

PMU est « Élu Service Client de l'Année » pour la 10ème année consécutive



sebsergent

Publié le 21 novembre 2025 . Lecture estimée : 3 min



PMU confirme son ancrage d'acteur majeur de la relation client dans l'univers des jeux, en remportant pour la dixième fois consécutive le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie Jeux. Une distinction qui souligne sa constance dans l'expérience client, mais aussi son rôle structurant pour la filière hippique et les paris en France.

PMU annonce avoir obtenu le prestigieux titre [« Élu Service Client de l'Année 2026 »](#) dans la catégorie Jeux. C'est la 10^e année consécutive que le groupe collecte cette distinction, ce qui en dit long sur sa capacité à maintenir des standards élevés et pérennes.

Cette distinction est délivrée par Viséo Customer Insights après une série de 195 tests menés par Ipsos BVA et couvre tous les canaux de contact (téléphone, e-mail, réseaux sociaux, site web) sur plusieurs semaines.

Pour PMU, cela représente bien plus qu'un trophée : c'est une marque de confiance envers son orientation stratégique, centrée sur l'expérience client. Le communiqué précise que l'entreprise "place ses joueurs et leur parcours au centre de toutes ses initiatives, en cultivant une approche empathique, innovante et fidélisante".

Service client : un pilier opérationnel

L'organisation interne du service client de PMU est non seulement structurée mais significative en nombre d'employés : l'équipe dédiée compte près d'une centaine de collaborateurs, qui gèrent annuellement près d'un million d'interactions sur tous les canaux (physique, digital, réseaux sociaux) et couvrent les trois univers sur lesquels l'opérateur est présent en France : hippique, sport et poker.

Cette dimension multicanale (téléphone, messagerie instantanée, réseaux sociaux, self-care, etc.) témoigne de la maturité de PMU dans le domaine du service client, mais aussi de la nécessité, pour un acteur de jeux, de maîtriser l'ensemble du parcours utilisateur.

Dans un secteur souvent critiqué pour ses risques et ses enjeux éthiques, PMU rappelle qu'il place les principes du "jeu responsable" et la protection des mineurs au cœur de sa politique. Cette double exigence, qualité de service et responsabilité sociétale, est un atout dans un environnement réglementaire en pleine évolution.

Impacts pour la filière hippique et le jeu responsable

Le palmarès renouvelle donc la légitimité de PMU comme pilier du secteur des jeux d'argent.

En gagnant ce prix pour la dixième fois, PMU ne célèbre pas seulement un service client efficace : il manifeste sa capacité à gérer un équilibre délicat entre volume d'activité, expérience utilisateur et exigences de régulation.

En matière de jeu responsable, cette distinction est également un signal fort. Elle montre que l'entreprise ne se contente pas de "faire du volume" mais se soucie réellement de la qualité de l'accompagnement, de la prévention et de la sécurité des parieurs.



Un leadership confirmé et des défis à venir

Avec cette reconnaissance, PMU confirme sa position de référence dans le paysage des jeux en France. Mais le marché évolue : digitalisation, nouveaux entrants, réglementation, jeu responsable, par conséquent les attentes des joueurs et des régulateurs changent.

Maintenir un service client de ce niveau exige non seulement des moyens, mais aussi une vision mise en avant ici par PMU. Le défi est désormais de transformer cette constance en avantage compétitif tout en restant agile.