Bouygues Telecom : premier opérateur télécom français à intégrer ses services directement dans ChatGPT

Meudon-la-Forêt, le 3 novembre 2026 - **Bouygues Telecom, acteur majeur de l'innovation et parmi les précurseurs de l'intelligence artificielle au service de l'expérience client, annonce une avancée stratégique majeure. L'opérateur propose aujourd'hui ses services directement au sein de ChatGPT, via une application dédiée et devient ainsi le premier opérateur télécom en France à offrir une telle intégration.**

Grâce à cette nouvelle application intégrant un moteur de configuration avancée, tous les utilisateurs de ChatGPT, y compris ceux qui disposent d'un compte gratuit, pourront désormais, de façon optimisée, dialoguer en langage naturel afin de :

- Comparer les offres de téléphonie fixe & mobile de Bouygues Telecom et choisir la plus adaptée à leurs besoins ;
- Choisir leur téléphone mobile (capacité, couleur…) et le plan de financement associé ;
- Tester leur éligibilité à la fibre optique ou à d'autres offres Box Bouygues Telecom.

Connecté en temps réel aux API sécurisées de Bouygues Telecom, l'application s'appuie sur les informations les plus récentes issues directement de Bouygues Telecom, assurant ainsi une fiabilité des sources utilisées par ChatGPT.

Pour accéder à ces services, les utilisateurs n'auront qu'à rechercher "Bouygues Telecom" dans la liste des applications disponibles sur la page d'accueil de ChatGPT. Toutes les interactions se dérouleront directement au sein de l'interface de ChatGPT, la redirection vers le site web de Bouygues Telecom n'intervenant qu'à la toute dernière étape, par exemple pour finaliser un achat sur la page panier.

Ces fonctionnalités sont également accessibles par commande vocale.

Une trajectoire d'innovation continue au service de l'expérience client

Dès 2017, l'opérateur a commencé à déployer l'IA dans ses interactions clients, notamment via ses outils CRM. L'avènement de l'IA générative a marqué une accélération significative de cette stratégie à l'échelle de l'entreprise. Des initiatives concrètes ont rapidement vu le jour : en 2023, le lancement du résumé d'appels téléphoniques, suivi en 2024 par un assistant digital sur le site commercial optimisé par l'IA, pour guider les clients dans le choix de leur smartphone. En 2025, cet assistant digital a été généralisé à l'ensemble des produits du site.

L'année 2026 marque une étape majeure avec le lancement d'un assistant de vente IA sur le site web, 100 % vocal. En parallèle, d'autres assistants en langage naturel ont été

développés, sur l'application mobile Bouygues Telecom, afin de répondre aux demandes d'assistance des clients.

L'application ChatGPT, nouveau canal digital d'interaction client, vient ainsi enrichir et compléter l'écosystème d'assistants de Bouygues Telecom. »

Pour **Romain Moloney, Directeur du Digital de Bouygues Telecom**, *« Notre présence sur ChatGPT confirme notre leadership en matière d'intelligence artificielle, un axe majeur de notre plan stratégique CAP 2030. Nous sommes fiers d'être le premier opérateur en France à proposer nos services directement au sein de ChatGPT. Cette nouvelle étape illustre notre volonté d'offrir à nos clients une expérience toujours plus fluide et enrichie. »*

Contact presse : alberry@bouyguestelecom.fr – 01 39 26 62 42

Certifié avec wiztrust

***

A propos de Bouygues Telecom

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. 27,4 millions de clients Mobile (y compris M2M) et 5,5 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet mobile selon nPerf en 2025, n°1 sur le Mobile en zones denses selon l'ARCEP, en 2025 et Meilleure Chaîne de Magasins en 2027 dans la catégorie Téléphonie. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G plus de 20 770 communes et plus de 88% de la population. La Direction Business 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.bouyguestelecom.fr , sur X : @ByTel_Corporate