

# Trust the future

« Dans un monde qui change à une vitesse vertigineuse et où l'incertitude semble être la seule constante, Trust the future vise à faire de la confiance notre plus grand avantage concurrentiel. »

Christel Heydemann,  
Directrice générale

Avec Trust the future, notre plan stratégique pour les cinq prochaines années, Orange ouvre un nouveau chapitre. Plus simple, plus fort et plus efficace, le Groupe s'appuie sur des fondamentaux consolidés pour accélérer sa croissance et s'imposer comme le partenaire de confiance de la vie numérique, alliant une connectivité aux meilleurs standards, toujours plus fiable, et des services innovants, pensés pour répondre aux usages et aux besoins de ses clients – grand public, professionnels, entreprises et acteurs publics au service des territoires.

+40 M  
de clients d'ici à 2028

1 Md€  
de revenus supplémentaires  
via les services innovants  
d'ici à 2028

100 %  
des interactions clients  
augmentées par l'IA

-45 %  
d'émissions de gaz à effet  
de serre d'ici à 2030

6 M  
de personnes formées  
gratuitement au numérique  
d'ici à 2030



Découvrez notre  
nouvelle stratégie

# La confiance comme moteur de croissance



## Trust the future, trois ambitions pour favoriser la croissance du chiffre d'affaires et poursuivre l'amélioration de la rentabilité du Groupe.

### Proximité client : renforcer la relation et la fidélité

Orange accompagne plus de 340 millions de clients dans le monde. Notre ambition est de renforcer durablement ces liens, en faisant évoluer une expérience client déjà reconnue comme une référence vers une relation d'exception : plus personnelle, plus attentive et plus proactive. Pour cela, nous prévoyons d'enrichir les interactions, notamment grâce au digital et à de nouvelles applications tirant parti de la puissance de l'intelligence artificielle. Cela nous permettra de réduire le taux de résiliation et de renforcer la fidélité. Par ailleurs, le Groupe porte une ambition de croissance soutenue : d'ici à 2028, Orange vise à conquérir environ 40 millions de clients supplémentaires sur ses services fixe et mobile. Le projet de reconsolidation attendue de MasOrange, au 1er semestre 2026, devrait considérablement renforcer le profil du Groupe.

### Croissance par l'innovation : créer de nouveaux relais de valeur

Trust the future vise également à accélérer le développement de services à forte croissance, au-delà de la connectivité. Pour le grand public, cela concerne notamment la cybersécurité, la protection du domicile, les offres eSIM pour les voyageurs, les transferts d'argent internationaux en Europe, ainsi qu'Orange Money et l'application Max it en Afrique et au Moyen-Orient. Pour les entreprises, cela concerne les solutions numériques de confiance développées par Orange Business et Orange Cyberdefense. Autant d'initiatives qui doivent permettre de générer un milliard d'euros de revenus supplémentaires d'ici à 2028.

### Excellence à grande échelle : industrialiser et gagner en efficacité

Troisième ambition du plan Trust the future, atteindre l'excellence à grande échelle en tirant pleinement parti de la taille et des capacités technologiques du Groupe. Orange entend ainsi poursuivre la modernisation de ses infrastructures – fibre, 4G et 5G – tout en augmentant la résilience avec le satellite. L'intelligence artificielle jouera un rôle central pour enrichir l'expérience client, optimiser la gestion des réseaux et améliorer les processus internes. Elle ouvrira également la voie à de nouvelles sources de revenus. En parallèle, la mutualisation des capacités et des achats doit permettre de renforcer l'efficacité opérationnelle.

### Engagements sociétaux et environnementaux

Avec Trust the future, Orange affirme et renforce ses engagements en matière de responsabilité sociétale : investissement massif dans les compétences des collaborateurs, extension de la confiance numérique via des offres de protection modulables dans 100 % des pays d'ici à 2030 et accompagnement numérique gratuit pour six millions de personnes d'ici à 2030. Sur le plan environnemental, Orange confirme sa trajectoire : réduire de 45 % ses émissions de gaz à effet de serre, tous scopes confondus, d'ici à 2030 (base 2020), et atteindre l'objectif net zéro carbone d'ici à 2040.