

Le lundi 3 octobre l'AFRC a dévoilé les lauréats des Palmes de la Relation Client 2022





Conçues et organisées par l'AFRC, les Palmes de la Relation Client, plus grand événement français dédié à l'Expérience Client, récompensent les organisations les plus innovantes en matière de stratégie client et distinguent, chaque année, une personnalité d'exception au service de l'excellence de la Relation et de l'Expérience Client ainsi que la startup de l'année.

5 Palmes ont été remises au Théâtre de Paris. Le public a voté, en live, pour les lauréats de la Palme Directeur Client de l'année et pour la Palme Jeune Pousse.

Cette 15ème édition a eu comme fil conducteur : **QUEL FUTUR ?** Les professionnels de la relation et de l'expérience client ont pu se confronter à de nouveaux environnements qui facilitent l'émergence et offrent de nouvelles perspectives.

LE PALMARÈS 2022

PALME EXPÉRIENCE CLIENT	PALME EXPERIÉCE COLLABORATEUR	PALME EXPÉRIENCE CITOYEN
 <p>La Banque Postale innove en matière de Relation Client en s'appuyant sur le 100% made in France.</p>	 <p>Les collaborateurs au cœur de la magie !</p>	 <p>Mes aides Pôle Emploi</p>

PALME JEUNE POUSSE	PALME DIRECTEUR CLIENT DE L'ANNÉE
	 <p>Dominique RUSSO Directeur Expérience Sociétaires et Clients – Macif</p>

● PALME EXPÉRIENCE CLIENT

Lauréat : La Banque Postale

La Banque Postale innove en matière de Relation Client en s'appuyant sur le 100% made in France.

En complément des 7300 bureaux de poste, elle s'appuie sur 22 services Relation client qui gèrent les canaux à distance : le téléphone - l'email - les réseaux sociaux et bientôt le tchat et la visioconférence. Ses 3 000 conseillers sont basés en France métropolitaine et dans les territoires d'outre-mer. Ils accompagnent l'ensemble de ses clients, des plus fragiles aux clientèles patrimoniales. Banque citoyenne, la certification « Marque de Garantie AFRC Relation Client 100% France » récompense l'engagement durable, financier et social de La Banque Postale au service de l'économie française.

Afin d'atteindre son objectif, la Direction des Services Relation Client de La Banque Postale met en place, depuis 18 mois, un programme de transformation en s'appuyant, entre autres, sur l'innovation.

Par exemple, « Lucy », le callbot de La Banque Postale, vient de recevoir le Trophée Or aux CX Awards 2022 dans la catégorie selfcare et chatbot. C'est le premier callbot français qui traite des motifs de consultation bancaire. Cette innovation est le fruit d'un partenariat avec Zaion éditeur français d'IA conversationnelle et émotionnelle.

Ainsi, l'innovation et le « Made in France » sont deux leviers pour fidéliser et conquérir de nouveaux clients.

2e Lauréat : Macif pour son initiative « **Avatar Langue des Signes Française (LSF)** »

3e Lauréat : EDF pour son initiative « **CRC Lab' - Simplification et responsabilisation** »

● **PALME EXPÉRIENCE COLLABORATEUR**

Lauréat : Disneyland Paris

Les collaborateurs au cœur de la magie !

Il y a maintenant 3 ans, Disneyland Paris a initié un projet stratégique majeur : passer d'un Centre d'appel à un Centre de Relation Client Omnicanal.

L'objectif de leur projet étant d'aligner leur organisation, leurs métiers et leurs outils aux besoins de la Relation Client de demain. Les salariés ont été impliqués aux différentes étapes de cette transformation pour redéfinir les missions, adapter l'organisation, redéfinir les contours de leurs emplois afin d'avoir plus d'autonomie, implanter de nouveaux outils orientés utilisateurs, instaurer de nouvelles modalités opérationnelles et développer une nouvelle image de marque interne en choisissant un nouveau nom et un nouveau logo.

De plus, et afin de mettre les talents de chacun au centre de l'Expérience Consommateur, l'ensemble des postes ont été redéfinis ainsi que les parcours d'évolution et l'approche formation. Un nouveau logiciel de gestion de la Relation Client a également été mis en place permettant de mieux connaître chaque client et de traiter l'ensemble de ses demandes pour une expérience personnalisée. Le Centre de Relation Client poursuivra son évolution en continuant d'écouter et d'apprendre de ses clients et de ses collaborateurs pour offrir une expérience toujours plus exceptionnelle dans le futur.

2e Lauréat : O2 Care Services pour son initiative « **Harmoniser les expériences collaborateurs et clients** »

3e Lauréat : EDF pour son initiative « **Améliorer la satisfaction et l'engagement de nos collaborateurs avec « Synergies » et « Bien dans mes Baskets »** ».

PALME EXPÉRIENCE CITOYEN

Lauréat : Pôle Emploi

Mes aides Pôle Emploi

7 millions de personnes en âge de travailler rencontrent des problèmes de mobilité. Au mois de juin 2021, la Ministre déléguée à l'insertion du gouvernement de Jean Castex : Madame Brigitte Klinkert, a offert à Pôle Emploi l'opportunité de créer une plateforme nouvelle pour rendre visibles et accessibles l'ensemble des aides financières, pédagogiques et matérielles pour chercher, trouver et conserver son emploi.

Le site internet Mes aides Pôle Emploi voit le jour, co-construit avec ses futurs utilisateurs : demandeurs d'emploi, personnes en insertion et conseillers en insertion professionnelle.

Le service a 2 missions : Référencer et cartographier l'ensemble des aides disponibles pour améliorer la mobilité des demandeurs d'emploi et rendre visibles de manière accessible, personnalisée et territorialisée les aides disponibles à chaque utilisateur.

Le site comporte aujourd'hui 1 785 solutions référencées, crée avec une stratégie SEO impactante permettant de répondre directement aux requêtes des utilisateurs et des emails personnalisés pour présenter directement en un mail les aides disponibles.

La prochaine étape consiste en une recherche d'offres géolocalisées présentées par solutions de mobilité disponibles, temps et coûts de trajets prenant en compte les aides à la mobilité.

Depuis son lancement en février 2022, le site a obtenu plus de 500 000 visiteurs et une moyenne de 2 min et 3 clics pour trouver une aide.

2e Lauréat : Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Provence-Alpes-Côte d'Azur pour son initiative « **Projet 1er accueil : création d'un centre de contacts pour les (futurs) artisans de Provence-Alpes-Côte d'Azur** »

3e Lauréat – Keolis pour son initiative « **L'offre de formation sur la mobilité inclusive du Groupe Keolis : une démarche d'accessibilité universelle à vision 360** »

PALME DIRECTEUR CLIENT DE L'ANNÉE

LAUREAT : Dominique Russo, Directeur Expérience Sociétaires et Clients – Macif

Dominique Russo a commencé son parcours professionnel à la Macif en 1985 en tant que conseiller en agence.

" *L'expérience client c'est d'abord aimer ses clients, ses sociétaires, faire preuve d'empathie et d'humilité. La confiance, la sincérité et l'authenticité doivent guider nos actions* "

Une philosophie que Dominique Russo met en pratique au sein de la mutuelle d'assurance MACIF qui place au cœur de sa stratégie l'écoute de ses sociétaires et collaborateurs.

En 2015, il est nommé directeur régional avant de créer 2 ans plus tard la direction de la transformation. C'est en janvier 2020 que Dominique Russo prend la responsabilité de l'expérience sociétaires et clients de la MACIF pour contribuer à l'ambition du plan stratégique 2021-2023 "Ma Préférence"

" Notre modèle mutualiste sert une noble cause qui consiste à accompagner et protéger nos sociétaires tout au long de leur vie, à partir d'une relation de confiance basée sur l'engagement de nos équipes et représentants de sociétaires."

Macif a été reconnue « marque préférée des français » dans la catégorie assurances (OpinionWay) et, fortement attachée à son ancrage territorial, bénéficie de la certification AFRC – Relation Client France.

2^{ème} lauréat : Isabelle Kupecek, Directrice Relation Client - Leroy Merlin France

« Je suis tombée dans la relation client par hasard. C'est un choc des cultures quand on vient du marketing. C'est un monde varié et humain qui me semble l'un des cœurs du réacteurs. Être au plus près du client, c'est passionnant, c'est ce qui m'anime chaque jour dans nos métiers »

Directrice Relation & Expérience Client de Leroy Merlin depuis 2020, Isabelle Kupecek gère ce qu'elle appelle une « usine ». Son rôle à ce poste : maintenir et optimiser l'efficacité de l'organisation et accélérer sur l'excellence opérationnelle et l'amélioration continue. Elle est également chargée d'engager de grosses transformations sur le métier.

Une autre conviction pour Isabelle Kupecek et Leroy Merlin : garder la relation client 100% localisée en France. Leroy Merlin a tout naturellement obtenu la marque de garantie AFRC Relation Client France.

Pendant 18 mois, elle met également en place un programme expérience client en co-construction avec les équipes des magasins, du siège, les clients, mais aussi les partenaires. L'objectif est d'adopter une vision des points remarquables de l'expérience client (ce que nous voulons faire vivre à nos Habitants (Clients) dans les 5 ans à venir) avec les 26 000 collaborateurs de l'enseigne.

« C'est travailler avec cette équipe et les autres collaborateurs qui font la relation client d'aujourd'hui et de demain qui me motive chaque jour. »

3^{ème} lauréat : Anne-Christelle Vogler, Directeur Général Adjoint, en charge des Initiatives de Croissance et de l'Expérience Client – HOMESERVE FRANCE

Évoluant depuis plus de 14 ans dans la Relation Client, Anne-Christelle Vogler définit l'Expérience Client au prisme de deux engagements forts : simplicité et authenticité. Arrivée chez HomeServe en 2019 en qualité de Directeur Client et Opérations, Anne-Christelle a opéré un plan de transformation majeur baptisé CARE reposant sur la symétrie des attentions entre collaborateurs, clients et artisans. Cette évolution de l'expérience client a donné naissance à de nombreux projets structurants pour HomeServe : développement de l'omnicanalité, nouveaux parcours pour une expérience enrichie, animation d'un réseau national d'artisans, application d'une nouvelle stratégie pour le CRM et la Data. Il en résulte une organisation simplifiée et un management par la confiance qui favorisent l'autonomie et la montée en compétences des talents. « Ce projet piloté de manière horizontale a permis de révéler des talents issus de l'équipe relation client. (...) Je suis très fière d'avoir contribué à leur évolution et épanouissement au sein de HomeServe." Désormais, Anne-Christelle Vogler occupe le poste de Directeur Général Adjoint, en charge des Initiatives de

Croissance et de l'Expérience Client chez Homeserve : une nouvelle casquette où elle travaille à la fois sur les nouvelles offres de la marque, développées en mode start-up, les initiatives au service d'une expérience client complète et enrichie, en collaboration avec les équipes expérience client 360 et data et s'occupe également de la communication marque et corporate.

PALME JEUNE POUSSE

LAUREAT : POTIONS

Potions est le premier acteur du marché capable de personnaliser les parcours d'achat en ligne sans utiliser de cookies.

Grâce à sa technologie unique, la startup est une alternative d'avenir pour les e-commerçants confrontés à la fin annoncée des cookies.

En plus de respecter la vie privée des internautes, cette innovation en matière de personnalisation a l'avantage d'être extrêmement performante techniquement (accélération des sites), et de générer jusqu'à +25% de revenu par utilisateur pour les e-commerçants qui l'utilisent.

En seulement 2 ans de commercialisation, une soixantaine de clients ont été séduits, parmi lesquels des acteurs clés du e-commerce comme Alltricks (groupe Décathlon), Wonderbox, Jacadi, Le Slip Français...

Finaliste : Vocads

La plateforme no-code qui réinvente l'expérience utilisateur grâce à la voix.

Finaliste : Wilkins Avenue AR

Wilkins Avenue AR met le metaverse au service des marques de Retail : des expériences uniques, en boutique ou en livestream, grâce à du contenu 3D qui se superpose au monde réel.

A propos de l'AFRC

Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client est une communauté de professionnels qui rythme la transformation des entreprises et de l'économie par l'Expérience Client et Collaborateur. Elle compte plus de 3500 membres et 250 entreprises issues de 22 secteurs d'activités.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur afrc.org

Contact presse : Bérénice CARRILLO | Tél. +33 9 73 01 11 52 | Mail. berenice.carrillo@afrc.org

Avec le soutien de

diabolocom servicenow talkdesk

