

Sosh (Groupe Orange) s'associe à ILLUIN Technology pour déployer à l'échelle une expérience client vocale inédite basée sur l'IA agentique et les modèles Speech-to-Speech (S2S)

Grâce à la plateforme ILLUIN Dialogue, orchestrant le modèle S2S d'OpenAI porté sur une infrastructure Microsoft, Sosh a pu concevoir en quelques mois un Service Client automatisé de bout en bout par des Agents IA, et dotée d'une expérience vocale bluffante de réalisme - l'un des tout premiers du monde à cette échelle

Puteaux, le 12 mars 2026 – **Sosh, la marque 100% digitale du Groupe Orange, annonce un partenariat technologique majeur avec la scale-up française ILLUIN Technology. Ensemble, les deux entreprises déploient une solution de Relation Client révolutionnaire pour répondre aux exigences d'immédiateté et d'autonomie des jeunes générations sur leur canal de prédilection : la voix. Cette première mondiale repose sur l'alliance de deux technologies à l'état de l'art : les modèles Speech-to-Speech (S2S), qui restituent une voix d'un réalisme bluffant capable de transmettre l'émotion et les nuances d'intonation avec très peu de latence, et les Agents IA orchestrés par ILLUIN Dialogue, dotés de capacités de raisonnement pour coordonner des suites d'actions complexes au sein du système d'information (SI). En industrialisant ces innovations sur plusieurs millions d'appels, Sosh et ILLUIN Technology posent un nouveau standard pour l'expérience client : un dialogue naturel et personnalisé, au plus proche de l'interaction humaine, allié à une résolution immédiate des besoins.**

Des capacités inédites d'automatisation et d'interaction vocale

Ce projet franchit un cap historique en remplaçant, à l'échelle de millions d'appels clients par an, les systèmes traditionnels (STT/TTS) par une architecture Speech-to-Speech (S2S) native.

Complétant les standards actuels de la relation client, le S2S permet d'atteindre **une fluidité inédite en diminuant drastiquement les latences**. Initié dès 2024 avec une vision avant-gardiste, ce dispositif à l'**état de l'art mondial** enrichit l'interaction en intégrant par exemple des nuances d'**intonation, une émotion palpable, et la gestion naturelle des interruptions...** rendant l'interaction avec la marque aussi vivante et spontanée qu'avec un humain.

Conçus avec la plateforme ILLUIN Dialogue, une **vingtaine d'Agents IA spécialisés** orchestrent, en production, des parcours de résolution complets. Ces agents multimodaux — capables de traiter la voix mais aussi du texte ou des documents — fonctionnent en systèmes coordonnés : ils raisonnent, collaborent et se passent la main de manière fluide pour traiter les demandes.

Cette prouesse technique a permis à Sosh de **créer en quelques mois un nouveau service client automatisé de bout en bout**. Là où les clients étaient habitués à des parcours digitaux ou des FAQ statiques, ils bénéficient désormais d'une solution **immédiate, efficace et disponible 24h/24**.

Parmi les principaux cas d'usage, un client pourra obtenir un suivi de consommation, une explication de facture, déposer une réclamation, obtenir de l'assistance technique, et même activer de nouvelles options à son forfait en faisant appel à une succession d'Agents IA.

Une fois la demande traitée **en interaction avec le SI**, l'IA confirme la résolution, et alimente le "journal de relation du client" directement dans le CRM.

« En combinant la capacité d'action des Agents IA à la fluidité émotionnelle du Speech-to-Speech, nous passons d'une logique d'assistance guidée à celle du dialogue naturel et de l'exécution immédiate. Dès 2024, nous avons eu cette vision commune avec Orange : pour transformer l'expérience client à l'échelle de millions d'appels, l'IA devait franchir un nouveau cap, en apprenant à agir avec toute la subtilité d'une interaction humaine. » - Robert Vesoul, CEO d'ILLUIN Technology.

Les forces d'ILLUIN Technology qui ont fait la différence

Dans cette architecture complexe, la plateforme **ILLUIN Dialogue** a été un puissant accélérateur et facteur clé de succès pour **concevoir des scénarios sophistiqués, orchestrer les agents et garantir une expérience nativement Speech-to-Speech.**

À la fois **agnostique** et parfaitement intégrée aux environnements des hyperscalers, la plateforme ILLUIN Dialogue a permis d'exploiter les **modèles OpenAI** au sein de l'**infrastructure Microsoft**, fruit d'une collaboration technique « main dans la main » avec les équipes du fournisseur de cloud.

Au-delà de l'outil, c'est l'approche combinée des équipes d'ILLUIN Technology et Orange qui a fait la différence : les équipes d'ingénieurs se sont immergées en centres d'appels pour **itérer sur les Agents IA en les faisant évaluer chaque semaine par les téléconseillers**, garantissant un raisonnement et un *tone of voice* parfaitement alignés avec les exigences d'excellence de Sosh.

Pour sécuriser ce déploiement à l'échelle, ILLUIN Technology a mobilisé son **outil Agent Analyzer**. À l'inverse des bots classiques où les conversations sont prédéterminées, l'IA générative impose une variabilité infinie de réponses et nécessite un **outillage de testing industriel capable de simuler des milliers de conversations**. Agent Analyzer a été déterminant pour mener ces tests massifs, et évaluer par IA les non-régressions, la clarté des réponses, la résolution effective, etc.

En complément, une équipe de « prompt hackers » d'Orange a été mobilisée pour **éprouver la robustesse des réponses des LLM** face à des tentatives d'intrusion ou de détournement (*prompt injection*), permettant d'**affiner les garde-fous des Agents IA avec une très haute exigence.**

Enfin, ce dispositif s'inscrit dans la démarche d'**IA responsable et éthique** d'Orange : au-delà de la stricte conformité réglementaire (RGPD, IA Act), il privilégie une **efficience de conception permise par l'architecture multi-agents.**

« Nous avons choisi ILLUIN Technology pour sa capacité unique à transformer une vision technologique en une réalité industrielle tangible. Ce qui a fait la différence, au-delà de la puissance de leur plateforme Dialogue, c'est leur agilité et leur engagement total sur le terrain et dans la relation avec nos partenaires technologiques comme Microsoft. Cette combinaison de maîtrise technique à l'état de l'art et de pragmatisme nous permet aujourd'hui de proposer à nos clients Sosh une expérience d'une fluidité exceptionnelle. » — Laurence Thouveny, Directrice de l'Expérience Client Orange France. »

À propos d'ILLUIN Technology

ILLUIN Technology est une scale-up française reconnue pour son expertise en IA & Data pour les entreprises, fondée en 2017 au sein de l'écosystème de CentraleSupélec et de l'Université Paris-Saclay, l'un des clusters de référence en IA et en mathématiques.

Avec 100+ réalisations d'envergure et 100+ clients corporates, nous démontrons depuis 2017 notre excellence sur un cœur de métier : déployer l'IA à grande échelle au sein des organisations, via des projets sur mesure ou nos produits.

Notre équipe, composée de plus de 150+ d'ingénieurs issus des meilleures formations du monde, est reconnue pour son haut niveau de maîtrise en Data Science, Data Engineering, DataOps, MLOps et Software Engineering.

Avec 6500+ JH de R&D en 2025, nous garantissons à nos clients l'accès aux solutions les plus pointues en matière d'IA générative, Large Language Models, traitement et compréhension du langage naturel, Computer Vision, ou encore pour le traitement des données structurées.

Fin 2025, ILLUIN Technology a accueilli à son capital le fonds d'investissement Seven2 lors d'une opération de financement de plus de 25 millions d'euros afin de confirmer sa position de leader technologique en France et accélérer son go-to-market en Europe.

Liens utiles

Page web d'ILLUIN Dialogue [ici](#)

Site web d'ILLUIN Technology [ici](#)

À propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 40,3 milliards d'euros en 2024 et 124 100 salariés au 30 septembre 2025, dont 68 000 en France. Le Groupe servait 310 millions de clients au 30 septembre 2025, dont 270 millions de clients mobile et 23 millions de clients haut débit fixe. Ces chiffres tiennent compte de la déconsolidation de certaines activités en Espagne liées à la création de la co-entreprise MASORANGE. Le Groupe est présent dans 26 pays (y compris les pays non consolidés).

Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique « Lead the Future », construit sur un nouveau modèle d'entreprise et guidé par la responsabilité et l'efficacité. « Lead the Future » capitalise sur l'excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d'Orange dans la qualité de service.

Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com et pour nous suivre sur X : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

Contacts presse Orange :

- Louise Berrux ; louise.berrux@orange.com
- Emmanuel Gauthier ; emmanuel2.gauthier@orange.com