



Orange France lance deux nouveaux services d'intelligence artificielle pour enrichir sa relation client

Orange France franchit une nouvelle étape dans l'excellence de sa relation client avec le lancement de deux services d'intelligence artificielle : Sharlie, un des premiers assistants vocaux IA speech-to-speech¹ du marché, dédié à la marque Sosh, et Mon Assistant IA (MAIA), un outil d'assistance IA pour les conseillers commerciaux d'Orange.

Avec ces innovations, Orange affirme une ambition claire : proposer une expérience à ses clients toujours plus simple, plus fluide tout en positionnant l'entreprise comme un acteur majeur d'une IA responsable, éthique et au service de l'humain.

Mon Assistant IA (MAIA) : l'IA au service des conseillers Orange

Déployé auprès des 3.000 conseillers commerciaux Orange, en partenariat avec Verint², Mon Assistant IA assiste les équipes en temps réel lors des appels clients : compréhension instantanée des conversations, détection du besoin client, recherche d'informations pertinentes, synthèse automatique des échanges pour répondre et alimenter le dossier client.

Ce dispositif permet aux conseillers de faire évoluer leur posture relationnelle, les libérant des tâches de recherche et de synthèse pour se concentrer pleinement sur l'écoute, l'empathie et la résolution des besoins.

Le conseiller reste maître de la relation et valide les réponses proposées.

Lancé début décembre 2025, Mon Assistant IA accompagne déjà près de 1 million de conversations par mois.

Sharlie : une nouvelle génération d'assistant vocal pour Sosh

Conçu pour la marque 100 % digitale Sosh, Sharlie est un assistant IA conversationnel de nouvelle génération, capable de comprendre le client, de lui répondre à l'oral de manière fluide et naturelle en traitant intégralement ses demandes de façon pertinente.

Disponible 24h/24, Sharlie est interfacé avec les outils de connaissance client d'Orange et garantit des réponses personnalisées, rapides et fiables.

Pour les clients Sosh, c'est plus de simplicité, de proximité et du temps gagné. Pour atteindre ce résultat, Sharlie s'appuie sur les technologies d'IA Generative les plus récentes, en particulier le modèle speech-to-speech³ et l'IA agentique. Il s'agit d'un des premiers assistants vocaux au monde à s'appuyer sur ces technologies.

¹ Assistant IA conversationnel de nouvelle génération

² Verint, leader de l'automatisation de l'expérience client

³ Fonctionnalité conversationnelle

Sharlie est le fruit d'une collaboration technologique étroite avec Microsoft et ILLUIN Technology⁴, un des leaders français et européen en matière d'IA pour la Relation Client. La collaboration d'Orange avec les équipes d'Orange Business et de son partenaire historique TP a également été déterminante dans les premières phases d'apprentissage de Sharlie.

Une fois déployé, l'assistant vocal Sharlie aura la capacité de traiter plus de 3 millions de conversations par an.

« La relation client est au cœur de notre métier d'opérateur et constitue un marqueur fort de notre identité. La confiance que nous accordent nos clients est d'ailleurs reconnue par l'ARCEP⁵, qui classe Orange numéro 1 de la satisfaction client globale sur le fixe et le mobile. Avec Sharlie et Maia, nous faisons le choix d'une innovation utile, concrète et responsable au service de l'expérience client. Notre ambition est simple : plus de fluidité pour nos clients, plus de valeur pour nos conseillers, et une IA de confiance construite aux côtés de partenaires technologiques de premier plan », déclare Jérôme Hénique, CEO d'Orange France.

A propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs mondiaux de télécommunications. Le Groupe ambitionne d'être le partenaire de confiance pour la vie numérique du quotidien en offrant aux particuliers, aux entreprises et aux communautés une connectivité fiable et des services innovants. À fin 2025, Orange connecte 340 millions de clients (incluant MasOrange) dans 26 pays et a réalisé 40,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Acteur de confiance, Orange s'appuie sur l'excellence de ses réseaux très haut débit pour déployer des infrastructures numériques en Europe, en Afrique et au Moyen Orient. Le Groupe est leader Européen de la fibre avec 100m de foyers connectables et les offres convergeant. En France, Orange connecte 34 millions de clients et a été classé n° 1 par le régulateur Arcep pour la qualité de son réseaux mobile pour la 15ème année consécutive. En Afrique et Moyen Orient, le moteur de croissance du Groupe, Orange compte près de 180 millions de clients et favorise l'inclusivité numérique et financier à travers ses solutions connectées.

Sous la marque Orange Business, le Groupe accompagne les entreprises dans la transformation de leurs réseaux ainsi que dans l'IA, le cloud de confiance et la cybersécurité. Orange est également un acteur majeur du marché wholesale, où il dispose d'une infrastructure mondiale de premier plan et de capacités importantes de déploiement et d'exploitation de câbles sous-marins. Acteur engagé de l'innovation, Orange s'appuie sur 700 chercheurs et détient un portefeuille de 11 000 brevets. Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA). Plus d'informations : www.orange.com.

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 :

Louise Berrux ; louise.berrux@orange.com

Emmanuel Gauthier ; emmanuel2.gauthier@orange.com

⁴ Ces collaborations ont permis d'orchestrer de façon sécurisée en production et à grande échelle les capacités les plus avancées de l'IA générative grâce aux plateformes ILLUIN Dialogue et Microsoft Foundry.

⁵ Observatoire de la satisfaction client 2025, ARCEP. Orange numéro 1 sur la satisfaction globale fixe et mobile, numéro 1 seul sur la satisfaction vis-à-vis du FAI, #1 sur la fibre et #1 sur l'ADSL, numéro 1 sur des critères de qualité de service, en particulier qualité technique de la connexion internet (puissance du signal, vitesse de connexion), qualité et fiabilité de la box, et qualité du service de télévision, numéro 1 sur la satisfaction générale vis-à-vis des problèmes rencontrés sur le fixe et numéro 1 sur la satisfaction vis-à-vis du service client fixe.