

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**La Dictée de la Relation Client 2025 : un succès renouvelé pour une des plus grandes compétitions du secteur**



Juliette Tresanini, lectrice de la dictée 2025

Paris, le 22 octobre 2025 – La 3<sup>e</sup> édition de la Dictée de la Relation Client, présentée par Orthodidacte et Sens du Client, s'est tenue le 10 octobre 2025. Ce rendez-vous désormais incontournable allie exigence linguistique, plaisir d'apprendre et esprit collectif, dans un secteur où chaque mot compte. Près de 3000 professionnels représentant 66 équipes, — soit 30% de plus que l'an passé — ont planché sur la dictée 2025 et huit trophées ont été décernés.



## **Une ouverture inédite vers les futurs professionnels**

Grande nouveauté de cette édition : la Dictée de la Relation Client s'est ouverte aux étudiants de BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) et MCO (Management Commercial Opérationnel). Un signal fort envoyé aux établissements d'enseignement supérieur, pour qui la maîtrise du français reste une compétence-clé dans la relation client de demain.

« Notre ambition pour cette troisième édition est restée la même : valoriser les entreprises désireuses de se distinguer par la qualité de leurs écrits, ainsi que les établissements d'enseignement supérieur soucieux de la maîtrise du français de leurs apprenants », déclare Michael Hiroux, Directeur général de Nathan Compétences.

## **Une dictée qui célèbre la relation écrite**

Le texte de la dictée, imaginé par Guillaume Terrien, champion d'orthographe de nombreuses fois distingué, prenait comme chaque année la forme d'un courrier de réclamation client – clin d'œil direct à la réalité des métiers de la relation client. La lecture a été confiée à Juliette Tresanini, comédienne et autrice de l'ouvrage *Les 40 sont cuites ?* (Éditions Solar), qui a prêté sa voix et son humour à cette épreuve unique.

« Son approche authentique de l'écriture, alliant humour et finesse, résonne parfaitement avec notre ambition de valoriser la langue française dans les métiers de la relation client », déclare Michael Hiroux, Directeur général de Nathan Compétences, cofondateur d'Orthodidacte.



Guillaume Terrien, auteur de la Dictée de la relation client

### **Un moment apprenant, convivial et fédérateur**

Plus qu'une épreuve, la Dictée de la Relation Client est un moment de cohésion et de plaisir partagé. « Ambitieux la première année, optimistes la deuxième, nous avons abordé cette 3<sup>e</sup> édition avec enthousiasme », confie Thierry Spencer, auteur du blog Sens du client. « Chaque année, les participants nous disent avoir passé un excellent moment, malgré l'appréhension initiale. L'esprit de la dictée, c'est d'apprendre en s'amusant. »

Soutenue par l'AFRC, le SP2C (Syndicat professionnel des centres de contact), l'AMARC (Association pour le Management de la Réclamation Client) et le salon All4Customer, la Dictée de la Relation Client s'impose comme un rendez-vous fédérateur de toute la filière et prend désormais place dans les évènements célébrant le client au sein des entreprises.



Michael Hiroux, Juliette Tresanini et Thierry Spencer

### **Les lauréats 2025 : la qualité en toutes lettres**

Avec 2 918 participants issus de 49 organisations (entreprises et écoles), cette édition confirme le dynamisme et l'intérêt croissant pour la qualité de l'écrit dans la relation client.

Palmarès Annonceurs :

Or : Groupe LDLC – 14,53 fautes

Argent : EDF

Bronze : Best Western

Palmarès Prestataires :

Or : Smart Tribune – 14,69 fautes

Argent : Bluelink

Bronze : Tête-à-Tête

Trophées individuels :

Professionnels : Hervé Guérin (Axa Épargne Entreprise) – 1 faute

Enseignement supérieur : un élève du CERFAL

Même ChatGPT-5 version entreprise a participé, avec 17 fautes : 608 participants humains ont fait mieux que l'IA ! Une jolie revanche pour l'intelligence... naturelle.





### Les chiffres-clés de la Dictée de la Relation Client 2025

Indicateur	Résultat
Participants	2 918
Organisations représentées	49 (entreprises et écoles)
Équipes inscrites	66
Moyenne de fautes	25
Participants avec moins de 10 fautes	164
Taux de correction global des IA	83 %
Nombre de fautes de la meilleure IA (ChatGPT-5)	17 fautes

## **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 évènements et concours, comme la Dictée de la relation client, Orthodidacte met son expertise au service de la performance linguistique. Orthodidacte fait désormais partie de Nathan Compétences, une branche de la maison d'édition Nathan, acteur majeur de l'éducation, et dont l'activité est dédiée à l'apprentissage tout au long de la vie

## **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

[Michael.Hiroux@editis.com](mailto:Michael.Hiroux@editis.com)

#### **Sens du client.com**

Thierry Spencer

[spencer@sensduclient.com](mailto:spencer@sensduclient.com)