

Présentation du MOOC « Réussir l'accueil et le service en France »

Avec **Maryse Juranville, Présidente – Esprit de Service France**

Laurent Debesse

Maryse Juranville, vous êtes responsable prospective RH dans le Groupe BPCE et présidente de l'association Esprit de Service France. Pouvez-vous nous en dire plus sur cette association ?

Maryse Juranville

Nous avons créé Esprit de Service France il y a cinq ans, à l'issue d'une année de réflexion sur les notions d'esprit de service et d'innovation managériale avec un *think tank* constitué d'une dizaine d'entreprises. Aujourd'hui, l'association regroupe plus de 70 organisations des univers du service, du tourisme et du sport. Le CRT Paris Île-de-France en est l'un des membres fondateurs. La Fédération Française de Tennis en est membre également.

Jusqu'ici, certaines associations traitaient de la réclamation client, d'autres de l'expérience visiteurs ou collaborateurs. Mais aucune ne traitait de façon holistique de la transformation par l'excellence de service, en articulant l'humain et le digital. Telle est la vocation d'Esprit de Service France.

Depuis cinq ans, nous avons réuni 200 personnes pour coconstruire un modèle de management par l'esprit de service. Nous avons également créé un label « Excellence service » avec l'Afnor, mais aussi un MOOC que je vais vous présenter tout à l'heure.

Laurent Debesse

Vous teniez à porter la marque France dans votre intitulé. Pourquoi ?

Maryse Juranville

Il est important de prendre conscience que la France n'est pas encore totalement à la hauteur des attentes de ses visiteurs internationaux en termes de qualité de service. Or cette notion est devenue prioritaire. Les résultats du baromètre de la valeur Shopper 2019 montrent d'ailleurs que les clients n'attendent plus en premier lieu le prix le plus bas, le choix et le gain de temps, mais la qualité de service et la valeur associée.

Avec Florence Désert, d'Air France, nous avons souhaité mettre en avant la nécessité d'un changement de comportement en matière de service, et mobiliser la France entière pour qu'elle devienne Esprit de service en 2023, et 2024 et pour toujours.

C'est en partageant de manière intersectorielle que l'on s'enrichit et que l'on peut progresser en esprit de service. Je vous invite d'ailleurs tous à nous rejoindre ! Nous organisons trois grandes conventions par an, ainsi que des ateliers de co-développement et divers événements. En tant que *do tank* plutôt que *think tank*, nous coconstruisons des services accessibles à tous et des biens communs. En l'occurrence, le MOOC « Réussir l'accueil et le service en France » est totalement gratuit et libre d'accès.

Air France a conduit une étude intéressante sur la manière dont les étrangers perçoivent notre pays en matière de service. Nous avons reçu la mention « be perfect » : soit vous êtes dans la perfection totale dans les hôtels 5 étoiles, soit c'est tout et n'importe quoi ! Notre ambition, avec Esprit de Service France, est de collectivement augmenter le niveau.

Laurent Debesse

Qu'est-ce que le MOOC « Réussir l'accueil et le service en France », alors ?

Maryse Juranville

Il existe une foule de formations. Mais souvent, celles-ci sont à destination des métiers ou du réglementaire, et oublient les basics. Or le sens du service et la qualité relationnelle font partie des 10 compétences clés identifiées pour 2020 lors du World Economic Forum. Il est donc indispensable de redonner à tous les fondamentaux pour essayer de réussir l'accueil et le service en France.

Nous avons préparé ce MOOC durant un an et demi, avec de nombreux acteurs des secteurs représentés dans Esprit de Service France, pour redonner une place importante aux fondamentaux de la relation et de l'accueil. Cette expérience qui a réuni des acteurs de différents secteurs, parfois concurrents, est inédite en France dans le monde de l'innovation RH.

Le MOOC est accessible à tous en ligne, à l'adresse www.campus-espriteservicefrance.fr. Vous pouvez vous inscrire, mais aussi inscrire vos collaborateurs, votre grand-mère ou vos enfants !

La durée du MOOC est de 4 heures. Tout a été mis en œuvre pour qu'aucun participant ne s'ennuie. Le système de gamification a été très finement pensé. Les contenus ont été fournis par les membres d'Esprit de Service et enrichis par le monde académique. Ils ne durent pas plus de 2 minutes.

Le MOOC propose également des interviews d'experts comme Guy Forget, des directeurs Qualité ou des personnels d'accueil du CRT Paris Île-de-France. Il s'agit aussi de réussir l'accueil à distance, par téléphone. Le MOOC comporte donc des contenus audios. Nous avons aussi travaillé la dimension managériale, pour faire en sorte que les managers soient au service de leurs collaborateurs et source permanente d'inspiration pour réussir l'accueil de toutes les parties prenantes.

Les participants vont (re)prendre plaisir à faire plaisir !

Revisiter les fondamentaux est toujours utile, notamment pour redonner les clés de l'employabilité de demain qui reposera essentiellement sur les *soft skills*. En effet, tout le savoir est déjà embarqué dans les outils digitaux dont nous disposons aujourd'hui. Ce sont donc les comportements et les attitudes qui feront la différence en termes d'esprit de service.

Laurent Debesse

Vous avez tous les savoir-faire, et il s'agit désormais d'acquérir du savoir-être.

Maryse Juranville

Nous devons passer d'une logique de poste à une logique d'auto-responsabilisation, d'une logique de connaissances à une logique de compétences clés et de savoir agir. Toutes les logiques de transformation des entreprises seront sous-tendues par cette nécessité de retravailler les comportements de nos collaborateurs, pour répondre aux attentes de nos clients. Ceux-ci ont des exigences de plus en plus fortes en termes de qualité et de satisfaction. La notion de satisfaction client a même laissé la place à celle d'enchantement client.

Réapprenons le plaisir de faire plaisir, pour que la France soit esprit de service en 2024 !

Laurent Debesse

Merci beaucoup, Maryse. Merci pour votre enthousiasme.

Maryse Juranville

Inscrivez-vous, et inscrivez tout le monde au MOOC !