

**Alcatel-Lucent renforce ses engagements de satisfaction client
avec une certification ISO 9001 et TL9000 globale**

Paris, le 24 novembre 2009 - Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) renforce ses engagements en matière de satisfaction client en annonçant qu'il étend la certification qualité ISO 9001 et TL9000 du Groupe grâce à un enregistrement combiné global. Cette certification, qui couvre plus de 200 sites et plus de 47 000 salariés, représente l'une des plus grosses certifications qualité multi-sites du marché des télécommunications.

« Nous nous sommes donnés comme priorité de devenir le partenaire le plus précieux de nos clients en leur fournissant des produits, des logiciels, des services et des solutions fiables et sûrs », a déclaré Janet Davidson, présidente Assurance qualité et gestion des clients d'Alcatel-Lucent. « Notre enregistrement ISO 9001 et TL9000 commun illustre cette priorité et renforce notre engagement de satisfaction client sur le long terme. »

La norme ISO 9001 est le système de gestion qualité le plus réputé au monde. Cette norme détermine les conditions requises pour les systèmes de gestion qualité organisationnels et concerne principalement la capacité d'une entreprise à satisfaire aux exigences de ses clients et à s'améliorer en permanence.

TL 9000 est une marque déposée du Forum QuEST (*Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications Forum*). Le Forum QuEST aide ses membres à améliorer l'excellence et la qualité des télécommunications en mettant en place une norme de qualité commune (TL 9000), en développant les activités de collaboration de ses groupes de travail dans le monde entier, en mettant l'accent sur les bonnes pratiques du marché et en fournissant un système de mesure de pointe.

Le périmètre de la certification couvre quasiment tous les domaines opérationnels de l'entreprise, à savoir les ventes, le marketing, la conception, le développement, le déploiement, la formation et le support technique des matériels, logiciels et services des équipements et solutions de télécommunication.

Selon TÜV SÜD America, l'auditeur indépendant auquel Alcatel-Lucent a fait appel pour sa certification, la satisfaction client est l'un des principaux points forts d'Alcatel-Lucent. Dans son rapport final, TÜV déclare : *« Alcatel-Lucent est très à l'écoute de ses clients à tous les niveaux de son organisation. Mais ceci ne s'arrête pas aux besoins immédiats ou à court terme des clients, car il cherche aussi à identifier leurs exigences à plus long terme afin d'en tenir compte dans ses propres initiatives stratégiques. »*

À propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE: ALU) est le partenaire privilégié des fournisseurs de services, des entreprises et des administrations du monde entier, leur offrant des services voix, données et vidéo pour leurs propres utilisateurs et clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent s'appuie sur l'expertise technique et scientifique unique des Bell Labs, une des plus grandes organisations de recherche de l'industrie des communications. Avec une présence dans 130 pays, et l'équipe de service la plus expérimentée de l'industrie, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. Alcatel-Lucent qui a réalisé des revenus de 16,98 milliards d'euros en 2008, est une société de droit français, avec son siège social à Paris. Pour plus d'informations, visitez le site d'Alcatel-Lucent à l'adresse <http://www.alcatel-lucent.com>

Contacts Presse Alcatel-Lucent

Peter Benedict

Tel: + 33 (0)1 40 76 50 84

pbenedict@alcatel-lucent.com

Laurent Dunoyer de Segonzac

Tel: + 33 (0)1 40 76 15 04

laurent.dunoyer_de_segonzac@alcatel-lucent.com**Relations avec les investisseurs Alcatel-Lucent**

Rémi Thomas

Tel: + 33 (0)1 40 76 50 61

remi.thomas@alcatel-lucent.com

Tom Bevilacqua

Tel: + 1 908-582-7998

bevilacqua@alcatel-lucent.com

Tony Lucido

Tel: + 33 (0)1 40 76 49 80

alucido@alcatel-lucent.com

Don Sweeney

Tel: + 1 908 582 6153

dsweeney@alcatel-lucent.com