COMMUNIQUE DE PRESSE

Novembre 2026

LOXAM ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2027 : 10 ANS DE RECONNAISSANCE ET UNE RELATION CLIENT TOUJOURS PLUS PERFORMANTE

LOXAM, leader français et européen de la location de matériel, est Élu Service Client de l'Année 2027 dans la catégorie « Location de matériel ». Pour la dixième année consécutive, cette distinction récompense la qualité de l'accompagnement proposé par le loueur à ses clients. Elle souligne également les évolutions engagées par le Groupe depuis dix ans pour adapter ses services aux nouveaux usages et améliorer l'expérience client. LOXAM entend poursuivre cette dynamique en simplifiant davantage les parcours de location, en renforçant la complémentarité entre ses canaux de contact et en développant les compétences de ses collaborateurs.

Dix ans de transformation au service de l'expérience client

En dix ans, les habitudes et les attentes des clients ont évolué, avec une demande croissante de simplicité, d'autonomie et de rapidité dans les démarches. Pour y répondre, LOXAM a progressivement développé une expérience omnicanale, associant la proximité de son réseau d'agences à de nouveaux services digitaux.

Le Groupe a notamment enrichi son offre en ligne avec le développement de son site e-commerce, de son portail client et de l'espace client MyLOXAM. Ces outils permettent aux utilisateurs de gérer leurs locations de manière plus autonome. La refonte du site internet, avec un moteur de recherche plus performant, une navigation simplifiée et un accès facilité à l'information, participe également à cette évolution.

En parallèle, LOXAM a fait évoluer les outils digitaux mis à disposition de ses collaborateurs en agence pour leur permettre de traiter les demandes avec davantage de rapidité et de précision. Ces évolutions visent à faciliter les interactions avec les clients, quel que soit leur canal de contact, tout en préservant la proximité qui caractérise la relation avec le réseau.

La technologie au service de l'humain

La transformation de la relation client ne repose pas uniquement sur les outils. LOXAM accompagne également ses collaborateurs en agence et au sein de ses centres de relation client à travers un programme continu de formation et de montée en compétences.

Dans un secteur où les besoins varient selon les équipements, les usages et les contraintes propres à chaque chantier, la connaissance des matériels et la qualité du conseil restent essentielles. Les outils digitaux ont ainsi vocation à faciliter le traitement des demandes et à permettre aux équipes de consacrer davantage de temps à l'accompagnement et à la recherche de solutions adaptées.

Pour identifier les axes de progression, LOXAM s'appuie également sur différents dispositifs d'écoute et des enquêtes de satisfaction. Les retours recueillis alimentent des plans d'action déployés dans l'ensemble du réseau, afin de faire évoluer les pratiques et les services au plus près des besoins exprimés par les clients.

Une reconnaissance qui engage pour l'avenir

Au-delà de la distinction obtenue cette année, LOXAM entend poursuivre cette transformation autour de trois priorités :

- Simplifier davantage le parcours de location, grâce à l'amélioration continue des outils digitaux et des services en ligne, pour faciliter l'accès à l'information et aux fonctionnalités proposées.
- Renforcer la complémentarité entre les canaux digitaux et le réseau d'agences, afin de proposer une expérience cohérente, que les clients effectuent leurs démarches en ligne, par téléphone ou directement en agence.
- Continuer à développer les compétences de ses équipes, en conjuguant efficacité des outils, expertise métier et qualité du conseil.

« Être Élu Service Client de l'Année pour la dixième année consécutive est une reconnaissance importante du travail réalisé par nos équipes et des évolutions engagées par LOXAM depuis dix ans. Nous avons fait évoluer notre relation client au rythme de la digitalisation du secteur, tout en conservant ce qui fait notre différence : la proximité de notre réseau, l'expertise de nos équipes et une culture du service profondément ancrée dans l'entreprise. Notre enjeu est désormais de poursuivre cette dynamique, en proposant des parcours toujours plus simples et fluides, sans jamais perdre de vue la qualité de l'accompagnement apporté à nos clients », déclare Alexandre de Fenoyl, Directeur Marketing & Communication de LOXAM.

** Catégorie Location de matériel - Étude Ipsos bva - Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr*

À propos de LOXAM

LOXAM est le leader français et européen de la location de matériels et d'outillage pour le BTP, l'industrie, les espaces verts, l'événementiel et les services. Le Groupe a réalisé en 2025 un chiffre d'affaires de 2,5 milliards d'euros et s'appuie sur l'expertise de 11 500 collaborateurs répartis dans plus de 1 150 agences et 28 pays. Engagé dans la transition énergétique et l'économie circulaire depuis sa création en 1967, LOXAM place la RSE au cœur de son développement. Sa stratégie de verdissement est reconnue par Sustainalytics comme « Top-rated company ».
Pour en savoir plus : www.loxam.com