

BCZ'

# ENJEUX RSE ET SATISFACTION CLIENTS

Club Angers Relation Client  
Assemblée Générale - 25 janvier 2024



BCZ | JANVIER 2024 | CONFIDENTIEL



# LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE)

L'intégration des **préoccupations sociales, sociétales et environnementales** dans son activité et ses relations avec les parties prenantes pour aller vers **un modèle économique qui prend en compte les enjeux du développement durable**.

Thèmes clés de la RSE :

## SOCIAL

Conditions de travail  
Santé et sécurité au travail  
Formation  
...

## SOCIÉTAL

Achats responsables  
Ethique  
Ancrage local  
....

## ENVIRONNEMENT

Changement climatique  
Energie  
Déchets  
....

## Les parties prenantes

Les parties prenantes sont les acteurs qui interagissent avec les entreprises dans le cadre de la conduite de leurs activités.

Il s'agit à la fois des collaborateurs mais aussi les acteurs dans la chaîne de valeur (fournisseurs, clients, transporteurs, bailleurs, ...), les pouvoirs publics, les syndicats, des associations, ...





01

Secteur d'activité  
Relation client

# Contexte et enjeux



# SECTEUR D'ACTIVITE RELATION CLIENT

## Contexte

### ▪ Dimension humaine

**Digitalisation croissante** des interactions avec les bénéficiaires du service

### ▪ Dimension technique

**Diversification des canaux de communication** (livechat, FAQ dynamiques, IA : chatbots et voicebots, ...)

### ▪ Dimension métier

**Diversification des problématiques adressées à distance** (assistance, information, réclamation, SAV, support technique, assistance utilisateurs, ...)

## Enjeux

▪ **Garantir un échange et une réponse de qualité**, malgré un temps d'échange de plus en plus dématérialisé

▪ **Innover** technologiquement et disposer **d'outils efficaces et sécurisés**

▪ **Disposer de conseillers agiles, pédagogues, avec un niveau de compétences plus technique**





02

Secteur d'activité  
Relation client

RSE  
&  
Satisfaction client  
Développement business



# LA SATISFACTION CLIENT ET LE DEV. DU BUSINESS

## ▪ Qui est le « client » ?

Le donneur d'ordre

Le bénéficiaire du service

## ▪ En quoi une démarche RSE structurée et active :

- Impacte la satisfaction client ?
- Favorise le développement du business ?

## ▪ Sur quels leviers agir ?

L'humain

L'environnement

La sécurité des données

Le territoire





02

Secteur d'activité  
Relation client

4 dimensions



# L'HUMAIN AVANT TOUT

## Enjeux et risques du secteur

### ▪ Acquisition et rétention des talents

- Image négative des postes dans les centres de relation clients
  - Trajectoire professionnelle limitée
  - Productivité attendue
  - Management descendant
  - Equipes très féminines

### ▪ Maintien des compétences

- Absentéisme / turnover

### ▪ Meilleures conditions de travail

- Sédentarité / Tâches répétitives
  - Risques musculosquelettiques
- Fatigue (bruit – open space)
- Violence verbale / santé mentale
  - Risques psycho sociaux

## Démarche RSE et opportunités

### ▪ Satisfaction client / bénéficiaire accrue

#### Si limitation du turnover

- Baisse des coûts de recrutement
- Maintien de la compétence / meilleure efficacité dans la réponse clients
- Favorise l'innovation

#### Si baisse de l'absentéisme

- Hausse de la productivité

### ▪ Avantage concurrentiel – Image sur le territoire

- Politique d'inclusion et de diversité (réinsertion professionnelle, handicap, ...)
- Egalité HF (INDEX)
- Plan de formation
- Mobilité interne verticale
- Pérennité des emplois



# L'ENVIRONNEMENT

## Enjeux et risques du secteur

- **Efficacité énergétique des bâtiments**
  - Augmentation du prix de l'énergie
  - Augmentation de la consommation en été (clim)
- **Numérique responsable**
  - Fort équipement des équipes
  - Stockage croissant des données
- **Limitation les émissions GES domicile travail**
  - Habitat des salariés éloigné des zones d'emploi (Coût croissant de l'immobilier d'habitation des zones urbaines)
- **Adresser les réglementations croissantes ou demandes des donneurs d'ordre**
  - Décret tertiaire (> 1000 m2), BEGES (> 500 sal)
  - CSRD (> 250 salariés et 40 M€ CAHT)
  - Ecovadis

## Démarche RSE et opportunités

### ▪ **Avantage concurrentiel – Image sur le territoire**

En étant dans la chaîne de valeur des donneurs d'ordre, participer à la trajectoire de décarbonation

- Evaluer ses GES (bilan carbone) et présenter une décroissance des émissions
- Disposer d'une politique de sobriété énergétique (bilan énergétique, plan de rénovation, petits équipements optimisant, éco gestes)
- Aller vers un numérique responsable, l'innovation IT
- Etablir une politique mobilité douce
- ...

### ▪ **Aide au recrutement et à l'accès aux compétences**

- Image / réputation / sens



# LA SECURITE DE LA DONNEE

## Risques et enjeux

### ▪ Sécurité des données

- Risque de cyberattaque accru
  - Données personnelles
  - Disponibilité du service
- Risque de réputation
- Risque financier (ransomware)

## Démarche RSE et opportunités

### ▪ Avantage concurrentiel – Image sur le territoire

- Niveau de sécurité IT
- Politique RGPD / DPO
- PRA / PCA

### ▪ Satisfaction client / bénéficiaire accrue

Si fort taux de disponibilité du service



# LE DEVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

## Risques et enjeux

- **Emploi sur le territoire**
- **Achats responsables**

## Démarche RSE et opportunités

- **Marque employeur**
- **Avantage concurrentiel – Image sur le territoire**





## ANGERS

1 rue de Buffon - CS10629  
49106 ANGERS CEDEX 02  
Tél : +33 (0)2 41 31 13 30

## PARIS

34 rue de Liège  
75008 PARIS  
Tél : +33 (0)1 42 73 73 50

[www.becouze-talents.com](http://www.becouze-talents.com)



BCZ (Becouze) est un membre indépendant de Crowe Global. Chaque cabinet membre est une entité commerciale indépendante. Becouze et ses filiales ne sont pas responsables pour toute action ou omission de Crowe Global ou d'un autre membre du réseau.



**Stéphanie  
GARNIER**

Associée

[s.garnier@crowe-becouze.fr](mailto:s.garnier@crowe-becouze.fr)  
07 78 66 55 36