



Finis les appels inconnus ! Bouygues Telecom, premier opérateur à déployer Branded Call avec Hiya : une expérience téléphonique transparente pour tous les clients, un atout stratégique pour les marques.

Meudon-la-Forêt, le 13 mai 2026 - Bouygues Telecom franchit une étape majeure dans l'amélioration de l'expérience téléphonique pour ses clients en annonçant l'ouverture commerciale de la solution innovante d'Hiya, Branded Call, dès juin 2026. Cette offre permet aux entreprises d'afficher clairement leur nom, lors d'appels vers les clients Bouygues Telecom. Grâce à ce service, ils pourront décider quels appels ils veulent prendre. Bouygues Telecom est le premier opérateur français à proposer ce type de service à l'ensemble de ses abonnés.

Face à la prolifération des appels d'origine inconnue, une solution indispensable

Le besoin d'une telle innovation est criant : d'après les *rapports State of the Call 2026*¹, les Français considèrent recevoir trop d'appels indésirables. En conséquence 79% des appels inconnus restent sans réponse. Les entreprises peinent à contacter leurs clients et voient leur taux de décroché chuter et leur image de marque se dégrader. De leur côté, les clients hésitent à prendre un appel inconnu et manquent ainsi des appels importants, par exemple pour la prise d'un rendez-vous avec un artisan ou pour de la livraison à domicile. Pour répondre à cette problématique, Bouygues Telecom lance aujourd'hui Branded Call : ce service permet aux entreprises d'afficher leur nom, lors d'appels vers leurs clients.

Branded Call, une valeur ajoutée pour tous

Pour les entreprises, Branded Call représente un levier stratégique intéressant. En effet, les études menées par Hiya prouvent qu'afficher le nom de sa marque sur le téléphone du destinataire, lors d'un appel sortant, facilite l'identification immédiate et permet une nette amélioration du taux de décroché, d'en moyenne de +30%. Cela optimise également la conversion, la qualité de la relation client ainsi que l'excellence opérationnelle vis-à-vis de leurs clients. Cette solution renforce également l'image de marque des entreprises en garantissant une crédibilité et une reconnaissance immédiates.

Du côté des clients de Bouygues Telecom, ils auront tous accès à cette solution gratuitement, sans installer d'application supplémentaire et ce, même si le numéro ne fait pas partie de leur répertoire. Cette meilleure identification des appels améliore considérablement leur expérience utilisateur, leur permettant de mieux gérer leurs communications et de ne plus manquer d'appels importants.

L'IA intégrée au cœur du réseau pour une confiance renforcée

¹ https://work.hiya.com/hubfs/2026/Hiya_SotC_2026_FINAL.pdf?hsLang=en

Branded Call intègre la plateforme Hiya directement au sein de l'infrastructure réseau de Bouygues Telecom, fournie par Ericsson. Cette plateforme, contenant des briques d'intelligence artificielle, est spécialement conçue pour enrichir les usages voix.

Cette intégration dans le cœur réseau de Bouygues Telecom permet ainsi une présentation instantanée et fiable du nom de la marque au destinataire. Ce service fonctionne en temps réel au sein du réseau. Il permet une expérience d'appel plus transparente, sécurisée et restaure la confiance dans les usages voix.

Fort de son déploiement international, Hiya apporte à Bouygues Telecom une feuille de route technologique éprouvée et en constante évolution, garantissant une innovation continue.

« Chez Bouygues Telecom, nous sommes fiers d'être le premier opérateur français à transformer l'expérience de l'appel téléphonique grâce à Branded Call. En intégrant l'intelligence artificielle au cœur de notre réseau, nous redonnons à nos clients la liberté de choisir les appels qu'ils souhaitent prendre et restaurons la confiance dans les échanges vocaux. Cette innovation majeure permet aux entreprises de se connecter plus efficacement avec leurs clients, marquant une étape décisive vers un écosystème télécom plus transparent et humain. », déclare Chrystel Abadie Truchet, Directrice Générale adjointe en charge de la Stratégie, du Développement et de la Communication

Le service commercialisé par Hiya sera disponible dès le mois prochain pour les clients professionnels à un tarif dégressif en fonction des volumes d'appels passés par les entreprises. Le tarif moyen est d'une dizaine de centimes par appel (pour 10 000 appels). Des évolutions sont d'ores et déjà prévues avec notamment les affichages du contexte d'appel et du logo de la marque.

Bouygues Telecom est convaincu d'être rapidement rejoint par les autres opérateurs français sur cette initiative, permettant ainsi à Branded Call de devenir accessible à l'ensemble des Français. Cette adoption généralisée contribuerait à créer un écosystème télécom plus transparent, sécurisé et efficace pour tous, redonnant confiance dans les appels entrants et valorisant les interactions entre les marques et leurs clients.

Retrouvez la solution Branded Call sur le stand du Groupe Bouygues au Salon Viva Tech (Hall 7.3) du 17 au 20 juin, à Paris.

Contacts presse :

Alexandra Berry - aberry@bouyguetelecom.fr – 06 59 30 63 17

Isabelle Poret - iporet@bouyguetelecom.fr - 01 81 75 07 49



Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom, est un opérateur français global de communications et de services numériques. En 2025, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 8,1 milliards d'euros, emploie 10 700 collaborateurs et dispose de 501 boutiques en France. Créé en 1994, Bouygues Telecom s'engage à fournir à ses clients particuliers, entreprises et administrations publiques des services de communication Fixe et Mobile, ainsi que des services d'internet très haut débit sécurisés, innovants et de qualité, en développant constamment son réseau et l'expérience utilisateur. 27,1 millions de clients Mobile et 5,4 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet mobile selon nPerf en 2025, et n°1 sur le Mobile en zones denses selon l'ARCEP, en 2025. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G plus de 19 900 communes et plus de 86% de la population. La division Entreprises de Bouygues Telecom accompagne et fait grandir une communauté de plus de 120 000 clients dont quatre grands comptes du CAC 40 sur cinq, en généralisant le Très Haut Débit en France et en fluidifiant l'adoption des nouveaux usages tels que les communications unifiées, les réseaux intelligents et les services de mobilité d'entreprise et en accompagnant la transformation de leurs infrastructures numériques.

Engagé dans la réduction de ses émissions carbone, Bouygues Telecom ambitionne d'atteindre -29,4% pour les scopes 1 et 2 et -17,5% pour le scope 3 d'ici 2027, des objectifs approuvés par [l'Initiative Science Based Targets \(SBTi\)](#). [#OnEstFaitPourEtreEnsemble](#)

Pour suivre l'actualité de Bouygues Telecom : corporate.bouyguetelecom.fr, sur X : [@ByTel_Corporate](#)