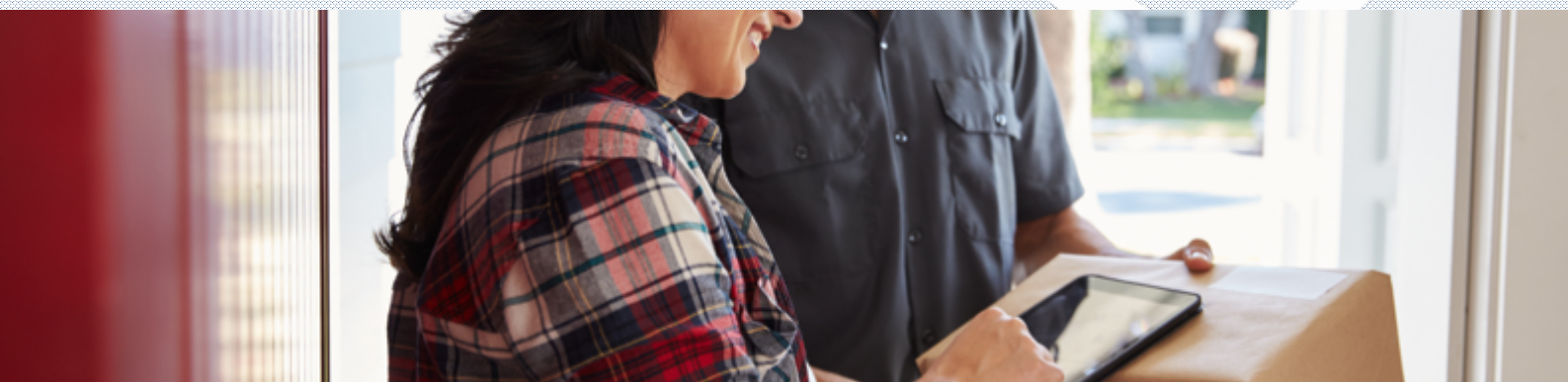


LIVRE BLANC

Signature électronique : vers la dématérialisation des processus



Sous la direction de Frank Niemann
Étude réalisée par CXP GROUP pour DocuSign
Juin 2016

SOMMAIRE

Introduction	3
Les directions métier sont à l'initiative des projets d'élimination du papier.....	4
EN SYNTHÈSE.....	5
Processus métier et signatures électroniques	6
Compagnies d'assurance : rationaliser les processus, le suivi et la traçabilité	7
Fabrication de produits High-tech : améliorer le service client.....	8
Santé : combiner efficacité et conformité des processus	9
Banques : se différencier grâce aux services client numériques	10
Ressources humaines : optimiser les processus associés à la paie	11
Achats : suivi et notification dans les processus liés aux fournisseurs	12
Plans d'investissement.....	14
La signature électronique en tant que service dans le cloud	15
Fournisseurs de solutions.....	15
Conclusion.....	16
Méthodologie	17
A propos de DocuSign	18
A propos du CXP GROUP	19

Signature électronique : vers la dématérialisation des processus

Réalisé par Frank Niemann

Juin 2016

LIVRE BLANC

INTRODUCTION

Les entreprises françaises sont très soucieuses d'améliorer et de numériser leurs processus métier. L'un des enjeux clés consiste à réduire les tâches sur supports papier qui mobilisent des documents et impliquent des interactions humaines. Selon une étude menée par CXP GROUP, 90 % des entreprises françaises plébiscitent la numérisation pour se débarrasser des documents papier.

La dématérialisation joue un rôle important pour les entreprises, car elle leur permet d'améliorer l'efficacité des processus en éliminant les ruptures entre les différentes étapes. L'étude révèle qu'en France, ce sont les responsables métier qui sont à l'initiative des stratégies visant à éliminer le papier. La numérisation facilite la gestion, le suivi et contribue à l'amélioration des processus métier. Mais il reste encore du chemin à parcourir : selon l'étude de CXP GROUP, en moyenne, 52 % des processus des entreprises françaises sont déjà dématérialisés.

Au travers de cette étude, CXP GROUP a analysé le rôle de la signature électronique pour la réduction de l'utilisation du papier dans le cadre des projets numériques des entreprises françaises. L'une des principales constatations est que les responsables informatiques comme les responsables métier sont convaincus de l'intérêt de la signature électronique pour différents usages tels que la gestion des processus d'approbation, les contrats avec plusieurs signataires et le suivi du statut d'approbation ou de négociation. Ainsi, 50 % des entreprises interrogées par CXP GROUP utilisent déjà la signature électronique.

52 %

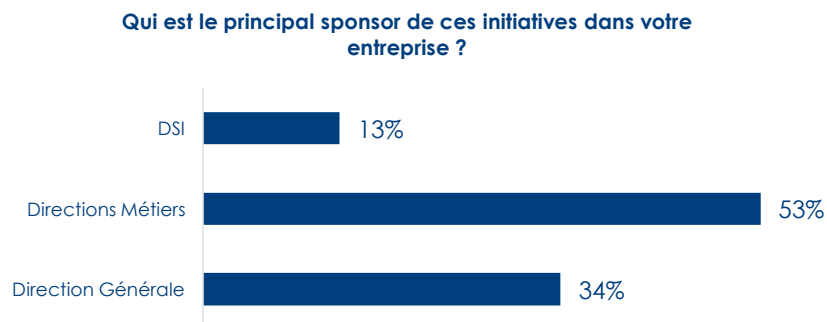
des processus des
entreprises
françaises sont
déjà
dématérialisés.

50 %

des entreprises
françaises utilisent
la signature
électronique

LES DIRECTIONS METIER SONT A L'INITIATIVE DES PROJETS D'ELIMINATION DU PAPIER

Les entreprises doivent gérer une grande variété de processus métier qui impliquent encore pour bon nombre d'entre eux des documents papier. 90 % des entreprises françaises plébiscitent la numérisation et l'abandon des supports papier. Et comme le montre l'analyse, dans 53 % des entreprises, les principaux moteurs de ces projets sont les directions métier.



La signature électronique peut être une étape importante dans une démarche d'élimination des processus papier. Pour 60 % des entreprises françaises environ, l'efficacité des processus et l'élimination des processus papier est un motif important voire très important pour adopter la signature électronique. Autrement dit, l'utilisation de la signature électronique est principalement motivée par les avantages business qu'elle procure.

En raison de l'importance qu'ils attachent à la signature électronique, les métiers souhaitent participer au processus d'achat de ces solutions. Selon notre étude, les directions métier sont décisionnaires ou influent sur la prise de décision d'achat de solutions de signature électronique dans 64 % des entreprises françaises.

La suite de ce document s'intéresse à la manière dont les entreprises de différents secteurs verticaux en France envisagent de tirer davantage parti de la signature électronique.

EN SYNTHÈSE

Les entreprises françaises prennent des initiatives en faveur de l'élimination des processus papier dans le cadre de leur stratégie de transformation numérique.

Principaux promoteurs de ces projets, les directions métier estiment que l'efficacité des processus et l'élimination des processus papier justifient l'adoption de la signature électronique.

Les entreprises françaises font preuve d'une très grande maturité en ce qui concerne l'utilisation de la signature électronique. Près de 50 % d'entre elles y ont en effet recours dans leurs processus internes ou impliquant des tiers.

Plus important encore, environ 77 % des entreprises interrogées envisagent d'investir dans des solutions de signature électronique d'ici 12 à 18 mois. Un retour sur investissement rapide est pour elles un critère essentiel.

Les modes d'utilisation varient d'un secteur d'activité ou d'une direction métier à l'autre. Néanmoins, l'analyse de CXP GROUP montre que les entreprises françaises travaillent actuellement sur différents usages de la signature électronique pour améliorer les processus liés au développement commercial, au service client et à la gestion de la conformité.

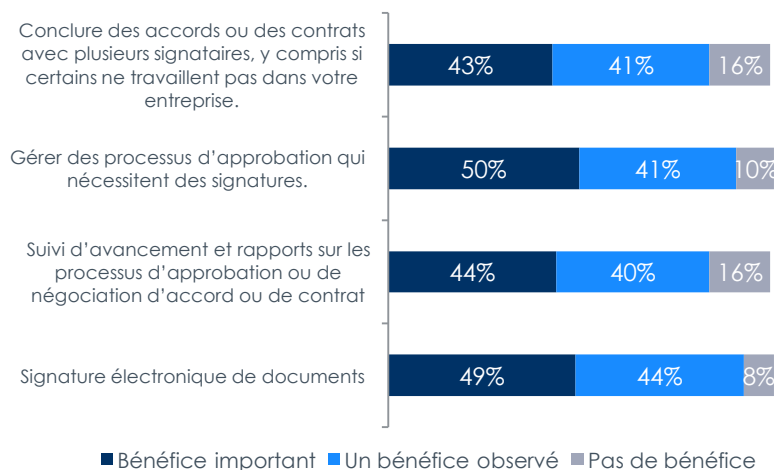


PROCESSUS METIER ET SIGNATURES ELECTRONIQUES

CXP GROUP a interrogé des décideurs d'entreprises de la banque, de l'assurance, de la high-tech et de la santé, ainsi que des directeurs des ressources humaines et de services achats.

Le premier enseignement de l'étude est que bon nombre des entreprises interrogées ont déjà intégré la signature électronique à leurs processus métier existants. On observe même que les entreprises, en France, utilisent la signature électronique pour différentes tâches au sein de leurs processus métier, ce qui démontre une plus grande maturité du marché français comparé aux autres marchés européens. La signature électronique est en effet utilisée pour diverses tâches internes telles que la signature de documents, les processus approbation ou plus largement les processus de contractualisation ou menant à des accords, lesquels peuvent également impliquer des tiers.

Quels sont les bénéfices apportés à votre entreprise par la signature électronique dans les cas suivants ?



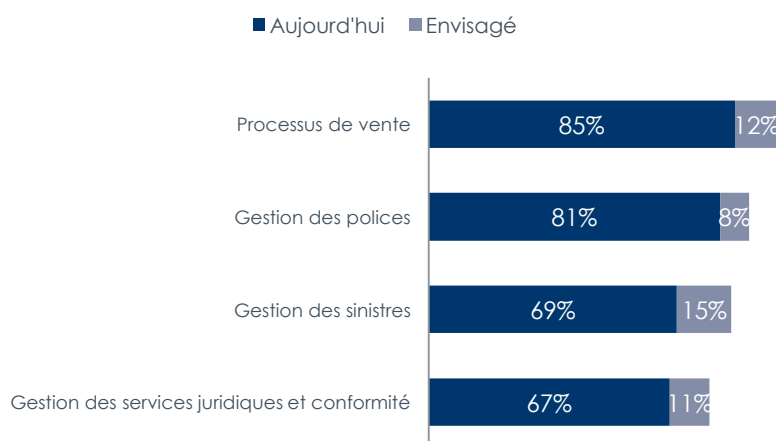
COMPAGNIES D'ASSURANCE : RATIONALISER LES PROCESSUS, LE SUIVI ET LA TRAÇABILITE



Les compagnies d'assurance françaises utilisent déjà largement la signature électronique dans leurs processus de vente. Leur objectif est de faciliter la signature de polices d'assurance par leurs clients afin d'offrir un service client de meilleure qualité. Presque toutes les compagnies d'assurance interrogées (97 %) utilisent déjà ou prévoient d'utiliser la signature électronique dans cet objectif.

Les autres cas d'utilisation de la signature électronique incluent la gestion des polices (81 %), la gestion des sinistres (69 %) et la gestion des services juridiques et de la conformité (67 %). Dans tous ces domaines, les assureurs prévoient de développer l'utilisation de la signature électronique afin de poursuivre l'amélioration de l'efficacité de leurs processus. C'est pour la gestion des sinistres que le développement le plus fort est attendu (15 %). Un autre objectif est de bénéficier de la capacité de suivi et de notification que permet la signature électronique.

Usages de la signature électronique



« Le principal avantage concerne la qualité des contrats qui sont signés comme ils doivent l'être, ce qui permet de réduire les risques juridiques pour le client et pour l'entreprise. La signature électronique simplifie également le processus. Cette simplification, très appréciée de nos clients, améliore l'image de l'entreprise. » (Responsable de l'architecture et des processus métier d'une compagnie d'assurance française)

Comparaison avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

L'utilisation de la signature électronique pour les processus de vente est particulièrement importante pour les compagnies d'assurance. Les cas d'utilisation liés à la conformité sont également courants dans les secteurs de la banque (gestion de patrimoine) et de la fabrication high-tech.

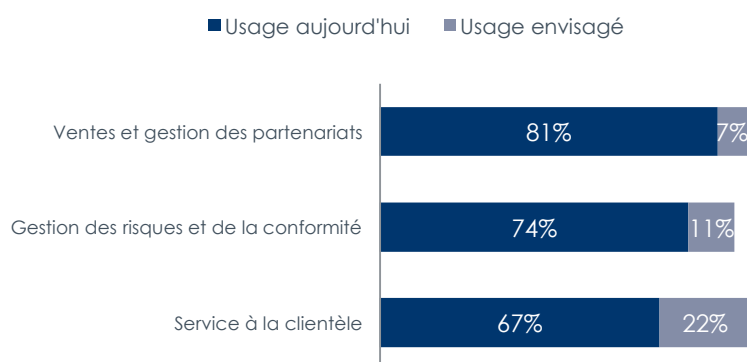
FABRICATION DE PRODUITS HIGH-TECH : AMELIORER LE SERVICE CLIENT



L'utilisation de la signature électronique est répandue dans le secteur de la high-tech, principalement pour la gestion des ventes et des partenariats. Environ 88 % des entreprises utilisent déjà la signature électronique dans ces domaines ou prévoient de le faire. Les autres cas d'utilisation concernent les procédures liées aux risques et à la conformité (67 %) et le service client (67 %).

De nombreuses entreprises entendent développer l'utilisation de la signature électronique moderne pour le service client (22 %), par exemple pour la gestion des commandes de service.

Usages de la signature électronique



**« Nous espérons réduire le délai de signature avec un partenaire étranger, de plus d'une semaine à quelques heures, mais aussi réduire l'énergie, le temps, etc. que nous devons dépenser pour gérer correctement ce processus. »
(Directeur des systèmes d'information d'une entreprise de high-tech française)**

Comparaison avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

Les entreprises high-tech, comparées aux autres secteurs étudiés, doivent gérer davantage de processus qui touchent les relations interentreprises, avec des clients mais aussi des partenaires ou des fournisseurs.

Par ailleurs, un support client solide apparaît comme un facteur de différenciation de plus en plus efficace dans ce secteur. Ce dernier est un cas d'utilisation également essentiel pour les secteurs de la banque et de l'assurance tandis que la gestion de la conformité est un cas d'utilisation courant dans les secteurs de la banque (gestion de patrimoine) et de l'assurance.

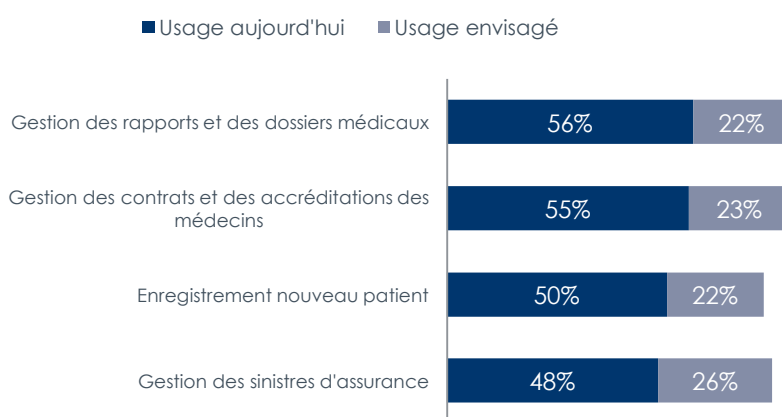
SANTE : COMBINER EFFICACITE ET CONFORMITE DES PROCESSUS



Environ 75 % des sociétés françaises du secteur de la santé ont intégré la signature électronique à leur activité. Sur ce marché fortement réglementé, l'efficacité et la conformité des processus sont les principaux leviers d'adoption.

Le principal cas d'utilisation de la signature électronique dans ce secteur concerne la gestion des rapports et des dossiers médicaux. En effet, 78 % des entreprises ont déjà intégré la signature électronique à cette activité ou prévoient de le faire. Par ailleurs, il est intéressant de noter que l'utilisation de la signature électronique est assez équilibrée entre les différents usages proposés.

Usages de la signature électronique



Les sociétés prévoient d'étendre l'utilisation de la signature électronique des rapports et dossiers médicaux à la prise en charge des patients, en passant par la gestion des contrats et des accréditations des médecins. Le potentiel de développement le plus fort réside dans le traitement des sinistres d'assurance.

« Le service en charge du paiement de nos fournisseurs utilise la signature électronique. Pour le moment, des documents papier sont envoyés en parallèle pour vérification, mais ce ne sera plus le cas par la suite. » (Responsable informatique en charge des applications métier pour un hôpital français)

Comparaison avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

En ce qui concerne l'usage de la signature électronique, le secteur de la santé est moins mature que les autres secteurs étudiés. Mais la situation devrait évoluer, car de nombreuses entreprises prévoient d'intégrer la signature électronique à leur activité. Leur utilisation devrait en effet augmenter d'au moins 22 % pour chaque cas d'utilisation proposé.

BANQUES : SE DIFFERENCIER GRACE AUX SERVICES CLIENT NUMERIQUES



Les banques françaises ont atteint une certaine maturité en ce qui concerne la signature électronique. Cependant, elles ressentent le besoin d'aller plus loin pour fournir à leurs clients les services qu'ils attendent.

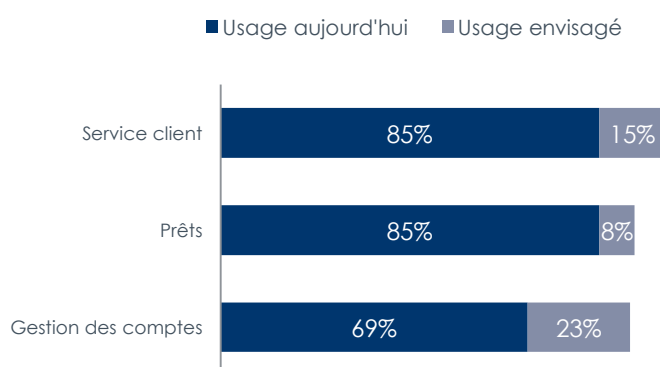
Banque de détail

Dans les banques de détail, la signature électronique est principalement utilisée pour les processus de prêt, qui incluent les demandes de prêt, les informations client et les rapports de solvabilité. 93 % des établissements interrogés utilisent (85 %) ou prévoient d'utiliser (8 %) la signature électronique dans leurs processus de prêt. L'acquisition de nouveaux clients est cruciale dans ce segment extrêmement concurrentiel. L'utilisation de la signature électronique répond aux attentes des clients et favorise la signature des contrats.

Les autres cas d'utilisation pertinents couvrent notamment le service client (85 %) et la gestion des comptes (69 %). Dans ce dernier domaine, moins mature, les banques de détail pensent pouvoir développer l'utilisation de la signature électronique.

Pour tous les établissements interrogés, un service client sans signature électronique n'est pas concevable. Ils expliquent en effet, lors des échanges que nous avons eu avec eux, en avoir besoin pour rester concurrentiels et fidéliser leurs clients. Toutes les banques de détail utilisent ou prévoient d'utiliser la signature électronique pour leur service client.

Usages de la signature électronique



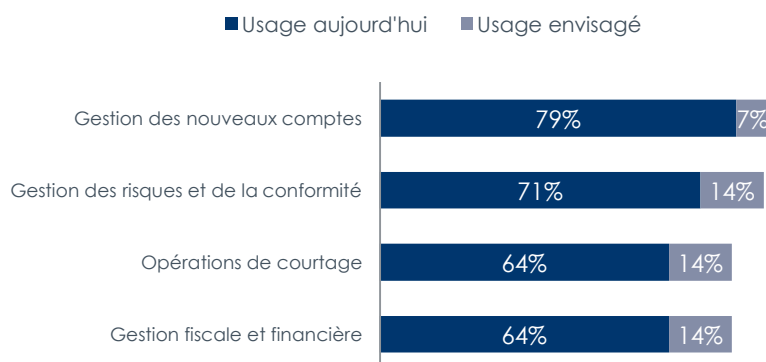
Gestion de patrimoine

Concernant la gestion de patrimoine, les banques ont commencé à intégrer des solutions de signature électronique à leurs opérations de courtage, à la gestion fiscale et financière, à la gestion des risques et de la conformité et à la gestion des nouveaux comptes.

Le cas d'utilisation le plus mature concerne la gestion des nouveaux comptes. 79 % des banques ont effectivement adopté une solution de signature électronique dans ce domaine. Comme le secteur de la banque de détail, la gestion de patrimoine est un service très concurrentiel en France et sa réussite repose en partie sur la mise à disposition de processus dématérialisés.

La gestion des risques et de la conformité est également un cas d'utilisation essentiel pour les entreprises. En effet, la numérisation permet entre autres de réduire les risques de procédures incomplètes.

Usages de la signature électronique



« Nous ne pouvons pas rivaliser avec la concurrence sans signature électronique ! » (Responsable du programme de transformation numérique d'une grande banque française)

Comparaison avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

Comme dans les secteurs de la fabrication de produits high-tech et de l'assurance, la signature électronique est adoptée par le service client au sein d'un grand nombre de banques. Ces dernières doivent également respecter de nombreuses règles de conformité, tout comme les compagnies d'assurance et les entreprises spécialisées dans la high-tech.

RESSOURCES HUMAINES : OPTIMISER LES PROCESSUS ASSOCIES A LA PAIE

Les services des ressources humaines des entreprises françaises utilisent la signature électronique dans les processus associés à la paie afin de réduire le nombre de documents papier et ainsi d'optimiser ces processus. De nombreuses entreprises souhaitent suivre cet exemple.

Les directeurs des ressources humaines prévoient par ailleurs d'intégrer la signature électronique à des activités telles que la gestion des dossiers numériques des employés et le recrutement.

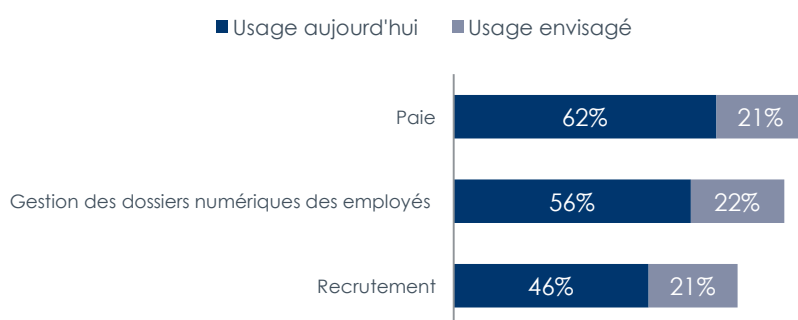
La paie est le cas d'utilisation le plus mature, avec 62% des entreprises qui ont adopté la signature électronique dans ce domaine. Les



bénéfices retirés du passage du papier au numérique, très avantageux lorsque les volumes sont importants, expliquent sans doute ce résultat. La facilité du déploiement des bulletins de paie électroniques peut également être un facteur.

À peine une entreprise sur deux utilise la signature électronique dans ses processus de recrutement, notamment pour les checklists à l'embauche, les documents administratifs pour les nouveaux employés et la distribution du règlement intérieur. Mais de nombreux départements RH souhaitent intégrer à l'avenir la signature électronique à ces trois cas d'utilisation.

Usages de la signature électronique



Comparaisons avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

L'utilisation de la signature électronique dans les départements RH varie de 46 à 62 % selon les cas d'utilisation, ce qui représente une maturité plus faible que dans les autres secteurs. Ce chiffre est faible lorsqu'on le compare par exemple aux achats, où il dépasse 80 %. 20 % des directeurs des ressources humaines prévoient toutefois d'intégrer prochainement la signature électronique à leurs processus, ce qui portera le taux d'utilisation à 80 %.

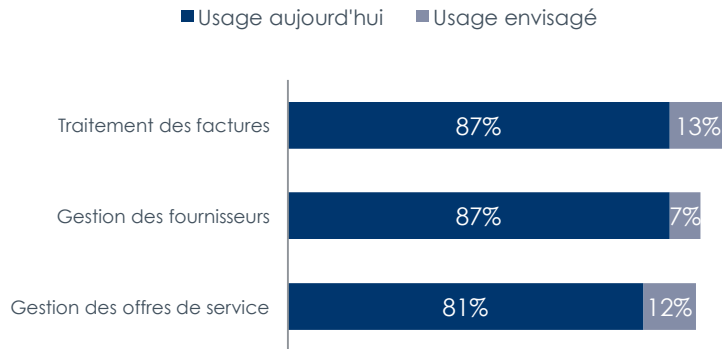
ACHATS : SUIVI ET NOTIFICATION DANS LES PROCESSUS LIÉS AUX FOURNISSEURS

Dans de nombreuses entreprises françaises, les services des achats s'appuient sur la signature électronique pour rationaliser des tâches telles que le traitement des factures, la gestion de la collaboration avec les fournisseurs et les appels d'offres.

Les responsables des achats français sont principalement intéressés par l'élimination des supports papier, les options de suivi et de notification et l'élimination des erreurs. Ainsi, toutes les entreprises interrogées prévoient d'utiliser la signature électronique pour le traitement des factures et plus de 90 % envisagent de les adopter pour la gestion de la collaboration avec les fournisseurs et les appels d'offres.



Usages de la signature électronique



Comparaison avec d'autres secteurs d'activité et directions métier

Les cas d'utilisation du secteur des achats sont les plus matures de tous les secteurs d'activité et directions métier étudiés. Le nombre important de documents géré par les achats au quotidien peut expliquer ce résultat.

Maturité autour de la signature électronique

1. Les achats
2. La banque de détail
3. L'assurance
4. Fabrication de produits High-tech
5. La gestion du patrimoine
6. Gestion des ressources humaines
7. La santé

Selon notre analyse, les services achats et les banques de détail, dont les activités imposent la signature/qualification juridique de nombreux contrats et documents, ont bien compris le potentiel que représente la signature électronique et toutes les entreprises interrogées ici intégreront la signature électronique à un cas d'utilisation au moins dans un avenir proche. D'un autre côté, les secteurs de la santé et les ressources humaines ne sont pas à ce niveau, mais ils vont connaître un fort développement de l'utilisation de la signature électronique.



PLANS D'INVESTISSEMENT

77 % des entreprises françaises interrogées affirment disposer de plans d'investissement pour les 12 à 18 prochains mois concernant la mise en place, la mise à jour ou le remplacement d'une solution de signature électronique. La facilité d'intégration aux applications critiques, aux systèmes de workflow et aux systèmes de gestion de documents joue un rôle essentiel dans le choix d'un fournisseur de solution.

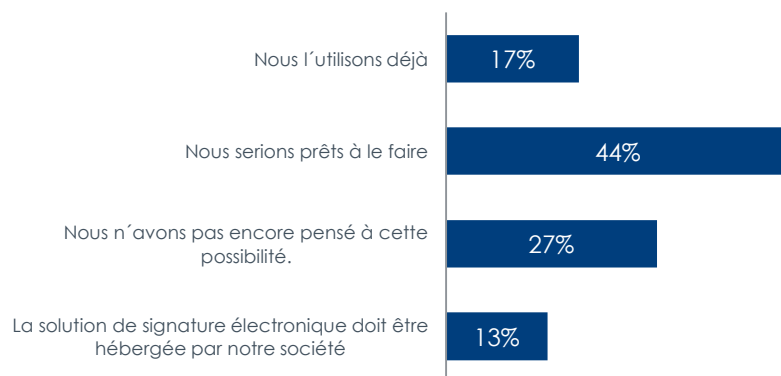
En France, la signature électronique a d'abord été perçue comme un dispositif technique pris en charge par les services informatiques. Elle est aujourd'hui de plus en plus considérée comme un service qui soutient la transformation numérique, cette dernière étant fortement influencée par les directions métier. Dans ce contexte, la facilité d'intégration est devenue tout aussi importante que les avantages business et notamment la valeur stratégique que procure la signature électronique en éliminant les processus papier. L'utilisation de la signature électronique, en France, est donc poussée par les cas d'utilisation mentionnés dans ce document pour les différents secteurs. Plus les bénéfices sont observés rapidement plus la signature électronique est intéressante pour les organisations, notamment pour disposer d'un rapide retour sur un investissement. Un critère important dans le choix d'une solution.

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EN TANT QUE SERVICE DANS LE CLOUD

La signature électronique peut être utilisée en tant que solution sur site ou comme service dans le cloud. Le cloud peut offrir des avantages de taille en termes de rapidité de déploiement et d'évolutivité.

17 % des entreprises interrogées ont opté pour une solution de signature électronique en tant que service dans le cloud. Environ un quart d'entre elles ne s'est pas encore penché sur la question, mais 44 % de celles qui y ont déjà réfléchi ne sont pas hostiles à l'idée d'investir dans ce type de service dans le cloud. 13 % seulement affirment ne pas envisager le cloud pour la signature électronique et préfèrent opter pour une solution sur site.

La signature électronique en tant que service dans le Cloud



Les entreprises attendent d'un fournisseur de solutions de signature électronique dans le cloud que ses services soient déployés dans un centre de données situé au sein de l'Union européenne. Le fournisseur doit également être certifié en tant que prestataire de services agréé en France.

FOURNISSEURS DE SOLUTIONS

De nombreux fournisseurs de solutions de signature électronique sont présents sur le marché français, il s'agit notamment de :

- spécialistes de la signature électronique,
- fournisseurs de logiciels ou de services cloud qui revendent une solution de signature électronique,
- intégrateurs de systèmes,
- cabinets de conseil.

La plupart des entreprises françaises (71 %) préfèrent acheter une solution de signature électronique à un spécialiste.

CONCLUSION

La numérisation des processus pour gagner en efficacité et améliorer le service client est à l'ordre du jour pour de nombreuses sociétés françaises qui soutiennent toujours fortement ce projet. Un des axes majeurs est la réduction des processus papier. Les entreprises françaises sont convaincues que la signature électronique intégrée à ces processus et aux applications associées peut améliorer l'efficacité des processus et le service client.

Selon CXP GROUP, elles ont parfaitement compris l'intérêt de la signature électronique pour de nombreux processus métier et sont même déjà nombreuses à l'utiliser activement. Les directions métier sont promoteurs de la dématérialisation et voient la signature électronique comme un service permettant de soutenir cette initiative. C'est pourquoi des entreprises issues de divers secteurs d'activité prévoient d'étendre l'utilisation de la signature électronique.

Evidemment, les secteurs d'activité et les différentes directions métier ne présentent pas les mêmes degrés de maturité dans l'utilisation de la signature électronique. Les plus matures sont les services achats, avec une moyenne de 80 % d'entreprises ayant intégré la signature électronique aux cas d'utilisation que nous avons analysés.

En conclusion, les entreprises qui souhaitent numériser leurs processus et réduire les supports papier doivent envisager l'utilisation de la signature électronique et étudier sérieusement la valeur ajoutée qu'elle peut apporter. De nombreux cas d'utilisation sont actuellement déployés dans divers secteurs d'activités et directions métier. La signature électronique est déjà largement adoptée aujourd'hui et le sera plus encore dans un avenir proche.

METHODOLOGIE

Dans le cadre de cette étude, 157 entreprises établies en France ont été interrogées par téléphone. 15 entretiens avec des experts ont également été réalisés pour approfondir certaines questions.

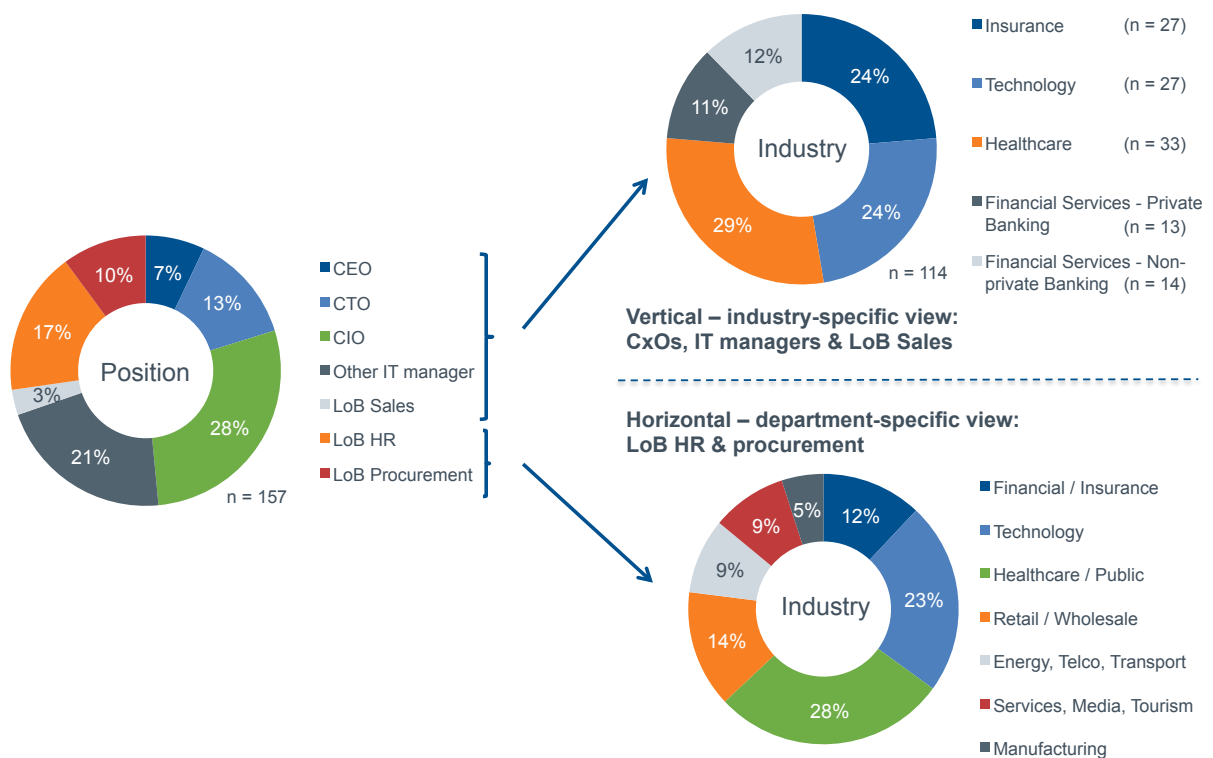
Nous avons analysé l'utilisation de la signature électronique dans différents processus métier verticaux et horizontaux.

Processus métier horizontaux :

- Ressources humaines
- Achats

Processus métier verticaux :

- Services financier - Banques de détail
- Services financiers - Gestion de patrimoine
- Assurances
- Technologie
- Santé



A PROPOS DE DOCUSIGN

Les entreprises qui ont réussi ont pour tradition d'adopter les nouvelles technologies en remplacement des processus manuels, lents et complexes, afin d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction des clients. Sauf dans le cas de la collecte et de l'utilisation d'informations pour les transactions, où ce sont toujours les méthodes archaïques qui prévalent, surtout lorsque des signatures sont requises.

Alors que les entreprises ont recours à des processus automatisés pour les opérations intervenant avant et après la signature effective, un grand nombre d'entre elles continuent de s'appuyer inutilement sur le papier pour conclure des affaires. Cela ralentit l'activité, retarde les résultats et nuit à l'expérience du client. Il ne devrait pas en être ainsi. Il n'y a aucune raison qu'il en soit ainsi.

La plateforme de gestion des transactions numériques de DocuSign permet aux entreprises d'adopter des processus entièrement numériques, du début à la fin, et ainsi d'accélérer les transactions et de réduire les coûts, pour la plus grande satisfaction des clients, des partenaires, des fournisseurs et des employés.

DocuSign en quelques chiffres

- Des millions d'utilisateurs ont déjà traité des centaines de millions de documents à l'aide de DocuSign dans 188 pays différents
- Plus de 225,000 entreprises clientes
- Chaque jour, plus de 85,000 nouveaux utilisateurs rejoignent le réseau mondial DocuSign
- Plus de 885 000 documents contenant plus de 3,5 millions de pages sont traités via DocuSign chaque jour
- Plus de 62% des documents signés avec DocuSign sont traités en moins d'une heure
- Les employés de 90 % des entreprises figurant au Fortune 500 ont déjà utilisé DocuSign
- DocuSign figure à la 6e place du classement « Next Big Things » pour lequel Wall Street Journal a évalué 5 900 entreprises
- DocuSign est le fournisseur de signatures électroniques officiel exclusif des 1 million de membres de la National Association of REALTORS®
- DocuSign est le fournisseur de signatures électroniques officiel de Big I et de ses 250 000 membres
- 11 des 15 plus grandes entreprises américaines de gestion de patrimoine ont adopté DocuSign
- Plus de 600 agences et compagnies d'assurances multirisques ont adopté DocuSign
- 12 des 15 plus grandes sociétés d'assurance américaines ont adopté DocuSign
- Plus de 700 coopératives de crédit ont adopté DocuSign
- DocuSign est disponible dans 43 langues



DocuSign

175 rue Jean-Jacques Rousseau
CS 70056
92138 Issy-Les-Moulineaux Cedex
France
+33 (0) 975 181 331
www.docusign.fr

A PROPOS DU CXP GROUP

Le Groupe CXP est le premier cabinet européen indépendant d'analyse et de conseil dans le domaine des logiciels, des services informatiques et de la transformation numérique.

Il offre à ses clients un service complet d'assistance pour l'évaluation, la sélection et l'optimisation de solutions logicielles et les accompagne dans leur transformation numérique. Le CXP intervient dans plus d'une dizaine de domaines (BI, gestion de contenu, ERP, finance, SIRH, CRM, BPM, IT management, sécurité du SI...).

Le Groupe CXP assiste également les DSI dans l'évaluation et la sélection des ESN et les accompagne dans l'optimisation de leur stratégie de sourcing et dans leurs projets d'investissement.

Enfin, le Groupe CXP aide les éditeurs et les ESN à optimiser leur stratégie et leur go-to-market à travers des analyses quantitatives et qualitatives ainsi que des prestations de conseil opérationnel et stratégique. Les organisations et les institutions publiques se réfèrent également à nos études pour développer leurs politiques informatiques.

Capitalisant sur 40 ans d'expérience, implanté dans 8 pays (et 17 bureaux dans le monde), fort de 140 collaborateurs, le Groupe CXP apporte chaque année son expertise à plus de 1 500 DSI et directions fonctionnelles de grands comptes et entreprises du mid-market et à ses fournisseurs. Le Groupe CXP est composé de 3 filiales : le CXP, BARC (Business Application Research Center) et PAC (Pierre Audoin Consultants).



CXP Group

8, avenue des ternes
75017 Paris

Pour toute information :
Le Service Clients CXP
relation_client@lecxp.com
Tel. : +33 (0)1 53 05 05 90
www.cxp.fr

