

LE PARCOURS CLIENT ET SES MOMENTS DE VÉRITÉ

Une carte du service vue depuis le client : ses étapes, ses contacts, ce qu'il attend et ce qu'il vit.
Elle dit où regarder, et le blueprint dit ensuite pourquoi ça coince.

AUSSI APPELÉ customer journey map, carte d'expérience, carte du parcours client **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** la pensée systémique, fiche P-05

SE PRÉPARE EN 3 semaines, pour relire les traces et mener 6 à 8 entretiens **SE FAIT EN** une journée d'atelier, puis un blueprint par moment de vérité

LEVIER PRINCIPAL Qualité (FTR)

D'APRÈS M. Stickdorn et al., This Is Service Design Doing, 2018 · J. Carlzon, Moments of Truth, 1987 · Beaujean et al., McKinsey Quarterly, 2006

CE QUE ÇA RAPPORTE

Impact sur le TTM		Moyen
Impact sur la qualité (FTR)		Élevé
Impact sur l'Opex / Capex		Moyen

CE QUE ÇA COÛTE

Coût d'implémentation		Faible
Difficulté d'implémentation		Moyen
Difficulté de maintien		Moyen

Faible Moyen Élevé N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- Chaque direction connaît son étape. Personne n'a suivi un client de bout en bout.
- La satisfaction est bonne, et les clients abandonnent toujours à la même étape.
- La carte du parcours au mur a été dessinée en atelier, sans un seul client.

OÙ PART L'ARGENT

Le client ne juge pas le service en moyenne. Il le juge sur deux ou trois moments où il a besoin de vous. Un moment raté fait partir un client resté dix ans, et l'effort se disperse sur des étapes où rien ne se joue.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.

COMBIEN DE FOIS / AN
clients qui vivent la situation choisie dans l'année

CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS
part qui part ou réclame x ce que vaut ce client

PART QU'ON ÉVITE
départs liés aux moments de vérité traités

GAIN / AN
à écrire au crayon, après les entretiens

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand on sait déjà où le client décroche et qu'on cherche pourquoi : on passe directement au blueprint (fiche O-01).

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

Le parcours se lit du côté du client, le blueprint montre la mécanique derrière. Le premier dit où regarder. Le second, ouvert là seulement, dit pourquoi.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

- Choisir une situation précise, avec son déclencheur, pas un segment (fiche O-40).
- Reconstituer le parcours à partir des traces : appels, courriels, réclamations, dates.
- Mener six à huit entretiens avec des clients qui l'ont vécu, dont deux ou trois partis.
- Dessiner les étapes, les contacts et ce que le client attend, avec ses mots.
- Tracer la courbe de ce qu'il vit, repérer les creux où se concentrent les départs.
- Sous chaque moment de vérité, ouvrir le blueprint et compter la demande d'échec qu'il produit (fiche O-20).

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Six mois de traces, six à huit clients qui acceptent de raconter, un mur. Dans la salle, une personne par canal que le client touche.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

En comité, on ne parle plus de l'expérience client en général. On nomme un moment, et les départs qui le suivent.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT Dessiner le parcours sans client

La carte montre le parcours tel que l'entreprise l'imagine, avec les creux déjà connus.

→ **Partir des traces et des entretiens, et laisser vide ce qu'aucune trace ne montre.**

AU LANCEMENT Cartographier un segment entier

Le parcours moyen d'un client moyen n'est vécu par personne. Aucun moment ne ressort.

→ **Une situation et son déclencheur : un décès, un sinistre, un déménagement.**

PENDANT Confondre le parcours et le blueprint

On descend dans les outils internes, et la voix du client disparaît sous la mécanique.

→ **Rester côté client sur la carte. Le blueprint vient après, sous les moments de vérité.**

PENDANT Traiter tous les irritants à la fois

Trente irritants, trente actions, et le moment qui fait partir les clients reste en l'état.

→ **Deux ou trois moments, choisis là où se concentrent les départs et les réclamations.**

DANS LA DURÉE La carte qui devient une affiche

Elle décore le couloir, et le parcours réel change sans elle.

→ **Suivre chaque mois les départs après chaque moment de vérité.**

4 Un exemple

Cas type du tertiaire

L'OBJET

Le parcours des héritiers après un décès, dans une banque de détail régionale.

CE QUI CLOCHE

Six héritiers sur dix partent avec les fonds dans l'année. La banque perd le client au moment où il hérite.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

Le délai du centre successions, une fois le dossier complet. Douze jours, tenu.

LES CHIFFRES DE DÉPART

À relever avant les entretiens.

6400 successions ouvertes par an
72k€ d'encours moyen par succession
7,2 mois en moyenne pour débloquer les fonds
62% des héritiers partis dans l'année, avec les fonds

CE QU'ILS ONT FAIT

Huit héritiers interrogés, une journée au mur, puis un blueprint sous le premier appel.

LE DÉCLENCHEUR

Les successions arrivent en tête des encours perdus, devant les banques en ligne.

LE GESTE

Six mois de traces relues, huit entretiens, la courbe tracée au mur en une journée.

CE QU'ILS ONT VU

Les trois héritiers partis ont tranché au premier appel : trois renvois, aucun nom.

LA DÉCISION

Un interlocuteur nommé dès le premier appel, et toutes les pièces demandées en une fois.

1 · LE PARCOURS CÔTÉ CLIENT, LE BLUEPRINT DERRIÈRE

ÉTAPES

CONTACTS

ATTENTES

CE QU'IL VIT

GUICHET

ARRIÈRE-GUICHET

SYSTÈMES

Déclencheur	Premier contact	Démarches	Attente	Résultat
site, proche	appel, agence	courrier	relances	virement
être guidé	un seul nom	tout en une fois	où en est-on	ce qui était dit

moment de vérité

moment de vérité

ligne d'interaction : la carte du parcours s'arrête ici

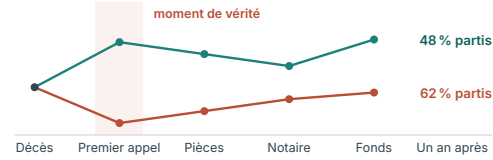
qui répond ?	qui répond ?
qui traite ?	qui traite ?
avec quel outil ?	avec quel outil ?

Au-dessus de la ligne, ce que vit le client : le parcours dit où regarder.
Dessous, le blueprint, ouvert sous les seuls moments de vérité, dit pourquoi (fiche O-01).

À gauche la carte, et le blueprint ouvert sous les seuls moments de vérité. À droite les héritiers, avant et après.

2 · LES HÉRITIERS, AVANT ET APRÈS

ce que vit l'héritier, d'après les entretiens



APPELS PAR SUCCESSION
dont trois pour demander où en est le dossier **4,6 → 1,8**

DÉLAI POUR DÉBLOQUER LES FONDS
les pièces demandées en une fois **7,2 → 3,8 mois**

HÉRITIERS PARTIS DANS L'ANNÉE
mesuré à douze mois **62% → 48%**