

Acquia
EXPERIENCE DIGITAL FREEDOM

DOUBLER LA MISE SUR L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

**ou comment la culture favorise
la croissance**



SOMMAIRE

03

**VALORISEZ VOS
EMPLOYÉS COMME
VOUS VALORISEZ
VOS CLIENTS ▶**

05

**LA RELATION ENTRE
EXPÉRIENCE EMPLOYÉ
ET EXPÉRIENCE CLIENT ▶**

08

**L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ,
LA PREMIÈRE TÂCHE
DU DRH ▶**

10

**L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ,
UNE PRIORITÉ
PARTAGÉE ▶**

12

**L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ,
BIEN PLUS QU'UN
SIMPLE INTRANET
ACTUALISÉ ▶**

15

**CINQ CAPACITÉS
ESSENTIELLES POUR UNE
SOLUTION D'EXPÉRIENCE
EMPLOYÉ ▶**

18

**L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ
POUR BOOSTER
L'EXPÉRIENCE CLIENT ▶**

SECTION 01

**VALORISEZ VOS
EMPLOYÉS COMME
VOUS VALORISEZ
VOS CLIENTS**

Pour gagner la confiance de vos employés et de vos clients, vous devez investir dans l'expérience employé.

Vos employés sont des consommateurs. Tout comme vos clients, ils ont des attentes basées sur la consommation. Cette attitude est présente dans toutes leurs interactions digitales avec l'entreprise. Elle découle en grande partie d'une évolution fondamentale dans la manière dont les employés associent aujourd'hui identité professionnelle et identité personnelle. Ils choisissent désormais des emplois qui peuvent s'adapter à leur vie personnelle. Ils ne réorganisent plus leur vie en fonction de leur emploi.

Pourquoi ? La pandémie a été un facteur déterminant. Elle leur a imposé un isolement prolongé. Certains ont perdu leur emploi. D'autres, s'ils le pouvaient, ont travaillé à distance. D'autres encore ont pris le risque de se rendre malgré tout à leur travail. D'autres enfin ont démissionné. Les perturbations de 2020 et 2021 ont modifié les priorités. Elles ont incité de nombreux employés à quitter leur emploi. Cette tendance a créé le « tsunami du turnover » auquel les entreprises sont aujourd'hui confrontées. De plus en plus d'employés se sentent moins liés à leur travail. Leur volonté de changer pour une meilleure situation atteint un niveau record.

Côté employeur, les entreprises qui cherchent à offrir à leurs clients une excellente expérience

POUR RÉSOUDRE LE « TSUNAMI DU TURNOVER », LES ENTREPRISES DOIVENT PENSER DIFFÉREMMENT.

de marque doivent réaliser que la qualité de l'expérience employé détermine la qualité de l'expérience client. Derrière chaque parcours client, une équipe d'employés talentueux doit disposer de tous les outils nécessaires pour créer une expérience exceptionnelle. Ces employés doivent pouvoir accéder facilement aux outils, aux données et au contenu. Ils en ont besoin pour créer des messages cohérents, pertinents, opportuns et adaptés à la marque. Ils en ont besoin pour diffuser ces messages sur les multiples canaux mis à la disposition des clients.

Il existe donc une concordance entre, d'une part, ce que les employés attendent de leurs employeurs pour obtenir une plus grande satisfaction dans leur travail et d'autre part, ce que les entreprises doivent fournir à leurs employés pour assurer une excellente expérience client. Tout se résume à une excellente expérience employé. Il existe également une concordance entre l'expérience employé et l'expérience client. Les entreprises qui n'accordent pas à leurs employés la

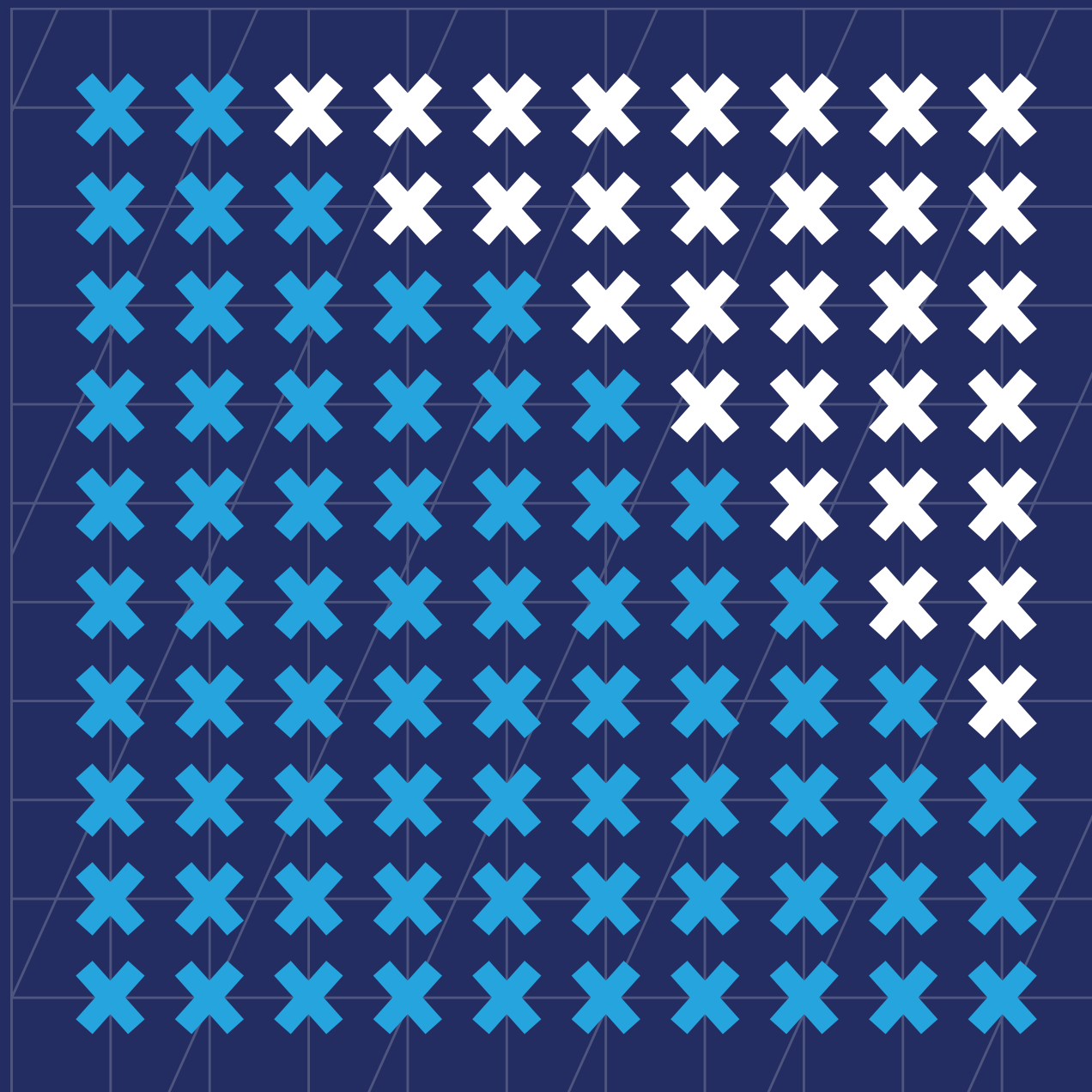
même valeur qu'à leurs clients constatent que leur relation avec chacun d'eux est tendue. Selon toute vraisemblance, ces entreprises perdent à la fois employés et clients.

Expérience client et expérience employé sont étroitement liées. Des données et du contenu centralisés sont tout aussi essentiels pour la création d'une expérience employé que pour la création d'une expérience client. Il n'est donc pas surprenant que les entreprises les plus avancées assurent la convergence entre expérience client et expérience employé. Les organisations qui ont établi les bases technologiques appropriées pour une excellente expérience client possèdent déjà les éléments nécessaires à une expérience employé tout aussi performante. Il est tout à fait vrai qu'une excellente expérience client dépend d'une excellente expérience employé.

Dans cet e-book, nous vous expliquons pourquoi vous devez investir dans l'expérience employé et comment cette expérience contribue à vos résultats. Nous vous montrons également comment expérience employé et expérience client sont étroitement liées. Nous vous proposons enfin une feuille de route permettant de créer une expérience employé qui augmente la valeur de l'entreprise.

SECTION 02

**LA RELATION
ENTRE EXPÉRIENCE
EMPLOYÉ ET
EXPÉRIENCE CLIENT**



70%

des employeurs reconnaissent qu'une amélioration de l'expérience employé entraîne une amélioration de l'expérience client.

La qualité de l'expérience employé détermine la qualité de l'expérience client.

Selon une étude de **Forbes Insights** réalisée en 2020 et portant sur plus de 300 spécialistes de l'expérience employé et de l'expérience client, 70 % des dirigeants reconnaissent qu'une amélioration de l'expérience employé entraîne une amélioration de l'expérience client et conduit à une croissance rapide du revenu.

Prenons l'exemple d'une personne qui cherche à acheter un vélo tout terrain. Pour elle, une bonne expérience client dépend de la cohérence des messages diffusés sur tous les points de contact du parcours client. Ces points de contact peuvent être des recherches en ligne, des documents marketing, du contenu publicitaire, des échanges avec les assistants numériques ou avec des agents du service client.

Cette cliente explore de multiples voies pour trouver des informations

sur le vélo qui lui conviendra le mieux. Il n'est pas difficile d'imaginer à quel point elle pourrait être décontenancée par une brochure qui ne correspond pas à la fiche produit ou par des informations du service client qui contredisent les données fournies par un chatbot. Il n'est pas difficile non plus d'imaginer comment ces incohérences peuvent survenir dans une grande organisation qui emploie de nombreuses personnes dans des rôles très différents. Les ingénieurs conçoivent les vélos. Les développeurs créent les sites web. Les marketeurs créent la documentation. L'équipe de contenu développe les ressources pour le support. Enfin des marketeurs partenaires créent les supports nécessaires pour former les revendeurs agréés, mais aussi les agents assurant l'assistance client.

Lorsque l'expérience employé diffère entre les différentes unités métier d'une marque ou même entre les employés, il est alors impossible de garantir la cohérence des différents points de contact client.

Selon une récente **étude de Gartner** sur l'expérience employé, plus de la moitié des employés en contact avec les clients estiment que leur entreprise ne leur donne pas les moyens d'obtenir des résultats lors de leurs interactions avec les clients. En outre, plus de la moitié des personnes interrogées affirment que des efforts inutiles déployés dans leur travail quotidien les empêchent d'offrir aux clients une expérience de meilleure qualité.

Lorsque la cohérence est perdue, l'expérience client l'est aussi.



SECTION 03

L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ, PREMIÈRE TÂCHE DU DRH



L'expérience employé a trait à la productivité, à la collaboration et à la croissance - principalement pour l'employé, mais aussi, de façon indirecte, pour l'entreprise. L'expérience employé regroupe un ensemble personnalisé de technologies et de contenus qui permettent à chaque employé de mener à bien son travail, mais aussi sa carrière. Elle englobe également tout ce qu'un employé peut rechercher sur l'intranet de l'entreprise, notamment l'accès aux ressources digitales, aux actualités de l'entreprise et aux politiques relatives au personnel. Mais l'expérience employé c'est aussi beaucoup plus.

L'expérience employé comprend les informations les plus récentes nécessaires pour présenter aux clients, de façon cohérente, l'entreprise, ses produits et ses services. L'expérience employé accorde aux collaborateurs l'accès aux applications dont ils ont besoin. Elle comprend aussi des informations personnalisées sur les avantages sociaux. Elle permet aux employés d'accéder à des ressources leur permettant de développer leur carrière. Elle les tient au courant des actualités et des événements pertinents concernant l'entreprise ou des unités métier spécifiques.

L'expérience employé est au cœur des préoccupations des DRH cherchant à créer

une culture d'entreprise unique et puissante. Il est essentiel pour eux d'attirer et de retenir les collaborateurs les plus talentueux. Un bon système d'expérience employé facilite le recrutement et le rend plus productif. Lorsqu'elle est correctement mise en place, l'expérience employé contribue à la croissance du revenu et à la rentabilité. Elle permet aux collaborateurs de travailler de façon plus efficace. À l'inverse, une expérience employé mal orchestrée ou ignorée indique une culture d'entreprise défaillante et une organisation en situation de risque qui n'investit pas dans ses ressources les plus précieuses, à savoir ses employés. Cette situation pèse sur les ressources et entraîne une érosion des effectifs.

Attirer et retenir des talents de qualité a toujours été une préoccupation majeure pour les DRH. Aujourd'hui, cette tâche est devenue beaucoup plus complexe, car les employés ont de nouvelles priorités et les entreprises ont accès à de meilleurs outils pour rendre leurs collaborateurs plus performants. Si les DRH ne font pas évoluer leurs stratégies pour tenir compte de ces évolutions, ils vont perdre des employés. Les entreprises qui n'accordent pas la priorité à la responsabilisation, au bien-être et à la satisfaction de leurs employés et n'essaient pas de répondre à leurs attentes, ne conservent pas leurs talents. Pour tous les cadres, l'expérience employé doit devenir une priorité.

SECTION 04

L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ, UNE PRIORITÉ PARTAGÉE

L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ DOIT ÊTRE VALORISÉE PAR TOUTE L'ÉQUIPE DIRIGEANTE.

L'expérience employé témoigne de l'engagement de l'entreprise envers ses employés. Elle permet aux équipes d'assurer les activités quotidiennes indispensables à la continuité de l'entreprise. Elle ne concerne donc pas uniquement le DRH. L'ensemble de l'équipe dirigeante doit s'y investir. Les directeurs des ressources humaines, dans tous les secteurs d'activité, comprennent les complexités de ce défi. Ils savent qu'il est désormais indispensable, dans toutes les entreprises qui se disputent clients et talents, d'accorder aux employés la même valeur qu'aux clients. Ils doivent aider leurs homologues de l'équipe dirigeante à le réaliser.

L'expérience employé et l'expérience client doivent être sur un pied d'égalité. Tout comme les entreprises investissent des ressources importantes pour

orchestrer un parcours client personnalisé et satisfaisant, elles doivent investir dans la création d'une expérience employé personnalisée et satisfaisante. Sous-évaluer l'expérience employé est une stratégie désastreuse. Pour renverser la situation, le DRH a besoin de partenaires dans l'équipe dirigeante, le DSI étant une priorité.

Le DSI gère le portefeuille d'applications de l'entreprise. Le DRH favorise l'engagement des employés. Le DSI gère déjà les applications qui favorisent l'expérience client. Le déploiement d'une approche similaire pour l'expérience employé ne devrait donc pas poser problème. Ce déploiement permettra au DSI d'étendre les services de l'entreprise à ses ressources les plus précieuses : ses employés. Ensemble, DRH et DSI peuvent construire une expérience employé favorisant une culture d'entreprise gagnante. Ils éviteront ainsi le « tsunami du turnover » et contribueront à améliorer les résultats de l'organisation.



SECTION 05

**EXPÉRIENCE EMPLOYÉ,
BIEN PLUS QU'UN
SIMPLE INTRANET
ACTUALISÉ**

LES INTRANETS NE PEUVENT PAS RIVALISER AVEC L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ.

De nombreuses entreprises limitent la création de l'expérience employé à une simple actualisation de leur intranet. Les fournisseurs d'intranets peuvent effectivement parler de la transformation des processus métier et de l'engagement des employés. Mais le concept même de l'intranet est un vestige des années 90 et 2000. Il a été développé pour donner aux cadres une plateforme à partir de laquelle adresser des communications aux employés.

Les employés attendent aujourd'hui des expériences digitales correspondant à leur style de vie, à leur rôle, à leur localisation et à leur carrière au sein de l'entreprise. C'est bien plus que ce que peut offrir un intranet. Ils veulent avoir accès à tous les outils et à toutes les ressources digitales nécessaires, quel que soit l'endroit où ils se trouvent et le moment où ils en ont besoin. De même, ils veulent pouvoir accéder à tout moment et en tout lieu à un contenu d'entreprise actualisé. Ils veulent pouvoir accéder à leurs propres informations dans les dossiers du personnel et à leurs avantages sociaux et pouvoir les gérer. Ils veulent être informés des initiatives de l'une ou l'autre des divisions métier de l'entreprise. Ils veulent avoir le sentiment de faire partie d'une plus grande équipe et de contribuer à un objectif plus vaste.



Les intranets privilégient généralement des fonctions minimales et non une expérience utilisateur supérieure. Ils ont été conçus pour les cadres et pour les initiatives de l'entreprise et non pour les besoins spécifiques de chaque employé. Ils fournissent souvent des informations incomplètes, qu'il est difficile de trouver et qui sont fréquemment obsolètes. Ils n'offrent en outre que très peu d'assistance. Ils fonctionnent généralement sur des plateformes anciennes reposant sur une architecture inadéquate. Et ils ne contribuent certainement pas à une culture d'entreprise unique et puissante. L'échec des intranets vient du fait qu'ils n'ont jamais été conçus autour de l'expérience utilisateur.

Par contre, les solutions liées à l'expérience employé prennent en compte la transformation digitale. Elles partent du point de vue de l'expérience utilisateur et autonomisent les collaborateurs selon des méthodes que même l'intranet le plus performant ne pourra jamais offrir. Il est vrai que, tout comme les intranets, les solutions d'expérience employé permettent aux collaborateurs de rester informés. Toutefois, au-delà de ce point commun, le concept d'expérience employé vise des objectifs bien plus élevés. Il permet aux collaborateurs de l'entreprise de contribuer à quelque chose de beaucoup plus grand que leur propre rôle.

L'expérience employé inverse le concept de l'intranet. Plutôt qu'un simple tableau d'affichage à l'usage de l'équipe de direction, l'expérience employé apporte aux collaborateurs les outils qu'ils apprécient.



SECTION 06

**CINQ CAPACITÉS
ESSENTIELLES POUR
UNE SOLUTION
D'EXPÉRIENCE
EMPLOYÉ**

L'intranet a été conçu pour offrir aux employeurs un canal à sens unique sur lequel diffuser des informations destinées aux employés. De la même manière, des solutions ponctuelles ont été développées pour répondre à d'autres besoins des employeurs concernant les informations spécifiques qu'ils souhaitent transmettre à leurs employés. L'expérience employé regroupe elle aussi ces outils, ces données et ces catégories d'informations. Elle est cependant axée sur l'employé et non sur l'employeur. Elle utilise la personnalisation pour créer une expérience utilisateur spécifique à chaque employé. Une expérience employé supérieure se concentre sur le design, l'expérience utilisateur et la connectivité, c'est-à-dire sur les attributs éprouvés des meilleures solutions d'expérience client.

Les solutions d'expérience employé reposent sur cinq capacités essentielles :

- 1. Accès** - Veiller à ce que les employés soient informés des dernières nouvelles concernant l'entreprise.
 - / Collaborateurs informés** : Qu'il s'agisse des détails d'une acquisition, des derniers développements produit, de nouveaux programmes d'avantages sociaux, etc., les

employés qui sont « au courant » se sentent valorisés et connectés.

- / Messages cohérents** : À l'image de la cohérence de l'expérience client, avec l'expérience employé, tous les collaborateurs reçoivent les mêmes messages sur tous les canaux de leurs interactions numériques avec l'entreprise.
 - / Expérience client cohérente** : Les collaborateurs doivent avoir accès à des messages actuels et cohérents. Ils peuvent ainsi créer à leur tour des messages pour les clients à partir d'une base de contenu unifiée.
- 2. Capacité de découverte** - Permettre aux employés de trouver facilement toutes les informations pertinentes dont ils ont besoin.
 - / Contenu structuré et non structuré** : Des capacités de recherche illimitées permettent de trouver du contenu, structuré ou non, dans toute l'entreprise.
 - / Recherche basée sur l'IA** : Une fonction de recherche intelligente permet de trouver les applications et les ressources clés de l'entreprise.

3. Connectivité - Toutes les applications RH sont facilement intégrées en une expérience cohérente.

- / Applications internes** : Les employés ont accès aux applications RH pertinentes, aux informations sur les avantages sociaux et aux pratiques d'intégration des collaborateurs.
 - / Intégrations à des applications externes** : Grâce à des API ouvertes, les solutions d'expérience employé doivent pouvoir se connecter à des applications tierces situées en dehors du CMS.
- 4. Collaboration** - Veiller à ce que les employés aient une visibilité sur les projets de l'entreprise et la possibilité d'y participer.
 - / Engagement** : Les employés peuvent s'informer sur les projets sur lesquels travaillent leurs collègues et se sentir ainsi connectés.
 - / Autonomisation** : Les employés disposent des outils nécessaires pour s'engager sur des sujets clés au sein de l'entreprise et exprimer leurs opinions.

5. Renseignements - Aider les employés, de manière automatisée, à trouver les informations ou les accès dont ils ont besoin.

/ Comprendre les employés : Des outils évaluent les besoins de chaque employé en termes de développement et de responsabilités professionnelles.

/ Des bases pour la personnalisation : Personnalisez le contenu pour chaque employé aussi bien au siège de l'entreprise que dans les bureaux locaux.

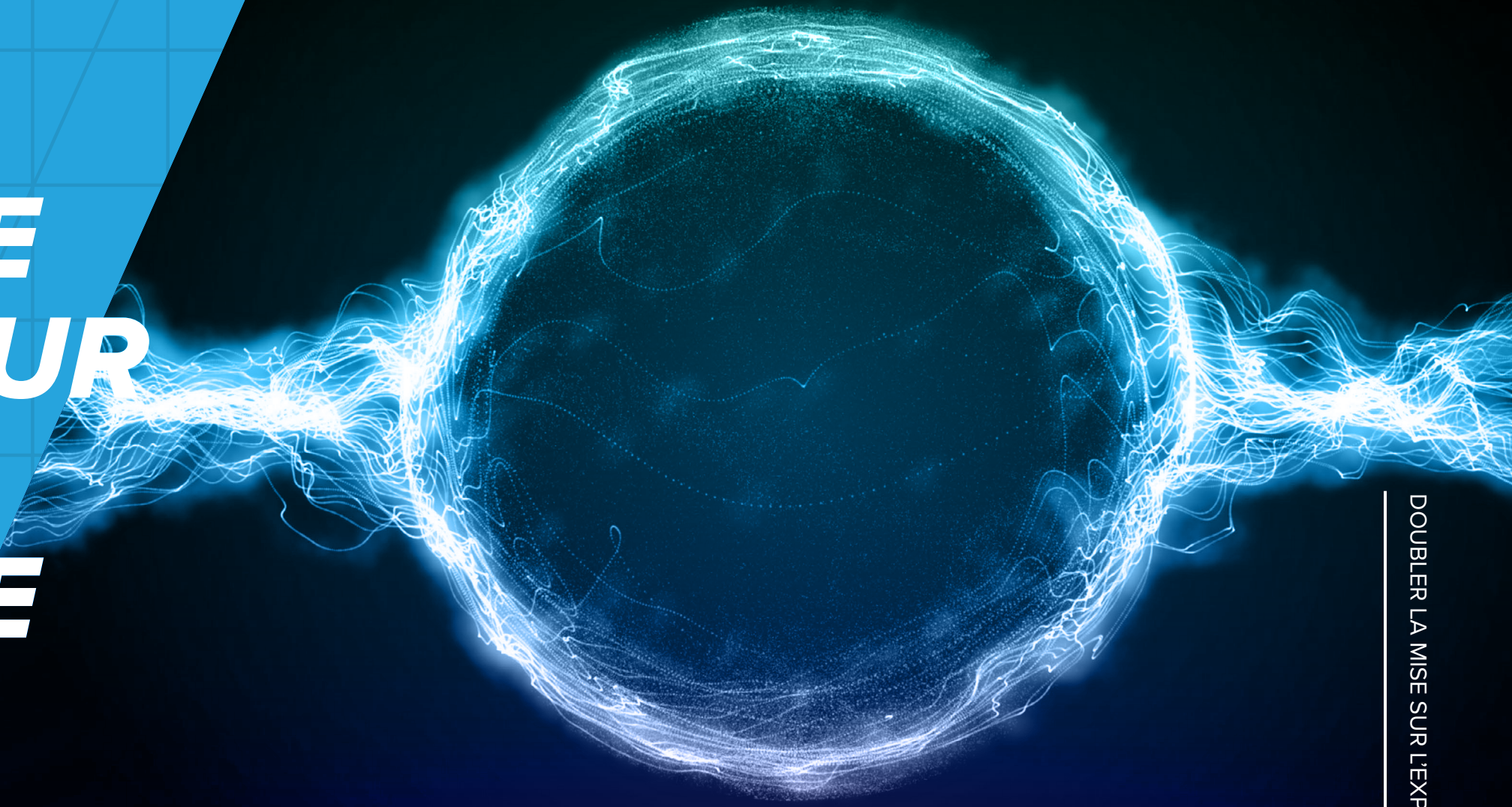
La bonne solution d'expérience employé doit s'inspirer d'une expérience client éprouvée :

Une source unique de contenu expérimentée par tous ceux qui interagissent avec votre marque. Une expérience de contenu unifiée grâce à des intégrations transparentes. Tout comme les meilleures solutions d'expérience client, l'expérience employé doit être construite sur une architecture cohérente, avec des composants réutilisables et des données unifiées. Une plateforme d'expérience numérique (DXP) orchestre les systèmes des employés via un framework d'API ouvertes. Cette DXP permet aux employés d'accéder à ce dont ils ont besoin à partir d'une source unique, quels que soient le moment, l'endroit et la méthode employée.



SECTION 07

**L'EXPÉRIENCE
EMPLOYÉ POUR
BOOSTER
L'EXPÉRIENCE
CLIENT**





Avec la DXP d'Acquia, l'expérience employé peut optimiser l'expérience client.

19

Avec une expérience employé reposant sur les mêmes bases que l'expérience client, le DRH et le DSI peuvent aligner leurs objectifs tout en rationalisant les opérations de l'entreprise. Acquia DXP offre un accès transparent au contenu et une gestion approfondie des connaissances. Disposant d'un framework d'API ouvertes, Acquia DXP facilite les intégrations tierces. Elle s'appuie sur une plateforme de données unifiées relatives aux employés ou aux clients. Tous ces éléments réunis assurent des solutions d'expérience employé et d'expérience client réellement performantes. Leader dans sa catégorie, Acquia DXP est utilisée par les marques les plus exigeantes au monde.

Acquia CMS, qui s'appuie sur Acquia Drupal Cloud, vous apporte tous les éléments nécessaires pour concevoir et construire une architecture composable adaptée à une solution d'expérience

employé flexible, évolutive et efficace. Acquia dispose de la technologie et de l'expertise nécessaires pour créer une expérience employé totalement innovante. Nous pouvons vous aider à concevoir une culture d'entreprise de premier ordre et à dépasser les attentes de vos collaborateurs. Vous pourrez redéfinir leur engagement et assurer la rétention des talents.

Investir dans l'expérience employé est essentiel pour préserver la compétitivité de l'entreprise. Réinventer l'expérience employé, de l'intégration de l'employé à son départ de l'entreprise, est un investissement judicieux. Une expérience employé efficace améliore la fidélisation des collaborateurs et leur donne les moyens d'offrir une excellente expérience aux clients. Elle fait appel à des solutions technologiques innovantes, reposant sur des principes d'expérience digitale éprouvés.

CRÉÉZ UNE CULTURE D'ENTREPRISE DE PREMIER ORDRE

Gagnez la confiance de vos collaborateurs
en investissant dans l'expérience employé.

EN SAVOIR PLUS ▶

Acquia

ACQUIA.COM

À PROPOS D'ACQUIA

Acquia est la société d'expérience digitale open source. Nous donnons aux marques les plus ambitieuses du monde accès à la technologie qui leur permet de faire fond sur l'innovation et de créer des moments client qui comptent. Chez Acquia, nous croyons au pouvoir de la communauté - et donnons à nos clients la liberté de construire l'avenir, à leur propre rythme.

