

LE BAROMÈTRE

SYMÉTRIE DES ATTENTIONS



ACADEMIE DU
SERVICE

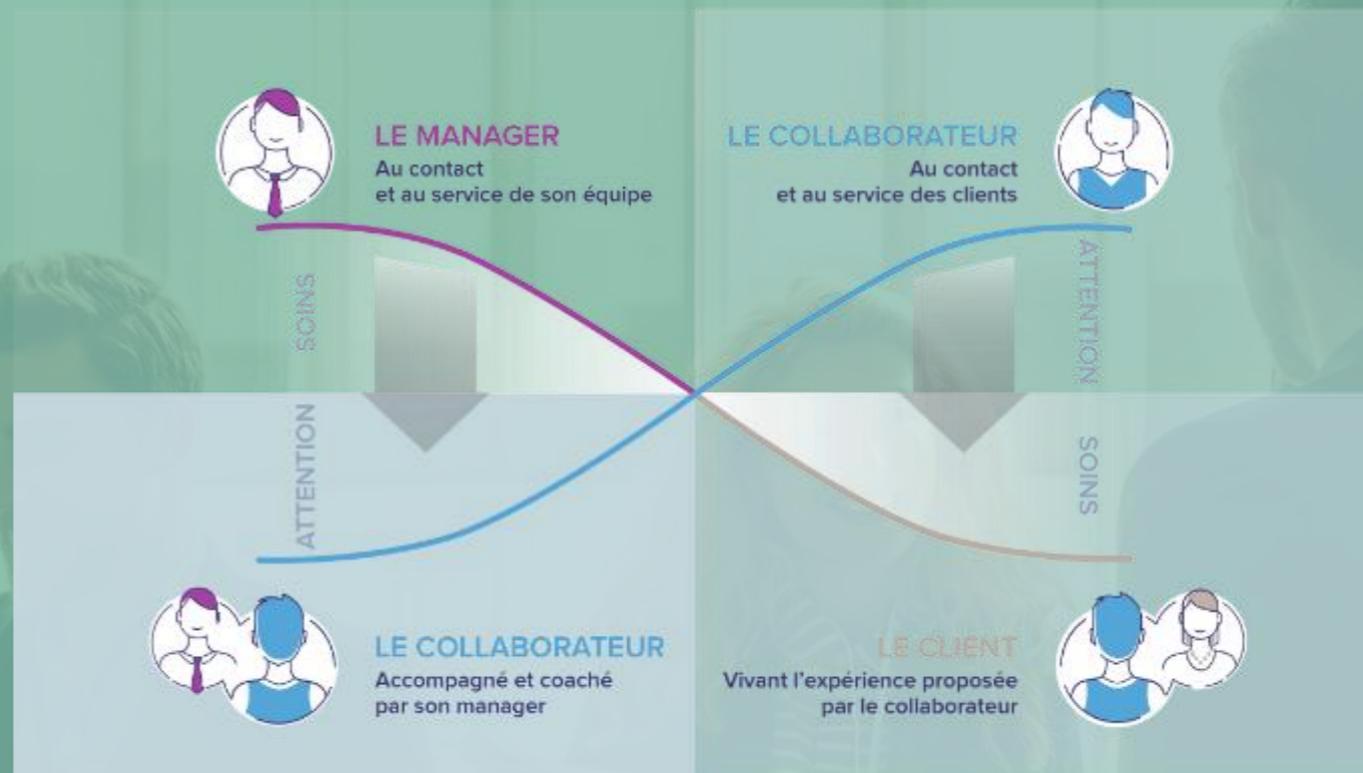
Les grands enseignements 2022

Les secteurs de
la Banque et de l'Assurance

La première mesure de la Symétrie des attentions ©

Depuis 2014, l'Académie du Service réalise, auprès d'un échantillon représentatif de la population française, un **baromètre annuel de la Symétrie des Attentions** sur 11 secteurs majeurs de l'économie. Pour cette nouvelle édition, deux secteurs font leur apparition : les **transports de personnes et les fournisseurs d'eau et d'énergie**.

Les Français évaluent **la qualité de l'Expérience vécue** en tant que client et **l'ancrage de la Culture de Service** en tant que collaborateur.
Les perceptions sont présentées en miroir.



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



Du baromètre national aux outils de mesure



**Une démarche
complète et
innovante**

La Symétrie
des Attentions
ne se décrète pas...

...elle se vit,
elle se mesure !

Inspirée par **ses clients soucieux de mesurer le degré d'intégration de la Symétrie des Attentions** au sein de leur entreprise, l'Académie du Service a créé un ensemble d'outils pour évaluer la mise en œuvre de **la Symétrie des Attentions dans les organisations !**

MON BAROMÈTRE
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

INDEX ESG
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS®





NOS OUTILS POUR ÉVALUER ET MESURER LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Depuis 8 ans

LE BAROMÈTRE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Une étude annuelle, nationale et multisectorielle

- Mesure de l'alignement de la culture client en France (11 dimensions)
- 1 panel (Étude Clients + Collaborateurs)
- 11 secteurs d'activité couverts

MON BAROMÈTRE SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Pour mesurer la Symétrie des Attentions au sein d'une organisation

- Trois enquêtes de perception en miroir
 - Clients
 - Collaborateurs
 - Dirigeants

Pour en savoir plus sur mon Baromètre



Un label pour valoriser l'excellence de ses résultats



Pour en savoir plus sur le label



Nouveau

INDEX ESG SYMÉTRIE DES ATTENTIONS®

Pour évaluer l'engagement dans la mise en œuvre de la Symétrie des Attentions

- Trois enquêtes de perception en miroir
 - Clients
 - Collaborateurs
 - Dirigeants
- Un audit vs Pratiques d'Excellence

La Symétrie des Attentions, une notion au cœur de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

Pour en savoir plus sur l'Index ESG





Du baromètre national aux conférences



Une démarche
de sensibilisation
unique

ET SI LE BAROMÈTRE ARRIVAIT DIRECTEMENT CHEZ VOUS ?

Inspirer vos décisions
et donner du sens à
votre action...

...faites d'une
conférence, le
premier pas de votre
transformation !

Tout au long de l'année, l'Académie du Service organise des événements **physiques, digitaux et mixtes**, qui peuvent inspirer une **intervention 100% sur mesure**.

Faire le choix d'organiser une conférence ou un webinar pour votre entreprise à partir des résultats de notre **Baromètre de la Symétrie des Attentions**, c'est bénéficier d'une intervention interactive, riche d'exemples, d'inspirations et de chiffres clés pour amorcer votre transformation.

Pour en savoir plus sur nos conférences





La méthodologie



Une étude nationale
réalisée auprès
d'un échantillon
représentatif
de la population
française

LE BAROMÈTRE

SYMÉTRIE DES ATTENTIONS



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



Recueil réalisé en ligne entre le mercredi 25 août et le lundi 13 septembre 2021 pour l'étude nationale France via EASYPANEL

2 138
panélistes
ont été interrogés
à cette
occasion

→ **2 études France**



Clients



+ Collaborateurs

→ **11 secteurs étudiés**



Assurance



Automobile



Banque



Distribution spécialisée



E-commerce



Energie



Grande distribution



Immobilier



Restauration



Téléphonie / Internet



Transport de personnes

→ **11 dimensions analysées**

- Autonomie et initiative
- Coopération
- Compétence et soutien
- Comportement et savoir-vivre
- Considération

- Écoute et feedback
- Environnement
- Facilitation et adaptabilité
- Harmonie expériences humaines et numériques
- Relation de confiance
- Valeurs



Les scores marquants



Secteurs de la
Banque et de
l'Assurance



SATISFACTION CLIENT GLOBALE

Secteurs d'activité des répondants

SATISFACTION CLIENT GLOBALE			
	2020	2021	Evolution
Restauration	60%	62%	+2
Assurance	54%	59%	+5
Grande distribution	48%	57%	+9
E-commerce	51%	56%	+5
Automobile	55%	55%	=
Banque	52%	52%	=
	50%	52%	+2
Distribution spécialisée	49%	49%	=
Téléphonie	42%	46%	+4
Energie	-	46%	-
Transport de personnes	-	46%	-
Immobilier	40%	43%	+3

Une satisfaction clients en progression pour l'assurance et supérieure à celle des clients de la banque, juste à la moyenne.

Réponses 4 et 5 - Clients 11 secteurs





Les écarts de perception



Secteurs d'activité des répondants

	Satisfaction CLIENTS	Écart de perception	Estimation satisfaction par les COLLABORATEURS
Banque	52%	28	80%
Immobilier	43%	28	71%
Distribution spécialisée	49%	26	75%
Energie	46%	25	71%
Grande distribution	57%	19	76%
Automobile	55%	18	73%
Téléphonie	46%	18	64%
Moyenne 11 secteurs	52%	17	69%
E-commerce	56%	13	69%
Transport de personnes	46%	7	53%
Restauration	62%	4	66%
Assurance	59%	0	59%

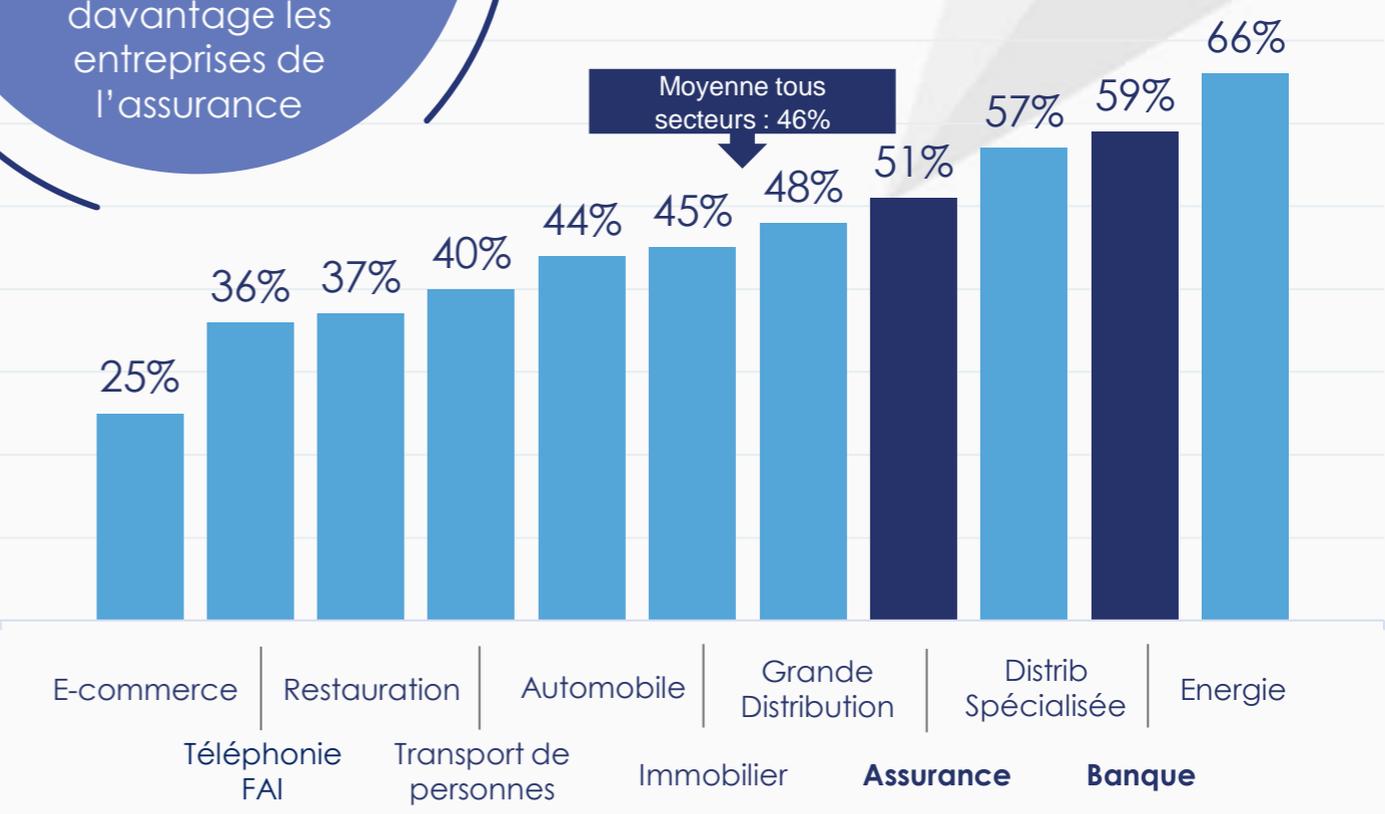
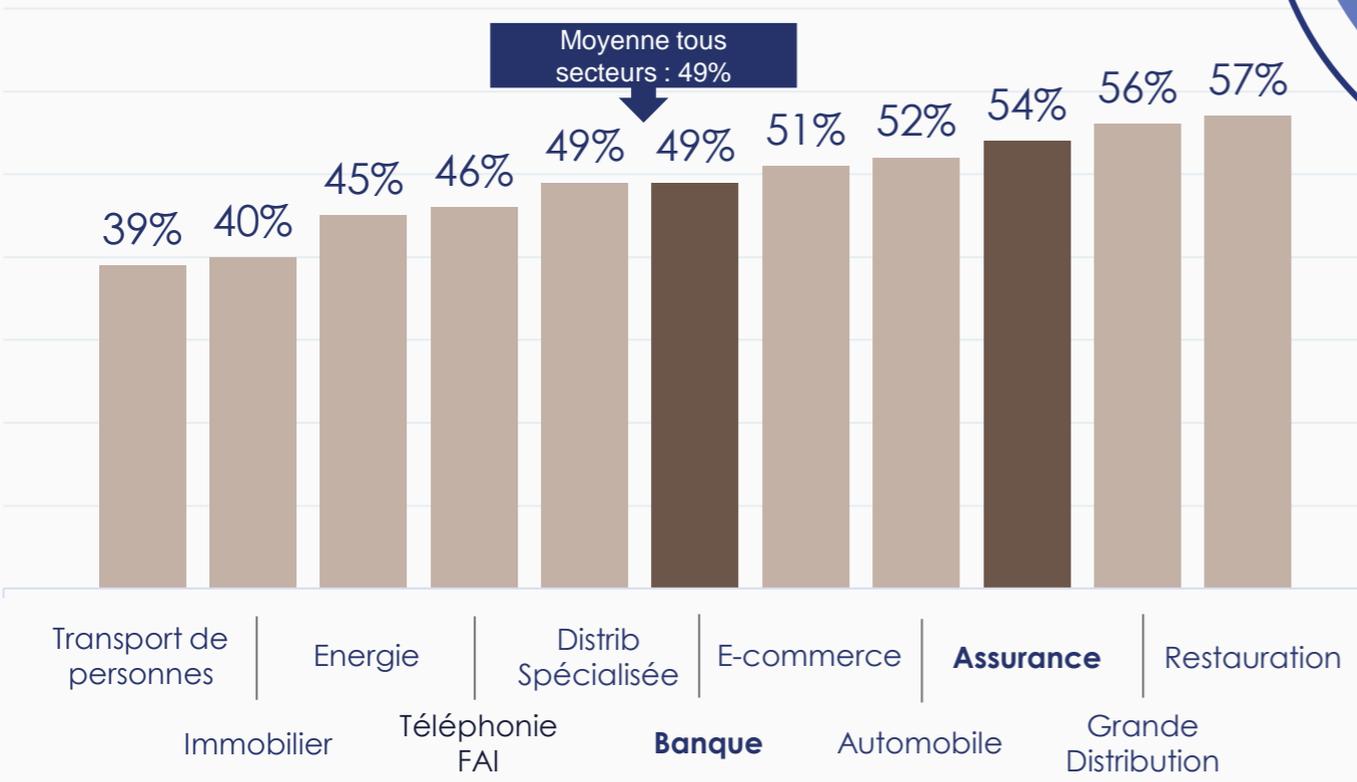
Les deux secteurs sont aux opposés en terme d'écart de perception entre collaborateur et client.

Dans le secteur de l'assurance, les collaborateurs ont une juste perception de la satisfaction clients que les collaborateurs du secteur bancaire surestiment celle des clients de 28 points.



SCORES DE RECOMMANDATION ENTREPRISE SUR LES PRODUITS OU SERVICES

La recommandation des collaborateurs est plus élevée dans le secteur bancaire alors que les clients recommandent davantage les entreprises de l'assurance



VU PAR LES CLIENTS

Je suis prêt à recommander cette entreprise à mes proches pour des achats de produits ou de services.



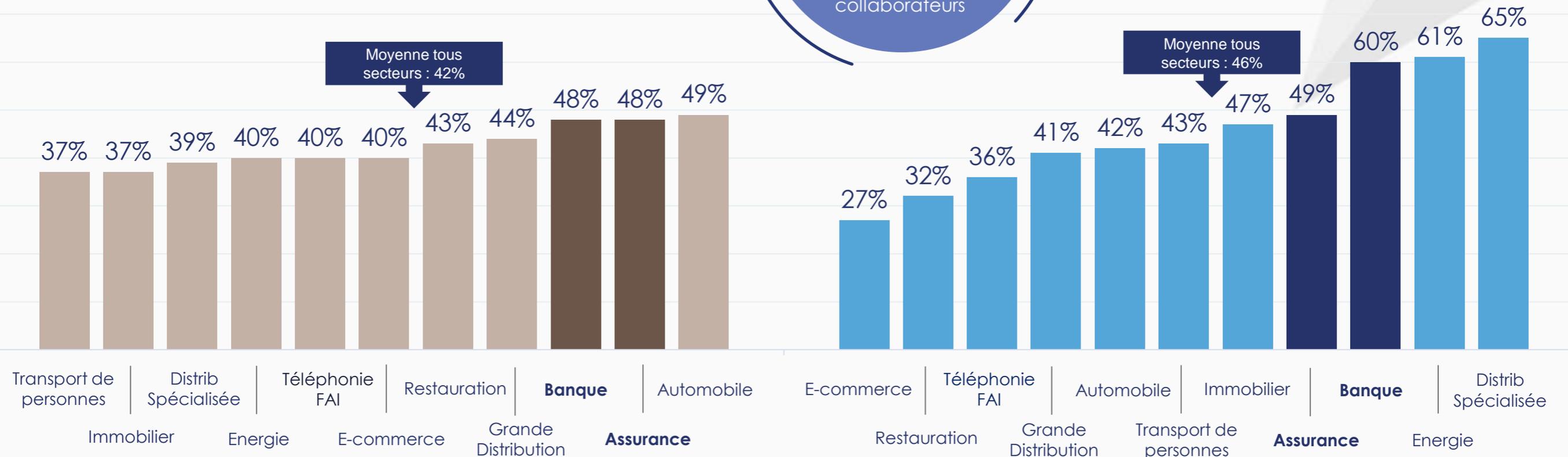
VU PAR LES COLLABORATEURS

Je suis prêt à recommander les produits et services de mon entreprise à mes proches



SCORES DE RECOMMANDATION ENTREPRISE POUR Y TRAVAILLER

Des scores plus homogènes concernant la recommandation des clients pour y travailler. En revanche la banque est le secteur le plus recommandé par les collaborateurs



VU PAR LES CLIENTS

Je suis prêt à recommander cette entreprise à mes proches pour y travailler.



VU PAR LES COLLABORATEURS

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



La synthèse



**Les onze dimensions
de la Symétrie
des Attentions
Sur les secteurs
de la Banque et de
l'Assurance**

SYNTHESE | COMPARAISON DIMENSIONS CLIENTS VS COLLABORATEURS CONCERNANT LES SECTEURS DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE



PERCEPTION CLIENTS



PERCEPTION COLLABORATEURS

11 Dimensions	Banque	Assurance
RELATION DE CONFIANCE	46%	48%
VALEURS	43%	47%
AUTONOMIE ET INITIATIVE	38%	42%
COMPORTEMENT ET SAVOIR-VIVRE	51%	59%
CONSIDERATION	43%	46%
COMPETENCE ET SOUTIEN	48%	50%
ECOUTE ET FEEDBACK	43%	47%
HARMONIE EXPÉRIENCES HUMAINES ET NUMÉRIQUES	47%	46%
FACILITATION ET ADAPTABILITE	44%	44%
COOPERATION	41%	45%
ENVIRONNEMENT	31%	32%

11 Dimensions	Banque	Assurance
RELATION DE CONFIANCE	66%	52%
VALEURS	66%	57%
AUTONOMIE ET INITIATIVE	60%	46%
COMPORTEMENT ET SAVOIR-VIVRE	68%	52%
CONSIDERATION	62%	52%
COMPETENCE ET SOUTIEN	64%	49%
ECOUTE ET FEEDBACK	63%	50%
HARMONIE EXPÉRIENCES HUMAINES ET NUMÉRIQUES	65%	51%
FACILITATION ET ADAPTABILITE	64%	57%
COOPERATION	59%	51%
ENVIRONNEMENT	55%	50%



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA CULTURE DE SERVICE DANS LA BANQUE ET L'ASSURANCE

LE BAROMÈTRE
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

- La perception des clients est assez similaire pour les deux secteurs mais légèrement supérieure pour le secteur de l'assurance notamment sur l'attention donnée aux avis réclamations et sur l'écoute des besoins clients. Les deux secteurs sont mal évalués sur leurs engagements RSE et environnementaux. Et ils sont plutôt bien évalués sur les sujets liés au comportement et savoir vivre avec une prime au secteur assurance liée à la nécessité de faire preuve de plus d'empathie dans la gestion de la relation clients (sinistres).
- Les collaborateurs du secteur bancaire ont une meilleure perception de leur entreprise que ceux de l'assurance. Pour ces derniers, les principaux points d'attention en termes d'expérience collaborateurs sont les dimensions « autonomie et initiative » et « écoute et feedback ». Enfin, à noter entre les deux secteurs, des écarts importants sur les dimensions « compétence et soutien », « harmonie des expériences humaines et numériques » et « comportement et savoir vivre » (sur l'item exemplarité des managers).

[Lire notre analyse complète sur notre blog](#)



Focus sur 6 dimensions



6 dimensions parmi les 11 dimensions de notre baromètre

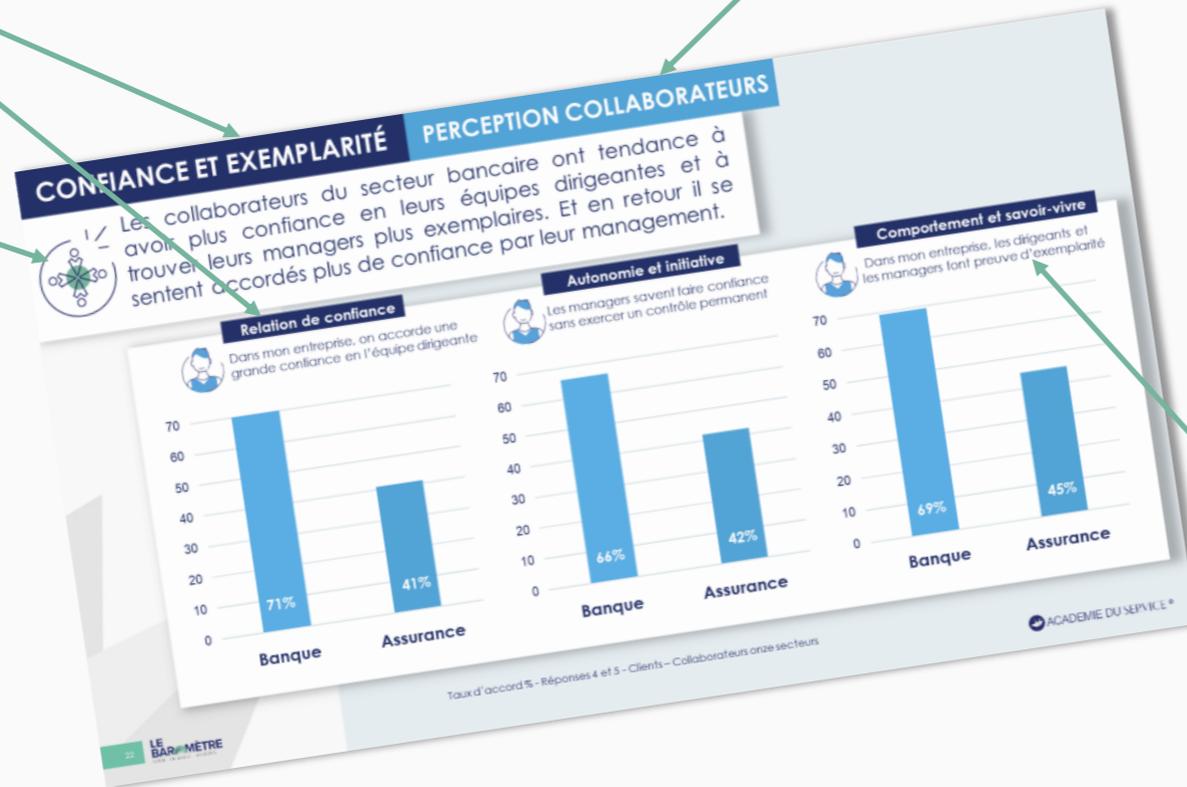
1. **Ecoute et Feedback**
2. **Autonomie et Initiative**
3. **Relation de confiance**
4. **Comportement & Savoir-vivre**
5. **Compétence et soutien**
6. **Environnement**

COMMENT LIRE CES ANALYSES ?

Dimension
Parfois regroupée

Perception abordée client
ou collaborateur

Analyse



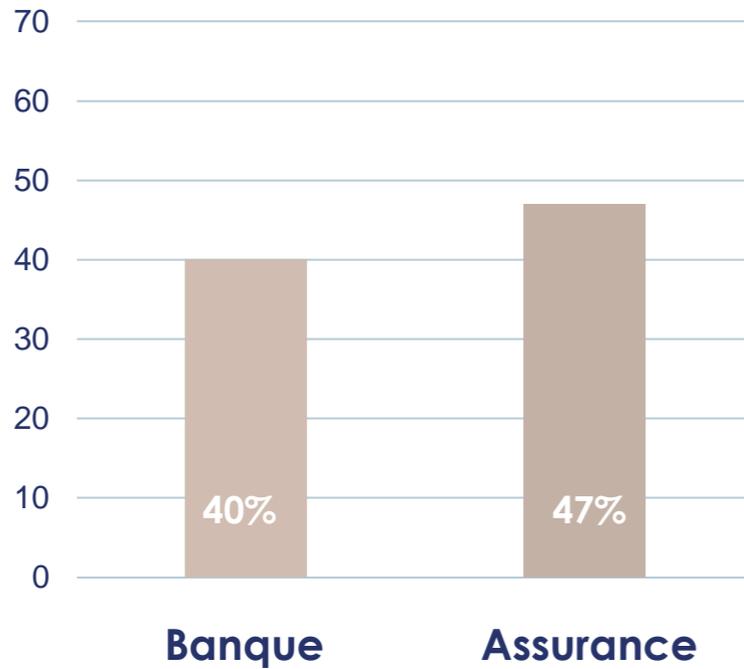
Affirmation proposée à un panel
représentatif de clients ou collaborateurs
français et son **taux d'accord associé**



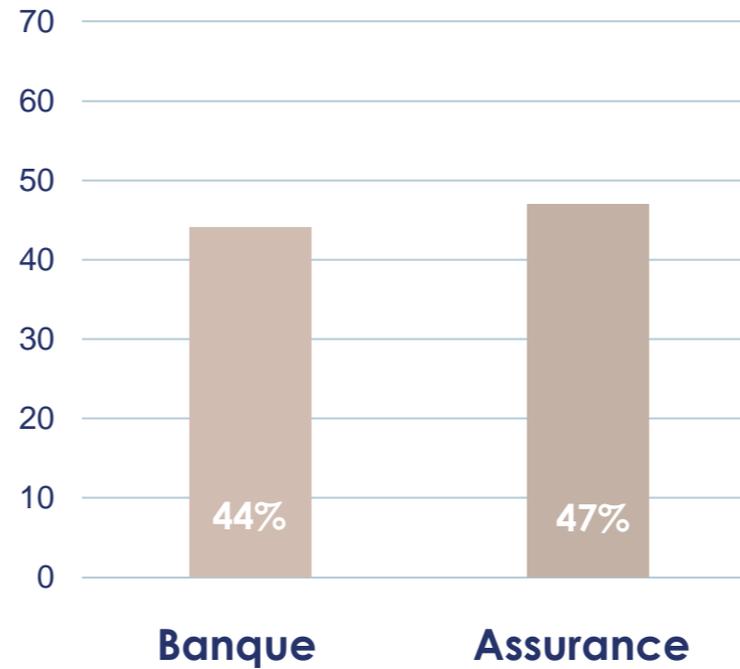
Les clients du secteur de l'assurance ont tendance à se sentir plus écoutés notamment du fait de l'attention qui peut être portée à leurs réclamations, avis et à leurs besoins dans des situations plus extrêmes (en cas de sinistre), mais cette dimension reste trop faiblement installée



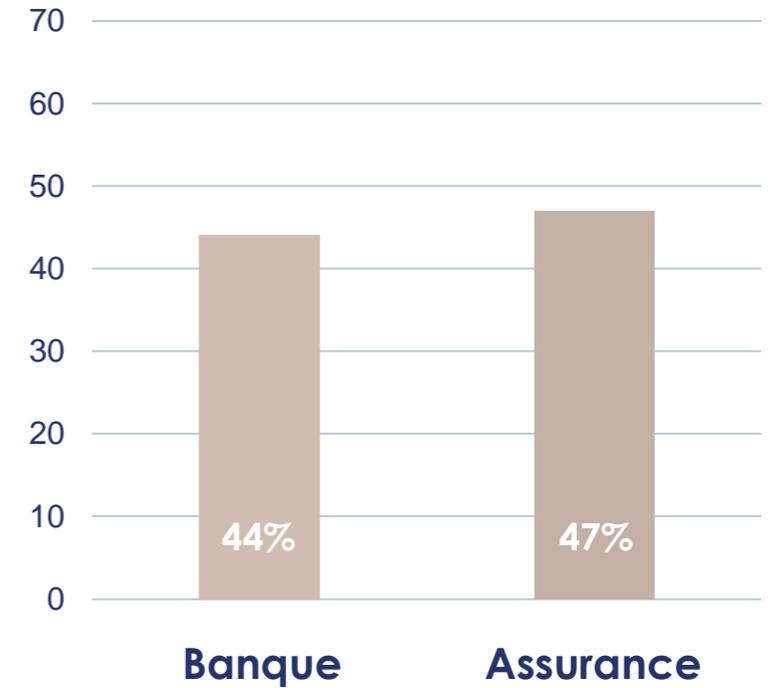
Ils prêtent une forte attention aux réclamations et avis des clients



Ils savent bien écouter leurs clients



Ils sont attentifs à mes besoins

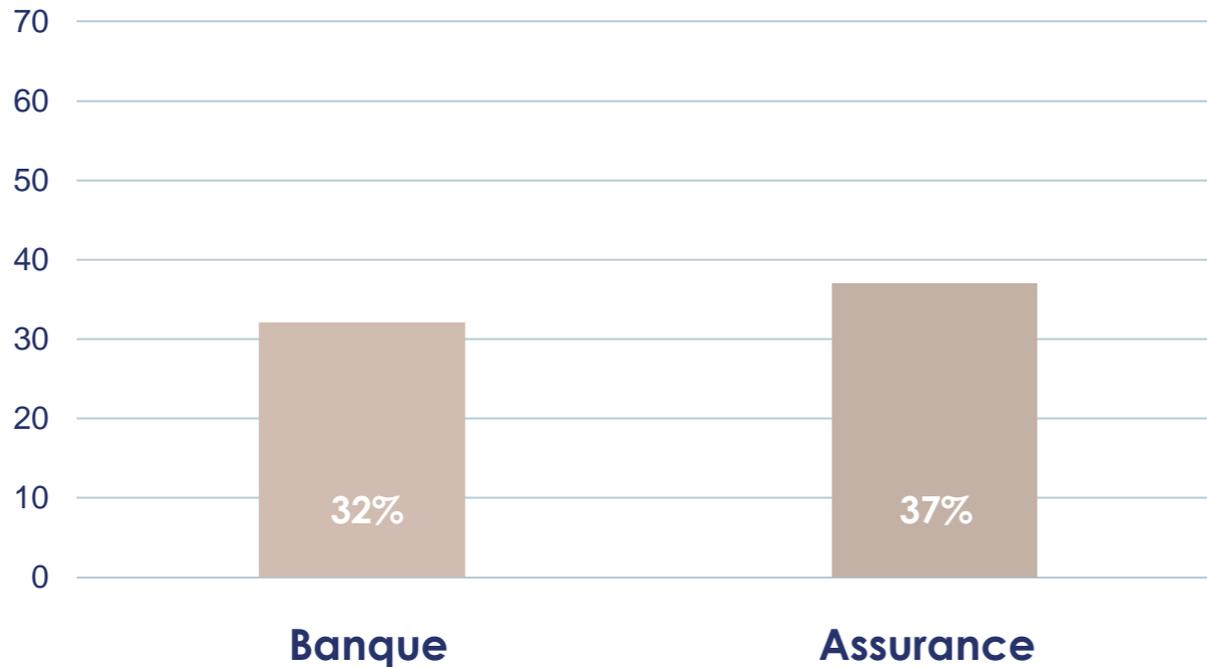




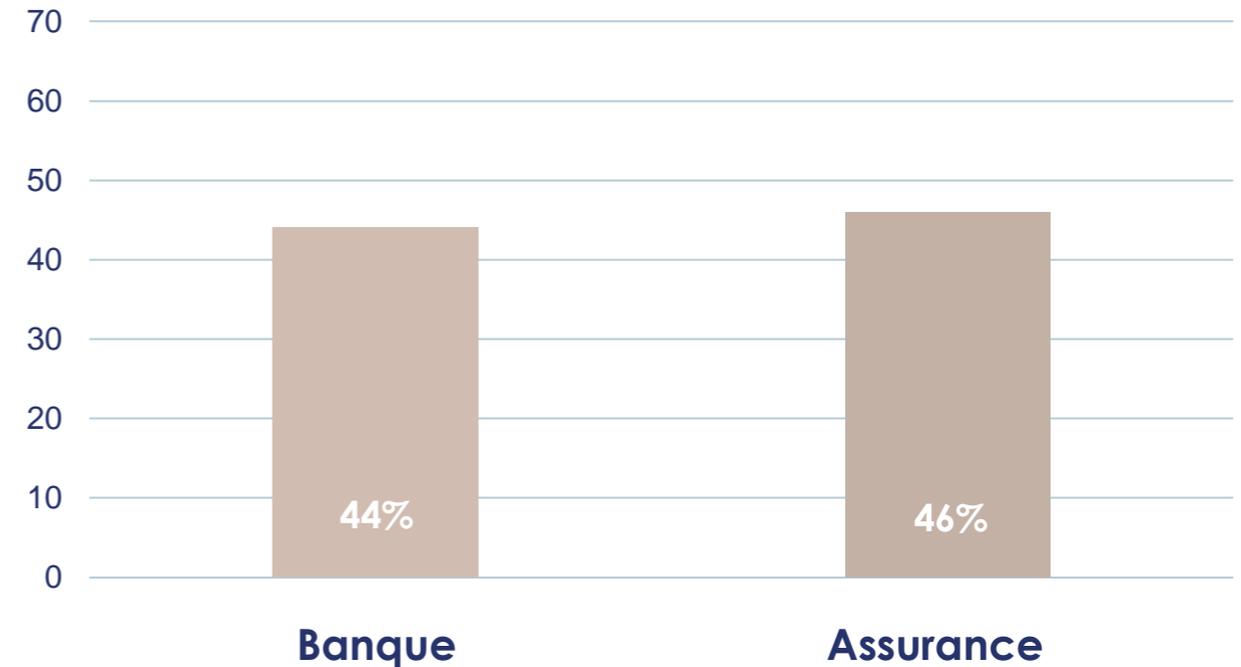
Une perception des clients sur l'autonomie des équipes Assurance supérieure et en progression de 5 points sur l'item « s'affranchir des règles » par rapport à avant la crise sanitaire. Peut-être un effet des décisions de prise de charge de sinistres non garantis ou du remboursement de certaines primes ?

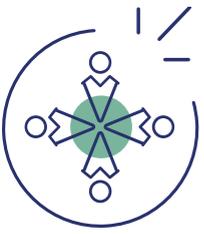


Ils sont capables de s'affranchir des règles pour me satisfaire



Les personnes au contact du client ont l'autonomie nécessaire pour rendre le meilleur service



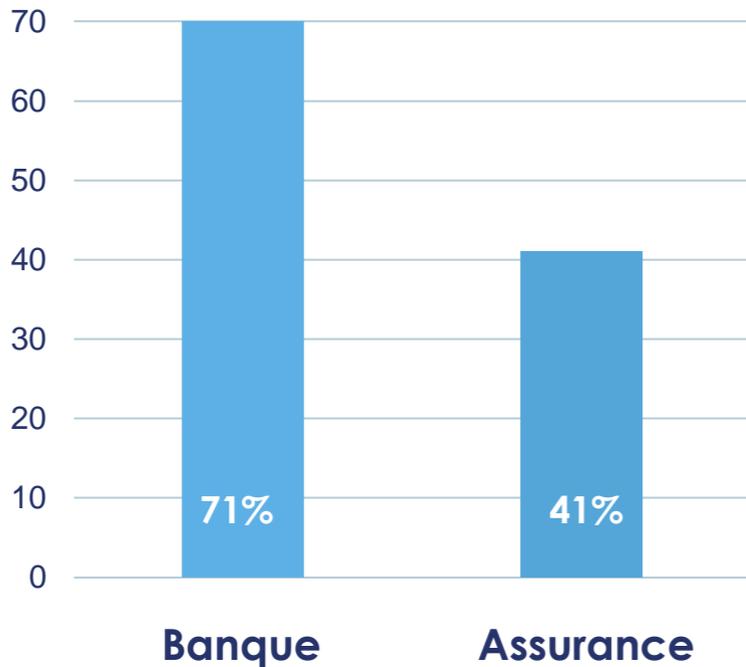


Les collaborateurs du secteur bancaire ont tendance à avoir plus confiance en leurs équipes dirigeantes et à trouver leurs managers plus exemplaires. En retour, ils ressentent plus la confiance de leur management.

Relation de confiance



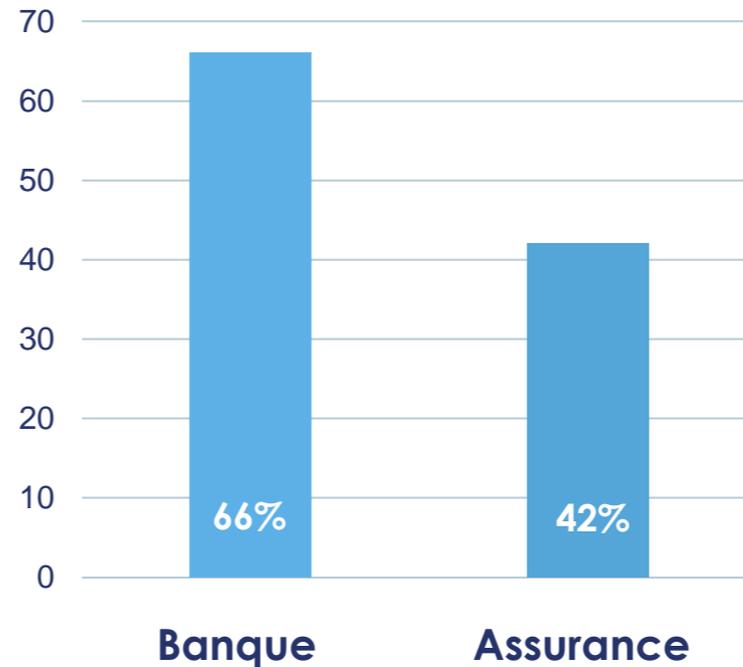
Dans mon entreprise, on accorde une grande confiance en l'équipe dirigeante



Autonomie et initiative



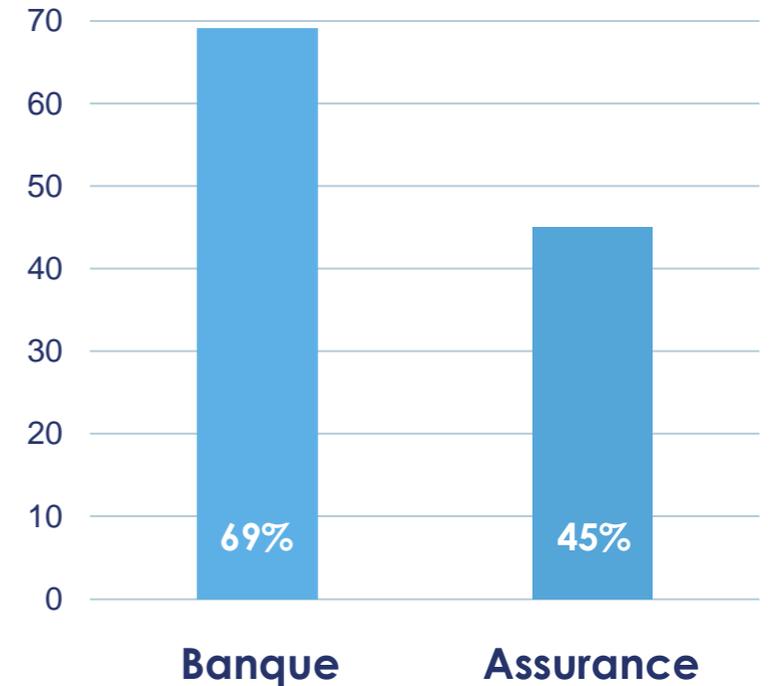
Les managers savent faire confiance sans exercer un contrôle permanent



Comportement et savoir-vivre



Dans mon entreprise, les dirigeants et les managers font preuve d'exemplarité

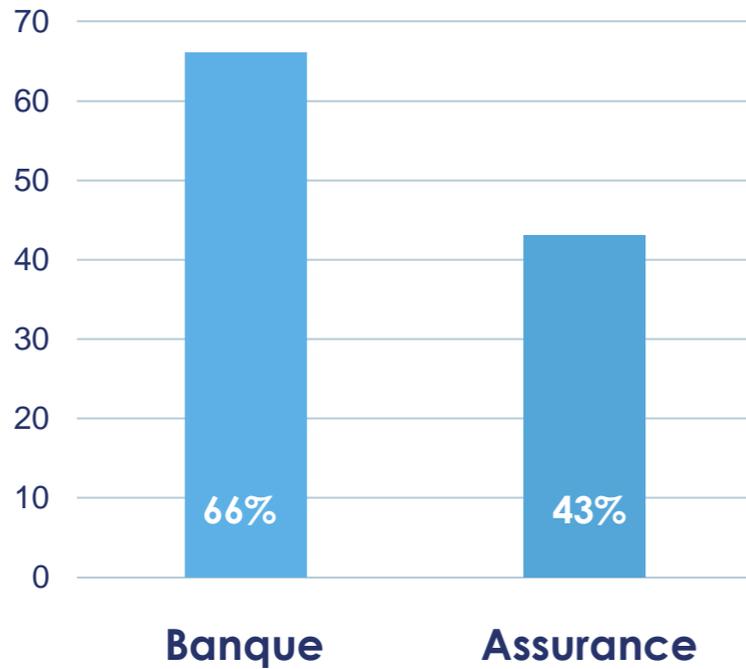




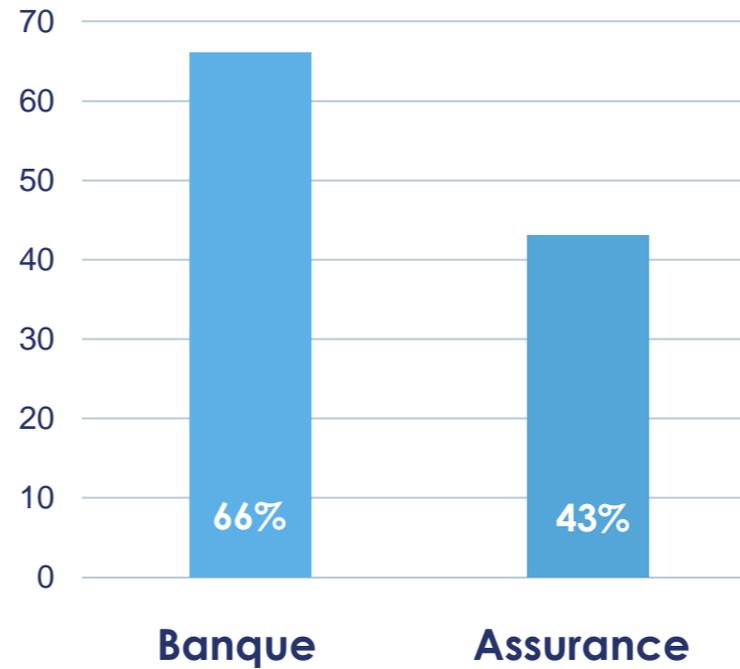
L'écart de perception concernant le soutien apporté et la formation donnée aux collaborateurs est également significatif entre les secteurs et en faveur de la banque. Et ce en dépit d'une perception équivalente sur la faculté des entreprises à prendre en compte les incivilités clients.



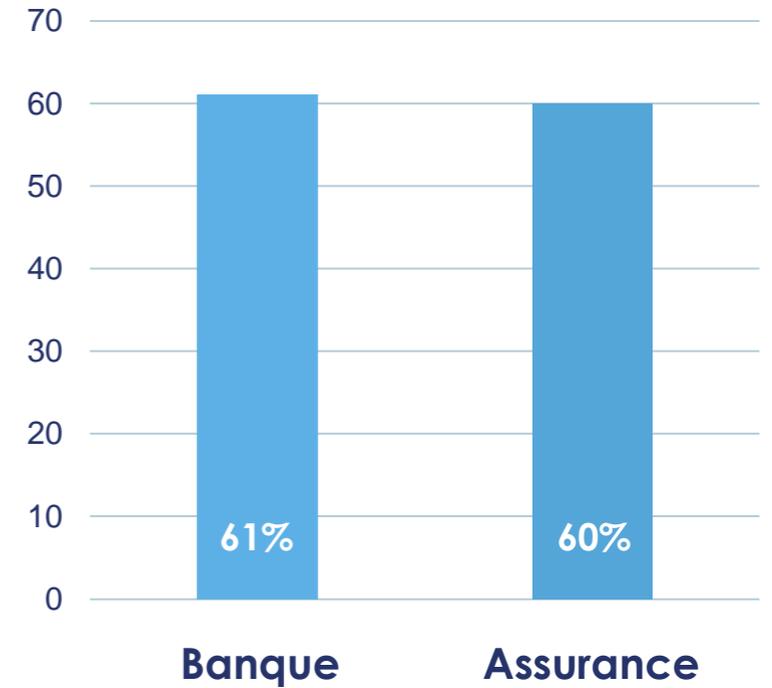
Dans mon entreprise, on forme les personnes en contact avec les clients pour qu'elles rendent le meilleur service



Les équipes au contact du client reçoivent tout le support nécessaire pour offrir le meilleur service



L'entreprise a connaissance des incivilités des clients et agit pour protéger les collaborateurs

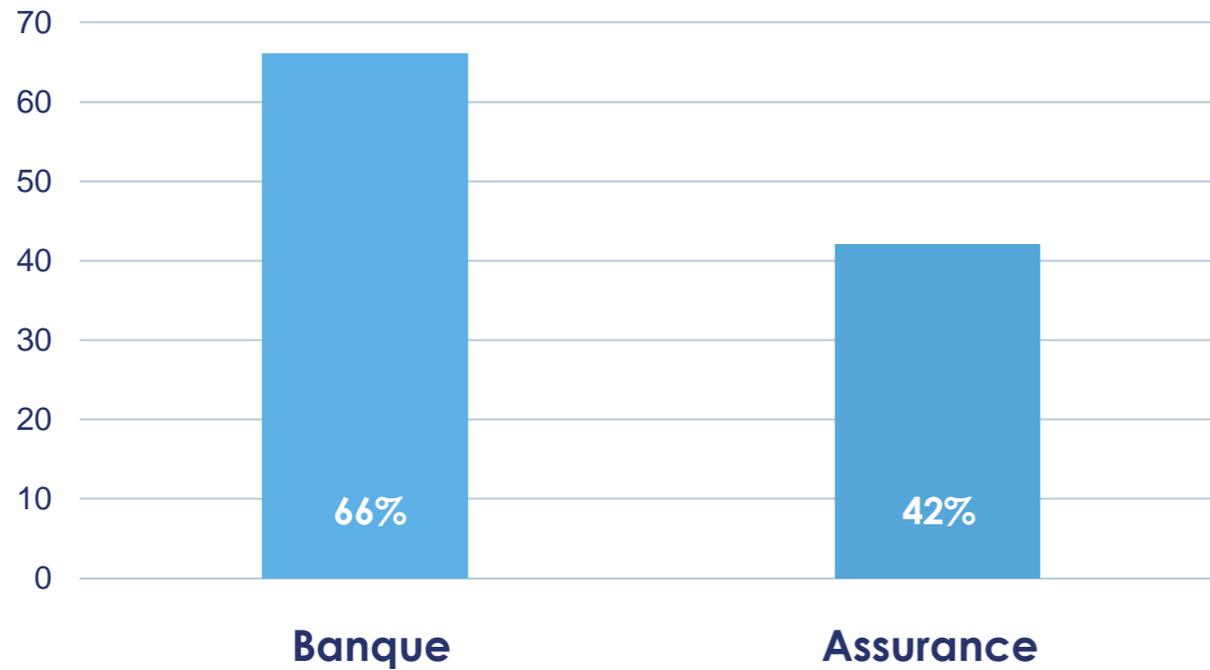




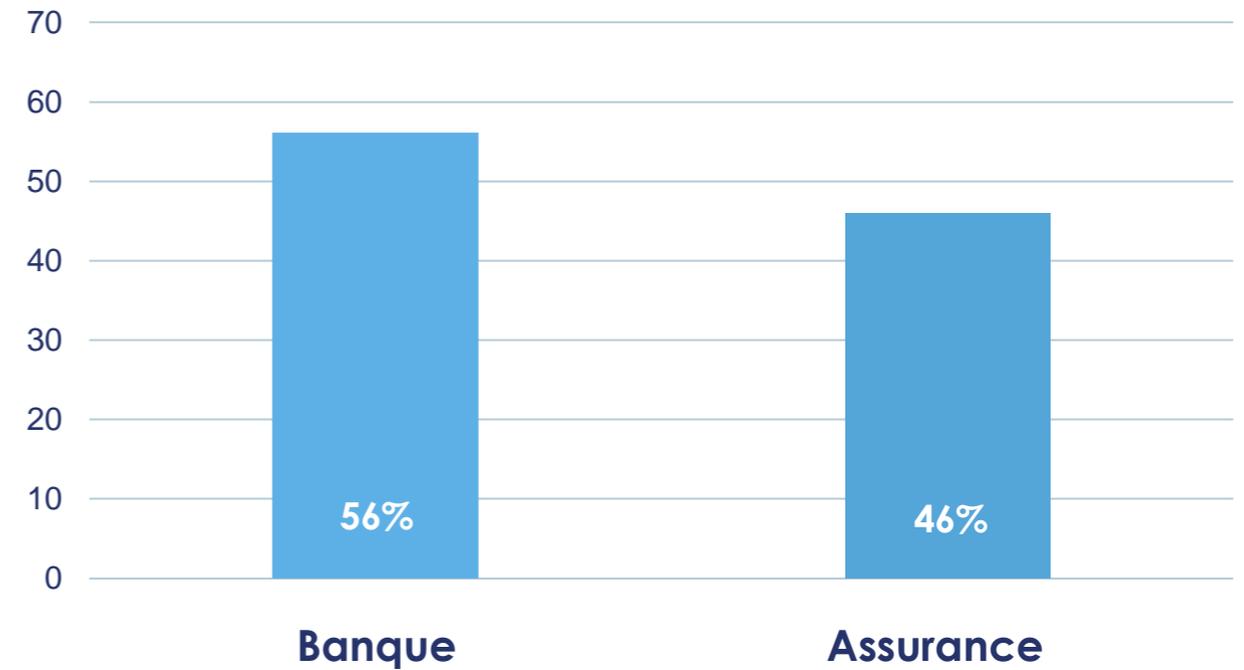
Le sujet du feedback fait aussi partie de ceux dont l'écart en faveur du secteur de la banque est assez important.



Les managers encouragent le feedback vis-à-vis d'eux



Les managers de l'entreprise donnent du feedback régulier aux collaborateurs



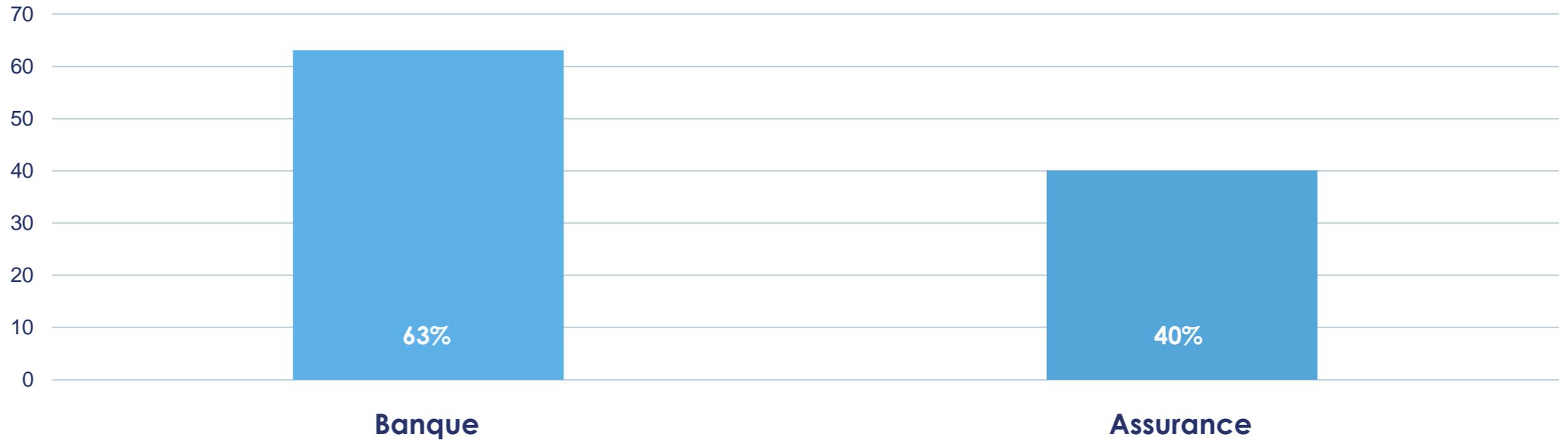
Taux d'accord % - Réponses 4 et 5 - Clients - Collaborateurs onze secteurs



Les questions en rapport avec l'engagement RSE obtiennent des résultats similaires pour les deux secteurs exceptée sur la question ci-dessous. Les collaborateurs de la banque saluent sans doute davantage l'intention des entreprises du secteur de privilégier des investissements vers des entreprises plus engagées en termes d'efficacité énergétique. Un aspect ISR sans doute moins visible pour la gestion d'actifs du secteur assurantiel



Mon entreprise a pris des mesures concrètes pour améliorer son efficacité énergétique et réduire son bilan carbone (économie d'énergie, recours aux énergies renouvelables, transport des biens et des personnes, ...)



Taux d'accord % - Réponses 4 et 5 - Clients - Collaborateurs onze secteurs



Les avis d'experts



De
l'Académie
du Service



Jean-Jacques Gressier

Académie du Service

Leader au service de l'équipe

Au-delà de la comparaison entre ces deux secteurs souvent regroupés au sein d'une même marque, il faut noter que du point de vue des clients, une seule dimension semble suffisamment installée dans le secteur de l'assurance (comportement et savoir vivre 59%). Toutes les autres dimensions sont en souffrance.

Un gros travail reste à faire dans les deux secteurs pour que les clients ressentent de la considération, de l'écoute et que ceux qui les servent fassent preuve d'autonomie pour les satisfaire.

Les écarts de perception des collaborateurs sont tous en faveur du secteur bancaire. Nous ne pouvons qu'encourager les D.R.H. de ce secteur à poursuivre leurs efforts.



L'Académie du Service, c'est...



Une conviction fondatrice & une raison d'être



Un écosystème 100% Expérience Client



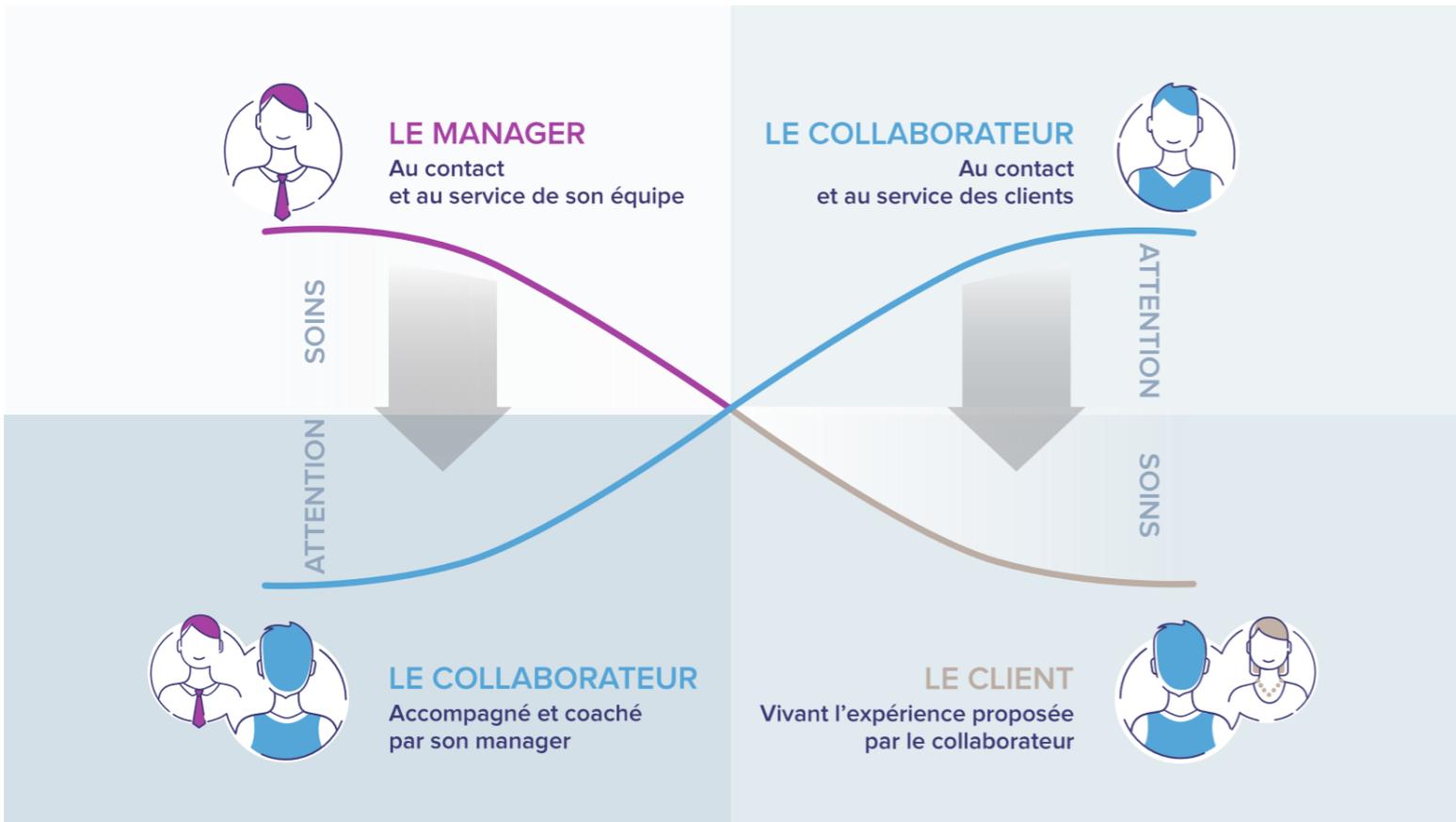
Une approche systémique

Une performance économique accrue grâce à une expérience client unique



LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS®

La qualité de la **relation client** entre un collaborateur et un client est égale à la qualité de la relation entre le **management** et ses **collaborateurs**.



LE BAROMÈTRE
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

MON BAROMÈTRE
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS



INDEX ESG
SYMÉTRIE DES ATTENTIONS®



Découvrez le Manifeste de la Symétrie des Attentions

www.symetriedesattentions.com



Nous voulons incarner et faire vivre la Symétrie des Attentions au sein des organisations pour y faire grandir et s'épanouir les femmes et les hommes, individuellement et collectivement.





UN ADN 100% SERVICE

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

2004

TOUJOURS + DE CONTENUS

L'Académie du Service s'associe à la Fondation de France et lance une activité de recherche

2016

CRÉATION

Lancement du Studio, pour « augmenter » les missions Expérience Client grâce à la création de nouveaux produits et services

2020

2011

UNE ENTREPRISE INDÉPENDANTE

L'Académie du Service quitte le Groupe Accor et est reprise par son Dirigeant : Jean-Jacques Gressier

2019

INNOVATIONS

Lancement de Lookey, la 1ère application de management et d'animation de l'Expérience Client ainsi que du label de la Symétrie des Attentions « Équipe Heureuse, Clients Heureux »

2021

RESPONSABILISATION

Création d'un service Notations à l'Académie du Service et lancement de l'Index ESG de la Symétrie des Attentions, pour nourrir les reportings RSE et optimiser les performances des entreprises.





ÉCLAIRER

#INSPIRER
#DIAGNOSTIQUER

Nous aidons les Directions d'entreprise à s'engager dans la **transformation de leur culture de service**



CONCEVOIR

#DEFINIR
#DESIGNER

Nous réinventons des **expériences clients qui fidélisent et engagent** les clients et les collaborateurs de nos clients



TRANSFORMER

#STRUCTURER
#ORGANISER #INITIER

Nous aidons nos clients à définir leur **plan de transformation**



FAIRE VIVRE

#DEPLOYER
#PILOTER

Nous fournissons et créons les **outils** et les **formations** qui rendent la nouvelle expérience client concrète, vivante et vécue par les clients



CONSEIL ET FORMATION



INNOVATION



RECHERCHE



PRODUITS



FORMATIONS



ÉVÉNEMENTS



PUBLICATIONS



BLOGS





TOUTES LES CULTURES D'ENTREPRISE, TOUTES LES ORGANISATIONS, TOUS LES SECTEURS, TOUTES LES MATURITÉS...

DISTRIBUTION SPECIALISÉE



AUTOMOBILE TRANSPORTS



IMMOBILIER



HÔTELLERIE, RESTAURATION & LOISIRS



SANTÉ



BANQUE ASSURANCE



ÉNERGIE / TELECOM & FAI



AUTRES SECTEURS...





ACADEMIE DU
SERVICE

Expériences humaines et digitales

www.academieduservice.com

www.symetriedesattentions.com



[87, boulevard Haussmann – 75008 Paris](#)



01 80 05 18 04



contact@academieduservice.com

