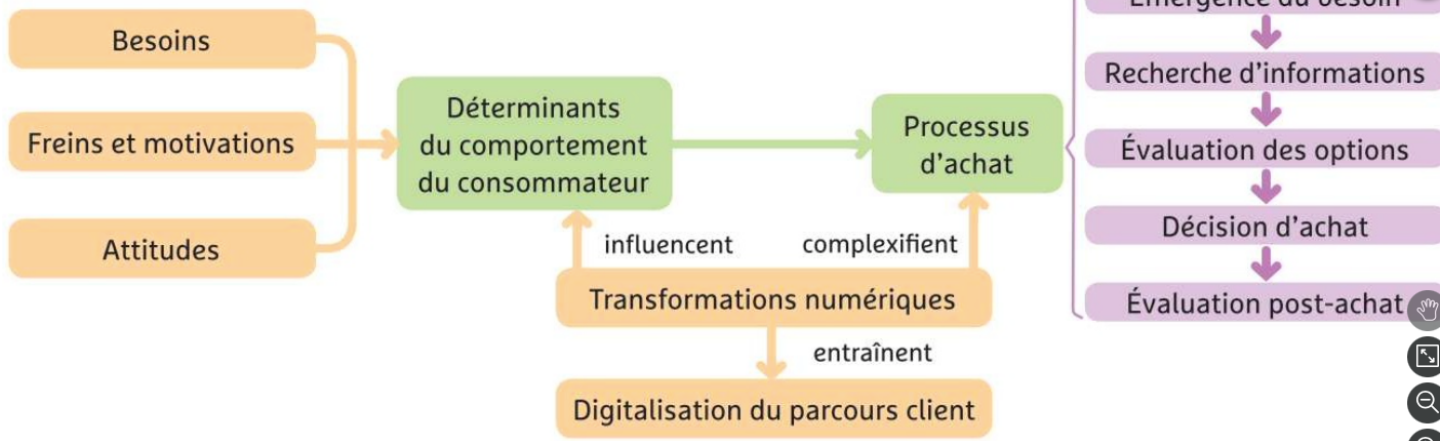


## 1 Les facteurs explicatifs du parcours client



## 2 Les enjeux de la digitalisation de la relation client



## 3 L'administration électronique, levier de l'amélioration de la relation avec l'utilisateur

