

## CANAL +

Remettre le client au cœur de notre métier, et mieux travailler ensemble

Success Story



### La demande

Emane du service client et la direction de CANAL + REUNION

#### **Interview de Carole CORRE-STOLCK, responsable de la relation clients**

*Il est important que chaque salarié se pose la question suivante : « A mon niveau d'intervention dans l'entreprise, où se situe le client ? Comment puis-je lui être utile ? ». Il m'est apparu évident que la relation clients n'était pas l'affaire d'une personne, mais l'affaire de tous. Il devenait urgent que chacun d'entre nous remette le client au cœur de nos actions quotidiennes.*

#### **Rodolphe Pacaud, Directeur de Canal + Réunion**

*« L'idée du parcours Bihappi's m'a été proposée par Carole Corre-Stolck, responsable de la relation clients à Canal+. Le choix du Bihappi's est né d'une double ambition :*

- 1 - Améliorer la satisfaction de nos clients (en 2010, nous avons rencontré une succession de problèmes techniques, qui avaient quelque peu altéré l'image de Canal+ auprès de nos clients), et*
- 2 - transmettre à l'équipe les valeurs du groupe Canal+ (client, excellence, ouverture, audace, simplicité, transversalité).*

*L'objectif était de susciter une prise de conscience de chaque salarié, chacun à son niveau. Que chacun se pose cette question : Comment mieux servir le client ? »*

### Les objectifs professionnels visés

- Susciter une prise de conscience de chaque salarié, chacun à son niveau.
- Que chacun se pose cette question : « Comment mieux servir le client ? »
- « A mon niveau d'intervention dans l'entreprise, où se situe le client ? : Comment puis-je lui être utile ? »

### Public

*Toute l'entreprise parce que « Il m'est apparu évident que la relation clients n'était pas l'affaire d'une personne, mais l'affaire de tous. » ( Carole Corre Stolke responsable du service relation clients)*

## **Les objectifs pédagogiques de l'action**

### **Pour l'entreprise :**

- Mettre le focus sur son client
- Développer les relations de coopération dans l'entreprise, les passerelles et les méthodes transversales.
- Révéler des talents
- Mettre en œuvre des solutions concrètes, mesurables, visibles
- Fidéliser le client

### **Pour le salarié :**

- Recentrer son action sur ses clients : client consommateur, client interne et fournisseurs
- Savoir vendre un projet
- Participer concrètement à l'amélioration de la qualité du service client
- Développer les relations de co-opération en interne
- Manager ou participer à un projet de qualité de service

## **Les + pédagogiques de l'action**

Derrière le ludique, le sérieux ; la pédagogie de cette action propose une autre façon d'échanger les points de vue, une autre approche pour mener une politique de service.

Ultra concret, les participants deviennent les acteurs de leur changement dans le cadre de leur co-opération professionnelle quotidienne.

## **La Success story de Canal + Réunion - étape par étape : les témoignages**

### **Objectif pédagogique N° 1 :**

**Mettre le focus sur son client / Recentrer son action sur ses clients : client consommateur, client interne et fournisseurs.**



**Yves Le Calvez**  
Formateur Egenie.fr

Ma mission : A la fin de la 1<sup>o</sup> journée : chaque salarié devait repartir avec au moins une idée Bihappis pour remettre le client au centre des préoccupations



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

« L'objectif a été atteint. La valeur client a été remise au centre de notre entreprise. Chaque membre de l'équipe a travaillé sur un projet destiné à mieux satisfaire le client, et l'a mis en scène lors de la soirée challenge



**Carole CORRE-**  
STOLCK, responsable  
de la relation clients

« Aujourd'hui, chacun se sent davantage concerné et impliqué dans la satisfaction du client.



**Michelle Vitry - Service**  
formation -Participante  
de l'équipe gagnante

« Cette formation m'a permis de mieux prendre en compte l'intérêt de l'entreprise et l'intérêt du client.



**Shakil Ahmadi -**  
responsable du service  
technique -

« En tant que technicien, cette formation m'a vraiment permis de remettre le client au centre de mon métier. L'objectif a donc été atteint. En effet, quand le client est satisfait, l'entreprise se porte mieux.

## Objectif pédagogique N° 2 :

Développer les relations de coopération dans l'entreprise, les passerelles et les méthodes transversales.



**Yves Le Calvez,**  
Formateur Egenie.fr

J'avais pour mission de lancer la dynamique du parcours "faire prendre la mayonnaise des groupes" : c'était mon challenge. Pour cela, j'ai utilisé des jeux pédagogiques innovants, j'ai créé la surprise et le suspense



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

Ce parcours a suscité une véritable émulation en interne. En ce sens, ce fut une opération « team building » bien menée. Aujourd'hui, chacun sait mieux qui est l'autre et ce qu'il fait dans l'entreprise.



**Carole CORRE-STOLCK,** responsable  
de la relation clients

Les relations en interne, et notamment entre salariés de services différents, se sont améliorées. Le Bihappi's a permis un décloisonnement des relations, une cohésion de groupe, un réel partage. »



**Jimmy Boyer** service  
logistique - participant  
de l'équipe gagnante

J'ai beaucoup appris au cours de ce Bihappi's. J'ai beaucoup aimé l'ambiance qu'il y a avait entre nous, l'esprit d'équipe.



**Anémone Blin - Service  
comptabilité -  
Participante de l'équipe  
gagnante**

« C'était une excellente idée de regrouper tous les salariés de Canal+. Cela nous a permis de mieux nous connaître, de porter un regard différent sur nos collaborateurs.



**Michelle Vitry - Service  
formation -Participante  
de l'équipe gagnante**

J'ai beaucoup aimé le travail de groupe. Travailler ensemble implique de savoir écouter, et accepter des idées différentes.

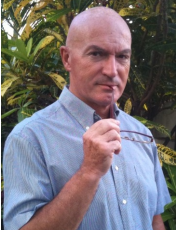


**Shakil Ahmadi -  
responsable du service  
technique -**

J'ai apprécié le travail de groupe, le mélange inter-services, certaines approches sur la connaissance de soi, et l'ambiance générale

## Objectif pédagogique N° 3 :

### Révéler des talents



**Yannick Van  
Nieuwenhove,  
Formateur Egenie**

En tant que formateur, animateur et homme de spectacle, j'ai accompagné les groupes dans la mise en forme de leur idée, et sa mise en scène. » Globalement, les collaborateurs avaient envie de s'impliquer. Beaucoup d'entre eux ont même travaillé sur leur projet en-dehors de leurs heures de travail.



**Rodolphe Pacaud,  
Directeur de Canal +  
Réunion**

J'ai été agréablement surpris par la créativité et l'ingéniosité des salariés.



**Carole CORRE-  
STOLCK,  
responsable de la  
relation clients**

« Des talents ont émergé (confiance en soi, prise de parole en public, créativité...), des peurs ont été surmontées (peur du regard des autres...), des défis ont été relevés !



**Jimmy Boyer  
service logistique -  
Participant de  
l'équipe gagnante**

Monter sur scène, quelle expérience !



**Shakil Ahmadi -  
responsable du  
service technique -**

Je pense que tout le monde a progressé. »

## Objectif pédagogique N° 4 :

### Savoir vendre un projet - Manager ou participer à un projet de qualité de service



**Laurence Trucchi**  
Formateur Egenie.fr

En tant que coach, j'ai assisté les cinq groupes primés à la mise en place de leurs solutions, à la conduite de leur projet. A ce stade, je les ai surtout aidés à franchir quelques obstacles à plusieurs niveaux : problème de communication interne, de motivation, manque de temps, absence de coopération du supérieur hiérarchique... Il s'agissait également de les préparer à présenter leur projet devant le Directeur Général. »



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

Les porteurs de projet ont découvert les joies et surtout les difficultés inhérentes au montage d'un projet : Comment obtenir l'adhésion des équipes ? Comment convaincre ? Ils se sont rendu compte de la complexité de mettre en place un projet, et de le manager.

C'est donc une expérience profitable pour eux, à plusieurs niveaux.



**Anémone Blin - Service**  
comptabilité -  
Participante de l'équipe  
gagnante

J'ai aussi beaucoup appris sur moi-même lorsqu'il a fallu présenter notre projet à la Direction, et parler technique ! Pour moi qui suis à la comptabilité, c'était un réel défi. Et pourtant, je l'ai relevé avec l'aide de mes coéquipiers. J'ai gagné en confiance en moi. Je crains moins de parler en public, et je sais comment marche un décodeur ! »

## Objectif pédagogique N° 5 :

Mettre en œuvre des solutions concrètes, mesurables, visibles / Participer concrètement à l'amélioration de la qualité du service client



**Laurence Trucchi**  
Formateur Egenie.fr

j'ai accompagné les différents groupes dans la traduction de leur idée en solution.



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

5 projets ont été récompensés et seront mis en oeuvre. Actuellement, nous en sommes à la phase de préparation de ces projets. Elle prend un peu plus de temps que prévu en raison de contraintes techniques et budgétaires. Mais ces idées, si bien mises en scène, seront concrétisées. Cela demande juste un peu de temps.

## Objectif pédagogique N° 6 :

Fidéliser le client



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

Depuis le Bihappi's, la satisfaction de nos clients a augmenté de 10%. Je ne sais pas si cette amélioration est due directement au Bihappi's. Mais les résultats sont là. »

## Le BILAN

### Les axes d'amélioration



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

« Améliorer l'implication des équipes en amont du parcours, à travers une meilleure communication interne. Apporter davantage de concret aux réflexions sur la valeur client. Par exemple, « le jeu du verre d'eau »(\*) aurait pu être adapté à notre métier en devenant le jeu du décodeur.



**Carole CORRE-STOLCK,**  
responsable de la  
relation clients

« Je m'y prendrais différemment pour communiquer en interne dans la phase de lancement. J'ai rencontré quelques difficultés à présenter le projet aux différents services, à faire comprendre à chacun quel était son intérêt, et à susciter une réelle motivation pour ce projet au démarrage. Mais une fois la première phase engagée, la dynamique a fait le reste.»

### Et la suite?

Proposer à chaque participant de porter un regard critique sur son parcours, et de l'évaluer. »



**Rodolphe Pacaud,**  
Directeur de Canal +  
Réunion

« D'ici la fin de l'année, finaliser les 5 projets récompensés. C'est important si l'on veut que le Bihappi's porte tous ses fruits. Pour l'année prochaine, je réfléchis à pérenniser l'effet Bihappi's, par exemple en remettant en jeu les trophées avec une autre opération. »



**Willy Atchicanon**  
Service informatique  
Participant de l'équipe  
gagnante

J'ai vécu des moments passionnants tout au long du parcours ...  
A refaire ! »



## Virginie Tenart, Directrice Associée de Egenie.fr

Le Bihappi's , une aventure en quatre étapes ([En savoir plus sur le Bihappi's](#))

### Les bihappis days

- > **Pour l'entreprise** : Mettre le focus sur son client
- > **Pour le salarié** : 8 clés concrètes pour remettre le client au cœur de son métier

### Nos idées bihappis

- > **Pour l'entreprise** : Développer les relations de coopération dans l'entreprise, les passerelles et les méthodes transversales.
- > **Pour le salarié** : Participer à un projet d'entreprise fédérateur

### Le challenge bihappis

- > **Pour l'entreprise** : Un moment intense, révélateur de talents
- > **Pour le salarié** : Un temps fort d'équipe, ludique et entraînant : Vivre de la formation autrement

### Le management bihappis

- > **Pour l'entreprise** : Un résultat concret, mesurable, visible pour fidéliser le client
- > **Pour le salarié** : Une vraie chance de voir ses idées devenir réalité



**Egenie.fr est une société de Conseil et Formation, Coaching et Management de Compétences.**

Egenie.fr propose une approche nouvelle de la formation: nous construisons des parcours d'apprentissage innovants dans les domaines stratégiques de l'entreprise ([Les Exclusivités](#)) tout en sélectionnant les formations thématiques les plus valorisantes pour les collaborateurs ([La Formation](#)).

Quelque soit la taille de votre entreprise, notre métier est de développer vos richesses!