



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 14 Octobre 2020

## **HAVAS GROUP LANCE HAVAS CX, SON NOUVEAU RESEAU DEDIÉ A L'EXPÉRIENCE CLIENT**

**Transformation digitale, e-commerce, design et engagement combinés dans un puissant réseau international de 1200 experts**

**14 Octobre 2020** : Havas Creative a lancé aujourd'hui Havas CX, un nouveau réseau international dédié à la conception d'expériences créatrices de valeur pour les marques, sur l'ensemble du parcours client. Ce réseau rassemblera plus de 1 200 experts de la transformation digitale, du e-commerce, du CX design et de l'engagement client, issus de 20 agences du réseau Havas Creative, sous une gouvernance commune et une même méthodologie et mission.

Havas CX sera lancé au sein de dix-huit Havas Villages à travers le monde, articulé autour de quatre hubs majeurs à Paris, Londres, New York et Mumbai. Le réseau rassemblera les expertises de grandes agences globales telles que ekino (transformation digitale), BETC FullSix (expérience client) ou Havas helia (engagement client) ainsi que celles d'acteurs locaux de premier plan dans leurs marchés respectifs tels que Plastic Havas, Langoor, Boondoggle, Gate One, Think Design, Project House ou encore Intellignos.

L'avantage concurrentiel d'Havas CX réside dans sa capacité à combiner de solides expertises en matière d'expérience client, désormais coordonnées à grande échelle, avec les connaissances profondes d'Havas sur les consommateurs via son étude exclusive Meaningful Brands portant sur 350 000 consommateurs, ses innovantes études Prosumer sur les consommateurs "avant-gardistes" et son X Index - un nouveau baromètre, outil propriétaire exclusif pour mesurer et piloter l'expérience client. Il repose, enfin, sur son modèle unique de Village intégré qui confère la possibilité d'observer l'expérience client de manière plus holistique, plus complète et moins cloisonnée.

Cette combinaison permet au réseau de marier les aspects technologiques et fonctionnels du CX avec la promesse de marque pour les clients en s'appuyant sur les tendances culturelles et sociales issues des études consommateur menées par Havas et BETC.

Le lancement de ce réseau dédié à l'expérience client fait suite au lancement réussi du modèle BETC Fullsix à Paris et s'inscrit dans la continuité de la série d'acquisitions stratégiques d'agences spécialisées, réalisées par Havas Group en 2019 - Langoor (engagement client), Think Design (expérience utilisateur) et Gate One (conseil digital et en transformation).

Les agences composant Havas CX adopteront la nouvelle identité du réseau. Ce nouveau réseau a d'ores et déjà convaincu plusieurs clients du groupe tels que Reckitt Benckiser, Tesco, Maersk, Club Med, AbbVie, Airtel, Starbucks ou encore Canal+.

Havas CX sera dirigé par Yann Doussot, Directeur des opérations, qui reportera au comité exécutif du réseau présidé par Chris Hirst (Havas Creative Global CEO), Mercedes Erra (Chairwoman BETC FULLSIX), Donna Murphy (Global CEO Havas Health & You) et Peter Mears (Global CEO

Havas Media Group) et au comité stratégique présidé par Chris Hirst dont les membres sont : Tracey Barber (Global CMO), Stéphanie Nerlich (Global Chief Client Officer, Executive Managing Partner, Havas North America), Olivier Vigneaux (CEO BETC FULLSIX), Xavier Rees (CEO Havas London), Mark Sinnock (Chief Strategy Officer, Havas UK).

**Yannick Bolloré, Chairman et CEO de Havas Group**, déclare : « *Ces dernières années, nous avons poursuivi une stratégie d'acquisitions d'agences à la pointe de l'engagement client. Le moment est venu de les rassembler sous une seule marque au sein d'un réseau mondial unifié. Avec Havas CX, le groupe Havas dispose de l'offre d'engagement client la plus complète de l'industrie et nous avons l'intention de continuer à la renforcer en recrutant les meilleurs talents et en acquérant les meilleures agences dans ce domaine.* »

**Mercedes Erra, Présidente du Groupe BETC**, ajoute : « *Je crois, depuis toujours, au rôle déterminant des agences dans la création de valeur pour les entreprises, à travers le sens donné aux marques. Ce sens se déploie désormais à travers l'ensemble du parcours client, et en particulier les points de contact digitaux. Nous avons la responsabilité aujourd'hui de créer, pour nos clients, le maximum de synergie entre les métiers spécialistes de l'expérience client et les experts de la marque. Aider les marques à aligner leur ambition avec l'expérience concrète qu'elles délivrent, c'est l'ambition de ce réseau CX* »

#### **Contacts :**

##### **Lorella Gessa**

Chief Communications Officer, Havas Group

+33 1 58 47 90 36

+33 6 22 11 21 85

[lorella.gessa@havas.com](mailto:lorella.gessa@havas.com)

##### **Amy Charbonnier**

Responsable de la communication BETC Fullsix

+33 6 22 88 23 71

[Amy.charbonnier@betcfullsix.com](mailto:Amy.charbonnier@betcfullsix.com)

#### **À propos de Havas Group**

Havas est l'un des plus grands groupes de communication au monde. Fondé à Paris en 1835, le Groupe compte aujourd'hui 20 000 collaborateurs dans plus de 100 pays et dispose de trois unités opérationnelles qui couvrent l'ensemble des métiers de la communication. Faire la différence, au service des marques, des entreprises et des personnes, est notre raison d'être. Pour mieux anticiper et répondre aux besoins des clients, Havas a opté pour un modèle totalement intégré incarné par plus de 60 Havas Villages à travers le monde. Dans ces Villages, nos équipes créatives, médias et communication santé et bien-être travaillent en parfaite synergie et avec agilité. Nous œuvrons chaque jour à cultiver notre diversité pour permettre à chacun de se sentir membre d'une communauté tout en étant soi-même, de s'épanouir à la fois professionnellement et personnellement. Depuis fin 2017 Havas est totalement intégré à Vivendi. De plus amples informations sur le Groupe Havas sont disponibles sur le site web de la société : [www.havasgroup.com](http://www.havasgroup.com)

#MeaningfulDifference

#### **A propos de Havas CX**

Havas Creative renforce ses capacités digitale et CX en lançant un réseau CX dédié. Havas CX est un réseau international qui s'engage à offrir des expériences de marque porteuses de sens tout au long du parcours client. Il rassemble plus de 1 200 personnes dans 18 grands Havas Villages à travers le monde, avec des bureaux à Londres, Paris, New York et Mumbai. Le réseau comprend 20 agences Havas dans le monde, dont ekino (transformation numérique), BETC FullSix (expérience client), Havas helia (engagement client) et des leaders reconnus sur leurs marchés, notamment Plastic Havas, Langoor, Boondoggle, Gate One, Think Design, Host/Havas et Project House. Havas CX est réseau d'experts dans tous les domaines de la transformation et du design digital, de l'expérience et de l'engagement client, du e-commerce et bien plus encore.