

# CX. EX. Product Experience.

## Trois silos, ou un seul système ?

Le vrai problème n'est pas l'alignement. C'est  
l'absence de système.



# Ce qu'on observe dans la plupart des organisations

Des programmes CX lancés,  
Des programmes EX lancés,  
Chacun sérieux. Chacun isolé.

Langages de mesure différents,  
Standards différents,  
Gouvernances différentes.

La coordination ne remplace pas le système.

# Le mythe de l'alignement

Aligner deux programmes sans base commune, ce n'est pas de l'alignement.

C'est de la coordination d'urgence.

Elle tient quelques mois.  
Puis chaque équipe repart dans sa direction.

L'alignement sans système est temporaire par construction.

# Le lien causal qu'on ignore

L'expérience qu'un collaborateur délivre est liée à l'expérience qu'il vit.

La cohérence perçue par le client commence dans la cohérence interne.

CX et EX ne sont pas parallèles.  
Ils sont causaux.

Ce que vivent vos équipes, vos clients le ressentent.

# L'Expérience Totale : un système, pas un programme

## VISION

Ce que  
l'organisation  
veut faire vivre  
à tous : clients  
comme  
collaborateurs

## STANDARDS

CX, EX et PX  
parlent le  
même langage.

## ADOPTION

La vision  
descend  
jusqu'aux  
pratiques  
quotidiennes.

Identifié par Gartner comme tendance  
stratégique majeure dès 2021.

**Une vision d'expérience qui ne va pas jusqu'à l'adoption n'est qu'un document de plus.**

Le vrai travail commence après la stratégie : gouvernance, standards opérationnels, ancrage dans les pratiques des équipes.

# Dans votre organisation : CX et EX sont alignés ou systémiques ?

La différence se voit dans la durée.

Et dans ce que vivent vraiment vos clients et vos équipes.

C'est peut-être le début d'un chantier utile.

## DÉCRYPTAGE DANS L'ARTICLE COMPLET :

CX / EX : le vrai problème n'est pas l'alignement, c'est l'absence de système d'expérience

Auteur : Charlotte Gascoin

**CONTACTEZ ACSOE POUR  
ÉCHANGER SUR VOS CAS D'USAGE**

