

# COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 24 octobre 2024

## Dictée de la relation client 2024 : le défi linguistique qui valorise l'humain face aux technologies



Co-organisée à nouveau par Orthodidacte, le spécialiste de la langue française et Thierry Spencer, créateur du blog Sens du client, cette deuxième édition de la dictée a signé la clôture de la semaine de la relation client en fête 2024 de l'AFRC.



### Un engouement toujours plus fort de la part des entreprises à la dictée

Au total cette année, 1834 participants, répartis en 50 équipes représentant 36 entreprises, se sont affrontés sur un texte rédigé par Guillaume Terrien, champion de France d'orthographe et lu par Vincent Duluc, éminent journaliste sportif. Les participants ont pu réaliser cette dictée sur la plateforme de dictée en ligne conçue par Orthodidacte qui bénéficie d'une correction automatique afin de participer sur place ou à distance.

Thierry Spencer, co-organisateur de l'événement, nous partage son enthousiasme :

« Cette deuxième édition est un succès et je suis particulièrement touché par les nombreux messages des participants qui déclarent avoir passé un bon moment en équipe ! Les métiers de la relation client méritent des occasions d'apprentissage et de célébration telle que la Dictée de la relation client. Le succès de l'édition 2024 nous conforte dans notre ambition qui était de concilier la compétition et la bonne humeur ! »



©Arthur Aperture

*Vincent Duluc, éminent journaliste sportif, Guillaume Terrien, champion de France d'orthographe et Thierry Spencer (Sens du Client)*

## **Une dictée sur le ton des doléances... avec un clin d'œil footballistique !**

Cette année, la Dictée de la relation client a offert un texte original mêlant réclamation client et passion sportive. Le récit, qui plongeait dans l'univers du football, a sans doute ravi les fans du ballon rond tout en déstabilisant ceux moins familiers de ce milieu. Avec humour et subtilité, il a mis les participants au défi dans un contexte ludique. Sept prix ont été décernés, répartis entre annonceurs, prestataires et participants individuels.



©Arthur Aperture

## Le palmarès 2024 de la dictée de la relation client

Pour la catégorie annonceur, un podium qui reprend des lauréats de la 1re édition avec le GROUPE LDLC pour le trophée or et la MACIF qui brigue 2 trophées : argent et bronze en qualifiant deux de ses équipes. Les trophées leur ont été remis par Eric DADIAN, président de l'AFRC.



*De gauche à droite, de haut en bas :  
Michael Hiroux (Orthodidacte), Éric Dadian  
(AFRC), Sébastien Chauve (MACIF),  
Guillaume Terrien, Caroline Adam (SP2C),  
Marie-Louis Jullien (AMARC), Thierry  
Spencer (Sens du Client)*

©Arthur Aperture

Pour la catégorie prestataire, deux lauréats qui avaient remis leur trophée en jeu l'ont à nouveau remporté ! Saluons donc les belles performances de BLUELINK (trophée or), STELLIANT RELATION CLIENT (trophée argent) ainsi que TETE-A-TETE (trophée bronze) dont le prix leur a été remis par Caroline Adam, déléguée générale du SP2C.

Pour finir, le lauréat dans la catégorie individuelle, remarqué par Guillaume Terrier pour sa très belle performance avec seulement 4 fautes, faisait partie de l'équipe KONECTA FRANCE. Son trophée Or lui a été remis par Florence Bouchot de l'AMARC.



*Caroline Adam (SP2C),  
Amélie Boiste et Marie-  
Catherine Laurent (Tête-à-  
Tête Relation client),  
Franck Legré (Bluelink)*

©Arthur Aperture



©Arthur Aperture

*Guillaume Terrien, Séverin  
Hamel et Nadège Clère  
(Stelliant relation client),  
Thierry Spencer (Sens du  
Client)*

Une petite surprise attendait également les participants à la fin de la remise des trophées. En effet, le texte de la dictée a également été soumis à des moteurs d'intelligence artificielle générative et à quelques correcteurs d'orthographe. Le but ? Leur demander de corriger le texte envoyé qui contenait 100 fautes identifiées par nos experts : Les 100 fautes possibles sur le texte de la Dictée de la relation client.

Voici donc le résultat du trophée de la catégorie moteur d'IA générative et correcteurs orthographiques : Claude Anthropic Sonnet 3.5 termine premier avec 76 % de correction, laissant 24 fautes non corrigées.

Michael Hiroux, Directeur général d'Orthodidacte, souligne l'importance des résultats et des retours des participants :

*« Le nombre de participants, entreprises comme équipes, est un signe très encourageant qui nous conforte dans le développement de nos outils et de nos ressources au service des professionnels de la relation client. Le soin accordé à la langue française est d'autant plus important à mes yeux que l'Intelligence artificielle élève les standards de la relation, même si dans cette édition 2024, nous avons montré que les IA génératives étaient moins bonnes que l'humain ! »*

## **Le bilan de l'édition 2024**

- 50 équipes inscrites à la dictée représentant 36 entreprises différentes.
- Les entreprises de la catégorie annonceurs représentent 70 % des inscrits, celles de la catégorie prestataires 30 %.
- 1834 participants au total pour la dictée.
- 40 % des participants font mieux que la meilleure IA
- 20 participants font moins de 10 fautes, le texte de la dictée étant plus corsé que l'an dernier
- 4 fautes pour le meilleur participant

## **Maîtrise du français et compétitivité dans la relation client**

La langue française occupe une place centrale dans la relation client, et la Dictée de la relation client 2024 a parfaitement illustré l'importance de son usage maîtrisé dans un contexte professionnel. Dans un secteur où la qualité des échanges écrits est un facteur clé de la satisfaction client, la bonne maîtrise de l'orthographe, de la grammaire et de la syntaxe est un véritable atout concurrentiel.

Les performances des participants à cette dictée montrent que la langue n'est pas seulement une compétence technique : elle est un levier de crédibilité et de confiance dans les interactions avec les clients. Bien que les technologies de correction orthographique et les intelligences artificielles puissent assister les collaborateurs, les résultats obtenus lors de la dictée confirment

que 40 % des participants humains ont surpassé les meilleures IA testées. Cela démontre que, même face aux outils technologiques avancés, l'humain conserve une capacité unique à capter les nuances du langage et à produire des écrits de haute qualité.

Ce constat renforce l'idée que miser sur la formation et l'acquisition des compétences linguistiques reste un investissement crucial pour les entreprises. La qualité des écrits professionnels influence directement l'image de l'entreprise et la satisfaction client, et la dictée a permis à de nombreuses équipes de prendre conscience des axes d'amélioration tout en relevant le défi dans un cadre ludique et stimulant.

Orthodidacte et ses partenaires sont convaincus que l'avenir de la relation client repose sur cette alliance entre technologies d'assistance et compétences humaines, et vous donnent rendez-vous pour une prochaine édition le 10 octobre 2025, avec de nouveaux défis à relever !

# LA DICTÉE

DE LA RELATION CLIENT

## STATISTIQUES

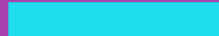


**36** ENTREPRISES PARTICIPANTES



**50** ÉQUIPES

70%



ANNONCEURS

30%



PRESTATAIRES



**39** PERSONNES PAR ÉQUIPE EN MOYENNE



**1834** PARTICIPANTS



**40%**

DES PARTICIPANTS FONT MIEUX QUE LA MEILLEURE IA



**20**

PARTICIPANTS ONT FAIT MOINS DE 10 FAUTES



**4**

FAUTES POUR LE GAGNANT DE LA DICTÉE

## **À propos d'Orthodidacte : spécialiste de la langue française**

Orthodidacte est une référence incontournable en matière de maîtrise de la langue française. La plateforme propose des outils pédagogiques innovants et des formations en ligne, adaptés à tous les niveaux, pour perfectionner l'orthographe, la grammaire et les compétences rédactionnelles. À travers des solutions ludiques et personnalisées, Orthodidacte accompagne les professionnels et les particuliers dans leur maîtrise du français, avec l'objectif de faire de la langue un atout professionnel majeur. Partenaire de nombreux événements et concours, comme la Dictée de la relation client, Orthodidacte met son expertise au service de la performance linguistique.

## **À propos du Sens du client**

Thierry Spencer, consultant et conférencier, a créé le blog Sens du client en 2006 qui totalise plus de 1000 articles sur le thème de l'expérience client et de la culture client. Chroniques de livres, synthèses d'études, billets irritants, rapports d'expérience, vidéos ou interviews, chaque billet est lu par plus de 6500 lecteurs en moyenne. Le blog totalise plus de 7 millions de vues depuis sa création. Il est considéré comme le blog de référence pour les professionnels de la relation client en France.

### **Contact presse :**

Orthodidacte

Michael Hiroux

Sens du client.com

Thierry Spencer