

CX IMPACT : COPYTOP et les défis de l'omnicanal au service de l'expérience client

Elsa GUERIN

Comment décrire l'activité de COPYTOP en 2026 ?

Jérôme Niel. COPYTOP est le partenaire de confiance des entreprises pour leurs besoins de communication professionnelle. Plus de 80 % de notre activité est réalisée auprès de clients professionnels, que nous accompagnons avec des solutions personnalisées et sur mesure.

Notre modèle est singulier sur le marché français parce qu'il repose sur une véritable approche omnicanale. Aujourd'hui, **nous sommes présents à travers 43 agences intégrées partout en France, dont 30 en région parisienne et 12 en province, un atelier de production de 2 000 m² au nord de Paris, un site e-commerce ainsi qu'un studio de création graphique intégré.** Depuis 50 ans, nous développons ce modèle hybride entre physique et digital.

Comment cette stratégie s'est-elle construite chez COPYTOP ?

J. N. : En réalité, cette stratégie fait partie de l'ADN de COPYTOP depuis l'origine. Nous avons toujours choisi cette troisième voie entre le pure player digital et le reprographe local traditionnel. Très tôt, nous avons anticipé les évolutions du marché. Dès les années 1980, nous avons créé un studio de création graphique. Puis, dans les années 2010, nous avons développé notre atelier de production à Aubervilliers. **Nous avons toujours travaillé cette [complémentarité](#) entre proximité physique et outils digitaux.**

En 2026, comment entretenez-vous cette proximité client qui semble centrale dans votre modèle ?

J. N. : Cette proximité nous permet d'accompagner nos clients de manière très personnalisée. Notre modèle repose sur trois piliers : la réactivité, le conseil et la qualité. C'est cette combinaison qui fait notre différence. **Nos clients viennent chercher chez nous une valeur ajoutée qu'ils ne retrouvent pas ailleurs.**

Comment transmettez-vous cette culture client à vos collaborateurs ?

J. N. Chez COPYTOP, nous avons toujours fonctionné avec une culture très entrepreneuriale. Nous travaillons énormément dans une logique de *test and learn* avec nos clients. Nous observons les tendances, nous les analysons, puis nous adaptons nos solutions pour offrir le meilleur service possible. L'humain est également fondamental chez nous. Dès leur arrivée, les collaborateurs sont formés à notre culture client grâce à notre école de formation interne. Elle existe quasiment depuis les débuts de l'entreprise et fonctionne beaucoup sur la transmission entre collaborateurs expérimentés et nouveaux arrivants. Enfin, nous mesurons la satisfaction

client en permanence. Aujourd'hui, nous avons recueilli **plus de 47 000 avis clients avec une note moyenne de 4,9/5.**

À l'heure de l'intelligence artificielle, comment préserver cette proximité humaine ? Et quelle place accordez-vous à l'IA ?

J. N. : L'intelligence artificielle est un outil formidable. Elle nous permet d'aller plus vite, d'augmenter nos capacités créatives et techniques. Nous l'utilisons dans nos studios de création, pour accompagner nos collaborateurs, mais aussi sur notre site internet afin d'assister les clients dans leur parcours. En revanche, nous sommes convaincus que l'IA a ses limites. Lorsqu'un client a un brief complexe, stratégique ou confidentiel, l'humain reste irremplaçable. C'est précisément là que réside la valeur ajoutée de COPYTOP : **comprendre une problématique complexe et construire une réponse réellement différenciante.**

Avez-vous un exemple concret qui illustre cette alliance entre humain, sur-mesure et technologie ?

J. N. : Je pense notamment à une entreprise du secteur du tourisme et de l'hôtellerie qui préparait un salon professionnel important. Elle disposait d'un stand, mais avait besoin de construire toute sa communication autour de l'événement. Nous l'**avons accompagnée sur l'ensemble du dispositif : cartes de visite, badges, catalogues, brochures, habillage grand format du stand, objets promotionnels ou encore textiles personnalisés pour les équipes.** L'objectif était de créer une communication cohérente et différenciante afin de marquer les visiteurs...