

LOXAM ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 9^{ÈME} ANNÉE CONSÉCUTIVE, DANS LA CATÉGORIE « LOCATION DE MATÉRIEL »



Ce jeudi 20 novembre 2025, LOXAM, leader français et européen de la location de matériel et d'outillage, a remporté le prix Élu Service Client de l'Année 2026* dans la catégorie « Location de matériel ». Récompensée pour la 9^{ème} année consécutive, LOXAM confirme à nouveau son niveau d'expertise en matière de relation client et illustre l'engagement et le professionnalisme de ses équipes, toujours mobilisées pour offrir un service de qualité à ses clients.

Une reconnaissance nationale de l'excellence du service client LOXAM

L'Élection du Service Client de l'Année valorise depuis 2007 les entreprises qui font de la qualité de la relation client une priorité. Pendant 8 semaines, des tests clients mystères ont été réalisés sur tous les canaux de contact : téléphone, e-mail, réseaux sociaux, site web, etc. Cette année encore, LOXAM s'est distingué par la qualité de son accompagnement client sur l'ensemble de son réseau d'agences en France.

Un engagement quotidien au service de la satisfaction client

Cette distinction illustre l'implication et l'engagement des équipes pour rendre la location toujours plus simple et plus efficace. En effet, la qualité de la relation client est au cœur des valeurs de LOXAM. Des plans d'actions sont déployés en continu, accompagnés de formations régulières et d'enquêtes de satisfaction permettant de mesurer et d'améliorer la qualité du service. Sur les chantiers comme en agence, les collaborateurs accompagnent chaque client avec la même exigence : comprendre leurs besoins, les conseiller et leur proposer les matériels les plus adaptés à leurs projets. Au-delà de la simple location de matériel, chaque interaction – au comptoir, par téléphone, par e-mail, sur les réseaux sociaux ou via le site internet – s'appuie sur des conseils, l'anticipation des besoins et la recherche d'efficacité, pour offrir une expérience fluide, personnalisée et à la hauteur des attentes des clients.



Des solutions digitales améliorées pour simplifier la location

Cette année, LOXAM a fait évoluer ses outils digitaux afin de simplifier l'expérience utilisateur et ainsi mieux répondre aux attentes de ses clients. **Une refonte du site internet** a été engagée pour en faciliter la navigation, la rendre plus rapide et plus intuitive. Le nouveau site intègre un moteur de recherche intelligent, un affichage clair des prix et des disponibilités, ainsi qu'un espace assistance dédié. Cette évolution, saluée par une excellente note ESCDA sur le canal « Navigation internet », témoigne des progrès accomplis en matière d'expérience en ligne.

LOXAM a également **enrichi son outil digital MyLoxam**. Cet espace client en ligne permet aux utilisateurs de gérer leurs locations en toute autonomie : réservation, suivi des contrats, accès aux factures, historique des locations, etc...

Conçus pour faciliter la vie des utilisateurs, qu'ils soient sur chantier ou en agence, ces outils digitaux permettent de renforcer la transparence et la réactivité du service.

« 9 fois Élu Service Client de l'Année ! Ce prix n'est jamais acquis : il nous pousse chaque année à écouter davantage nos clients et à progresser avec eux. Un grand merci à tous ceux qui nous font confiance et bravo à nos équipes qui se dépassent chaque jour pour mériter cette reconnaissance. Ensemble, on continue d'avancer ! » commente Alexandre de Fenoyl – Directeur Marketing & Communication LOXAM.

** Catégorie Location de matériel - Étude Ipsos bva - Viséo CI - Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.escda.fr)*

À propos de LOXAM

LOXAM est le leader français et européen de la location de matériel et outillage à destination des travaux publics, du bâtiment, de l'industrie, des espaces verts, de l'événementiel et des services. 4e acteur mondial, le Groupe a réalisé en 2024 un chiffre d'affaires de 2,6 milliards d'euros et peut compter sur le savoir-faire et l'engagement de ses 11 900 collaborateurs répartis dans plus de 1 120 agences et 29 pays.

Résolument engagé dans la transition énergétique de l'industrie et du BTP, LOXAM contribue au développement d'une économie circulaire depuis sa création en 1967 et place la RSE au cœur de son modèle de développement et de sa croissance. Sa stratégie d'électrification et de verdissement de sa flotte est soutenue par la Banque Européenne d'Investissement, et sa politique RSE a été évaluée « Top-rated company » par l'agence de notation Sustainalytics.

Pour en savoir plus : www.loxam.com