

# 2016, une année en enfer pour SFR

**Spécial Bilan 2016.** Si l'année 2015 a été celle de l'intégration pour SFR, après son acquisition par Numericable Group en 2014, 2016 apparaît comme celle d'une douloureuse transition. Entre condamnations judiciaires à répétition, attaques des syndicats, mécontentements des abonnés et petites misères réglementaires, les douze mois qui viennent de s'écouler ressemblent à une suite ininterrompue d'ennuis parsemée de quelques choix stratégiques comme l'accélération des investissements dans le déploiement du réseau et la convergence des contenus. Un dernier choix dont la pertinence reste à démontrer. Au moins, l'opérateur semble aujourd'hui avoir apaisé ses relations avec ses fournisseurs après avoir été classé comme [le donneur d'ordre le plus mal-aimé](#) de France.

De fait, après un [redressement financier](#) en fin d'année dernière, les derniers résultats connus de 2016 se montrent plus que mitigés. Au troisième trimestre, SFR a certes comblé l'essentiel [des pertes constatées au premier trimestre](#). Mais l'opérateur a néanmoins dû encaisser [le départ de 800 000 clients en un an](#). Dans un marché où l'avenir des entreprises se joue sur la conquête des abonnés, ça fait mal.

Cette hémorragie des utilisateurs n'est pas vraiment une surprise. Les plaintes auprès des associations de consommateurs n'ont cessé de s'accumuler. De *60 millions de consommateurs* à [l'UFC-Que choisir](#) en passant par [l'Afutt](#) (Association française des utilisateurs de télécommunication), [les clients n'ont eu cesse de se plaindre](#) de la mauvaise qualité du réseau, du service client incompétent ou encore de l'augmentation des prix.

## Pluie de condamnations

Pourtant, conscient du retard accumulé par la précédente direction, la filiale française d'Altice n'a cessé d'investir dans les déploiements de ses réseaux fixes et mobiles. En avril, [SFR reprenait la main sur Free](#) en nombre d'antennes 4G plantées sur le territoire. Et, en novembre, l'opérateur se payait le luxe de [dépasser Orange sur le nombre de sites autorisés](#). Stratégie d'autant plus nécessaire que [SFR et Bouygues Telecom ont acté la fin de l'itinérance 4G](#). Mais la multiplication des antennes LTE ne suffit pas à répondre aux obligations réglementaires. En septembre, après de multiples avertissements, l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) [sanctionnait SFR](#) pour manquements à ses obligations de couverture des zones blanches.

Le gendarme des télécoms n'est pas le seul à avoir remonté les bretelles de l'opérateur au carré rouge. L'Autorité de la concurrence n'a pas chômée non plus. Et elle n'a pas hésité à infliger [une amende de 80 millions d'euros](#) sanctionnant ainsi la prise de contrôle anticipée des équipes d'Altice sur l'ancienne filiale de Vivendi. Si cette condamnation est la plus emblématique de l'année, les amendes ont égrené l'année 2016 de SFR : et [15 millions d'euros](#) par ci pour ne pas avoir préservé la viabilité économique d'Outremer Telecom avant sa revente ; et [375 000 euros](#) par là pour retard de paiement des fournisseurs ; et encore [30 000 euros d'amende pour clauses abusives](#). La liste n'est probablement pas définitive. La décision de l'Autorité de la concurrence a donné des ailes aux concurrents qui envisagent de [réclamer des dommages et intérêts](#) à l'opérateur pour distorsion des règles du marché.

Sur le volet social, SFR a également brillé par sa capacité à mobiliser les troupes. Il faut dire que l'opérateur ne l'a pas volé en annonçant un [plan de départs](#) de 5000 personnes dans le cadre de la fin des accords de préservation de l'emploi courant jusqu'en juin 2017. Objectif affiché : réaliser un milliard d'euros d'économies. Sans compter quelques 4 000 externalisations vers des filiales du groupe Altice. Toutes les branches devraient être touchées. La [DSI, qui pourrait perdre 30% de ses effectifs](#), et la division réseau [ne sont pas les mieux loties](#). Autant de futurs suppressions de postes précédés de 1 200 départs contraints qui ont poussé la CFE-CGC [à porter plainte contre la direction du groupe pour escroquerie](#).

## Une direction entièrement renouvelée

Sur le plan de la gouvernance, SFR a également connu quelques remous en 2016. La nomination de Michel Combes en tant que PDG de SFR en 2015 a entraîné le départ du précédent directeur général de Numericable, Eric Denoyer, qui [n'est pas parti les mains vides](#). Il s'est vu remplacer par l'ancien dirigeant de SFR, époque Neuf Cegetel, [Michel Paulin](#). [Jérôme Yomtov](#), ex-numéro 2 de Numericable, a également été invité à poursuivre sa carrière ailleurs. La DSI est, elle, passée sous la coupe de [Christophe Delaye](#), précédemment directeur des achats de SFR et l'un des rares membres du Comex de l'opérateur version Vivendi à être resté dans la nouvelle équipe de direction.

Tout ce remue-ménage ferait presque oublier la petite guéguerre autour de la question sémantique liée aux liaisons terminales du réseau fixe THD. Si SFR considère que « *le câble c'est de la fibre* » ([sauf aux Etats-Unis](#)), le législateur ne l'a pas entendu de la même oreille en publiant un arrêté au JO qui impose aux opérateurs de préciser l'architecture de leur réseau. Ce qui, terminaisons coaxiales obligent, [contraint SFR de réviser ses publicités](#) sur la « *fibre* ». Et, sous l'angle des performances, l'Arcep a clairement établi [la supériorité du FTTH sur le câble](#). Voilà qui n'arrange pas l'image de SFR.

2016 aurait pu avoir un tout autre visage si la consolidation du secteur avait abouti avec le mariage Orange-Bouygues Telecom. [SFR y aurait notamment récupéré une partie de l'infrastructure de la filiale de Bouygues et des abonnés](#). Avec, à la clé, une concurrence moins soutenue. Si l'idée de consolidation pourrait [refaire surface en 2017](#), entre le traitement des plaintes en cours et l'application du plan social, l'année qui s'annonce promet encore d'être sportive pour SFR.

---

### Lire également :

[Humilié par l'AMF, Altice grignote un peu plus de SFR](#)

[Téléphonie en entreprise : les opérateurs soumis à une obligation de résultat](#)

[SFR jette son dévolu sur Sigfox et LTE-M pour sa stratégie IoT](#)

### L'année 2016 dans le rétroviseur :

[Comment le ransomware est devenu le gagne-pain des cybercriminels](#)

crédit photo : SFR