

Votre tableau de bord d'expérience, c'est une gouvernance ?

Mesurer ne suffit pas.

Ce qui fait tenir le système,
c'est la décision.



"Nous avons des tableaux de bord
NPS, eNPS et métriques produit."

C'est un système de mesure.

Ce n'est pas encore une gouvernance.

Ce que gouverner l'expérience signifie réellement

La gouvernance commence là où le reporting s'arrête : au moment de la décision.

Qui tranche quand les priorités d'une direction entrent en tension avec les indicateurs d'expérience ?

Qui arbitre quand une décision produit dégrade l'expérience collaborateur ?

Qui s'assure que ces tensions sont traitées en référence au système global ?

Quatre fonctions d'une gouvernance opérationnelle

ORIENTATION

Maintenir la vision comme référentiel actif de décision.

ARBITRAGE

Résoudre les tensions entre directions avant qu'elles dégradent l'expérience.

REMONTÉE DES SIGNAUX

Transformer la donnée terrain en information décisionnelle.

COHÉRENCE TRANSVERSALE

Prévenir les ruptures d'expérience entre initiatives.

Sans instance d'arbitrage...ou avec

SANS INSTANCE D'ARBITRAGE...

Chaque direction avance selon ses propres priorités.

Les tensions remontent à la DG de façon non structurée.

Les décisions se prennent par rapport de force informel.

AVEC UNE INSTANCE HABILITÉE :

Les tensions sont traitées vite, en référence au système d'expérience global.

Par où commencer ?

VOUS PILOTEZ UN PROGRAMME D'EXPÉRIENCE ?

Identifiez la fonction la plus défaillante parmi les quatre. C'est par là que le renforcement commence.

VOUS OCCUPEZ UNE FONCTION TRANSVERSALE ?

Instituez un rituel simple dans les 30 prochains jours : revue de parcours, veille de signaux, bilan d'initiative.

VOUS CONSTRUISEZ VOTRE MODÈLE DE GOUVERNANCE ?

Posez les 3 questions de diagnostic en comité de direction. Les réponses diront plus qu'un audit externe.

Et dans votre organisation, qui tranche ?

Quand la mesure est là, mais que la décision n'a pas de lieu, le système ne tient pas.

DÉCRYPTAGE DANS L'ARTICLE COMPLET :

🔗 Gouvernance de l'expérience : comment le système fonctionne concrètement.

Auteur : Charlotte Gascoin

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

