

**Communiqué de presse**

Paris, le 26 janvier 2015

**BearingPoint et TNS Sofres dévoilent les résultats de la 11<sup>ème</sup> édition du Podium de la Relation Client®**

Le Podium de la Relation Client®, véritable référence en la matière depuis sa création par BearingPoint et TNS Sofres en 2003, a récompensé ce soir, lundi 26 janvier, en partenariat avec **Microsoft**, les lauréats de sa 11<sup>e</sup> édition lors d'une cérémonie au Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique.

Après avoir partagé les éléments d'analyse autour du thème « Human Everywhere », BearingPoint et TNS Sofres ont décerné les prix sur la base des résultats d'une enquête menée auprès de plus de 4000 clients et usagers de grandes entreprises et administrations, dans 9 secteurs d'activités de référence : Assurance / Automobile / Banque / Distribution Spécialisée / Entreprises de Service / Grande Distribution / Service Public / Tourisme / Transport. Ils ont ensuite remis les prix du Classement Général, qui récompense les 3 grands lauréats tous secteurs confondus.

**Le palmarès du Podium de la Relation Client® 2015****Premiers prix par secteur :**

- Secteur Assurance : MAIF – reçu par Dominique MAHE, Président Directeur Général
- Secteur Automobile : Mercedes – reçu par Marc LANGENBRINCK, Président Mercedes-Benz France
- Secteur Banque : Crédit Mutuel – reçu par Alain FRADIN, Directeur général de la Confédération nationale du Crédit Mutuel
- Secteur Distribution Spécialisée : Amazon – reçu par Romain VOOG, Président Amazon.fr
- Secteur Entreprises de Service : GDF Suez – reçu par Pierre CHATAIN, Executive Vice President Marketing and Sales Europe
- Secteur Grande Distribution : Auchan – reçu par Vincent MIGNOT, Directeur Général d'Auchan France
- Secteur Service Public : CNAV – reçu par Pierre MAYEUR, Directeur Général
- Secteur Transport : Eurostar – reçu par Mikaël LEMARCHAND, Directeur des gares
- Secteur Tourisme : Club Med – reçu par Sylvain RABUEL, Directeur Général France, BeNeLux Suisse & Nouveaux Marchés Europe-Afrique

**Classement général**

- 1er prix : Mercedes – reçu par Marc LANGENBRINCK, Président Mercedes-Benz France
- 2e prix : MAIF – reçu par Dominique MAHE, Président Directeur Général de la MAIF
- 3e prix : Amazon – reçu par Romain VOOG, Président Amazon.fr

**Une édition 2015 sur le thème « Human ewerywhere »**

Humaniser la relation digitale et enrichir la relation humaine et ce, sans jamais perdre le lien avec leurs clients et collaborateurs, telle est la double complexité à laquelle sont confrontées les entreprises pour marquer leur différence. Ainsi dans un monde de plus en plus connecté, les organisations n'ont jamais été aussi dynamiques pour faciliter et enrichir l'expérience de leurs publics. Néanmoins le contexte économique tendu a décuplé les exigences du consommateur / usager, laissant apparaître une érosion régulière des niveaux de satisfaction.

Les stratégies relationnelles payantes sont indispensables et les entreprises qui tirent leur épingle du jeu sont celles qui réussissent à progresser dans ce domaine. Pour son 11<sup>ème</sup> palmarès, le Podium 2015 distingue trois types de lauréats :

- Un continuum d'entreprises qui recueillent toujours la faveur des consommateurs depuis plusieurs années. Ainsi la **MAIF**, lauréate dans le secteur de l'assurance pour la 11<sup>ème</sup> année consécutive et 2<sup>ème</sup> au classement général, démontre sa prestation d'excellence en termes de qualité d'exécution et sur la façon dont elle entretient le lien avec ses sociétaires. Le **Crédit Mutuel** remporte pour la 8<sup>ème</sup> fois le 1<sup>er</sup> prix dans le secteur de la banque, se montrant particulièrement performant sur les outils digitaux d'ailleurs très largement utilisés et plébiscités pour des opérations de gestion courante par le grand public. Dans le secteur public, la **CNAV** arrive en tête pour la 7<sup>ème</sup> année consécutive se distinguant par sa capacité à mieux gérer les dimensions humaines et émotionnelles de ses usagers. **Eurostar** maintient également sa pole position pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive dans le secteur des transports. L'entreprise démontre sa capacité à délivrer une expérience très homogène sur l'ensemble des dimensions de la Relation Client et se démarque sur les dimensions émotionnelles.
- Des entreprises qui réaffirment leur présence. C'est le cas de **Mercedes**, qui obtient le 1<sup>er</sup> prix dans le secteur automobile et au classement général. Contrairement à la tendance majoritairement observée, Mercedes réussit à progresser sur les scores globaux de performance. A noter que depuis 11 ans, l'automobile apparaît comme un secteur en pointe, et Mercedes avait déjà remporté à quatre reprises le prix de l'entreprise la plus performante dans son secteur. Comme l'année dernière, **Amazon.fr** fait une entrée remarquée sur les plus hautes marches de ce Podium. Dans le secteur de la distribution spécialisée, Amazon.fr arrive en tête et conserve sa 3<sup>e</sup> place dans le classement général. La marque se distingue sans surprise par d'excellents scores en termes d'exécution et de lien avec ses clients, et a su également jouer sur les dimensions émotionnelles en exploitant l'historique des contacts avec ses clients.
- Des nouveaux venus au palmarès 2015 dans les services, la grande distribution et le tourisme. Ainsi **GDF Suez** gagne pour la première fois le prix dans la catégorie Entreprises de Service avec une stabilité assez remarquable, dans un contexte où quasi toutes les entreprises et administrations évaluées voient leurs scores diminuer. Dans la catégorie Grande Distribution, **Auchan** franchit la première marche du Podium. L'enseigne semble mieux résister dans son secteur qui, fortement impacté par les politiques de prix, a vu ses scores de satisfaction client diminuer depuis plusieurs années. Elle se démarque par une facilité d'utilisation de ses outils digitaux et performe sur le critère fidélisation, depuis toujours un des grands points fort de la distribution. Enfin, **Club Med** gagne pour la première fois le prix dans la catégorie tourisme et se distingue sur les dimensions émotionnelles (en progression).

**Le Podium de la Relation Client®, une étude de référence depuis 11 ans :**

Depuis 2003, le Podium de la Relation Client® constitue l'enquête la plus large et la plus objective réalisée auprès des consommateurs / usagers qui se prononcent sur la performance des grandes entreprises et administrations en matière de Relation Client parmi les secteurs d'activité de référence. En totale transparence et en toute indépendance, cette récompense traduit la Voix du Client et ce qu'il pense des marques ou services dont il est consommateur ou utilisateur.

Les organisations évaluées ne font pas acte de candidature, la sélection s'opère en fonction de leur représentativité sur leur marché. La liste de ces organisations est mise à jour selon les évolutions sectorielles et qui couvre tous les grands acteurs proposant des produits et services au Grand Public. Ainsi chaque année, BearingPoint et TNS Sofres établissent le podium des entreprises et administrations les plus performantes dans leur domaine d'activité.

**Tous les résultats sur :**

**<http://www.prc2015.fr/>**



### A propos de BearingPoint

Les consultants de BearingPoint savent que l'environnement économique change en permanence et que la complexité qui en découle nécessite des solutions audacieuses et agiles. Nos clients du secteur public comme privé obtiennent des résultats concrets lorsqu'ils travaillent avec nous. Nous conjugons compétences sectorielles et opérationnelles avec notre expertise technologique et nos solutions propriétaires pour adapter nos services aux enjeux spécifiques de chaque client. Cette approche sur mesure est au cœur de notre culture et nous a permis de construire des relations de confiance avec les plus grandes organisations publiques et privées. Notre réseau global de 9200 collaborateurs accompagne nos clients dans plus de 70 pays et s'engage à leurs côtés pour des résultats mesurables et un succès durable.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur <http://www.bearingpoint.com/fr-fr/>.

Retrouvez-nous sur [Twitter](#) : [@BearingPoint\\_FR](#) et [LinkedIn](#)

### A propos de TNS Sofres

Référence des études marketing et d'opinion en France, TNS Sofres est une société du groupe TNS, présent dans plus de 80 pays. TNS offre à ses clients des recommandations claires et précises pour les accompagner dans leurs stratégies de croissance. Son expérience et ses solutions d'études couvrent la gestion de marque & la communication, l'innovation, la relation client, et le retail & shopper.

TNS nourrit une relation de proximité avec les consommateurs et les citoyens partout dans le monde, et développe une connaissance unique de leurs comportements et attitudes, en prenant en compte la diversité de leurs cultures, de leurs géographies et de leurs systèmes économiques.

TNS appartient au Groupe Kantar, leader mondial en matière de veille, d'analyse et d'information à forte valeur ajoutée. [www.tns-sofres.com](http://www.tns-sofres.com)

### Suivez l'actualité de TNS Sofres



### Contacts presse :

#### TNS Sofres

Celine Rossignol 01 40 92 24 10  
[celine.rossignol@tns-sofres.com](mailto:celine.rossignol@tns-sofres.com)

Nathalie Hamelin 01 73 79 50 88  
[nhamelin@presseattitude.com](mailto:nhamelin@presseattitude.com)

#### BearingPoint France

Chrystel Pépin Lehalleur 01 58 86 57 94  
[chrystel.pepinlehalleur@bearingpoint.com](mailto:chrystel.pepinlehalleur@bearingpoint.com)

Mai Carion 01 58 86 52 67  
[mai.carion@bearingpoint.com](mailto:mai.carion@bearingpoint.com)