

ACCOR SERVICES choisit WYSUFORMS pour réaliser ses enquêtes et questionnaires via Internet

ACCOR SERVICES en bref

- **Activité** : numéro 1 mondial du marchés des titres de services (titres restaurant, chèque emploi service universel, gestion frais professionnels, épargne salariale...)
- **Structure** : filiale du groupe Accor, présence dans 35 pays
- **Chiffres d'affaires** : 630 M€ en 2005 (monde)
- **Effectifs** : 4 200 collaborateurs (monde)

LA PROBLEMATIQUE

Le métier de Accor Services est de concevoir et mettre en œuvre des solutions innovantes pour les entreprises clientes, afin d'améliorer la productivité et le bien-être de leurs salariés. Accor Services est le numéro 1 mondial du marché des titres de services avec un chiffre d'affaires en 2005 de 630 millions d'euros et un résultat avant impôt de 226 millions d'euros.

Les titres de services s'adressent principalement aux salariés du secteur tertiaire, marché considérable et en croissance en raison du taux d'urbanisation de nos sociétés.

PERSPECTIVES ET DEFIS

Accor Services recherche une solution globale pour réaliser son enquête annuelle de satisfaction clients à l'échelle internationale. Mené jusqu'alors sous format papier, le processus d'enquête est jugé trop long, coûteux et pas suffisamment fiable. Le défi consiste à dématérialiser l'enquête via Internet avec une solution conçue pour le web. La solution doit être centralisée au siège afin d'assurer la confidentialité des informations. L'interface doit être facile et conviviale car ce sont les équipes marketing - et non des informaticiens - qui vont gérer l'ensemble des outils d'enquête et de remontée d'informations.



L'offre de Accor Services s'organise autour de trois familles de produits : les ressources humaines, les services marketing, la gestion des frais professionnels.

21 millions de personnes dans 35 pays utilisent une gamme étendue de prestations (tickets et cartes restaurant et alimentation, services et assistance à la personne, motivation, fidélisation) dont Accor Services assure la conception et la gestion.



"L'adoption de WysuForms est un succès. Plébiscitée par l'ensemble de nos filiales, notre solution d'enquêtes via Internet nous donne une avance technologique sur un marché très concurrentiel et une grande réactivité quant aux attentes de nos clients."

Hervé Parnaudeau, Marketing Web Manager,
ACCOR SERVICES

SOLUTIONS PRODUITS

WYSUFORMS, solution d'entreprise, basée sur le concept d'Enterprise Feedback Management (EFM) est retenue pour sa technologie innovante, conçue spécifiquement pour l'environnement internet. La convivialité et la rapidité de mise en œuvre en sont également les atouts déterminants.

RESULTATS ET BENEFICES

- Réduction des coûts à la fois pour le siège et ses filiales
- Amortissement de la solution en un an
- Diminution importante des délais de réalisation des enquêtes
- Technologie Internet innovante
- Adhésion et appropriation par les équipes marketing
- Processus de logistique et d'administration améliorés
- Meilleure réactivité pour sonder le marché et les tendances

Le potentiel de développement et la concurrence sévère sur ce marché des services requièrent de sonder et mesurer le taux de satisfaction des clients régulièrement. Il s'agit également pour Accor Services de détecter les besoins et d'anticiper les attentes de son marché. Pour ce faire, Accor Services réalise chaque année une enquête de satisfaction internationale auprès de ses entreprises clientes, menée localement par courrier, fax ou email, dans chacune de ses filiales. Le processus nécessite une multiplicité de fournisseurs locaux et engendre des coûts de production élevés. Les délais de réalisation sont trop longs, il faut environ quatre à cinq mois pour remonter les résultats en central et recompiler l'ensemble des informations. La synchronisation entre les 35 filiales est impossible et la qualité des données est de ce fait biaisée, sans compter les risques de déperdition d'informations. Enfin, la gestion est trop lourde pour les filiales chargées de localiser, traduire et réaliser l'enquête. L'opération est alors jugée longue et coûteuse ; elle manque par ailleurs de la fiabilité et de la réactivité exigées. Accor Services décide donc de rechercher une solution de mutualisation pour collecter et remonter ces données de mesure de la satisfaction client.

LA SOLUTION

Hervé Parnaudeau, Marketing Web Manager d'Accor Services, mène la réflexion sur une solution "on line" et dresse le cahier des charges du projet. La solution recherchée doit impérativement être conçue pour le monde Internet. La requête émane des services marketing, la solution doit donc s'adapter à des non-informaticiens et s'appropriier facilement. La mise en place de la solution doit se faire aisément et le projet doit être opérationnel rapidement. Les processus d'administration doivent être facilités et le logiciel devra traiter toutes les langues exotiques. Et pour finir, les délais et coûts de réalisation doivent être réduits rapidement.

Les spécialistes des enquêtes et sondages sont sollicités mais ces derniers ne répondent pas au cahier des charges. Leurs solutions sont difficiles à manipuler et requièrent des compétences pointues. Par ailleurs, leur technologie n'est pas adaptée au web.

Egalement consulté, WysuForms présente a contrario une technologie innovante, basée sur le mode Internet. Séduit par la convivialité de la solution, Hervé Parnaudeau décide d'engager un pilote en France. La double interface anglais/français du logiciel et sa capacité à traiter toutes sortes de langues sont un atout important pour Accor Services qui doit déployer son enquête de satisfaction sur ses 35 filiales.

Convaincu par le succès du pilote, WysuForms est retenu avec l'aval du service informatique. En quelques jours, l'outil est installé dans les filiales qui sont rapidement opérationnelles. L'enquête paramétrée en central est ensuite envoyée aux filiales qui vont traduire localement, tester et sélectionner leur base cible. L'envoi d'un email customisé permet d'aller sur le questionnaire et les réponses sont enregistrées dans WysuForms et consolidées en temps réel. Hervé Parnaudeau note : "Nos clients ont le loisir de répondre quand ils le souhaitent et en plusieurs fois. Nous avons doublé notre taux de réponse et la qualité de nos informations s'est améliorée. Nous enregistrons également un sentiment de

valorisation du répondant dans les pays où la technologie web est récente."

RESULTATS

Les délais de l'opération ont diminué de façon notable, de quatre mois à environ une semaine. Les filiales ont tout dématérialisé et supprimé les fournisseurs locaux : il s'ensuit une réduction importante des coûts de production et la réalisation de l'opération s'en trouve facilitée. La maison-mère apprécie la consolidation aisée des informations et enregistre un meilleur taux de réponse via internet avec un suivi de qualité grâce à la gestion des relances emails. L'interface de WysuForms est véritablement WYSIWYG (What You See IS What You Get) et les utilisateurs peuvent y incorporer images et charte graphique très simplement. Accor Services dispose désormais d'une solution pour mettre en place des enquêtes attrayantes, facilement et rapidement. Par ailleurs, la qualité de l'accompagnement et du support dispensés par l'équipe WysuForms permettent de progresser rapidement et de répondre aux besoins spécifiques de Accor Services. La consolidation en temps réel, puis l'analyse des informations, les possibilités de tableaux croisés et l'export des données dans tous les formats (Word, Excel, ...) permettent au marketing de mesurer rapidement le degré de satisfaction de ses clients. Une réactivité qui lui permet aujourd'hui d'anticiper les demandes et les orientations de son marché.

Hervé Parnaudeau conclut :

"Le projet est un succès complet. Avec WysuForms, nous avons parié sur une solution internet parfaitement adaptée à nos besoins. Nous avons amorti le logiciel en moins d'un an. Nos utilisateurs se sont appropriés l'outil et l'emploient aujourd'hui pour réaliser des enquêtes locales, sonder un nouveau marché ou de nouvelles opportunités. Nous disposons aujourd'hui d'une avance technologique que nous allons poursuivre en intégrant les données de nos enquêtes avec notre outil CRM." ■

