

ASSEMBLEE GENERALE DE FDJ UNITED DU 23 AVRIL 2026

QUESTIONS ECRITES DES ACTIONNAIRES ET REPONSES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

QUESTION DE MONSIEUR ROBERT

« Quelles sont les actions envisagées, afin de mesurer la qualité du service client, et surtout, de faire enfin évoluer positivement celle-ci? »

Réponse :

La qualité du service client constitue un enjeu essentiel pour le Groupe, en particulier dans le contexte de la fusion entre les activités Unibet et Parions Sport en ligne (PSEL), suivie de la migration des comptes joueurs et des systèmes associés le 24 mars 2026. Le Groupe a pleinement conscience que cette phase de transformation a pu, pour certains clients, donner lieu à des expériences de service moins satisfaisantes, et attache une importance particulière aux retours formulés à ce titre.

La qualité du service client est mesurée au moyen de plusieurs indicateurs opérationnels, portant notamment sur les délais de réponse et de résolution, la satisfaction des clients, la qualité des interactions et la cohérence des réponses apportées. Ces indicateurs font l'objet d'un suivi régulier et permettent d'évaluer de manière objective la performance du dispositif, ainsi que d'identifier les axes de progrès prioritaires.

Des actions ont été engagées afin de stabiliser l'organisation du service client. Ces actions ont consisté notamment à simplifier les processus, à consolider les équipes de service client, renforcer le pilotage opérationnel avec déploiement d'un nouvel outil de relation client. Ces mesures permettent aujourd'hui une amélioration progressive de la qualité de service apportée à nos clients, avec un retour à des volumes de contacts normalisés et une amélioration des délais de réponse et de la satisfaction client.

L'amélioration de la qualité du service client demeure une priorité, et les retours exprimés par les clients et les actionnaires sont pleinement pris en compte.