services financiers.

1 ACTIONNAIRE MAJORITAIRE



4 ENTITÉS FRANÇAISES



monabanq



 **ENSEMBLE**
TOUJOURS ENGAGÉS
+ CONNECTÉS

 **1 480**
collaborateurs

ACTEUR MAJEUR DU MARCHÉ

2^{ème} acteur le plus connu sur le marché :

Notoriété Top of mind : **23%**

Notoriété Spontanée : **44%**

3 piliers business :

Le direct: + 2 millions de clients

Le partenariat : 350 partenaires dont AMAZON, Rakuten, Schmidt, Feu vert, Speedy, MDA, HUAWEI,...

L'assurance

1 marché en développement : l'automobile.

NOTRE AMBITION

Devenir l'entreprise leader de l'expérience client et partenaire, inscrite dans le nouveau monde, où **chaque collaborateur peut être soi-même au service de tous**, pour offrir à chacun les meilleures chances d'avancer.

Simplicité. Agilité. Responsabilité. Considération. Audace.



 **1982**
Année de création

UNE MÊME VISION DU TRAVAIL



Notre ADN : l'excellence relationnelle

De la reconnaissance, des échanges... une culture de l'excellence relationnelle qui vit pour nos clients mais aussi entre nous !

Notre volonté : travailler autrement

- Une méthodologie de travail de plus en plus **participatifs** et **collaboratifs** : de nombreux groupes de travail pour s'impliquer sur des problématiques transverses, et **participer activement** au développement de l'entreprise.
- Des enjeux très forts sur **l'acculturation digitale** et **l'innovation** dans nos métiers et nos process.



Great Place To Work®

Best Workplaces™

500 à 5000 salariés

FRANCE

2019

*Étude de notoriété réalisée en février-mars réalisée auprès d'un panel de 1000 personnes représentatif de la population française.

**Catégorie Organisme de crédit – Étude BVA Group – Viséo CI - mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur escda.fr.

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA STRATÉGIE

“ Faire vivre à chacun une aventure professionnelle enthousiasmante et humaine et offrir à chacun les meilleures chances d'avancer

- Une **marque employeur dynamique**
- Des **parcours d'intégration adaptés et immersifs**, pour prendre ses marques sereinement.
- Une **réelle volonté de développer les talents** : 96% de nos collaborateurs formés chaque année (+ 6,6 jours de formation /an + 5,08% masse salariale)
- Une **politique de mobilité interne** qui permet aussi d'évoluer, en France et à l'international.



UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

“ COFIDIS lutte contre les exclusions et agit pour l'inclusion.

Parce que **nous encourageons la diversité**: cette richesse des différences est un réel levier de créativité et de performance pour l'entreprise,

Parce que **nous donnons du sens à l'ensemble de nos actions** en ligne avec notre projet d'entreprise

Parce que **nous avons une véritable responsabilité dans la société** en tant qu'acteur économique.



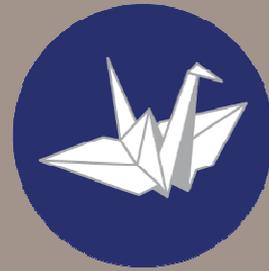


Cofidis

Le crédit qui fait la différence



PRESENTATION
BAROMETRE SYMETRIE DES
ATTENTIONS
9h40 – 9h50



**Baromètre
SYMÉTRIE
DES ATTENTIONS**
l'étude nationale 

EXTRAIT DES RÉSULTATS DU BAROMETRE NATIONAL

Clients



Collaborateurs



Une satisfaction client globalement surestimée par les collaborateurs des entreprises françaises de 8 secteurs d'activité

12



60

ESTIMATION

64%



52%

RÉALITÉ

CLIENTS

En pensant aux expériences que vous avez avec cette entreprise, globalement diriez-vous que vous en êtes satisfait(e) ?

50

COLLABORATEURS

Selon vous, quel est le niveau de satisfaction des clients de votre organisation / entreprise ?

Réponses 4 et 5 - Clients 8 secteurs – Collaborateurs 8 secteurs

BAROMÈTRE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS | ECART DE PERCEPTION



				
		Satisfaction client	Estimation satisfaction par les collaborateurs	Ecart de perception
Secteurs d'activité des répondants	Téléphonie FAI	43%	73%	30
	E-commerce	56%	81%	25
	Distribution spécialisée	46%	63%	17
	Banque	54%	66%	12
	Global	52%	64%	12
	Assurance	58%	64%	6
	Restauration	58%	64%	6
	Automobile	53%	56%	3
	Grande distribution	48%	47%	-1

Une satisfaction client globalement surestimée par les collaborateurs des entreprises françaises de 8 secteurs d'activité



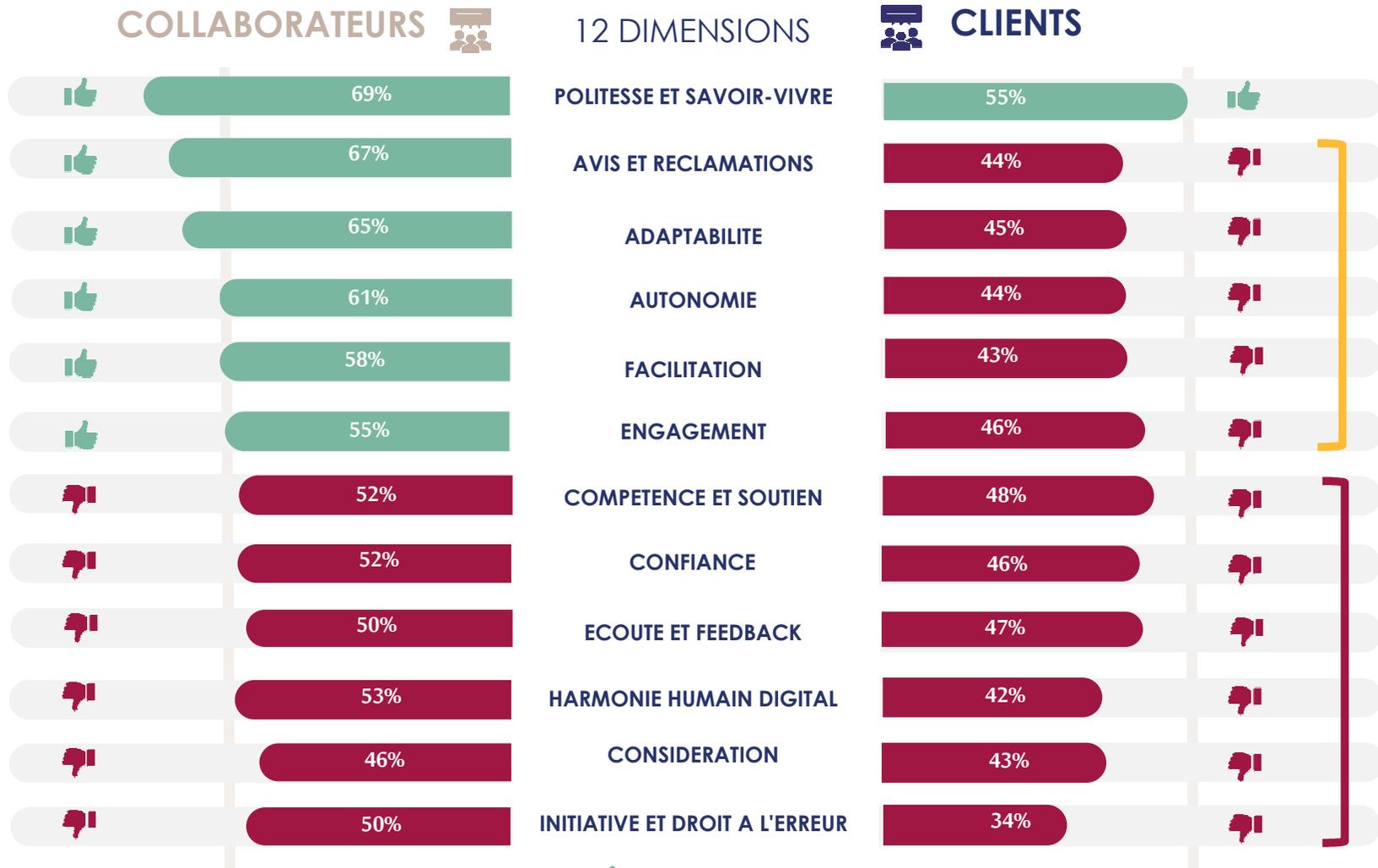
Notre vidéo explicative



<https://youtu.be/rjOmcFqzNxc>

Réponses 4 et 5 - Clients 8 secteurs – Collaborateurs 8 secteurs

● **BAROMÈTRE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS** | SYNTHÈSE DES 12 DIMENSIONS



SYMÉTRIE
Les collaborateurs comme les clients s'accordent sur ce point

ASYMÉTRIE
Les clients ont une meilleure perception que les collaborateurs.

SYMÉTRIE NÉGATIVE
Les collaborateurs comme les clients s'accordent sur ce point négatif

Taux d'accord > à 55% Taux d'accord < à 55%

Collaborateurs

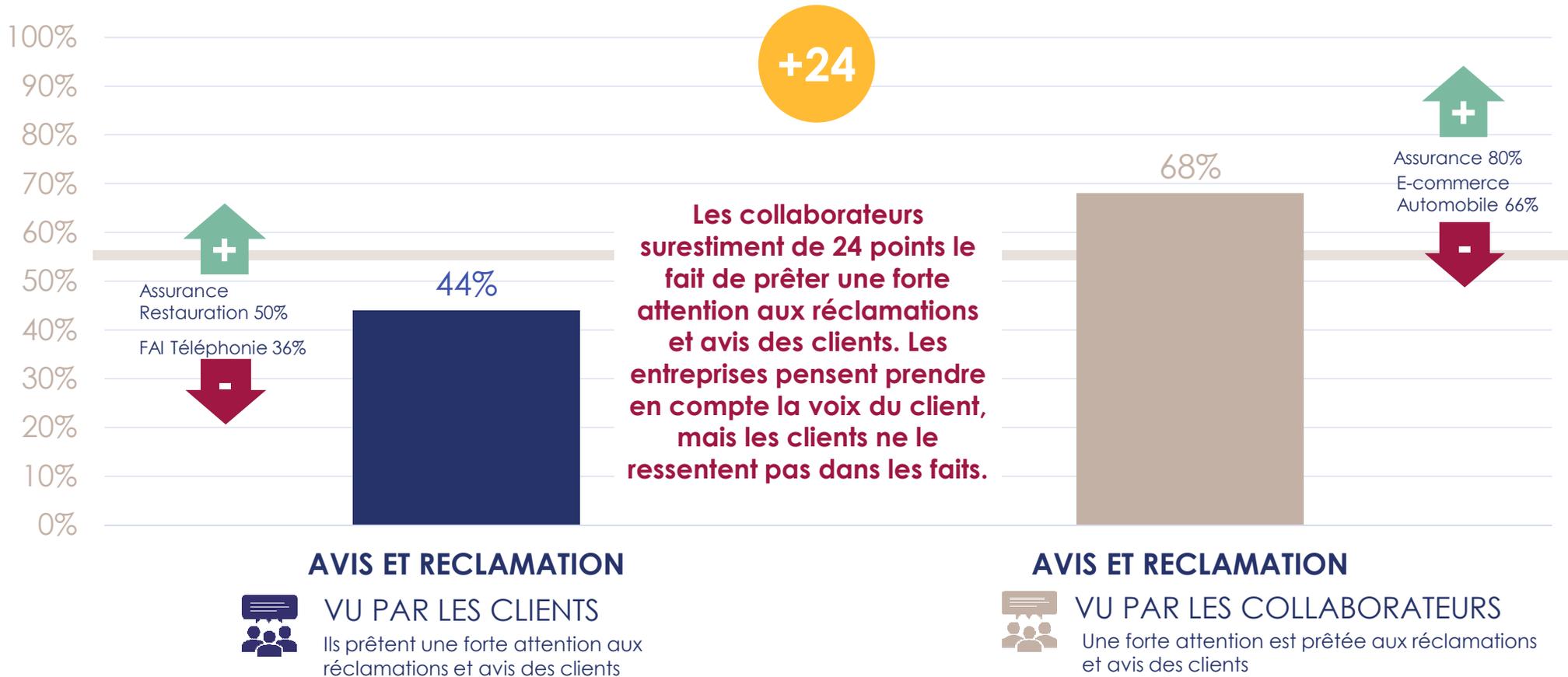


FOCUS SUR DEUX DIMENSIONS EN
FORTE ASYMÉTRIE



Clients

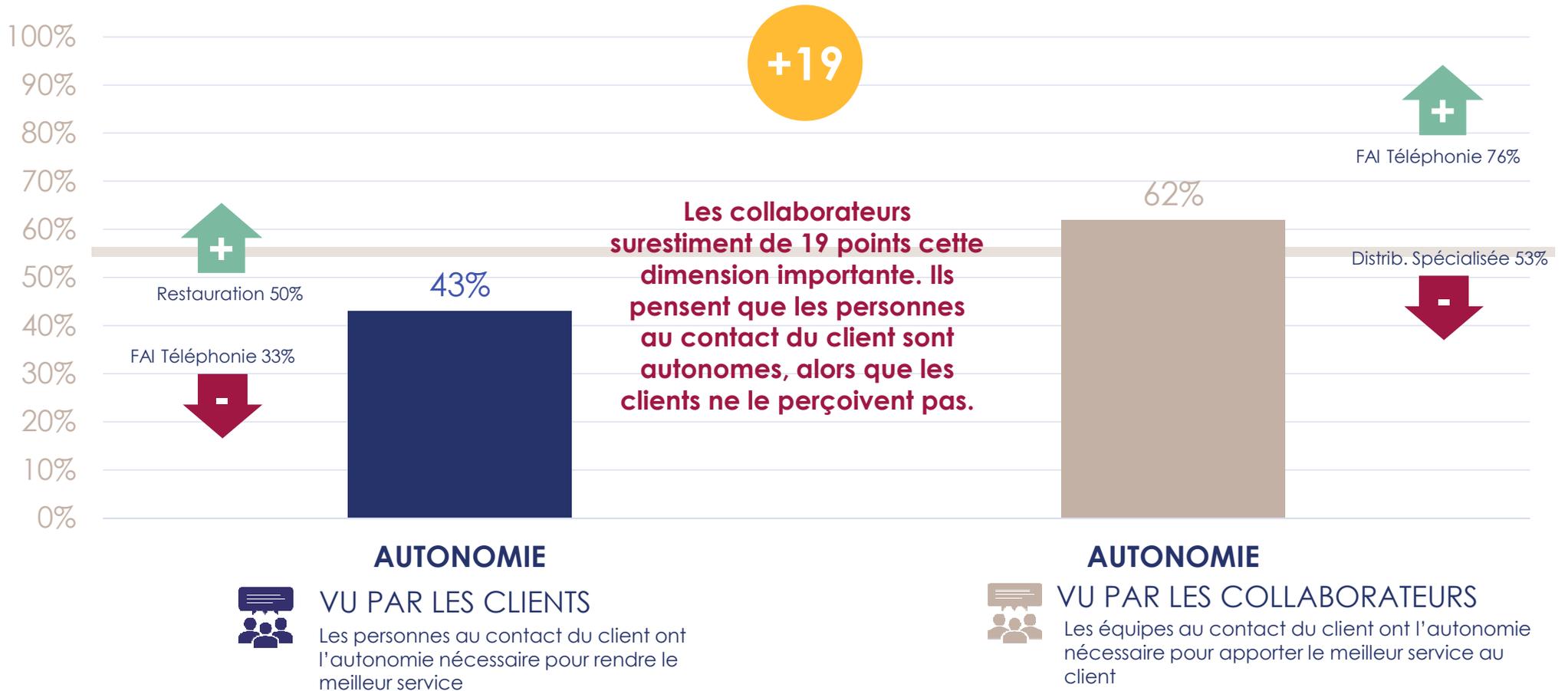
AVIS ET RECLAMATIONS : SURESTIMATION DE 24 POINTS



Taux d'accord % Réponses 4 et 5 - Clients tous secteurs - Ensemble des collaborateurs

Par convention, nous avons fixé un repère de taux d'accord minium acceptable à 55%

AUTONOMIE : SURESTIMATION DE 19 POINTS



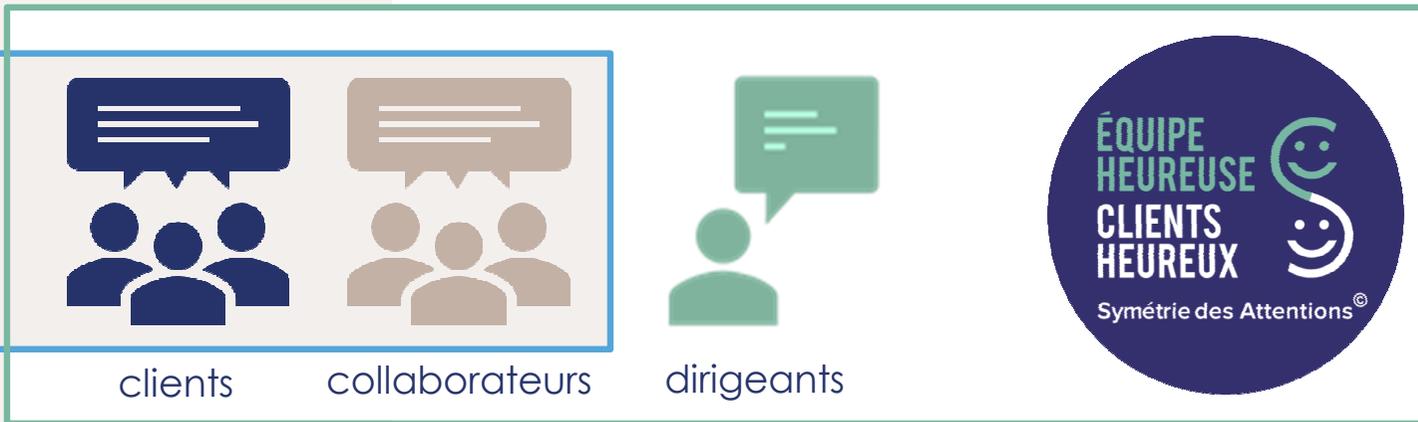
Taux d'accord % Réponses 4 et 5 - Clients tous secteurs - Ensemble des collaborateurs

Par convention, nous avons fixé un repère de taux d'accord minium acceptable à 55%



DU BAROMÈTRE NATIONAL AU LABEL... IL N'Y A QU'UN PAS

DU BAROMÈTRE NATIONAL AU LABEL...



Depuis 2014, le Baromètre mesure la Symétrie des Attentions en France sur 8 secteurs majeurs.

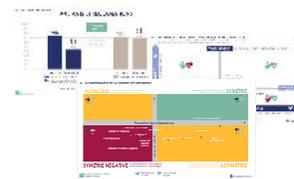
Ce Baromètre national vous permet d'accéder à :

- 1 étude France Expérience Clients
- 1 étude France Expérience Collaborateurs

Secteur	Expérience Clients	Expérience Collaborateurs
Alimentaire	35	32
Énergie	27	26
Équipement	26	25
Industrie	24	23
Logistique	20	18

Une satisfaction client très légèrement supérieure par les collaborateurs, ce qui est un bon signe pour l'avenir de l'entreprise.

Un Baromètre qui est désormais mesurable et déployable à l'échelle de votre entreprise !



Ce Baromètre vous permet d'obtenir :

- 1 Audit Expérience Clients
- 1 Audit Expérience Collaborateurs
- 1 Audit Dirigeant (Stratégie des Expériences)
- 1 Etude et cartographie Symétrie des Attentions
- 1 Benchmark Symétrie des Attentions
- Le Label « Equipe heureuse, Clients heureux » (en fonction des résultats)



CARRIÈRES

FAISONS
CONNAISSANCE

TRAVAILLONS
ENSEMBLE

PARTAGEONS NOTRE
VISION RH

NOS
ACTUALITÉS

NOS
OFFRES

02 OCT 2019

COFIDIS, PREMIÈRE ENTREPRISE LABELLISÉE « ÉQUIPE HEUREUSE, CLIENTS HEUREUX »

À l'occasion de son 13^e colloque annuel, l'Académie du Service a révélé que l'organisme de crédit est le premier lauréat du label « Équipe heureuse, clients heureux », qui valorise la mise en oeuvre de la Symétrie des Attentions. Ce concept montre le rapport étroit entre la relation d'une marque avec ses clients et celle des relations au



● LABEL EQUIPE HEUREUSE, CLIENTS HEUREUX

À qui le tour ?

Pour en savoir plus
et obtenir le Label
« Equipe heureuse,
Clients heureux »

[Symetriedesattentions.com](https://symetriedesattentions.com)



AVEZ-VOUS DES QUESTIONS?





LA SYMETRIE DES ATTENTIONS
CHEZ COFIDIS
10h00 – 10h20



CRÉATION DE DEUX MANIFESTES

Une démarche participative et collaborative :

Manifeste POUR UN MANAGEMENT PRESQUE PARFAIT

Si jadis on disait "à la mode" ça veut dire "à la mode" !!
Le mot "presque" est relatif de mode !!

Je suis manager chez Cofidis. On dit parfois leader, coach, ou entraîneur. Peu importe le mot. Ce que je sais, c'est que **c'est un vrai métier**. Exigeant. Passionnant. Et pas facile tous les jours. **Je n'ai pas de recette**. Je me trompe parfois, mais j'essaie de mettre en pratique au quotidien quelques convictions.

- D'abord, j'aime ce métier de manager parce que j'aime les autres. J'aime les relations vraies, simples, authentiques. Je fais tout pour que chacun puisse être lui-même. En commençant par moi !!
C'est pas facile qu'on fasse les parties de l'entreprise qui ont le plus de cœur et les cheveux au vent !!
- Je fais confiance à priori. Parce que c'est la base de tout. Je me sens créateur de confiance.
Même si parfois, c'est flippant.
- Mon métier, c'est de rendre possible. Pour faire ça, je partage les règles du jeu et le cadre avec mes équipes pour que chacun soit libre d'agir.
En fait, je fais que des choses qui sont à portée de main !!
- Je suis garant(e) du "pourquoi". Pour le "comment", je laisse faire. Je suis lâcher prior, encore du boulot !!
Cherme moi !!
- J'écoute beaucoup. C'est comme ça que j'apprends le plus !! Le manager qui fait tout, c'est fini !
- Je stimule l'audace en donnant le droit à l'essai et donc à l'erreur. Et on ne se trompe jamais, on s'améliore jamais sans plus !
- Je suis convaincu(e) que c'est l'exigence qui fait grandir. Que de l'exigence naît le plaisir. Et que le plaisir est le premier moteur de la performance.
- Je crois qu'un collaborateur heureux fait un client heureux. Et qu'un client heureux fait un actionnaire heureux.
Quand tout va bien !!
C'est pas évident !!
Entendez ou va plus loin et qui va !!
- Je crois que la victoire d'équipe est la plus belle et que l'intelligence collective est le meilleur médicament pour résoudre les irritants du quotidien. **Go!**
- Je crois qu'il faut savoir décider et savoir dire non. Et que le courage fait partie du job. Responsable, j'aime bien ce mot...
- Et dans tout ça, je fais attention à moi. Je me préserve. C'est pas grave de reconnaître ses limites ! Je priorise, je n'hésite pas à demander des coups de main.
- Et puis, prenons notre destin entre nos mains. Soyons le changement que nous voulons voir dans le monde. Eh, c'est pas de moi, c'est de nous.

Voilà, c'est un défi quotidien de faire vivre ces convictions. Je ne réussis pas tous les jours. Mais après tout, il n'y a pas besoin d'être parfait(e) pour commencer à faire quelque chose de bien.

ENSEMBLE
NOUS
ENGAGÉS
+ CONNEXTES

Le manifeste du collaborateur

TOUT N'EST PAS ROSE. IL Y A DES TRUCS QUE JE VEUX CHANGER. DES COMPORTEMENTS QUE JE NE VEUX PLUS VOIR. MAIS AU FINAL ...

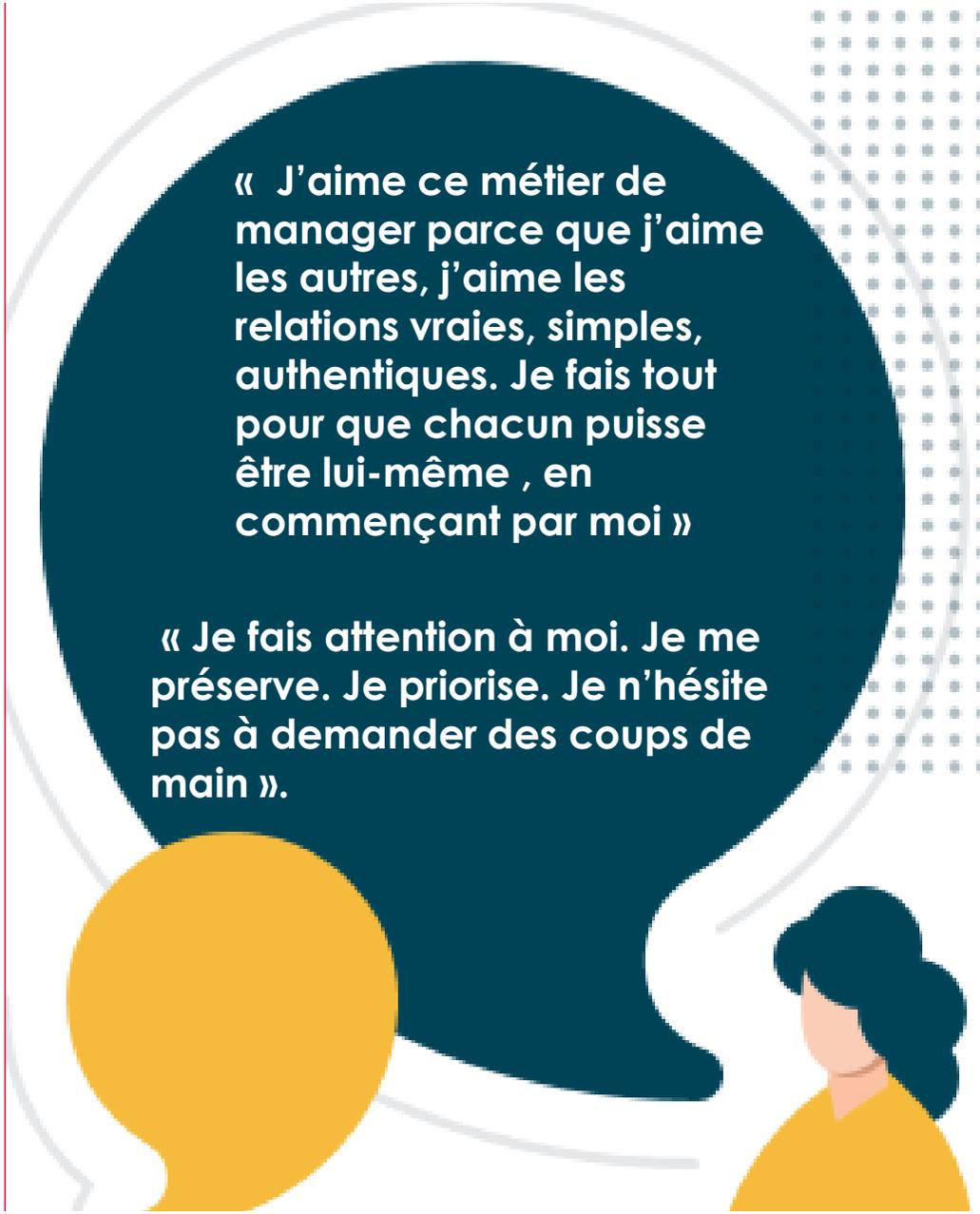
- Parce que j'ai le droit d'être moi-même. Nous partageons un super projet d'entreprise dans lequel chacun(e) peut espérer pleinement se réaliser. Sa dirigeance.
- Parce que je suis reconnu(e) et respecté(e). L'entreprise me reconnaît comme une personne, valorise mes succès et m'aide à progresser. Et si ça n'est pas le cas, je le dis !
- Parce que je fais un métier utile. Je suis fier(e) de rendre services à des milliers de personnes qui ont besoin de moi pour mener à bien leur projet, leur rêve ou leur fièvre à un accident de la vie. Même si nous pouvons encore nous améliorer.
- Parce que nous partageons le goût de la performance ! C'est dans notre ADN. Toujours à la recherche de l'avant.
- Parce que l'esprit d'équipe est plus fort que le chacun pour soi et que nous développons entre nous des relations vraies.
- Parce que j'ai le droit d'essayer. Prendre des risques, c'est permis.
- Parce que on sait travailler sérieusement sans se prendre au sérieux ! Et nous sommes aussi fiers des victoires.
- Parce que mon cadre de travail est juste au top !
- Parce que on sait travailler sérieusement sans se prendre au sérieux ! Et nous sommes aussi fiers des victoires.

J'adore ma boîte et je la fais bouger !

ET POUR FAIRE, COMME ON DIT CHEZ NOUS « LA MEILLEURE FAÇON DE PRÉDIRE L'AVENIR, C'EST DE LE CONSTRUIRE ».

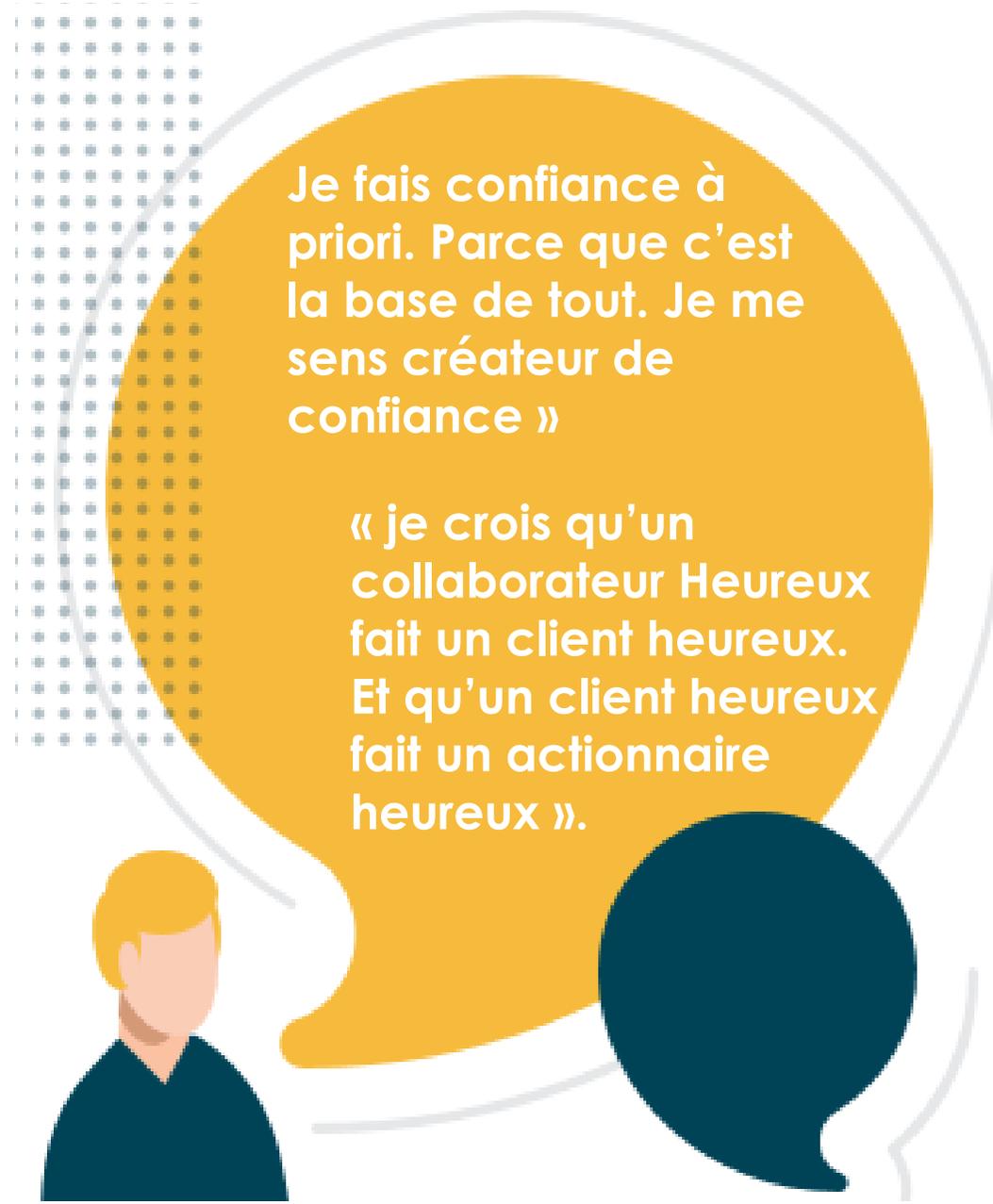
ENSEMBLE
NOUS
ENGAGÉS
+ CONNEXTES





« J'aime ce métier de manager parce que j'aime les autres, j'aime les relations vraies, simples, authentiques. Je fais tout pour que chacun puisse être lui-même , en commençant par moi »

« Je fais attention à moi. Je me préserve. Je priorise. Je n'hésite pas à demander des coups de main ».



Je fais confiance à priori. Parce que c'est la base de tout. Je me sens créateur de confiance »

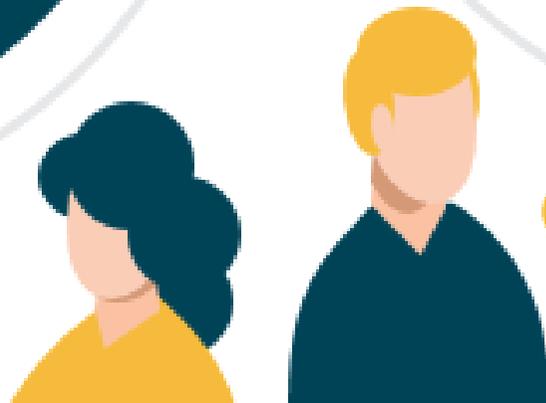
« je crois qu'un collaborateur Heureux fait un client heureux. Et qu'un client heureux fait un actionnaire heureux ».

« Parce que je suis reconnu et respecté. L'entreprise me reconnaît comme une personne, valorise mes atouts et m'aide à progresser. Et si ça n'est pas le cas, je le dis ! »

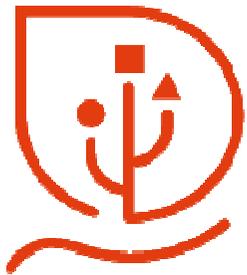
« Parce que je fais un métier utile. Je suis fier de rendre service à des millions de personnes qui ont besoin de nous pour mener à bien leur projet, leur rêve ou faire face à un accident de la vie. Même si nous pouvons encore nous améliorer

« Parce que j'ai le droit d'essayer . Prendre des risques, c'est permis »

« parce que mon cadre de travail est juste au top ! »



“ CHALLENGES SOLIDAIRES



FONDATION
 **boulangier**

Pendant la période de confinement, COFIDIS a offert 5 000 tablettes au profit de la fondation des Hôpitaux de Paris Hôpitaux de France.

6 challenges ont été proposées, dont une action qui a fortement marqué nos clients comme nos collaborateurs « **Offrez un sourire à nos clients** ».



FONDATION
Hôpitaux de Paris
Hôpitaux de France
Reconnue d'utilité publique

Les collaborateurs volontaires ont ainsi pu appeler des clients de + 65 ans « **juste pour prendre de leurs nouvelles** »,

120 collaborateurs, tant opérationnels que fonctionnels, ont échangés avec + de 600 clients.



Verbatims clients suite à nos appels :

**« J'ai eu peur quand j'ai entendu Cofidis !
C'est assez exceptionnel votre appel »**

**« Ça aurait été logique que ce soit le
milieu médical qui m'appelle, donc
j'apprécie doublement votre appel »**

**«Qu'est ce que cela m'a fait plaisir votre
appel ! J'en reviens pas... surtout prenez
soin de vous et de votre famille »**

**« Merci de prendre de mes nouvelles ,
n'hésitez pas à me rappeler »**

**« Vous êtes adorable ! Vous avez égayé
ma journée ! Je me permets de vous faire
un bisou »**

« Je vous remercie de tout mon cœur ».

comm-interne
27 avril, 15:59

#challengesolidaire3 : Offrez un sourire à nos clients.

Nous vous proposons pour le 3ème challenge solidaire de contacter nos clients de + 65 ans pour leur apporter un rayon de soleil dans leur journée.

**COFIDIS FRANCE S'ENGAGE
DANS LE PROGRAMME
« UN MONDE DE LIENS »
LANCÉ PAR LA FONDATION
BOULANGER ET LA
FONDATION DES HÔPITAUX**

Gardons le liens avec les personnes isolées
Parce que Cofidis fait la différence, nous vous proposons de contacter nos clients les plus âgés et de partager un moment bienveillant avec eux.

APPELS AUX CLIENTS
OUVERT À TOUS : FONCTIONNELS ET OPÉRATIONNELS

#challengesolidaire3

to **Connectés entre nous**  ...
April 29 · 
[#challengesolidaire3](#)
Très beaux échanges avec des personnes qui restent très positives malgré le confinement.
Elles ont été agréablement surprises de l'appel mais en même temps ce sont très facilement confiées.
Je vous avoue je ne m'attendais pas à ce que ça me fasse autant de bien également. ❤️
Beaucoup d'émotions, ça me rebooste encore plus.
Merci pour cette belle initiative 🥰.

  You and 19 other  **Connectés entre nous** 
 April 30 · 
 Like [#challengesolidaire3](#)
Une très belle expérience !! Riche en émotions !! Je ne peux qu'encourager mes collègues à participer au challenge — 🥰 feeling wonderful.
  You and 18 others

to **Connectés entre nous**  ...  Share
May 5 · 
[#challengesolidaire3](#)
les clients sont ravis de notre démarche et moi je le suis tout autant de pouvoir partager un peu de mon temps pour "juste" prendre des nouvelles !
Un moment de convivialité, de partage tout simplement formidable, le client discute, raconte son histoire et se confie parfois...avec ce verbatim qui revient à chaque conversation " c'est gentil de m'appeler ! ".
Je ne peux que vous encourager à vivre ce moment de solidarité !
Portez vous bien 🥰!
  28
 Like  Comment  Share

Le retour de nos collaborateurs l'est tout autant :

« Les clients sont ravis de cet appel et se livrent assez rapidement sur leur situation et comment ils le vivent. Ils nous remercient tous et disent que l'appel leur fait très plaisir.

*Très belle expérience. C'est top !
Merci à Cofidis de nous permettre de se sentir utile pour les autres ».*



“ LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS
— MESURÉE À TOUT MOMENT

→ Chez nos **Clients**

→ Chez nos **Collaborateurs**



L'expérience client

- **Enquête annuelle Client Groupe** (tout pays)
- **Mesure de la satisfaction client au travers d'un baromètre mensuel par direction**
- **Des enquêtes à chaud** réalisées auprès de nos clients après chaque contact
- **Pilotage de l'entreprise par l'expérience client** : réalisation d' **interviews clients** mais aussi de **collaborateurs** , analyse de Verbatims, pour **améliorer les parcours clients** ...
- **Une Reconnaissance par nos clients & études mystères : dans le top 10 des entreprises les plus titrées !**



Source Thierry Spencer



Elu Service Client de l'Année pour la 8^e fois !



L'expérience collaborateurs



81%* Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler.

82%* Je suis fier (fière) de nos réalisations.

86%* Nos locaux et nos équipements contribuent à créer un cadre de travail agréable.

88%* Dans cette entreprise, l'ambiance est conviviale.



- Baromètre social depuis 1987
- Enquête Great Place to Work
- Mise en place régulière de Groupes de travail spécifique (exemple chantiers suite résultats GPTW)
- Enquête collaborateurs « spéciale confinement » ,
- Utilisation de l'outil workplace pour communiquer et inter agir



“ LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS MESURÉE À TOUT MOMENT :

- En synthèse , quelques enseignements de la mesure de la symétrie des attentions au travers du Label :
« équipe heureuse, clients heureux »
Chez Cofidis France



Enseignements CLES label symétrie des attentions



AUDIT COLLABORATEURS



693 collaborateurs répondants (55,2% des collaborateurs interrogés)

AUDIT CLIENTS



632 clients répondants (6,5% des clients interrogés)

Recueil réalisé en ligne pour l'ensemble des audits.

Analyse des données réalisée par l'institut d'études marketing indépendant



2134 panélistes ont été interrogés à cette occasion.



LES COLLABORATEURS RECOMMANDENT COFIDIS !



RECOMMANDATION



VU PAR LES COLLABORATEURS

Je suis prêt à recommander mon entreprise à un proche pour y travailler

Taux d'accord % Réponses 4 et 5 - Clients tous secteurs - Ensemble des collaborateurs

ENSEIGNEMENTS LABEL SYMÉTRIE DES ATTENTIONS CHEZ COFIDIS

Quelques enseignements clés, confirmés par le Label

- **UNE SOURCE DE MOTIVATION : LA SATISFACTION DES CLIENTS**
 - ✓ Les clients sont globalement satisfaits et sur de nombreux items, ils ont majoritairement une meilleure perception que les collaborateurs.
- **UN SOCLE POUR LA SYMETRIE DES ATTENTIONS : LES CONDITIONS DE TRAVAIL.**
 - ✓ Globalement, les collaborateurs ont un cadre de travail et des outils qui favorisent leur bien-être, ressenti par les clients.
- **UN POINT D'APPUI MAJEUR : L'ENGAGEMENT ET LA RECOMMANDATION.**
 - ✓ L'engagement des collaborateurs est reconnu par les clients, les collaborateurs ont confiance dans la direction de l'entreprise et sont prêts à recommander Cofidis (près de 80%).
- **UNE GRANDE FORCE : ADAPTABILITÉ ET PRISE EN COMPTE DE LA VOIX DU CLIENT.**
 - ✓ Deux axes témoins d'une forte orientation clients et d'une grande proximité avec leurs attentes. Les collaborateurs savent ce que signifie satisfaire un client.



AVEZ-VOUS DES QUESTIONS?



● NOUS CONTACTER



ACADEMIE DU
SERVICE

www.academieduservice.com
www.symetriedesattentions.com

 87 Boulevard Haussmann - 75008 Paris

 01 80 05 18 04

 contact@academieduservice.com

 @AcademieService

 Académie du Service

 Académie du Service