



## Élection Service Client de l'Année 2025 : double consécration pour Orange dans les catégories particuliers et professionnels.

Orange est Élu Service Client de l'Année<sup>1</sup> 2025 dans la catégorie « **Solutions communicantes pour particuliers** » pour la première fois et dans la catégorie « **Solutions communicantes pour entreprises** » pour la 4<sup>ème</sup> fois consécutive. Cette double consécration vient récompenser l'engagement quotidien des conseillers et démontre une nouvelle fois à quel point la satisfaction des clients est une priorité pour Orange.

L'Élection du Service Client de l'Année est un prix délivré par un organisme indépendant qui récompense la qualité des services clients par l'évaluation de 2 955 critères par entreprise (en fonction des canaux testés).

### Deux prix obtenus grâce à une démarche d'excellence client, personnalisée et innovante

#### Pour les particuliers

Orange est Élu Service Client de l'Année 2025 dans la catégorie « Solutions communicantes pour les particuliers ». Cette récompense vient reconnaître l'engagement des équipes au quotidien pour offrir aux clients grand public une expérience toujours plus satisfaisante, grâce en particulier à :

- **La qualité de la prise en charge des clients** : Orange a optimisé la fluidité et la simplification des processus de prise en charge des clients sur l'ensemble de ses canaux.
- **L'innovation grâce à l'IA** : Une navigation internet ergonomique et simplifiée grâce à un nouveau moteur de recherche permettant d'obtenir des réponses de manière rapide, directe et personnalisée.
- **La formation** : Les conseillers bénéficient d'un dispositif de formation qui s'enrichit régulièrement des meilleures pratiques sur l'excellence de la relation client : des modules accessibles depuis leur mobile sur les fondamentaux, des entraînements pour se perfectionner et un accompagnement managérial au quotidien.

#### Pour les professionnels et PME

Cette quatrième récompense consécutive souligne le travail des équipes tout au long de l'année, pour proposer le meilleur service aux clients professionnels et PME. Orange œuvre au quotidien pour garantir une expérience client de qualité ainsi que des parcours optimisés grâce à la data et l'IA :

- **Un accueil personnalisé** sur le site Orange Pro<sup>2</sup>, offrant une expérience adaptée aux besoins spécifiques de chaque client. Grâce à la data, l'accès aux pages d'accueil du

<sup>1</sup> Étude BVA Xsight – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](https://escda.fr)

<sup>2</sup> [Orange pro : Actualités, Boutique, Espace client, Assistance](https://pro.orange.fr) (<https://pro.orange.fr>)

portail prend en compte les offres détenues ainsi que les interactions précédentes du client avec Orange.

- **Une continuité de la conversation** grâce à l'IA qui garantit une relation fluide entre le chatbot et les interactions humaines.

### **Jean-François Fallacher, Directeur Exécutif, CEO d'Orange France**

*« L'excellence client est au cœur de notre stratégie et de toutes nos décisions. Ces deux prix résultent d'un travail de fond et d'un véritable engagement des équipes Orange France pour établir une relation plus personnalisée avec chacun de nos clients. Ces deux trophées représentent une très grande fierté collective et surtout un vrai signe de reconnaissance et de confiance. Pour nos clients, c'est un gage d'assurance de qualité du service tout au long de l'année. »*

Orange Élu Service Client de l'Année – Plus d'infos sur [orange.fr](https://www.orange.fr) et [pro.orange.fr](https://pro.orange.fr)

#### **A propos d'Orange**

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 39,7 milliards d'euros en 2023 et 128 000 salariés au 30 septembre 2024, dont 71 000 en France. Le Groupe servait 292 millions de clients au 30 Septembre 2024, dont 253 millions de clients mobile et 22 millions de clients haut débit fixe. Ces chiffres ont été retraités à la suite de la déconsolidation de certaines activités en Espagne liées à la création de la co-entreprise MASORANGE. Le Groupe est présent dans 26 pays (y compris les pays non consolidés).

Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique « Lead the Future », construit sur un nouveau modèle d'entreprise et guidé par la responsabilité et l'efficacité. « Lead the Future » capitalise sur l'excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d'Orange dans la qualité de service.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](https://www.orange.com), [www.orange-business.com](https://www.orange-business.com) et l'app Orange News ou pour nous suivre sur X : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

*Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.*

#### **Contacts presse Orange :**

Emmanuel Gauthier – [emmanuel2.gauthier@orange.com](mailto:emmanuel2.gauthier@orange.com)

Amelle El Moukaddem – [amelle.elmoukaddem@orange.com](mailto:amelle.elmoukaddem@orange.com)