

## Fiche référence

## Accor Services

### WysuForms, un outil ergonomique pour réaliser des enquêtes, audits et sondages via Internet/Intranet



**Accor Services est le deuxième métier stratégique du Groupe ACCOR. Sa mission est d'aider les entreprises et les collectivités à améliorer leur performance en favorisant le bien-être de leurs salariés et administrés.**

Dans 34 pays et sur 5 continents à travers le monde, Accor Services facilite la vie, développe le bien-être et améliore la performance de 14 millions de personnes.

Du repas (Ticket Restaurant) à l'entretien des uniformes en passant par la garde d'enfants, l'aide à domicile, la formation ou les campagnes de motivation, Accor Services participe activement à la vie de tous les jours et est devenu la référence en matière de services aux entreprises et aux collectivités.

#### Quelques chiffres :

Accor Services a enregistré 469 millions d'euros de CA en 2002 :

- 14 millions d'utilisateurs.
- 300 000 entreprises ou collectivités clientes.
- 765 000 prestataires affiliés.

### Les Besoins de Accor Services et le Choix de WysuForms

En 2004, le département Marketing International était à la recherche d'une solution « Web » complète pour lancer aussi bien des enquêtes de satisfaction clients, que des e-mailings de fidélisation ou de prospection. L'objectif était double : doter à la fois le Siège d'un outil pour ses propres besoins, mais également les 34 filiales réparties dans le monde afin de mutualiser les coûts (la structure informatique étant hébergée en France). Jusqu'alors toutes les enquêtes étaient gérées indépendamment par chaque filiale. L'utilisation de questionnaires papiers (off-line) envoyés par la Poste était le plus courant, avec parfois l'utilisation du web (en passant par des Web agency locales). Dans les deux cas, les coûts étaient trop importants, les coûts du off-line étant en général 10 fois plus élevés que le on-line et les honoraires d'une agence web spécialisée étant en général assez élevés.

**Après un 1er pilote en début d'année 2004 (enquête de satisfaction menée auprès des clients français et suédois), le département marketing a été convaincu par la solution Wysuforms.**

### La Mise en place de WysuForms

Dans le cadre de l'enquête internationale de satisfaction clients que le Siège mène chaque année durant l'été, Accor Services a décidé de n'utiliser que la solution Web et cela en s'appuyant sur Wysuforms.

Cette enquête internationale, gérée via Wysuforms, fût lancée auprès d'un panel de **plus de 10 000 clients**, en coordination avec les filiales ayant accès à l'interface Wysuforms depuis leur poste, pouvant valider les questionnaires, et suivre les premiers résultats pour leur pays.

**Didier Zoubéïdi, Directeur Marketing International, est très satisfait : « Cette enquête Web a permis au département Marketing International d'obtenir une vue précise de la satisfaction de nos clients Accor Services dans le monde, tout en diminuant les coûts d'une telle enquête internationale (34 pays) de 60% par rapport à l'année précédente. Accor Services a pu ainsi amortir l'investissement dans la solution WysuForms dès la première année. »**

### L'avenir de WysuForms chez Accor Services

Lors d'un séminaire marketing à Paris, les managers marketing des différents pays ont été formés à l'occasion d'un atelier dédié à WysuForms. Ceux qui n'avaient pas pu être présents se sont « auto-formés » sans problème via l'aide en ligne et l'interface intuitive de l'outil.

**D'après Didier Zoubéïdi : « c'est la simplicité d'utilisation de WysuForms, ses fonctions d'e-mailing et ses possibilités d'analyse, qui ont séduit l'ensemble de nos filiales. Ces dernières ont commencé début Septembre à l'utiliser pour leurs propres besoins, tels que des enquêtes de satisfaction locale, des e-mailings de prospection clients, des formulaires de jeux-concours sur leur site web, des ENewsletters... ».**

La solution Wysuforms permet donc à Accor Services de réaliser une forte économie sur ses coûts et de disposer d'une solution marketing Web fiable et utilisable à tout moment et partout dans le monde, sur un large éventail de besoins marketing.