



ACADEMIE DU
SERVICE
Expériences humaines et digitales

ENQUÊTE ÉPIDÉMIE

Votre situation et vos initiatives pendant la période de confinement

4 mai 2020

GARDER LE LIEN ET PRÉPARER LE FUTUR

« Je tiens tout d'abord à remercier les nombreux participants à notre enquête qui ont pris le temps de répondre aux diverses questions et nous faire part de leurs initiatives singulières.

Cette enquête avait plusieurs objectifs :

- **Garder le lien** avec nos clients et l'ensemble des personnes qui suivent notre actualité.
- **Collecter des enseignements** de cette période que nous traversons, pour mieux vous servir lorsque l'activité reprendra un cours normal, ce que je souhaite comme vous.
- **Vous informer des dispositions** du gouvernement pendant la période de chômage partiel. Certains d'entre vous ont pu en profiter, ce dont nous nous réjouissons.

J'espère que vous trouverez dans les résultats ci-après quelques pistes de réflexion.

Au plaisir de vous retrouver très bientôt.

A votre service »



Jean-Jacques GRESSIER
Leader au service de l'équipe
Académie du Service



VOUS

Parmi les situations suivantes, quelle est votre situation actuelle ?

Vous pratiquez le télétravail	70%
Vous êtes au chômage partiel une partie du temps	16%
Vous alternez télétravail et présence sur votre lieu de travail	11%
Vous vous rendez sur votre lieu de travail tous les jours ou presque	7%
Vous êtes au chômage le temps du confinement	5%
Autre situation (CP, RTT, établissement fermé)	2%



VOS COLLÈGUES ET COLLABORATEURS

Pour la majorité de vos collègues et collaborateurs, dans quelle situation se trouvent-ils ?

Ils pratiquent le télétravail	65%
Ils sont au chômage partiel une partie du temps	27%
Ils sont au chômage partiel le temps du confinement	14%
Ils se rendent sur leur lieu de travail tous les jours ou presque	9%
Ils alternent télétravail et présence sur leur lieu de travail	9%
Autre situation (CP, RTT, organisation par fonction dans l'entreprise)	3%

Parmi 237 répondants, clients ou contacts de l'Académie du Service interrogés entre le 17 et le 28 avril 2020



VOTRE ACTIVITÉ PENDANT LA PÉRIODE DE CONFINEMENT

Avez-vous prévu des activités à distance pour vos collaborateurs confinés ? Si oui de quelle nature ?

Webinaires, conférences en ligne	58%
Recommandations de contenus en ligne	23%
Formations à distance organisées par l'entreprise	17%
Autre	10%
Rien	8%
Formations individuelles à l'initiative de vos collaborateurs	6%

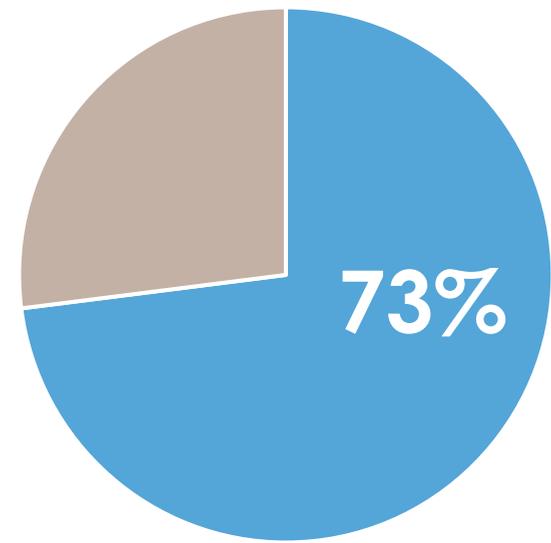
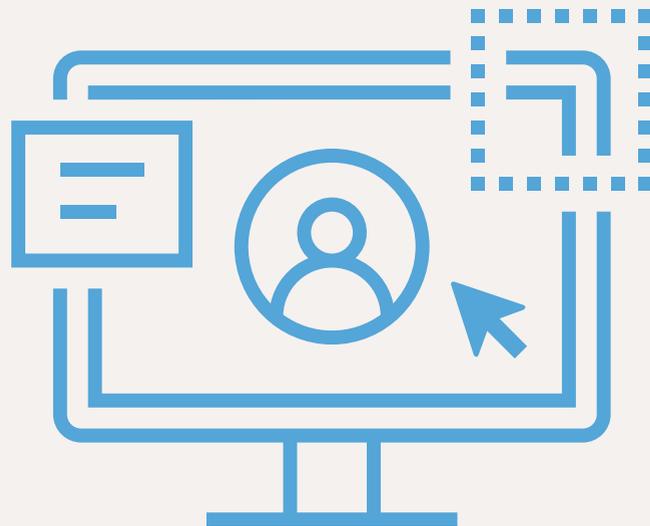
Détail autres activités

Apéros, Cafés virtuels, Quiz, Escape Game virtuel, Conférence téléphonique quotidienne, Visio quotidienne intitulée "le bonjour du matin", Rangement des dossiers en ligne, Revues de presse, Activité de veille ou de benchmark, Partage de bonne pratiques, Préparation du déconfinement, Activités santé (yoga, automassage...), Conseils de bien-être pendant le confinement pour travailler au mieux à distance.

Parmi 237 répondants, clients ou contacts de l'Académie du Service interrogés entre le 17 et le 28 avril 2020

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



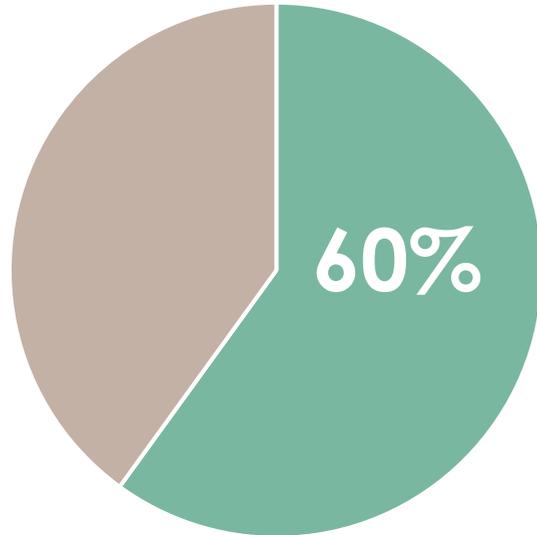
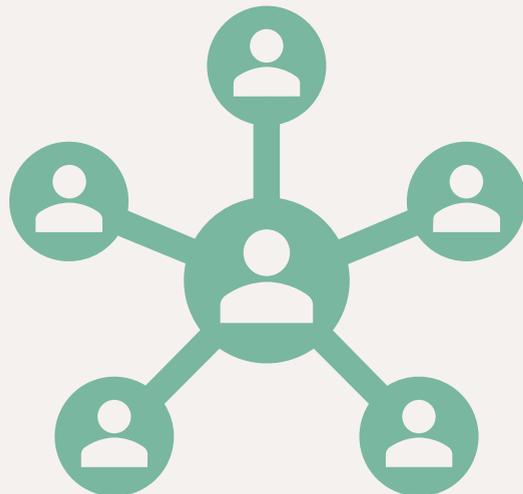
« Nous avons progressé dans l'utilisation des outils numériques »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Félicitez vos collaborateurs pour cette nouvelle maîtrise et imaginez avec eux comment entretenir cette dynamique de progrès au bénéfice de l'expérience.

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



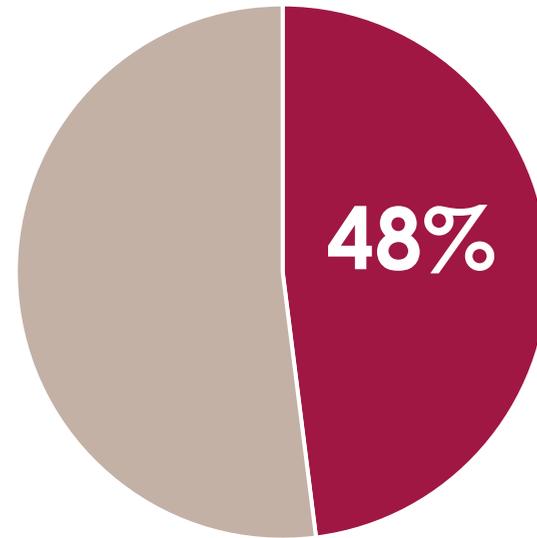
« Nous avons créé des temps réguliers d'échange et de soutien en équipe »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Le confinement et le travail à distance vous ont obligés à mettre en place des rituels de management vertueux. Conservez-les !

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



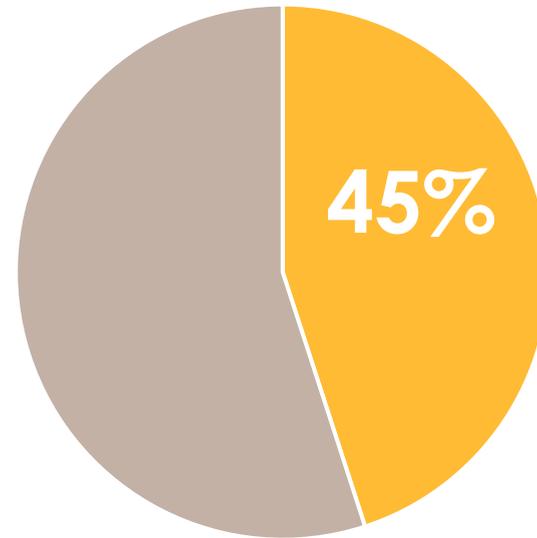
« Nous avons pris conscience de l'importance du lien comme facteur de motivation »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Le manque de relation a révélé des points importants. Continuez à développer les liens entre vos équipes et vos collaborateurs.

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



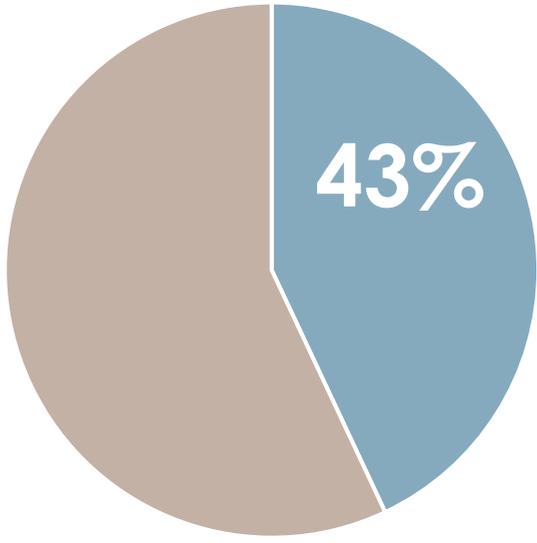
« Nous avons fait preuve de créativité et développé des solutions originales. »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

En situation de crise, l'intelligence collective retrouve toute sa place car les procédures sont mises au second plan. Profitez de cette expérience pour définir votre fonctionnement en "mode agile".

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



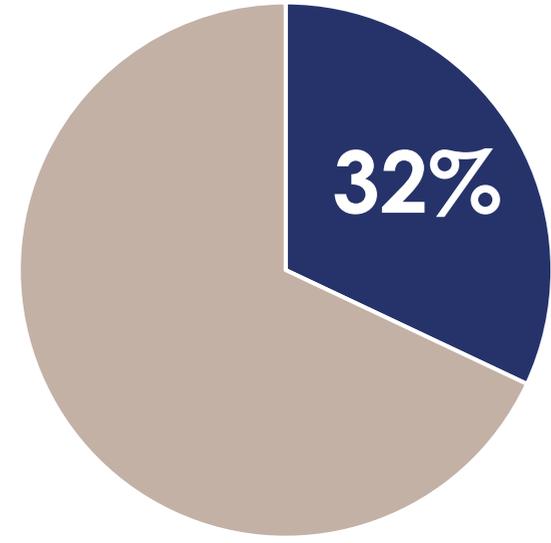
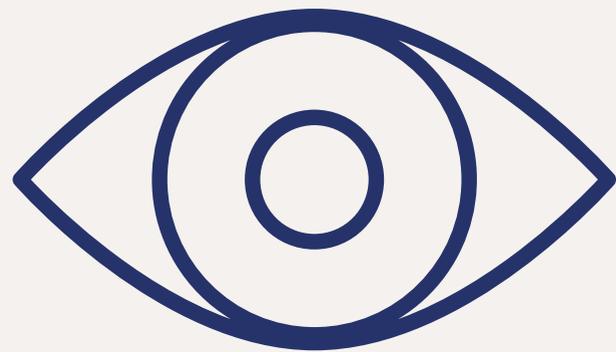
« Nous avons développé une communication claire et transparente avec nos équipes »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Nécessité fait loi. Gardez cette qualité de communication et osez la confiance !

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



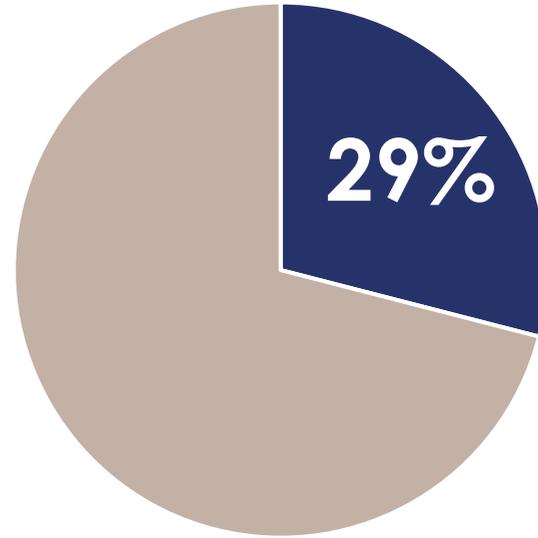
« Les clients portent un autre regard sur les personnes à leur service »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Assurez-vous que, vous aussi, vous avez changé votre regard. Valorisez ces personnes et leur rôle dans l'entreprise.

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



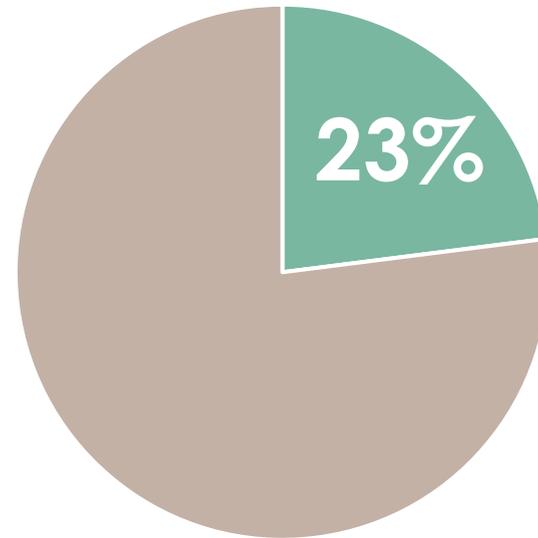
« Les clients sont plus compréhensifs »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Une explication possible : les clients sont davantage centrés sur ce qui est essentiel. La relation est peut-être plus sincère. Comment capitaliser sur cette nouvelle dynamique ?

VOTRE PERCEPTION ET VOS ENSEIGNEMENTS DE CETTE PÉRIODE

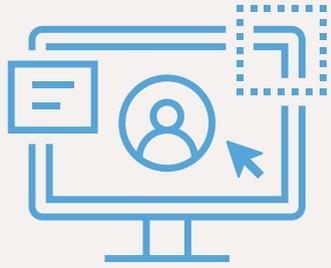
D'ores et déjà, tirez-vous des enseignements de cette période ?



« Les collaborateurs ont un plus fort niveau d'engagement »

LE POINT DE VUE DE L'ACADÉMIE DU SERVICE

Communiquez ces chiffres et dites "Merci". L'engagement est souvent la résultante de la mise en valeur du sens du métier. Poursuivez cet axe de progrès avec la formulation de votre mission.



NOUVELLES
EXPÉRIENCES



VALEUR DU LIEN



INTELLIGENCE
COLLECTIVE ET
CRÉATIVITÉ



ENGAGEMENT

EN SYNTHÈSE

La grande majorité d'entre vous exerce son métier à distance et cette période vous fait faire **l'apprentissage de nouveaux outils**. Les 3/4 des répondants déclarent avoir progressé dans l'utilisation des outils numériques : ces **nouvelles connaissances et ces expériences inédites** seront naturellement à mettre à profit dès que nous sortirons de cette période de confinement.

6 répondants sur 10 nous déclarent qu'ils ont pu s'informer et participer à des conférences à distance et 17% d'entre vous ont bénéficié pendant cette période de formations, à l'initiative de leur entreprise.

Les quelques semaines que nous venons de traverser ont permis à beaucoup d'entre vous de saisir **l'importance des liens** qui nous unissent au sein de nos organisations. Vous avez pour une majorité d'entre vous eu la chance de maintenir le lien avec vos collègues et collaborateurs, et vous avez même su faire preuve de créativité face à cette épreuve.

A la lecture de ces résultats, nous formulons le vœu que vos clients comme vous-même porterez un nouveau regard sur les formidables ressorts de **l'engagement** et de **l'intelligence collective** dans une situation de crise.

Pendant cette période de confinement, un dispositif d'aide financière inédit du Gouvernement permet de **transformer le temps de chômage partiel en temps de formation.**



La Direccte finance à hauteur de **1.500 euros par salarié**



Format digital



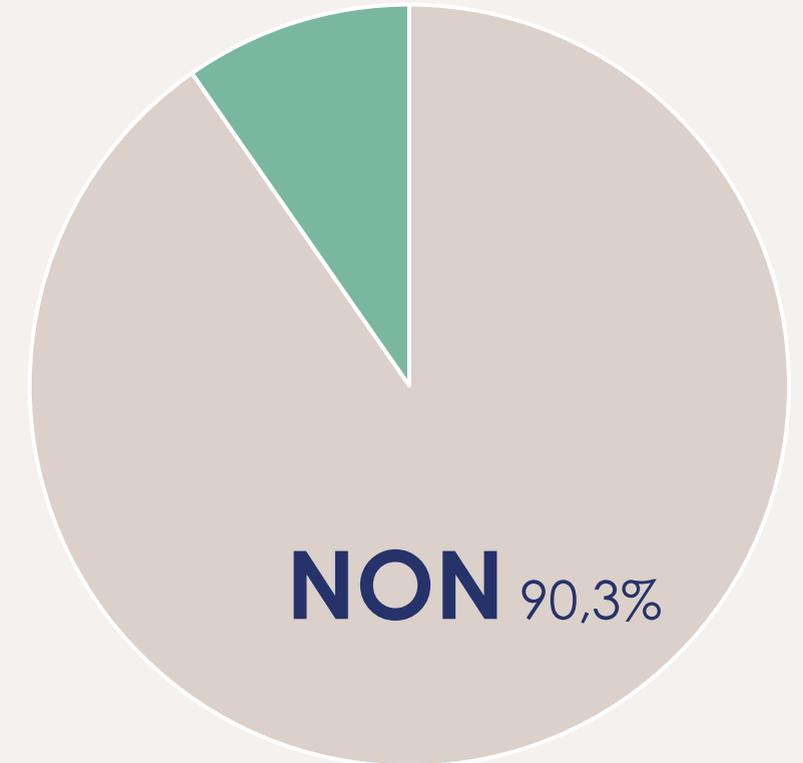
Pour toutes les entreprises/salariés



CPF préservé

Avez-vous profité des dispositions du gouvernement pour la formation pendant le chômage partiel ?

OUI 9,7%

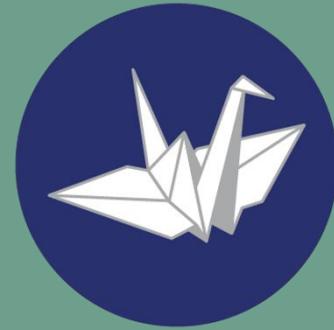


NON 90,3%

A PROPOS DE NOS FORMATIONS

- De façon très opérationnelle, l'Académie du Service est à votre disposition pour :
 1. Vous présenter de façon détaillée les formations concernées ;
 2. Établir un budget en fonction du nombre de salariés concernés afin que vous puissiez introduire votre demande de subvention auprès de la Direccte ;
 3. Vous accompagner dans vos échanges avec la Direccte jusqu'à la signature d'une convention de prise en charge financière de notre intervention à vos côtés ;
 4. Déployer ces formations au cours de la période de confinement sur le temps de chômage partiel de vos salariés.





L'ACADEMIE DU SERVICE, C'EST...

4 DATES ESSENTIELLES

2004



UN ADN 100% SERVICE

L'Académie du Service naît en tant que filiale d'Accor

2011



UNE ENTREPRISE INDEPENDANTE

L'Académie quitte Accor et est rachetée par son Dirigeant

2016



L'Académie s'associe à la Fondation de France et lance une **ACTIVITE DE RECHERCHE**

2019



L'Académie du Service lance la 1^{ère} **APPLICATION DE MANAGEMENT DE L'EXPERIENCE CLIENT** et le label de la Symétrie des Attentions « **EQUIPE HEUREUSE, CLIENTS HEUREUX** ».



TOUTES LES FACETTES DE L'EXPERIENCE CLIENT

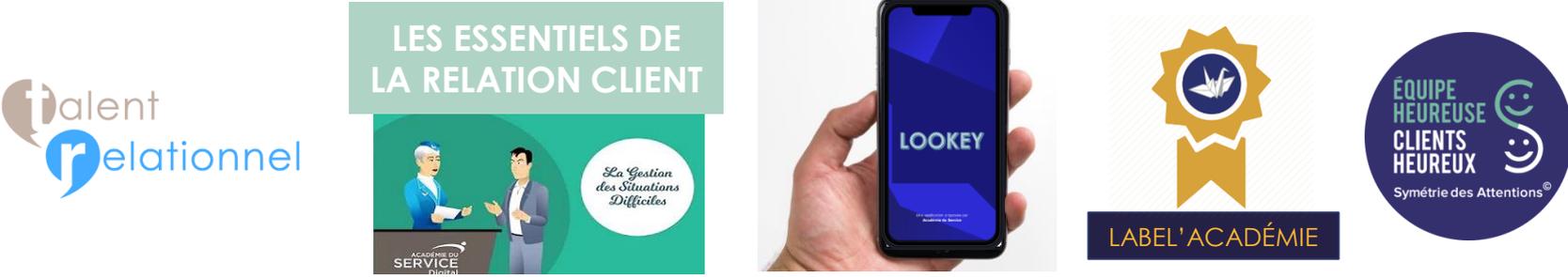
CONTENUS



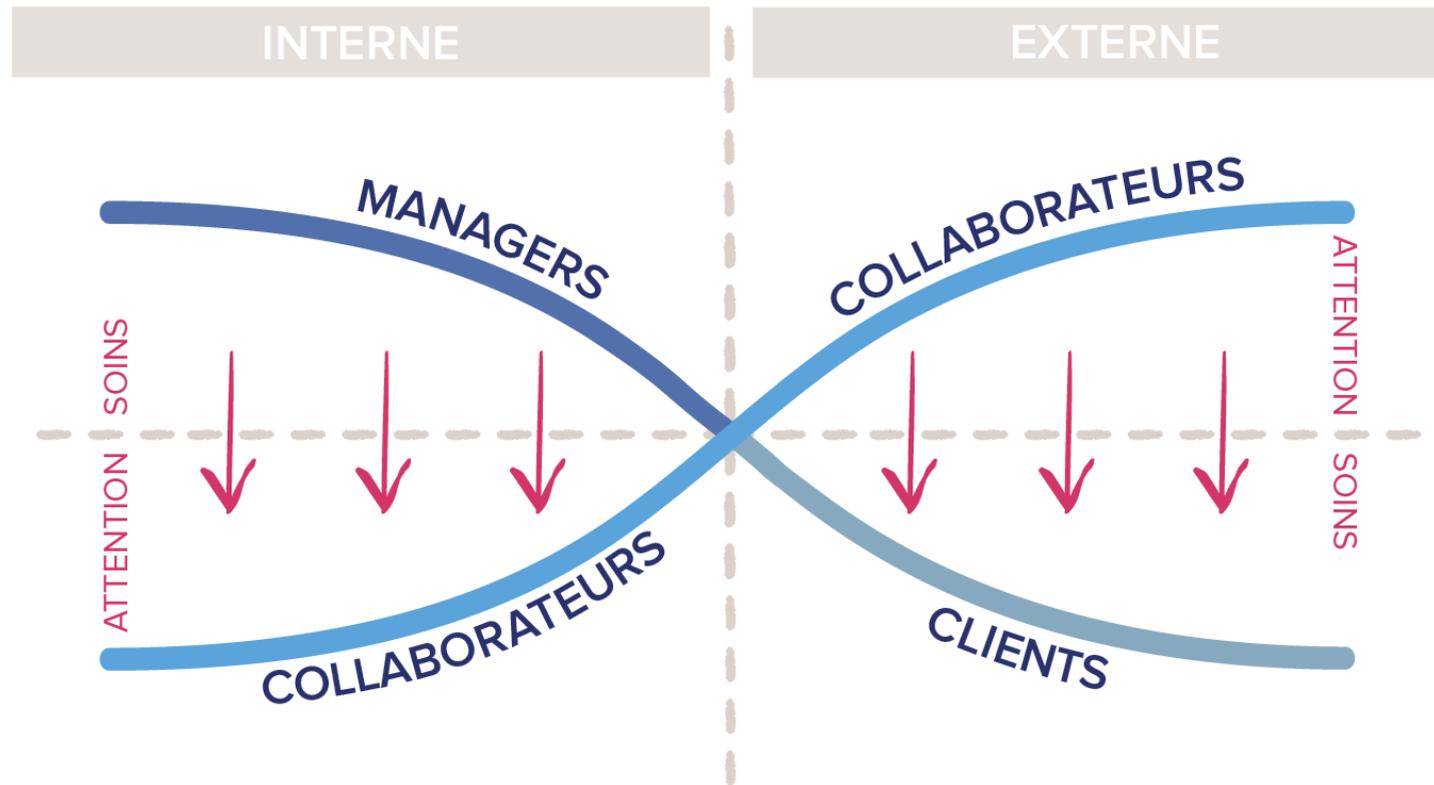
EVÉNEMENTS



OUTILS DE L'EXPERIENCE CLIENT

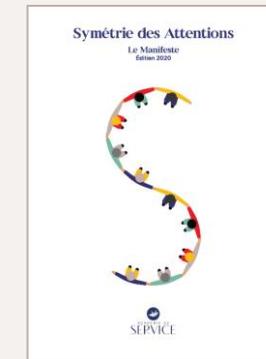


LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS[®]

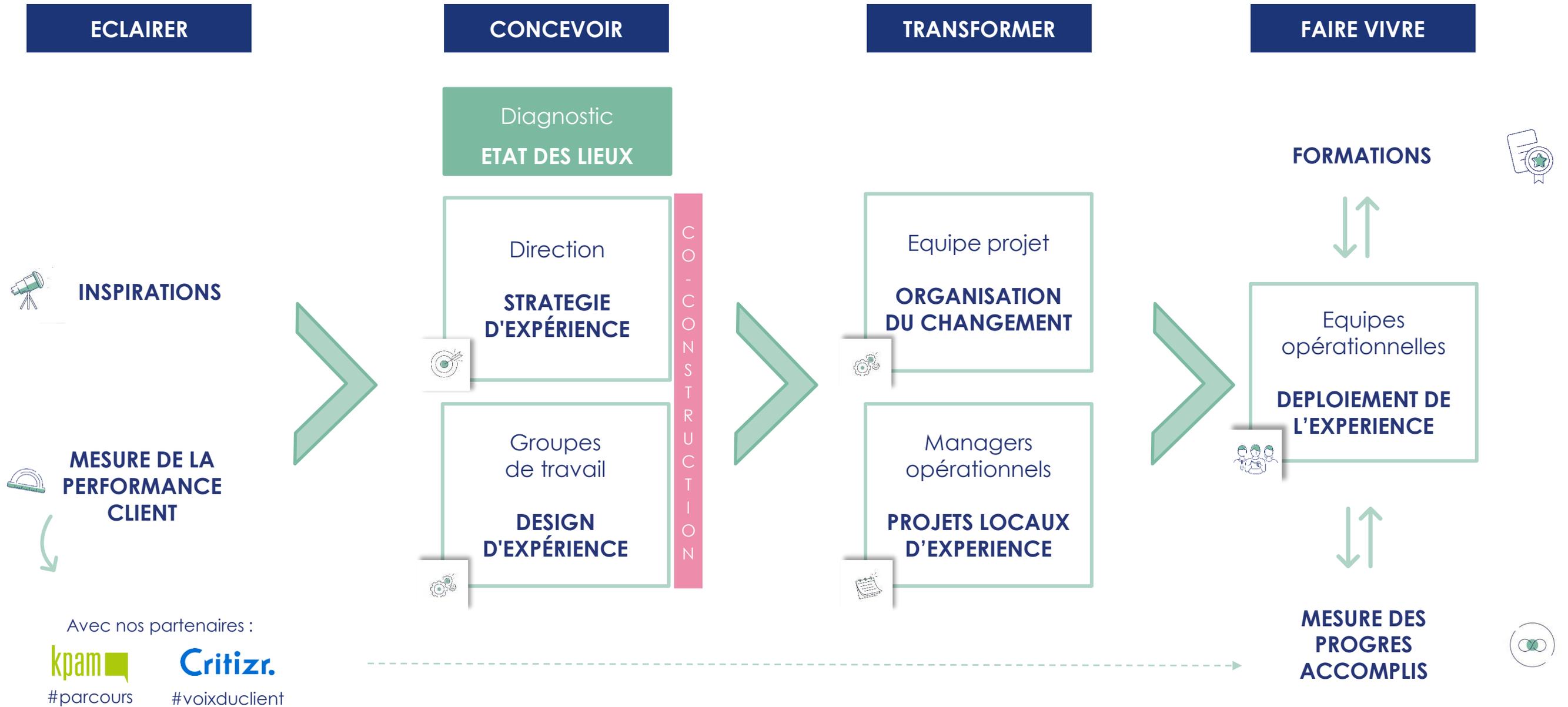


La Symétrie des Attentions est la conviction, formulée par l'Académie du Service, que **la qualité de la relation entre une marque et ses clients est symétrique de la qualité des relations au sein de l'entreprise.**

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.



UNE APPROCHE SYSTEMIQUE



EN SYNTHÈSE, L'ACADEMIE DU SERVICE, C'EST...

UN ECOSYSTEME COMPLET DÉDIÉ À L'EXPERIENCE CLIENT

CONTENUS

ÉVÉNEMENTS

OUTILS DE L'EXPERIENCE CLIENT

Toutes les facettes de l'Expérience Client



UNE CONVICTION

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.

Une conviction fondatrice



LA CAPACITÉ À INTERVENIR SUR TOUTES LES DIMENSIONS DE L'EXPERIENCE CLIENT

ECLAIRER

CONCEVOIR

TRANSFORMER

FAIRE VIVRE

INSPIRATIONS

ÉVALUATION DE L'EXPERIENCE EXISTANTE

DIRECTION STRATEGIE D'EXPERIENCE

GROUPES DE TRAVAIL DESIGN D'EXPERIENCE

ÉQUIPE PROJET ORGANISATION DU CHANGEMENT

MANAGERS OPERATIONNELS PLANS LOCAUX DE L'EXPERIENCE

FORMATIONS

ÉQUIPES OPERATIONNELLES DEPLOIEMENT DE L'EXPERIENCE

MESURE DES PROGRES ACCOMPLIS

Une approche systémique

UNE PERFORMANCE
ECONOMIQUE
ACCRUE
GRÂCE À UNE
EXPERIENCE CLIENT
(RÉ)INVENTÉE

PLUS DE 250 REFERENCES DANS TOUS LES SECTEURS

BANQUE
ASSURANCE



HOTELLERIE
RESTAURATION &
LOISIRS



DISTRIBUTION
SPECIALISEE



SANTE



ENERGIE



AUTOMOBILE
TRANSPORTS



AUTRES SECTEURS...





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