



Paris, le 8 juin 2011

### Communiqué de presse

**Pour ses 15 ans, Bouygues Telecom se distingue doublement :  
N°1 de la relation client sur le Fixe et sur le Mobile  
1 million de clients Haut Débit Fixe**

Bouygues Telecom a fêté officiellement son quinzième anniversaire le 29 mai dernier et a franchi récemment le cap symbolique du million de clients Haut Débit Fixe. Le 7 juin, l'entreprise remportait le « 1<sup>er</sup> Prix du Podium de la Relation Client dans les secteurs Téléphonie Fixe/FAI et Téléphonie Mobile ». C'est le cinquième succès consécutif sur le Mobile, le premier sur le Fixe.

*Pour Olivier Roussat, directeur général de Bouygues Telecom, « cela récompense les efforts des 9 200 collaborateurs de l'entreprise. Nous avons toujours placé la relation client au cœur de nos préoccupations, depuis quinze ans sur le mobile, depuis trois ans sur le fixe. Et ce n'est sans doute pas un hasard si, sur cette dernière activité, nous avons réussi en si peu de temps à conquérir un million de clients. »*

#### **Bouygues Telecom, premier opérateur récompensé sur le Fixe et sur le Mobile**

Le Podium de la Relation Client BearingPoint/TNS Sofres récompense les entreprises qui satisfont le mieux leurs clients au quotidien. Les prix sont attribués à l'issue d'une vaste enquête réalisée en avril 2011 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de 183 entreprises et organisations, représentatifs de la population française, dans 11 secteurs\*.

Parmi une liste de treize critères utilisés dans l'étude Podium de la Relation Client, les cinq critères structurant de la relation client sont : la réponse aux besoins, la réactivité, la gestion des réclamations, la transparence de l'information et la réponse aux attentes en une seule fois.

Bouygues Telecom réalise un « doublé » inédit. Lauréate en Téléphonie Mobile depuis 2007, l'entreprise est récompensée pour la première fois cette année dans le secteur de la Téléphonie Fixe/FAI.

Ces deux distinctions s'ajoutent à la certification AFAQ AFNOR « NF Service Centre de Relation Client » que Bouygues Telecom est le seul opérateur à détenir pour l'ensemble de ses activités Mobile et Fixe.

#### **1 million de clients Haut Débit Fixe**

Trois ans après le lancement grand public de la Bbox, Bouygues Telecom vient de passer le cap du million de clients Haut Débit Fixe. Trois années frappées du sceau de l'innovation avec, en particulier, l'invention d'ideo en 2009, la première offre quadruple play du marché. Bouygues Telecom a également lancé Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, en novembre 2010.

Le 31 mars 2011, l'entreprise a bouclé son quatrième trimestre consécutif en position de leader en termes de croissance nette avec 132 000 nouveaux clients.

*\* Assurance, automobile, banque, distribution spécialisée, entreprise de services, grande distribution, services publics, téléphonie Fixe/FAI, téléphonie mobile, tourisme, transport.*

### **A propos de Bouygues Telecom**

---

*Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 11 191 000 clients Mobile et 1 million de clients Haut Débit Fixe. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 200 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien.*

*Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et neo en 2006.*

*En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.*

*2009 est marquée par l'invention d'ideo les Tout-en-un la première offre quadruple play du marché.*

*En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.*

*Son réseau Mobile couvre 99% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 85% de la population.*

*Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification, l'entreprise a aussi été élue en 2011 n°1 de la relation client en téléphonie mobile (pour la cinquième année consécutive) et fixe\*. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 630 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.*

*\* Podium de la Relation Client BearingPoint-TNS Sofres (avril 2011)*

### **Contacts presse**

Adeline Soubie – 01 58 17 97 06 – [asoubieb@bouyguetelecom.fr](mailto:asoubieb@bouyguetelecom.fr)

Guillaume Stérin – 01 58 17 94 82 – [gsterin@bouyguetelecom.fr](mailto:gsterin@bouyguetelecom.fr)

**Pour plus d'informations :**

[bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr) 