



Embargo 18h
L'AFRC remet ce soir
les Palmes de la Relation Client 2018

Plus grand événement français dédié à l'Expérience Client, les Palmes de la Relation Client récompensent les organisations les plus innovantes en matière de stratégie et mettent en lumière celles et ceux qui s'engagent avec succès dans la transformation des organisations autour de l'Expérience Client et Collaborateur.

Six Palmes seront remises ce soir au Théâtre de Paris, avec comme fil rouge la recherche de Sens et de valeurs. Pour la première fois cette année, un acteur public recevra La Palme de l'Expérience Citoyen !

LE PALMARES 2018:

<p>Palme Expérience Citoyen</p>  <p>Le Havre Communauté De l'Agglomération Havraise</p>	<p>Palme du Directeur Client de l'année</p>  <p>Maud Bailly Chief Digital Officer AccorHotels</p>	<p>Palme Expérience Client</p>  <p>Les cinémas Gaumont Pathé</p>
<p>Palme Jeune pousse <i>3 startups finalistes soumises au vote du public</i></p> <p>*Facil'iti, la solution d'accessibilité numérique !</p> <p>* Live Journey, la visualisation dynamique des parcours client et des produits !</p> <p>* Q°emotion, l'analyse des émotions des clients à partir de leurs avis !</p>	<p>Palme Expérience Collaborateur</p>  <p>Chronopost</p>	<p>Palme Esprit de Service</p>  <p>Euler Hermes</p>



Maud Bailly, CDO AccorHotels, Palme du Directeur Client de l'année
Le Havre (CODAH - Communauté De L'Agglomération Havraise), Palme Expérience Citoyen
Les cinémas Gaumont Pathé, Palme de l'Expérience Client
Chronopost, Palme de l'Expérience Collaborateur
Euler Hermes, Palme Esprit de Service
Trois start-up finalistes soumises au vote du public ce soir, pour la Palme Jeune Pousse :
Facil'iti, Live Journey, Q°emotion



PALME DU DIRECTEUR CLIENT DE L'ANNEE **Maud Bailly : Chief Digital Officer (CDO) AccorHotels**

Persévérante et empathique ! Maud Bailly, 39 ans, a initié et déployé en dix-huit mois, **la stratégie « imPACT » de transformation digitale et culturelle d'AccorHotels**. Toujours au service de l'amélioration de l'Expérience Client, Maud Bailly a réussi à faire entrer AccorHotels dans l'ère de « **l'Hospitalité Augmentée** », avec la volonté de développer un écosystème unique de services personnalisés (conciergerie, ventes privilèges, concerts, événements sportifs...) qui permettent aux clients de vivre une expérience toujours plus riche et diversifiée. Maud Bailly a également déployé l'outil digital **A.C.D.C. (Accor Customer Digital Card)**, qui permet à l'ensemble des établissements du groupe dans le monde, de partager les préférences des clients (lits, oreillers, air conditionné, étage, nourriture, activités sportives, hobbies...) et de leur offrir de petites attentions particulières (mise à disposition du journal favori, clin d'œil pour un anniversaire...). Un outil unique pour une hospitalité intelligente et sur-mesure !

Formée à l'ENA, Maud Bailly a débuté sa carrière en 2007 à l'Inspection générale des finances. En 2011, elle intègre la SNCF pour diriger la gare Paris Montparnasse avec la volonté de faire des gares des lieux de vie pour enchanter l'expérience voyageur (on lui doit notamment les pianos et les concerts dans les halls), puis, devient directrice des trains en charge de l'animation et de la transformation du métier de contrôleur et d'agents d'escale. En 2015, elle rejoint le Cabinet du Premier ministre en tant que Chef du pôle économique, en charge des affaires budgétaires, fiscales, industrielles et numériques.

les cinémas
GAUMONT PATHÉ!

PALME DE L'EXPÉRIENCE CLIENT : Les cinémas Gaumont Pathé

Alors que l'offre de cinéma cesse de s'étendre (VOD, SVO, Netflix, Amazon Prime Video...), Gaumont Pathé invite désormais les clients à vivre une expérience intense, forte et immersive, dans de beaux cinémas design, offrant les meilleures technologies de son et d'image. Gaumont Pathé s'est engagé fin 2017 à améliorer l'Expérience client avec la mise en place, en moins d'un an, d'un nouveau CRM, qui

CONTACT PRESSE AFRC

AGENCE SK RELATIONS PRESSE - SONIA KHATCHADOURIAN

TEL : 06 68 65 03 36 - SONIAK@SKRELATIONSPRESSE.COM

permet un parcours « spectateur » optimisé, de plus en plus personnalisé, plaisant, sans rupture entre l'expérience physique et digitale. La consultation de l'application permet de visionner les bandes-annonces, de partager ses préférences sur les réseaux sociaux, de choisir son cinéma et sa séance, de réserver et d'acheter sa place sans faire la queue... et même de commander pop-corns et boissons ! Les spectateurs sont maintenant accueillis dans des espaces détentes par des hôtes équipés de tablettes mobiles, prêts à répondre immédiatement à leurs besoins (réserver une place, s'abonner, créer un compte fidélité...) et à leur suggérer de nouvelles offres et services en fonction de leur profil.



PALME DE L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR : Chronopost

L'ambition de Chronopost : garantir à chacun des clients le meilleur de l'express... grâce notamment aux collaborateurs ! Chez Chronopost, les collaborateurs sont bien plus que des ambassadeurs de la marque, ils sont considérés comme les moteurs de la stratégie au service de la satisfaction des clients ! Chronopost a réussi à privilégier la satisfaction des collaborateurs avec le lancement du projet «Préférence Collaborateur» qui repose sur l'idée que la satisfaction client passe par « l'empowerment » qui encourage chaque collaborateur à devenir « collabor'acteurs », à contribuer à améliorer les outils, à trouver des solutions, à participer aux phases de test... au bénéfice des clients. Dans cette perspective, Chronopost a misé avec succès sur les échanges et le bien-être des collaborateurs dans l'entreprise. Pour cela, Chronopost a impliqué les centres internes de Relation Client et l'ensemble du corps managérial, pour favoriser l'échange entre collaborateurs, ainsi qu'avec les managers pour encourager les remontées terrain. En matière de bien-être, Chronopost s'est mobilisé sur la qualité de vie au travail (déménagements, aménagement d'espaces de détente...) favorable à la cohésion d'équipe et source de fierté d'appartenance à l'entreprise. A l'avenir, le prochain challenge de Chronopost : capitaliser sur cette satisfaction collaborateur et développer la marque employeur !

3



PALME DE L'EXPÉRIENCE CITOYEN : La CODAH (COmmunauté De l'Agglomération Havraise)

La COmmunauté De l'Agglomération Havraise (CODAH) est la première collectivité à remporter la Palme de l'Expérience Citoyen pour sa politique publique à l'écoute et au service de ses habitants. Dans une démarche de proximité, la Direction Générale des Services de la communauté d'agglomération, a réussi sa mission de coordonner des initiatives originales et ambitieuses, au service de la vie quotidienne des citoyens, de leur confort de vie et de leur succès professionnel. Elle s'est appuyée pour cela sur trois axes majeurs :

- **Le développement d'un territoire vertueux et actif en matière d'environnement et de développement durable** avec l'obtention du Label TEPCV (Territoire à énergie positive pour la croissance verte), le lancement d'un « Plan vélo » dans le cadre du projet « Ville respirable en cinq ans », le déploiement du projet « Ambition zéro gâchis » qui favorise le compostage et le recyclage, et enfin la mise en œuvre d'un vaste Plan Local de l'Habitat axé sur la rénovation.

CONTACT PRESSE AFRC

AGENCE SK RELATIONS PRESSE - SONIA KHATCHADOURIAN

TEL : 06 68 65 03 36 - SONIAK@SKRELATIONSPRESSE.COM

- **La valorisation d'un territoire à l'écoute de ses habitants pour rendre l'accès aux services plus facile, plus lisible et adapté à leurs besoins.** Pour compléter le Label Marianne obtenu pour l'Accueil général des administrés dès 2007, le projet « Hariane », créé en 2012 dans un souci de simplification des démarches administratives (offre de services multicanale physique, web et téléphone) est plébiscité par les citoyens et devient aujourd'hui disponible pour les professionnels. De même, deux applications remportent un véritable succès auprès des usagers : l'application « Tripratik » dédiée à la collecte et à la valorisation des déchets et Lia pour faciliter les transports urbains par l'information des voyageurs en temps réel.
- **L'accompagnement des populations spécifiques et des plus vulnérables.** Plusieurs projets ont été initiés avec succès en faveur de l'attractivité du territoire et l'accueil des touristes (développement des croisières, valorisation des 500 ans du Havre...). La CODAH « Amie des aînés » s'est mobilisée autour des problématiques liées à l'âge, avec des initiatives innovantes en matière de transport, d'habitat et de santé. La CODAH propose également à destination des habitants des quartiers défavorisés des « Cafés de la santé », réunion publique mensuelle d'information autour d'un thème lié à la santé. Enfin, La CODAH tournée vers l'avenir, a ouvert un nouvel espace (300m2 ouvert 6j/7) dédié à tous ceux qui souhaitent développer leur projet numérique (entreprises, entrepreneurs, chercheurs, étudiants...).



PALME ESPRIT DE SERVICE : Euler Hermes

Euler Hermes, filiale du Groupe Allianz, spécialiste de l'assurance-crédit, recouvrement, assurance fraude, et cautionnement depuis 100 ans, reçoit la Palme de l'Esprit de Service pour son initiative TCC (True Customer Centricity), lancée en 2016, qui place le client au centre de toutes les actions de l'entreprise. Le défi consistait à faire adopter aux collaborateurs une attitude orientée client, et non plus seulement une culture axée sur la technique et les produits. Dans une perspective de transformation, Euler Hermes s'est basé sur l'analyse d'une « Customer Journey » type, et a créé le poste de « Customer Experience Champion ». L'idée était d'analyser et de cartographier le parcours client (sur 26 interactions clés, 8 moments de vérité et 5 moments de difficulté), pour capter la « Voix du client » et pouvoir engager ensuite avec les collaborateurs, des actions de transformation et surtout de simplification de l'expérience client. Ce défi a été relevé avec un NPS (Net Promoter Score) positif depuis 2016 et une croissance du chiffre d'affaires de 2% depuis 2017 !

PALME JEUNE POUSSE

Les trois start up finalistes de cette Palme, seront départagées par le vote du public au cours de la cérémonie ce soir. Elles auront deux minutes pour convaincre le public.

- **FACIL'iti** : la solution d'accessibilité numérique !
 - FACIL'iti est une solution d'accessibilité numérique innovante, primée lors du dernier CES de Las Vegas, qui permet d'adapter l'affichage d'un site web ou d'un intranet, aux personnes en situation de troubles visuels, moteurs et/ou cognitifs. Simple, rapide et gratuit, cet outil est utilisé également par les personnes en recherche de confort de navigation comme les seniors. Un outil utile et efficace pour améliorer l'expérience client des individus, quelle que soit leur situation physique.

- **Live Journey** : la visualisation dynamique des parcours client et des produits !
 - Outil de pilotage intelligent de l'Expérience Client, Live Journey est un logiciel Saas qui permet de visualiser et d'optimiser de façon dynamique, transverse et en temps réel, les parcours client au sein de l'entreprise. Avec cet outil, l'entreprise maîtrise en continu l'ensemble du parcours client et les éventuels moments de rupture qui peuvent impacter l'expérience client. Grâce à des scénarii prédictifs, cette solution permet également d'anticiper et de réagir rapidement en cas d'anomalie.
- **Q°emotion** : l'analyse des émotions des clients à partir de leurs avis !
 - Q°emotion a développé la première plateforme permettant d'analyser les émotions ressenties par les clients parmi les 6 émotions primaires (joie, surprise, peur, tristesse, colère et dégoût) à partir des avis ou des commentaires des clients. Grâce à cette technologie, les marques peuvent adapter leurs stratégies, leurs discours et leurs produits en fonction des émotions qui sont perçues par leurs clients. Q°emotion est un outil efficace pour l'amélioration de l'expérience client.

A propos de l'AFRC

Créée en 1998, l'AFRC (L'Association Française de la Relation Client) est la communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur. Laboratoire de réflexion mais également espace d'expérimentations pratiques, l'AFRC mène des travaux au carrefour de toutes les fonctions : Marketing, Relation & Expérience Client, IA, Stratégie, Innovation, Digital. Forte de la confiance de 300 entreprises (23 secteurs d'activité) et 3 800 membres depuis 20 ans, l'association organise une quarantaine d'événements chaque année et publie de nombreuses études ou livre blanc sur le sujet.

Avec le soutien de



En partenariat
avec

RelationClient

CONTACT PRESSE AFRC

AGENCE SK RELATIONS PRESSE - SONIA KHATCHADOURIAN

TEL : 06 68 65 03 36 - SONIAK@SKRELATIONSPRESSE.COM