



Communiqué de presse

## Bouygues Telecom se réinvente au bénéfice de ses clients

- **Bouygues Telecom dévoile un nouveau positionnement en rupture, entièrement tourné vers la satisfaction de ses clients et annonce une nouvelle gamme Mobile simplifiée.**
- **Près de 7 millions de clients actuels vont bénéficier automatiquement des avantages de ces nouvelles offres, sans réengagement et sans surcoût.**
- **Bouygues Telecom s'engage désormais à faire profiter tous ses clients de l'enrichissement de leurs offres lorsqu'elles évoluent.**
- **B&YOU intègre les offres Bouygues Telecom. Ses clients bénéficient ainsi du service clients Bouygues Telecom, y compris en boutique.**

*Paris, le 13 novembre 2014* – Bouygues Telecom dévoile un nouveau positionnement, en rupture, et annonce une nouvelle gamme d'offres et de services Mobile.

Bouygues Telecom renoue ainsi avec son identité de pionnier et d'opérateur de confiance en adoptant une stratégie sans compromis, entièrement tournée vers la satisfaction et la fidélisation de ses clients.

### **Enrichissement automatique des offres pour les clients**

Aujourd'hui, Bouygues Telecom rompt définitivement avec la pratique, bien ancrée dans le paysage des télécoms, selon laquelle les clients fidèles à leur opérateur ne profitent pas systématiquement des meilleures offres et des nombreux avantages dont peuvent bénéficier les nouveaux clients.

**Désormais, tout client Bouygues Telecom a l'assurance de bénéficier de l'enrichissement de son offre,** lorsque celle-ci évolue. Il profitera ainsi, sans hausse de prix, des services et avantages nouvellement inclus dans son offre.

### **Simplifier pour mieux satisfaire ses clients**

Afin d'accompagner au mieux ses clients, Bouygues Telecom a choisi **de simplifier radicalement son catalogue d'offres Mobile**. La nouvelle gamme ne compte plus que **sept offres**, qui seront disponibles en deux versions : sans engagement ou avec mobile.

**B&YOU intègre la gamme de Bouygues Telecom** et devient la version « sans téléphone et sans engagement ». Les clients B&YOU conservent leurs offres actuelles mais ont désormais accès à l'intégralité du service clients de l'opérateur, sur internet, par téléphone et dans les 580 magasins du Réseau Club Bouygues Telecom.

### Une relation client complète pour tous

**Tous les clients Bouygues Telecom grand public bénéficient désormais d'une même relation client complète** : internet (espace client ou e-conseillers par mail ou réseaux sociaux), boutiques et téléphone.

Pour améliorer la qualité de leur expérience, les clients peuvent **prendre rendez-vous via leur espace clients dans le magasin de leur choix**, à l'heure qu'ils souhaitent et ce, pour tout type de demande.

Désormais, tous les clients ont **la possibilité d'évaluer la qualité des contacts** avec Bouygues Telecom via leur espace client, quel que soit le canal de contact.

### Nouvelle gamme Mobile : le meilleur de Bouygues Telecom et de B&YOU pour le grand public et les pros

Disponible pour le grand public comme pour les professionnels, la nouvelle gamme Mobile de Bouygues Telecom se compose de sept forfaits 4G/4G+ disponibles en deux versions :

- **Forfaits B&YOU** : sans mobile, sans engagement
- **Forfaits Sensation** avec mobile, engagement de 24 mois

Tous les **clients Sensation** bénéficient **d'avantages uniques pour leurs mobiles** :

- o **Subvention du mobile et facilité de paiement** pour tous les clients, anciens et nouveaux
- o **Dès 18 mois, renouvellement du mobile à prix préférentiel.**
- o **En cas de panne sous garantie, remplacement du mobile dès le lendemain dans la boutique de son choix.** Si le client souhaite conserver son mobile, il peut le déposer en boutique pour une réparation gratuite et bénéficier du prêt d'un téléphone le temps de la réparation.

De plus, tous les clients Sensation 3Go ou plus bénéficient de la TV en direct offerte en illimité pendant 1 an avec Btv<sup>1</sup>.

**Les professionnels bénéficieront, en plus de ces services, d'un service client sur-mesure et d'avantages dédiés, répondant à leurs besoins spécifiques.** (voir en annexe le détail des Avantages Pro).

**Désormais, une remise de 10% est appliquée automatiquement sur tous les forfaits Mobile (Sensation, B&YOU ou Bbox nomad) dès deux offres détenues (mobile ou box<sup>2</sup>).**

<b>2H</b> 5ct€/Mo	<b>24/24</b> 20Mo puis 5ct€/Mo	<b>2h 1Go</b>	<b>24/24</b> 3Go	<b>24/24</b> 5Go	<b>24/24</b> 10Go	<b>24/24</b> 20Go
----------------------	--------------------------------------	---------------	---------------------	---------------------	----------------------	----------------------

SMS/MMS illimités

Data 4G/4G+

Applis Bouygues Telecom : B.tv, B cloud 20 Go et World&YOU

Appels illimités vers les fixes de 120 destinations  
+ mobiles USA/Canada/Chine  
+ 10h vers les fixes en Algérie

Europe et DOM :  
Enveloppe data  
utilisable  
35 jours/an

Europe et DOM :  
Enveloppe data utilisable  
toute l'année

Vers/depuis Europe et DOM  
Appels/SMS illimités, toute l'année

2<sup>ème</sup> SIM + 20Go  
utilisables en  
France

Dès renseignement du n° SIREN :

Service clients dédié Pro

Les Avantages Pro

<b>B&amp;YOU</b>	3€ <sup>99</sup>	10€ <sup>99</sup>	14€ <sup>99</sup>	19€ <sup>99</sup>	29€ <sup>99</sup>	39€ <sup>99</sup>	69€ <sup>99</sup>
<b>Sensation</b>	10€ <sup>99</sup>	17€ <sup>99</sup>	19€ <sup>99</sup>	32€ <sup>99</sup>	39€ <sup>99</sup>	49€ <sup>99</sup>	89€ <sup>99</sup>

# ANNEXE : Détail des offres pro

**Bouygues Telecom apporte aux professionnels des solutions attractives et innovantes leur permettant d'être plus rapides, plus mobiles et plus efficaces:**

Avec cette nouvelle gamme, les clients professionnels (moins de 10 salariés), sur simple déclaration du N° de SIREN, bénéficient **en plus et sans surcoût**, d'un ensemble de services leur permettant de travailler partout comme au bureau, ainsi que d'un service client dédié.

**Les Avantages Pro** simplifient et accélèrent l'activité des professionnels :

- **Microsoft Office 365 inclus avec 1 To de stockage** : Microsoft Office 365 permet aux professionnels de retrouver leurs logiciels Office et leurs documents sur tous leurs appareils, afin de travailler partout comme au bureau.
- En cas de panne sous garantie, **le mobile (hors iPhone) est échangé en 24H sur le lieu de son choix en France métropolitaine.**

Dans un contexte où la mobilité devient essentielle pour la productivité et compétitivité des entreprises, Bouygues Telecom s'affirme grâce à son réseau 4G/4G+ et ces nouvelles solutions, comme un partenaire essentiel dans leur développement.

## Contacts presse :

Alexandre André : 01 39 26 62 42 / [aandre@bouyguetelecom.fr](mailto:aandre@bouyguetelecom.fr)

Emmanuelle Boudgourd : 01 58 17 98 29 / [eboudgou@bouyguetelecom.fr](mailto:eboudgou@bouyguetelecom.fr)

## A propos de Bouygues Telecom - [www.bouyguetelecom.fr](http://www.bouyguetelecom.fr)

Bouygues Telecom souhaite faire profiter pleinement ses 11 millions de clients Mobile et 2,2 millions de clients Haut Débit Fixe (dont plus de 1,6 million de clients professionnels) des dernières évolutions du numérique. En juillet 2011, Bouygues Telecom a inventé B&YOU, première offre *Sim-Only Web-Only* qui a conquis 2 millions de clients Mobiles. En juin 2012, Bouygues Telecom a lancé Bbox Sensation, qui intègre les meilleures technologies au service de la vie numérique du foyer et en novembre 2013 la Box Internet de B&YOU, *double-play* qui démocratise l'accès à l'Internet fixe. En janvier 2014, Bouygues Telecom a conclu avec SFR un accord de mutualisation d'une partie de leurs réseaux Mobile dans les zones peu denses afin notamment d'améliorer la couverture réseau et la qualité pour nos clients respectifs.

Pour le bénéfice du plus grand nombre, notre réseau Mobile couvre 99% de la population en 2G, 96% en 3G+. Bouygues Telecom s'est également engagé dans le développement de ses infrastructures très haut débit Mobile et a lancé le 1<sup>er</sup> octobre 2013 un réseau national 4G couvrant aujourd'hui 70% de la population, c'est-à-dire 44 millions de Français. Chaque jour, plus de 9 000 collaborateurs imaginent et bâtissent des solutions adaptées aux attentes de nos clients. Nos 2 000 conseillers de clientèle dans nos 6 centres d'appels en France et nos 2 500 conseillers de vente dans notre réseau de magasins les accompagnent au quotidien, avec enthousiasme.

**Bouygues Telecom est partenaire de TEDxParis 2014 et de l'accélérateur de projets *l'Echappée volée*.**

---

<sup>1</sup> Valable du 17/11/2014 au 17/01/2015 sur les Forfaits Sensation 3Go. Les clients actuels détenant un forfait 3Go profitent également de cette promotion.

<sup>2</sup> Hors box souscrite à titre professionnel