

# DOSSIER DE PRESSE



# SOMMAIRE

Avant-propos	p. 3
Parnasse, la marque sélective du groupe Orange	p. 6
L'humain, clé de la sérénité numérique	p. 9
L'offre Parnasse en détail	p. 12
Une nouvelle dynamique territoriale	p. 17
Le Cercle	p. 19
La Haute École du Service Parnasse, modèle d'excellence	p. 21
Parnasse en chiffres	p. 23

LE CERCLE PARNASSE :  
L'EXCELLENCE DIGITALE ALLIÉE À L'HUMAIN

---

“Si le XXI<sup>e</sup> siècle s'avère résolument digital, l'humain reste au cœur de nos enjeux.”

L'expertise et l'efficacité seront les clés du progrès si nous les conjuguons à un sens aigu du relationnel. C'est le choix que fait Parnasse, marque sélective d'Orange, dont la philosophie repose, depuis sa création, sur trois principes fondateurs : **exigence du service, ultra-personnalisation et sens de l'écoute**. Dans un monde changeant et exigeant toujours plus de performance, Parnasse offre à ses Membres l'essentiel : un gain de temps au quotidien et une sérénité sans égale. Plus qu'un cercle, Parnasse est un lien : **celui qui unit l'excellence digitale à la force de l'humain**.

**Niva Sintès**  
Directrice Générale de Parnasse





# La marque *Parnasse*

Parnasse, marque sélective du groupe Orange, conçoit depuis 2007 **des solutions numériques sur-mesure.**

Accompagnement personnalisé par un Coach digital personnel, offres mobiles flexibles et illimitées à l'international, optimisation de la connectivité et de la sécurité du domicile, du lieu de travail ou des résidences secondaires, assistance bureautique, Cercle offrant l'accès à des événements exclusifs autour de l'innovation, de l'art de vivre et de la culture...

Parnasse apporte à ses Membres un **service humain d'excellence**, et les accompagne à chaque étape de leur vie numérique personnelle ou professionnelle.



1

# Parnasse, la marque *sélective* du groupe Orange





## PARNASSE, MODÈLE D'EXPÉRIENCE CLIENT DEPUIS 15 ANS

---

Le Cercle Parnasse est né en 2007, avec l'arrivée des premiers smartphones sur le marché et les attentes qu'ils ont suscité. Parnasse s'est alors lancé avec une proposition d'accompagnement personnalisé à l'usage des nouveaux terminaux, un renouvellement dès la sortie de nouveaux modèles et une gamme sans égale de forfaits mobile adaptés à tous les usages.

Le modèle a évolué avec son époque. Le smartphone s'est imposé dans notre quotidien, la réglementation sur le *roaming* a transformé le modèle des forfaits mobile en Europe, la crise sanitaire a modifié nos cadres de travail et nos attentes en matière de connectivité. Pour répondre aux nouveaux besoins, de nouveaux services ont peu à peu vu le jour : prestations de connectivité sur-mesure, accompagnement sur la connectivité à la maison, sur le lieu de travail ou dans les résidences secondaires, extension du périmètre d'intervention en régions, assistance bureautique, sécurité, domotique...

Les contours de l'expérience proposée par Parnasse ont été redessinés, mais l'humain et le sur-mesure restent au cœur de la proposition de la marque.

La marque a su rester fidèle à son ADN et prendre le virage de son temps. Elle confirme, par sa pérennité et son succès, l'intérêt qu'elle suscite.

### **Le Groupe Orange**

Orange est présent dans 26 pays. Au 31 mars 2022, le Groupe servait 278 millions de clients, dont 232 millions de clients mobile et 24 millions de clients haut débit fixe. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunication aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services.

## LES ATOUTS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT PARNASSE, POUR LES LEADERS DES DOMAINES DE L'ÉCONOMIE, DE LA CULTURE OU DU SPORT

### **Des solutions sur-mesure, alliant technologie haut de gamme et services personnalisés d'excellence**

Nos experts répondent à toutes les problématiques de connectivité et complexités techniques (murs épais, grandes propriétés, moulures...) en intérieur et en extérieur (fibre, 4G/5G, satellite ou optimisation Wi-Fi), sécurité, multimédia ou domotique, pour un hôtel particulier, une villa, un appartement haussmannien, un cabinet d'avocat ou encore un yacht.

*« La connexion Wi-Fi dans ma résidence secondaire était mauvaise et je ne captais pas du tout la 4G. Il m'était impossible d'y télétravailler. Les techniciens Parnasse ont réalisé une étude et identifié un endroit dans le jardin où l'on recevait la 4G. Ils ont installé à cet endroit précis un accès Internet ainsi que des bornes complémentaires dans ma villa. Depuis, je bénéficie d'une vraie couverture Wi-Fi. »*  
Membre Parnasse, sportif de haut niveau

### **Un accompagnement humain, disponible tous les jours de l'année, 24h/24**

Chaque Membre Parnasse bénéficie des services d'un Coach digital personnel (joignable directement sur son mobile) tous les jours de l'année, 24h/24 et soutenu par une équipe d'experts.

*« J'ai cassé mon mobile le dernier jour de mes vacances. J'ai contacté Parnasse un dimanche soir et un technicien est venu à ma rencontre sur le trajet du retour de mes vacances pour me remettre un mobile neuf, configuré à l'identique du précédent mobile. J'ai pu me rendre au bureau dès le lendemain en toute sérénité. »*  
Membre Parnasse, leader dans le domaine pharmaceutique

### **Des forfaits mobiles exclusifs illimités à l'international**

Parnasse propose à ses Membres des forfaits sans engagement, modifiables et modulables à tout moment, au gré de leurs déplacements et de leur mode de vie.

*« Je voyage régulièrement à l'étranger pour raisons professionnelles. En arrivant à l'aéroport, j'ai pris l'habitude de changer mon forfait selon la destination où je me rends depuis mon application Parnasse. C'est simple, rapide, instantané et je ne crains plus les hors forfaits. »*  
Membre Parnasse, leader dans le domaine bancaire

### **Des expériences haut de gamme et exclusives, placées sous le signe de l'innovation**

Parnasse propose aux Membres de son Cercle de vivre des expériences inédites autour de l'innovation comme des visites privées de lieux surprenants (ex : la fabrique des rêves sonores de l'IRCAM), des conférences inspirantes (ex : l'IA au service de l'art de vivre et de la santé par la Maison Epigenetic) ou des dîners privés pour des mises en relation inattendues.

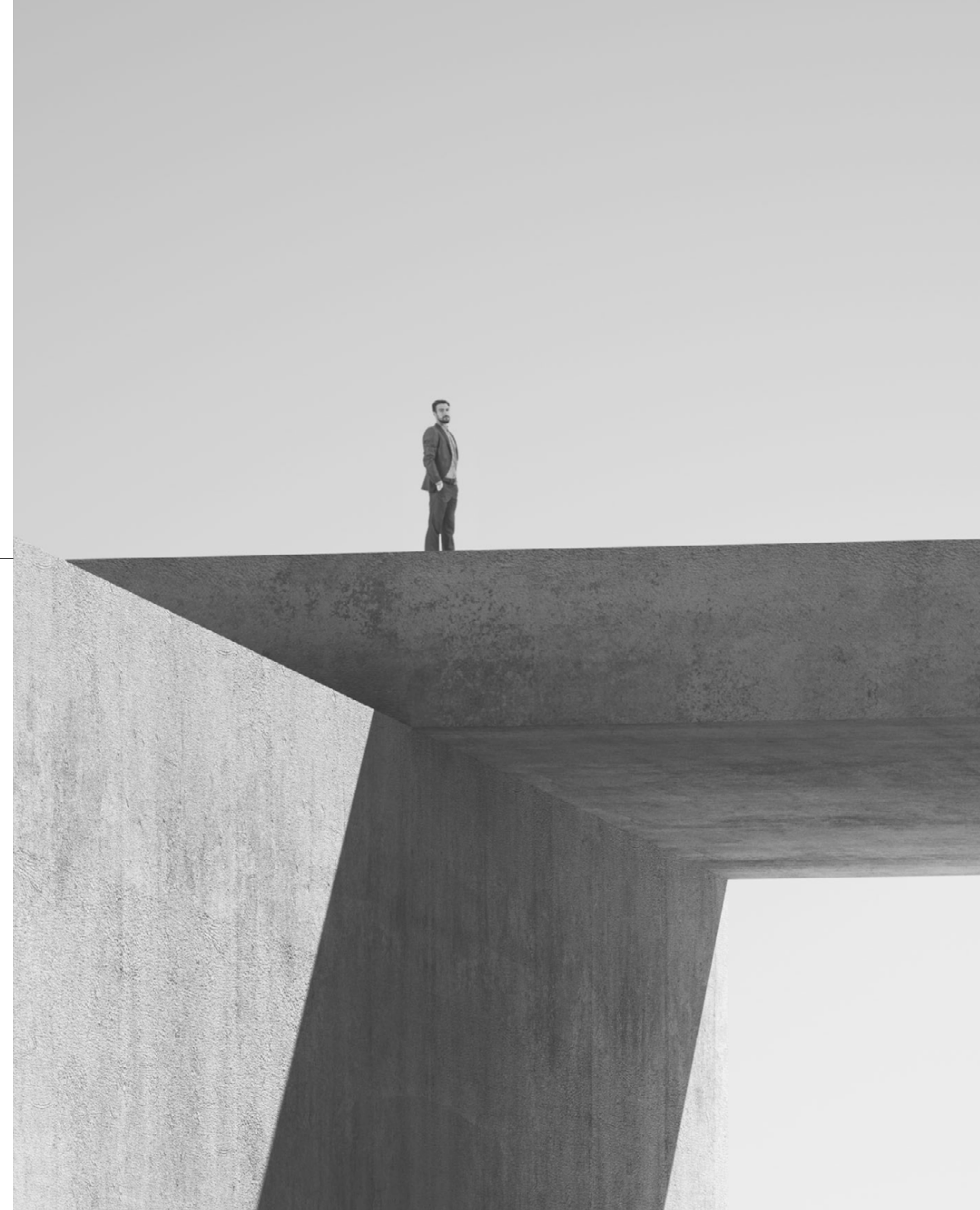
*« Un moment unique, une soirée inoubliable – de la colonne Vendôme en passant par l'expérience excellente et gustative de Potel et Chabot –, des invités de marque et un événement couronné par un concert privé du talentueux Thomas Dutronc. Mille bravos. »*  
Membre Parnasse, CEO d'une agence événementielle de prestige





2

# L'humain, clé de la *sérénité* numérique



## LE COACH DIGITAL PERSONNEL, UNE AUTRE VISION DE LA RELATION CLIENT

Unique en son genre, le métier de Coach digital personnel a été créé par Parnasse en 2011. Plus que tout, c'est la figure du Coach qui marque la différence de Parnasse sur le marché des offres de téléphonie mobile, Internet à domicile ou au bureau.

« Nous entrons, avec le Coach digital personnel, dans une autre dimension de la relation client, pour laquelle l'aspect relationnel prend, et de loin, le pas sur l'aspect transactionnel. Les Coachs de Parnasse sont des experts de la relation client, pas de la transformation commerciale », résume Thierry Ternon, Directeur de la Relation Client.

Les Coachs jouent le rôle de « médecin de famille » de la vie numérique de leurs clients. Ils connaissent très bien leurs besoins, leurs attentes, leur vie, leur famille, et ont tissé une relation de confiance forte avec chacun. Assistés d'une équipe d'experts, ils interviennent jour et nuit, chaque jour de l'année, **pour prendre en charge leurs problématiques numériques mais aussi celles de la protection de leurs données**, afin de leur garantir une totale sérénité.

Parnasse compte une trentaine de Coachs, avec une moyenne d'âge d'environ 42 ans. À la fois experts du numérique, discrets et dotés d'un sens de la relation client exceptionnel, les Coachs Parnasse ont un métier définitivement à part.

# “Être Coach Parnasse, c'est satisfaire la demande client en allant *bien au-delà* de la réponse commerciale.”

**Benoît Lapis**, Coach digital personnel  
Parnasse depuis plus de dix ans





ANTOINE BARET

## “Je suis un simplificateur de vie numérique pour les Membres.”

### Qui es-tu et quel est ton rôle chez Parnasse ?

Je suis Coach digital personnel. Mon rôle est d'accompagner les Membres dans leur quotidien sur tous les aspects de leur vie numérique et de leur apporter des solutions personnalisées. J'ai un rôle de conseil sur les nouvelles technologies, la sécurité de leurs équipements et de leurs données. Je peux intervenir tant sur la sphère personnelle que professionnelle, ce qui est très important pour nos Membres. Je suis un simplificateur de vie numérique pour mes clients. Pour cela, je m'appuie sur une équipe d'attachés clients, soutiens multimédia et techniciens.

### Comment illustres-tu la promesse Parnasse dans ton travail ?

Pour moi, la relation humaine est primordiale. Dans un monde numérique en constante évolution, il est nécessaire que nous soyons présents, disponibles pour nos Membres, peu importe les situations dans lesquelles ils se trouvent. Pour exercer au mieux mon métier, je maintiens une veille numérique au quotidien. Mon expertise dans ce domaine ainsi que ma connaissance des Membres me permettent de proposer des solutions adaptées et ultra personnalisées.

### Quel est l'objet indispensable dans ton quotidien Parnasse ?

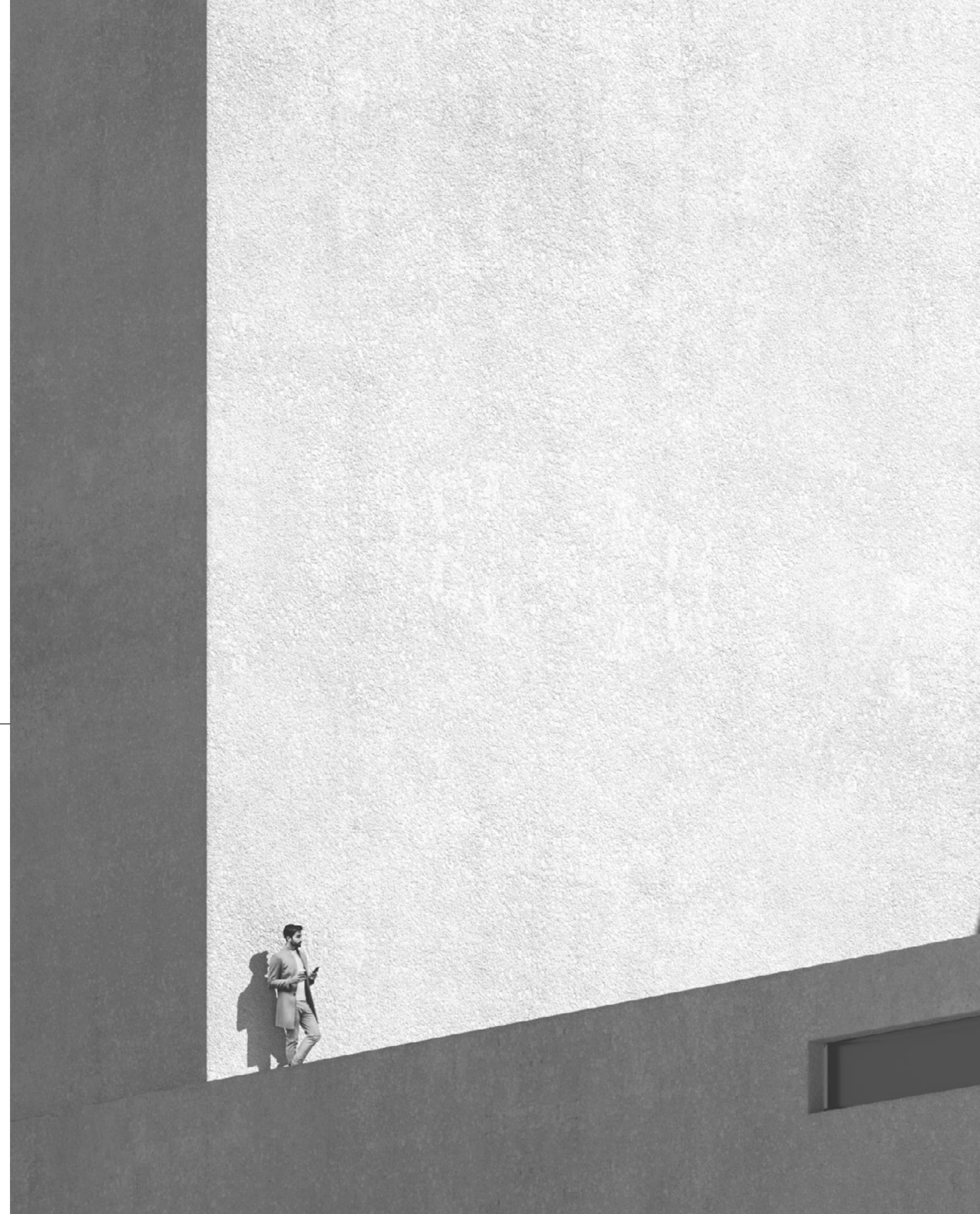
Mon mobile professionnel. C'est le couteau suisse du Coach qui permet d'être joignable de vive voix, par SMS, par mail, en visio-conférence, en fonction du canal de communication préféré de chacun de mes Membres. Cela me permet aussi d'accompagner au mieux mes clients, même à distance.

### Que t'apporte Parnasse ?

J'aime le côté atypique de mon métier. Au cours de mes expériences, j'ai évolué au sein de services clients qui proposaient des services de grande qualité. Toutefois, l'humain, le relationnel, au cœur de mon métier, est ce qui différencie Parnasse. C'est une expérience que l'on ne peut vivre nulle part ailleurs. Je m'enrichis chaque jour de la diversité des personnalités que j'accompagne, et de leur confiance. Je suis très fier de travailler pour Parnasse.

3

# L'offre Parnasse en *détail*



## LE SERVICE D'EXCELLENCE

# Parnasse *pour Vous*

**L'excellence d'un service ultra-personnalisé pour une vie numérique sereine sur mobile.**

Parnasse assure à ses Membres un accompagnement sur-mesure avec un **Coach digital personnel** et une équipe d'experts disponible 24h/24.

Une participation financière est allouée pour l'achat d'un nouveau mobile haut de gamme chaque année, en fonction du forfait mobile détenu. Une solution de sécurité complète cette offre, ainsi qu'une assistance en cas de vol, casse ou oxydation de leur mobile.

Enfin, tous les Membres Parnasse ont accès à une vie de Cercle, pensée autour de l'innovation, de l'art de vivre et de la culture.

**250€ TTC / MOIS**

Droits d'entrée dans le Cercle Parnasse :  
1500€ TTC



LE SERVICE D'EXCELLENCE

# Parnasse *Intérieur*

**L'expertise Parnasse au service de l'environnement numérique de ses Membres.**

Parnasse propose à ses Membres le meilleur de l'équipement Orange, pour leurs besoins à domicile ou au bureau. Ils bénéficient d'un environnement numérique sécurisé en toute confidentialité, ainsi que d'une garantie de continuité de service en cas de panne, grâce à une Airbox (modem 4G).

D'autres services, comme une assistance bureautique sur les équipements et logiciels et une messagerie mail collaborative, sécurisée et personnalisable, sont compris dans l'offre Parnasse Intérieur.

Parnasse assure toujours à ses Membres un accompagnement sur-mesure avec un Coach digital personnel et une équipe d'experts disponible 24/7/365.

Enfin, tous les Membres Parnasse ont accès à une vie de Cercle, pensée autour de l'innovation, de l'art de vivre et de la culture.

**250€ TTC / MOIS**

Droits d'entrée dans le Cercle Parnasse :  
1500€ TTC



# Flexibles, sans engagement

Europe	Europe, USA, Canada	Destinations	Monde 10Go	Monde 30Go
Appels, SMS, MMS et Internet mobile <b>illimités</b> en Europe	Appels, SMS, MMS et Internet mobile <b>illimités</b> en Europe, aux États-Unis et au Canada	Appels, SMS, MMS et Internet mobile <b>illimités</b> en Europe, aux États-Unis et au Canada  Appels, SMS, MMS illimités + <b>30Go</b> d'Internet mobile dans la zone internationale	Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> dans le monde	Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> dans le monde
Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> depuis l'Europe vers le monde	Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> depuis l'Europe, les États-Unis et le Canada vers le monde	Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> depuis l'Europe, les États-Unis et le Canada vers le monde  Appels, SMS, MMS <b>illimités</b> depuis la zone internationale vers l'Europe, les États-Unis et le Canada	Internet mobile <b>illimité</b> en Europe, aux États-Unis et au Canada + <b>10Go</b> inclus dans le monde	Internet mobile <b>illimité</b> en Europe, aux États-Unis et au Canada + <b>30Go</b> inclus dans le monde
<b>120€ / mois</b> 100€ HT / mois	<b>200€ / mois</b> 166€ HT / mois	<b>400€ / mois</b> 333€ HT / mois	<b>1200€ / mois</b> 1000€ HT / mois	<b>2 000€ / mois</b> 1666€ HT / mois



# Nos domaines d'expertise

Pour accompagner l'évolution du mode de vie de ses Membres, Parnasse propose de nombreuses prestations\* d'installations au domicile ou au bureau sur ses univers d'expertise :

- > **Connectivité** : installation de la Fibre, optimisation de la connexion Wi-Fi, déménagement numérique et installation d'un accès Internet 4G/5G ou par satellite
- > **Sécurité** : sécurisation des équipements connectés, installation d'une solution de sauvegarde des données et configuration d'une messagerie mail sécurisée
- > **Multimédia** : installation d'une TV, d'un home-cinéma, d'un vidéoprojecteur et installation d'une solution son multiroom
- > **Domotique** : installation de solutions technologiques connectées et installation d'une solution de vidéosurveillance
- > **Accompagnement** : configuration de vos équipements connectés et personal shopping
- > **Univers Pro** : installation de dispositifs spécifiques pour les professionnels et réalisation d'audit numérique

\*Les prestations sur-mesure à domicile sont ouvertes en Île-de-France et dans les départements 06, 13, 83, 84. La zone de couverture de ces prestations est étendue depuis septembre 2020 aux départements 01, 02, 51, 59, 60, 62, 69, 74 et 80, depuis juillet 2021 aux départements 22, 35, 56, 44, 85, 14 et 2A et depuis octobre 2021 aux départements 31 et 33. Ces prestations ne sont pas disponibles à Monaco et compatibles uniquement avec une offre Internet Orange.



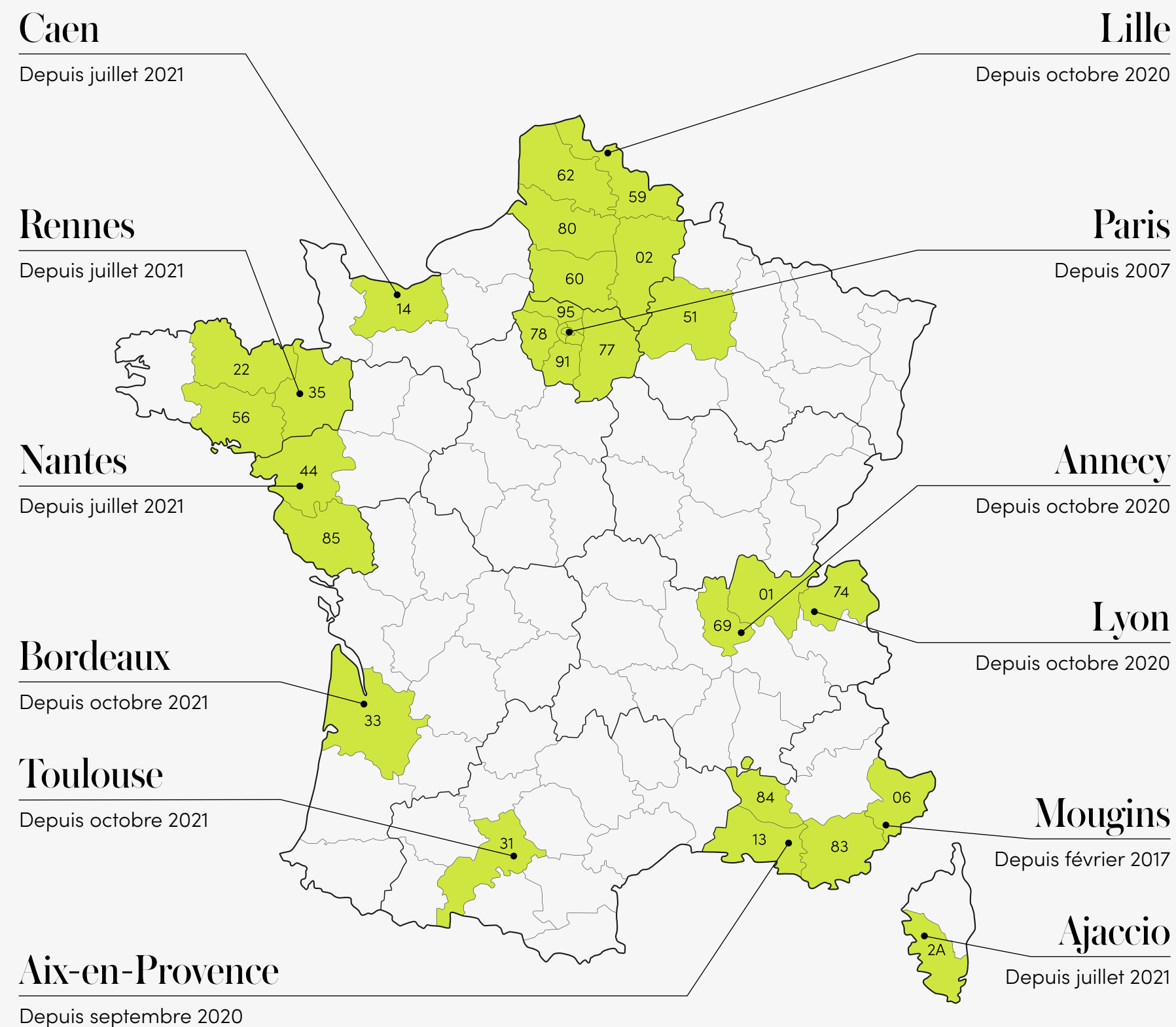


4

---

# Une nouvelle *dynamique* territoriale





## PARNASSE A VU LA DEMANDE DE SERVICES AUGMENTER SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE FRANÇAIS

Déjà déployé depuis 2016 dans les Alpes-Maritimes et le Var, Parnasse a vu la demande de services augmenter fortement sur l'ensemble du territoire.

Pour y répondre, la marque a opté pour un **déploiement régional**, mené en plusieurs phases, avec **l'ouverture d'agences locales**.

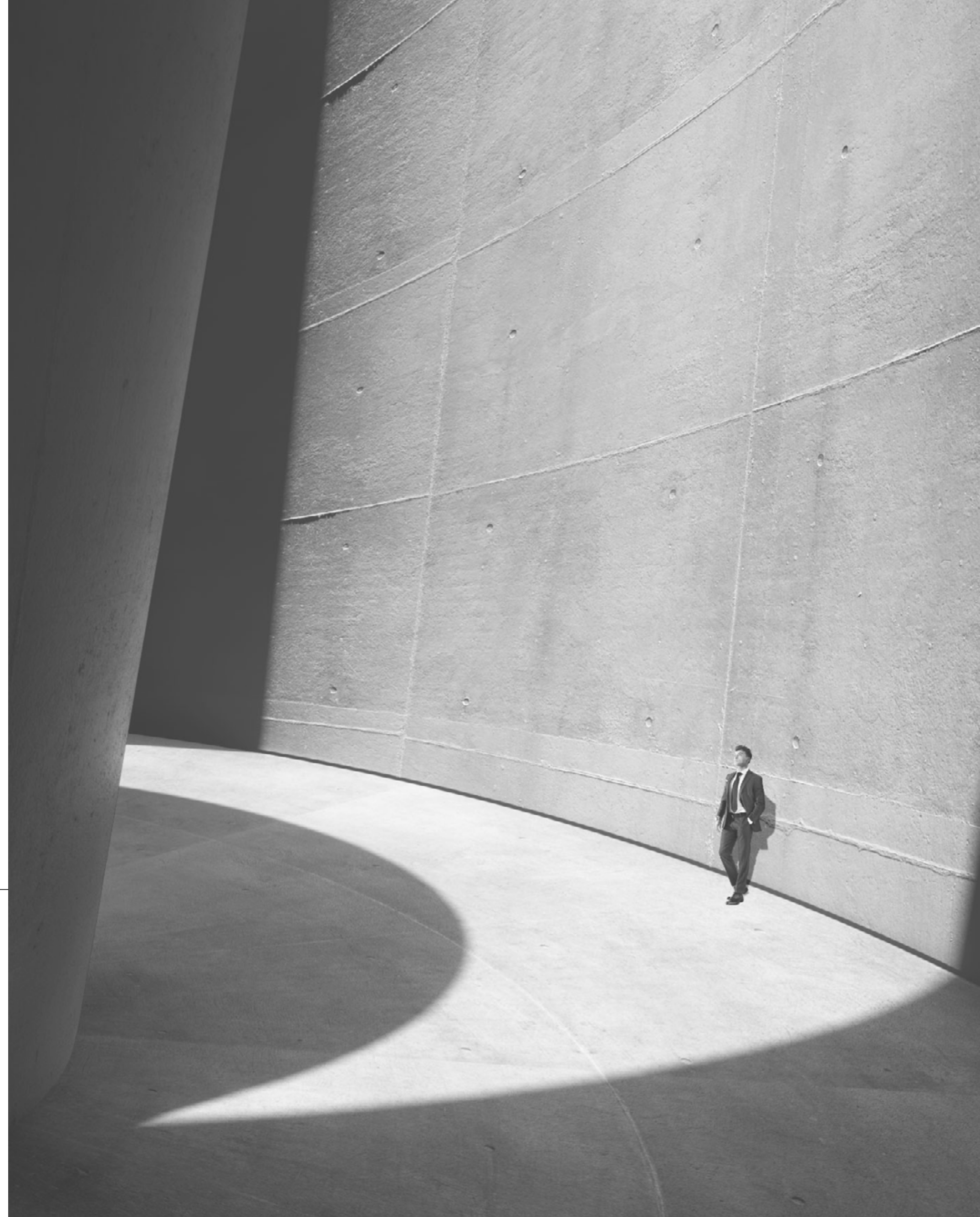
Depuis le mois d'octobre 2020, 4 agences régionales supplémentaires assurent aux Membres un service local dans l'Est, le Nord et le Sud du pays, à **Lille** (Nord, Oise, Somme, Aisne, Pas-de-Calais et Marne), **Lyon** (Rhône et Ain), **Annecy** (Haute-Savoie) et **Aix-en-Provence** (Bouches-du-Rhône et Vaucluse).

Au cours de l'année 2021, Parnasse a renforcé de nouveau sa couverture régionale, avec 4 nouvelles agences à **Caen** (Côte fleurie), **Rennes** (Bretagne) et **Nantes** (Pays de la Loire).

En 2022, une nouvelle agence Parnasse est venue compléter le maillage du territoire engagé par la marque en **Corse du Sud**.

5

# *Le Cercle*



## LE CERCLE, SON SALON PRIVÉ ET SES EXPÉRIENCES UNIQUES

### Un salon particulier dédié aux Membres

Au cœur de la capitale, au 10 rue Halévy, dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement, à quelques pas de l'Opéra Garnier, chaque Membre peut convenir d'un rendez-vous avec son Coach digital personnel au sein de ce lieu privilégié.

### Des moments d'exception réels et virtuels

Le Cercle Parnasse offre à ses Membres l'occasion de se réunir lors de moments d'exception en matière d'innovation, de culture ou d'art de vivre tout au long de l'année. Expériences technologiques inédites, concerts à guichets fermés, dîners gastronomiques, visites privées d'expositions, conférences exclusives...

Parnasse se veut à la fois créateur d'instantanés privilégiés mais aussi source de lien : elle offre à ses Membres l'opportunité de se rencontrer.



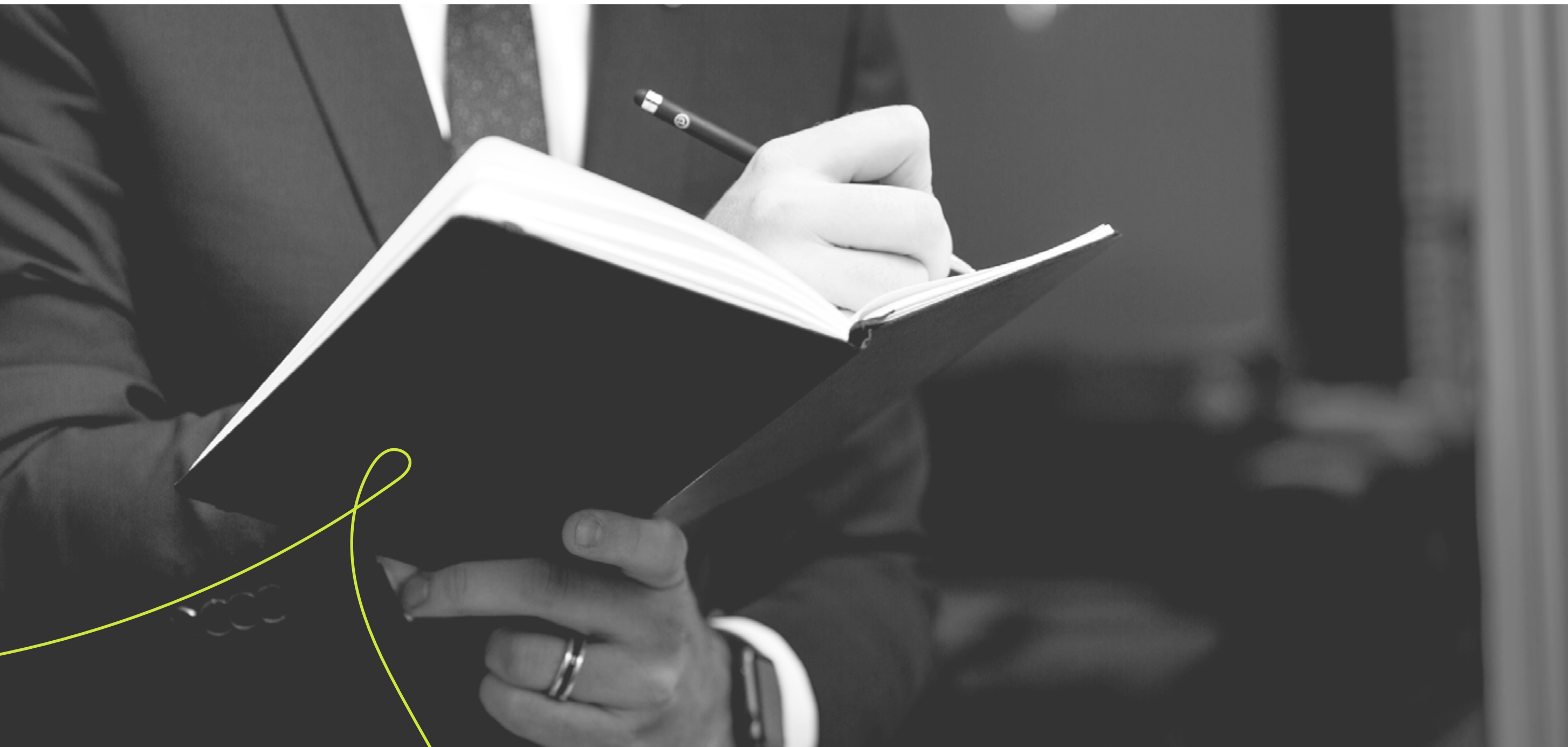
6

# La Haute École du Service Parnasse, modèle *d'excellence*



## DES FORMATIONS AU SERVICE DE L'EXCELLENCE

---



La Haute École du Service Parnasse est née en 2016. Institut de formation destiné, à l'origine, à former les Coachs digitaux personnels et les équipes Parnasse, la Haute École du Service Parnasse s'est imposée comme un **partenaire de référence en matière de savoir-faire et de bonnes pratiques dans le domaine du service ultra-personnalisé.**

Elle dispense **des formations auprès des salariés du groupe Orange, mais aussi au personnel d'autres entreprises** partageant le même niveau d'exigence et d'excellence en termes de relation et de fidélisation client.

Pour les marques et entreprises en recherche d'excellence, la Haute École du Service Parnasse propose un **diagnostic dédié** et conçoit des formations, à destination des acteurs de terrain de la relation client et de leurs managers, dont les contenus sur-mesure diffusent la culture de l'excellence et ses multiples facettes.

« Nous considérons que le développement personnel dans un univers de service est un actif à part entière de l'entreprise. Pour cela, nous cherchons à optimiser l'impact de nos programmes avec **des contenus co-construits et des modalités adaptées à chacun** », explique Marie-Catherine Jusserand, Directrice de la Haute École du Service Parnasse.

7

# Parnasse en *chiffres*



**FORT DÉVELOPPEMENT  
DU CATALOGUE D'OFFRES**

sur la bureautique et la sécurité  
depuis 2 ans

**VENTES ×2  
PAR SEMESTRE**

pour le service Internet à la maison  
et au bureau

**+500 PRESTATIONS  
SUR-MESURE PAR AN**

(ex : installations fibre et domotique  
dans des environnements complexes)

**TAUX DE CHURN  
INFÉRIEUR**

aux standards du marché  
depuis 2 ans

**+80 ÉVÈNEMENTS  
PAR AN**

pour les Membres  
du Cercle Parnasse

**~ 3 000 MEMBRES  
EN 2022**

dont 2/3 de Franciliens  
et 1/3 vivant en région

**4 000 MEMBRES  
D'ICI 2025**

Personnalités et entrepreneurs dans  
l'univers de l'économie, de l'art et du sport

**1 500€  
DE DROIT D'ENTRÉE**

qui garantit l'adhésion au Cercle à vie  
(1 250€ HT pour les professionnels)

**UNE ÉQUIPE  
DE 150 EXPERTS**

dont plus d'une centaine  
en contact direct avec les clients

**DISPONIBILITÉ  
24/7/365**

telle est la promesse  
des équipes Parnasse

**12 POINTS DE CONTACT  
EN FRANCE**

1 salon particulier à Paris  
et 11 agences régionales en France

**+12 000 HEURES  
DE FORMATION HES**

dont 2/3 dispensées en interne  
et 1/3 en externe en 2021

**NPS = 90  
SUR LES FORMATIONS**

proposées par la Haute École  
du Service Parnasse



# CONTACT

**Pauline Germain**  
Attachée de Presse  
[pauline.germain@parnasse.fr](mailto:pauline.germain@parnasse.fr)  
+33 (0)6 07 54 69 72

Retrouvez notre actualité  
sur notre site et nos réseaux sociaux :

  | [parnasse.fr](http://parnasse.fr)

parnasse

