

Gouvernance de l'expérience

Qui porte le système, et avec
quel mandat ?



Posez la question dans votre organisation :

qui est responsable de l'expérience ?

La Direction des Ressources Humaines se lève.

La Direction Marketing se lève.

La Direction des Opérations se lève.

Parfois la direction des systèmes d'information se lèvent. Et dans certaines organisations, la direction produit.

...C'est le signe que personne ne gouverne vraiment le système.

Le vrai problème

Porter une dimension de l'expérience n'est pas gouverner un système.

| **LA DIRECTION CLIENT** gère CX.

| **LA DRH** gère EX.

| **LE PRODUIT** gère PX.

Mais qui s'assure de la cohérence entre ces trois dimensions ?

La gouvernance par délégation

Elle confond proximité thématique et légitimité transversale.

Chaque direction défend son périmètre.

La coordination se fragmente dès que les priorités entrent en concurrence.

Trois modèles de gouvernance, trois niveaux de maturité

GOUVERNANCE PAR COORDINATION

Un comité, des échanges, pas d'arbitrage réel.

GOUVERNANCE PAR FONCTION DÉDIÉE

Un mandat transversal, un accès aux décisions.

GOUVERNANCE INTÉGRÉE

L'expérience est un critère du pilotage stratégique.

Ce que change un mandat réel

Avec un mandat clair :

LES DÉCISIONS STRATÉGIQUES

intègrent la cohérence d'expérience.

LES ARBITRAGES

tiennent dans le temps.

LE SYSTÈME

progresses.

Une fonction d'expérience sans autorité dispose d'une responsabilité sans moyens.

3 questions à poser dès cette semaine

1

Qui a le mandat de vérifier la cohérence des décisions avec votre système d'expérience ?

2

À quelles instances de décision cette fonction a-t-elle accès ?

3

Quelle est la dernière décision stratégique modifiée pour incohérence avec l'expérience ?

Dans votre organisation, qui a le mandat de dire non à une décision qui fracture l'expérience ?

Si la réponse n'est pas immédiate,
l'article est fait pour vous.

DÉCRYPTAGE DANS L'ARTICLE COMPLET :

🔗 Gouvernance de l'expérience : qui porte le système, et avec quel mandat ?

Auteur : Charlotte Gascoin

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

