

Organisateurs :

Réseau Alliances
Club Noé

**Intervenants :**

Laurie DECOUX,
Réseau Alliances
Simon LEDEZ, Club Noé

Workshop – 23C

J'ai le pouvoir de rendre vraiment service à mes clients !

CONTEXTE

Au-delà du produit ou du service que vous vendez à votre client, au-delà des lignes qui apparaissent sur vos devis, il y a des effets que vous ne contrôlez pas et qui sont pourtant sources de valeur ! Quels sont ces effets invisibles ? Par quel processus les révéler à votre client pour lui apporter un service de qualité ? En quoi ce décalage peut faire évoluer votre modèle économique ? 1h30 d'atelier collaboratif pour révéler le potentiel d'innovation de votre offre !

SYNTHÈSE DES DÉBATS ET/OU PROPOSITIONS CONCRÈTES

L'Économie de la Fonctionnalité et de la Coopération (EFC) consiste à proposer aux clients des services plutôt que des biens afin de valoriser son offre. La valeur n'est alors plus une question de volume et de quantité mais d'utilité. Changer son modèle économique pour l'EFC, c'est changer : son organisation de travail, son offre, sa gouvernance.

Pour se lancer dans cette transition, il faut tout d'abord connaître l'utilité et la nature du travail effectué, puis identifier les services qui seraient utiles aux clients. Il est donc nécessaire d'effectuer un travail de recherche auprès des clients afin de trouver ce qui leur manque et ce que l'offre de l'entreprise pourrait devenir.

Deux retours d'expérience d'entreprises ayant transité vers l'EFC ont été présentés, dont GesNord et son fondateur, Mohamed EL MANANI. GesNord forme ses secrétaires médicaux de manière personnalisée afin de répondre aux besoins spécifiques de ses clients médecins et de créer un lien de confiance. En mesurant et diagnostiquant l'impact de son modèle économique initial basé sur le volume d'appels et de rendez-vous pris pour les médecins, Mohamed EL MANANI a décidé de passer à un modèle plus qualitatif prenant en compte le bien-être des médecins afin d'éviter des cas de burnouts. Cette démarche a débouché sur une solution : la mutualisation des patients entre des médecins qui ont appris à se connaître et à se faire confiance grâce à GesNord. La transition de GesNord vers l'EFC lui a permis de faire diminuer son turnover, comparé à d'autres call centers.

Pour ce qui est de Bang Communication, deuxième cas présenté, l'EFC leur a permis de retrouver un sens à leur métier et à leur activité. Ce changement de business model leur a permis de s'épanouir tout en répondant aux besoins de leurs clients.

Il est légitime de se demander comment de grandes entreprises pourraient elles aussi incorporer l'EFC à leur modèle économique. Les principaux freins semblent être le manque de volonté de ces entreprises, ainsi que leur manque de souplesse. Une solution pourrait être d'expérimenter sur certains projets pour les convaincre de basculer vers l'EFC.

Réseau Alliances, organisateur du World Forum for a Responsible Economy, accompagne dans l'évolution de leur offre des dirigeants et managers souhaitant intégrer l'EFC à leur modèle économique.

Rapporteur :

Rym MOKRANI, Université
de Lille (Master MEA)