

PARTENARIAT



Xavier Querat-Hement

Directeur de la Qualité du Groupe La Poste
Président de l'association Esprit de Service France
Membre de la Commission Nationale des Services



Vous avez lancé l'association Esprit de Service France le 10 décembre 2014. Quelle a été la genèse de ce projet ?

En 2013, nous avons créé au sein de l'ANVIE - Association Nationale de Valorisation Interdisciplinaire de la recherche en sciences humaines et sociales auprès des Entreprises - le club « Esprit de Service & Innovation managériale ». Une quinzaine de grands groupes de services, représentés par près de cinquante personnes, nous y ont rejoints. En deux années, nous avons rédigé un référentiel du management de l'Esprit de Service et une grille d'auto-évaluation. Nous avons également organisé quatre grandes conventions qui ont réuni entre 100 et 150 personnes à chaque fois.

La création de l'association nationale Esprit de Service France vient de la volonté collective des membres du club « Esprit de Service & Innovation managériale » de protéger et valoriser le référentiel de management élaboré en commun et d'ouvrir plus largement les échanges sur le modèle de management que constitue la démarche Esprit de Service.

Comment l'association est-elle organisée ?

Aujourd'hui, près de trente grandes entreprises de services (de tous secteurs d'activité), institutions (SGMAP, CRT Île-de-France) ou écoles (ESSEC Business School et Institut Paul BOCUSE) ont rejoint l'association en tant que membres fondateurs un mois après sa création effective. Un petit noyau de prestataires spécialisés dans le management de l'expérience ont été accueillis - et voulus par les membres - au sein des membres fondateurs pour nous accompagner dans la valorisation et le développement de l'Esprit de Service comme levier de compétitivité des entreprises. Parmi ces quelques grands experts de l'expérience client figure bien entendu Extens Consulting.

Les membres fondateurs sont réunis au sein de l'Assemblée constituante et animés par un bureau. Ils sont chargés du développement de l'action au travers de commissions de travail qui portent des projets : rédaction du label Esprit de Service France, organisation de conventions, animation d'ateliers de co-développement autour de l'expérience client, etc.

Pour assurer la promotion de ses activités, Esprit de Service France publiera en avril 2015 un site web qui servira de plateforme de valorisation des bonnes pratiques de membres ainsi que de lieu de partage. Cette

activité de communication est également relayée sur les réseaux sociaux avec un compte Twitter déjà actif (@EspritdeService) et bientôt un groupe LinkedIn.

Comment voyez-vous l'apport d'Extens Consulting au sein de l'Association ?

La démarche d'Extens Consulting est au cœur du modèle de management Esprit de Service. Ce dernier est fondé sur le concept de la chaîne de service selon lequel la qualité de l'expérience client est directement liée à la qualité de l'expérience collaborateur.

Les travaux d'Extens Consulting sur le C2ES (Customer Employee Easy Score) sont ainsi une contribution de premier ordre aux réflexions de l'association Esprit de Service France.

Les recherches développées par Extens Consulting se présentent également comme des éléments forts à mettre en avant tant sur le site Internet de l'association que lors des conventions que nous organiserons, avec l'appui de l'équipe d'Extens Consulting.

Quel rôle l'association va-t-elle jouer pour renforcer le sens du service auprès des grandes entreprises françaises ?

L'ambition est d'offrir un apport concret et opérationnel. Tout d'abord, l'association se présente comme une plateforme privilégiée de benchmarking entre ses membres. Des ateliers de co-développement sont organisés entre membres pour traiter collectivement la problématique de management de l'expérience client de l'un d'entre eux et apporter des solutions concrètes. Bien sûr, il y a les événements : nos propres conventions comme celles auxquelles les membres de l'association participent.

Par ailleurs, il y a la création d'un document de référence avec l'AFNOR (Association Française de Normalisation). Normalisation qui inscrira le modèle de management Esprit de Service au sein du catalogue AFNOR aux côtés des normes de management. En plus de ce texte de référence, un Label Esprit de Service va être élaboré en 2015 avec AFNOR Certification. Cela permettra aux entreprises de se positionner et d'élaborer des plans d'actions pour développer l'Esprit de Service au cœur de leur organisation. Pour accompagner les entreprises dans l'appropriation du modèle Esprit de Service, l'association a commencé à développer des modules de formation avec AFNOR Compétences. Les premiers modules seront délivrés en juin 2015. De nouveaux modules - notamment à destination des personnes devant évaluer le niveau d'attribution du label - seront développés d'ici début 2016.

EXTENS CONSULTING, MEMBRE FONDATEUR DE L'ASSOCIATION ESPRIT DE SERVICE FRANCE

Le récent développement d'une méthodologie sur l'amélioration de l'expérience client et collaborateur par la Facilité ainsi que le partage de convictions communes ont réuni Extens Consulting, cabinet de conseil en Relation Client, et l'association Esprit de Service France.

La création de l'association Esprit de Service France vient répondre à l'intérêt que suscite la démarche Esprit de Service et la volonté de nombreux acteurs de participer à la mobilisation nécessaire face aux enjeux auxquels sont confrontés les marchés et les organisations, privées comme publiques.

Comment voyez-vous l'Esprit de Service ?

Dans un contexte où la relation devient le levier majeur de différenciation, l'Esprit de Service constitue un modèle de management de la relation de service dans toutes ses dimensions - avec le client, entre managers et collaborateurs, entre services - fondé sur la symétrie des attentions, l'écoute des parties prenantes et la co-construction.

L'Esprit de Service développe une approche globale de l'expérience clients et collaborateurs, améliorée en continu par l'innovation et le design de service, pour répondre aux usages et fonctionnalités attendues dans le cadre général des moments de vie et des parcours clients. Il repose sur un pilotage intégré de la chaîne de valeur du service, mesurant les mêmes dimensions dans les relations internes et externes (simplification, personnalisation, considération, satisfaction, recommandation, fidélisation, engagement, etc.) et leur impact sur la performance.

L'Esprit de Service s'appuie sur la traduction opérationnelle des valeurs de l'entreprise dans un ensemble d'attitudes, de compétences et de comportements clés. Levier privilégié d'alignement stratégique et de développement de la confiance et de la coopération entre toutes les parties prenantes, l'Esprit de Service permet de construire durablement une Relation Client différenciante, fondée sur le leadership, le professionnalisme et l'engagement des équipes.

Quelles sont les prochaines étapes pour l'association Esprit de Service France ?

Le programme de travail sur l'élaboration du texte de référence avec l'AFNOR sur la normalisation et le label « Esprit de Service France » sera lancé le 31 mars 2015 au siège du Groupe la Poste. Cela nous conduira jusqu'à l'automne pour une publication avant la fin 2015.

Parmi les prochains rendez-vous, nous avons la publication de notre site internet en avril 2015.

Nous avons également programmé un séminaire qui se tiendra chez l'un de nos membres fondateurs le 29 mai 2015 à Ecully, dans les locaux de l'institut Paul BOCUSE. Nous allons notamment travailler sur le programme de formation offert par le nouveau Laboratoire du Service qu'ouvrira l'Institut en septembre 2015.

Enfin, notre première grande convention aura lieu la journée du 5 mai 2015 dans l'auditorium du Groupe La Poste. Nous la préparons avec l'équipe d'Extens Consulting !