

Bouygues Tel fait sa mue: forfaits, services, signature...

Bouygues Telecom a dix ans. Avec 7 millions d'abonnés et un réseau ouvert depuis 1996, le troisième opérateur mobile français estime avoir atteint l'âge de raison. C'est donc le moment d'évoluer tant au niveau du positionnement que des offres commerciales.

L'ambition est forte: « *Devenir la marque préférée de service de communication mobile* », selon son p-dg, Gilles Pélisson. La barre est placée très haut mais BouyguesTel se donne les moyens de ses objectifs. Vous l'avez certainement vu, le groupe a lancé une nouvelle et très massive campagne de communication avec comme signature « *Un nouveau monde, le vôtre* ». Une signature censée résumer le nouveau positionnement de l'opérateur. Car BouyguesTel fait évoluer sa cible. Baptisée « les Français qui bougent », cette cible rassemble l'essentiel de la tranche d'âge des 18/45 ans. Précisément, BouyguesTel vise désormais les clients qui ont des besoins de communication importants et qui sont actifs. Et d'annoncer une nouvelle série de forfait qui doivent répondre à cette cible et aux nouveaux objectifs de l'opérateur. Trois forfaits « Liberté » sont aujourd'hui disponibles : 2 heures, 3 heures et 6 heures auxquels Bouygues Telecom ajoute 10 heures de communication de 21h30 à minuit et le week-end vers tous les clients qu'ils soient sur les autres réseaux mobiles (Orange et SFR) ou sur les réseaux fixes. Pour BouyguesTel, il s'agit de s'approcher des offres totalement illimitées mais avec des tarifs beaucoup plus attractifs: Le forfait 2h + 10h est proposé à 44 euros/mois (pour deux ans d'engagement, 47 euros pour un an) Le forfait 4h + 10h est vendu 56 euros/mois (pour deux ans d'engagement, 59 euros pour un an) Le forfait 6h + 10h est proposé à 71 euros/mois (pour deux ans d'engagement, 74 euros pour un an). Ces forfaits sont limités à 150.000 inscriptions. Par ailleurs, ils ne comprennent pas de SMS. L'abonné devra payer 12 centimes l'envoi d'un message ou choisir un forfait SMS supplémentaire. Curieux compte tenu de la cible. BouyguesTel qui qualifie ces forfaits de « *révolutionnaires* » met également l'accent sur les services associés qui répondent aux besoins des abonnés. Là encore, le groupe adopte une nouvelle signature (encore une): « *Avec vous quand il faut* ». Les nouveaux clients pourront ainsi essayer gratuitement pendant 20 minutes les offres de l'opérateur. Pour les abonnés d'autres opérateurs qui souhaitent profiter de la portabilité (le fait de conserver son numéro), BouyguesTel offre une heure de communication pendant la période de transition. Par ailleurs, le service vocal est gratuit, le service clientèle (interne, c'est rare dans le secteur!) est disponible 24/24, 7/7 et en cas de vol ou de perte, un mobile est prêté et la carte SIM gratuitement remplacée. BouyguesTel annonce également de nouvelles capacités au niveau de la messagerie: 50 messages au lieu de 20, conservés 15 jours au lieu de 2 et la mise à disposition d'un pense-bête vocal. Enfin, l'opérateur inaugure « Welcome Sound », un service payant de sonneries d'attente. Au lieu d'entendre une bête tonalité, l'abonné pourra pendant l'attente écouter un extrait musical ou autre. Là encore, la cible des jeunes est clairement définie. **Les négociations avec Neuf Telecom avancent**

Nous vous l'annonçons, les deux opérateurs sont actuellement en discussions sur deux dossiers: les opérateurs virtuels et la convergence fixe/mobile.

BouyguesTel a une nouvelle fois confirmé que Neuf Telecom pourrait devenir MVNO de Bouygues sur le marché des entreprises. Une offre pourrait voir le jour en janvier. Concernant la

convergence fixe/mobile, les choses semblent plus compliquées. « *Pour l'instant, rien n'a abouti. Je préfère rester prudent. On regarde. On s'y investi beaucoup. On y réfléchit. C'est à la fois lié à l'offre de services, aux partenaires et à la technologie parce que forcément on passera par une plate-forme et par un terminal qui saura s'adapter* », a expliqué Gilles Pélisson, p-dg de l'opérateur.