

Le nouvel SFR détaille sa feuille de route

Nouveau départ pour **SFR** et fin de partie pour Neuf Cegetel. Neuf mois après l'annonce de la fusion entre les deux groupes, SFR, qui fête cette année ses 20 ans, dévoile aujourd'hui sa nouvelle stratégie d'opérateur global. Première décision, toutes les offres seront fédérées autour de la marque SFR, exit donc Neuf Cegetel qu'il s'agisse du grand public ou du marché Entreprises et un nouveau logo « *plus invitant* »(sic) a été créé.

Il faut dire que l'addition de ces deux poids lourds permet au nouvel ensemble d'adresser tous les marchés. Le nouvel SFR compte donc désormais 26 millions de clients fixes et mobiles et un chiffre d'affaires cumulé de 12 milliards d'euros. De quoi venir concurrencer le numéro absolu, Orange. Frank Esser, le p-dg de SFR s'enthousiasme : « *près d'un Français sur deux est, d'une manière ou d'une autre client du groupe. Le nouvel SFR est un opérateur global* ».

Soit. Mais que propose concrètement le nouvel ensemble ?

ADSL

Fort du parc Neuf, SFR compte désormais 3,8 millions de clients ADSL. Ce segment est le premier à jouer la carte de la synergie. L'offre SFR box lancée en avril 2007 disparaît au profit d'une nouvelle offre Neuf Box de SFR. Si le nom change, le contenu reprend à peu près la proposition de Neuf Cegetel connue jusqu'à aujourd'hui ; à savoir : du haut débit, de la VoIP, de l'IPTV et de la musique pour 29,90 euros par mois en zones dégroupées. Le design de la box a été revu mais sous le capot, tout est identique à la précédente version.



Par contre, SFR étoffe l'offre avec une brique de service-client. Outre une assistance en 48 heures, SFR **s'appuiera sur son réseau de boutiques** (800 agences physiques) pour aider ses abonnés ADSL en souffrance. Le réseau de distribution aura accès au logiciel des centres d'appel. Par ailleurs, **en cas de panne, les boutiques pourront prêter aux abonnés une clé USB 3G+** pour se connecter sans fil (pour peu que leur zone soit couverte...). Un bel exemple de synergie et un atout de taille pour les clients privés de service ou pour les prospects.

Synergie encore avec le mobile. SFR ne va pas aussi loin que Bouygues Telecom qui propose pour 10 euros de plus par mois des appels illimités vers les mobiles. L'opérateur annonce le lancement du forfait **Illimythics Famille** qui permet les appels illimités entre 4 mobiles SFR depuis la NeufBox, à partir de 39,90 euros par mois. Par ailleurs, l'offre Twin (combiné fixe-mobile) devrait être revue et la marque remplacée.

Enfin, SFR lance **MaSfère**, un portail accessible depuis tous les écrans pour stocker et partager ses données : messagerie, contenus en ligne, contacts.

Au niveau des **contenus**, SFR n'entrera pas dans la guerre des exclusivités avec Orange. Rappelons que l'opérateur historique a dépensé sans compter pour s'offrir les droits de la Ligue 1 de football et a passé des accords avec les Majors du cinéma. « *Nous n'avons pas la même politique qu'Orange qui mise sur l'exclusivité et sur une approche verticale. Nous misons sur les partenariats et l'ouverture. Cela nous*

permet une meilleure réactivité », explique Frank Esser.

Mobile



Fort logiquement, SFR va continuer à investir dans le haut débit mobile, secteur où il se positionne comme un pionnier. L'opérateur compte 4,7 millions de clients 3G/3G+, 900.000 clients aux forfaits Illimythics et 100.000 utilisateurs de clé USB 3G+. Outre MaSfère et Illimythics Famille, SFR annonce 'Le Pacte SFR' un programme de quatre engagements à destination de ses abonnés.

Entreprises

En avalant Neuf Cegetel, SFR s'ouvre grandes les portes de l'entreprise. Cette activité pèse désormais 20% des revenus du groupe, soit 2 millions d'euros (générés à 11% dans le fixe). Surtout, SFR est désormais capable de proposer une offre de bout en bout. « *Nous sommes à égalité avec l'Autre* », (Orange appréciera) lance Paul Corbel, directeur général de SFR Entreprises.

Concrètement, l'opérateur n'a pas dévoilé grand chose en termes de produits mais évoque des initiatives dans les communications unifiées, le M2M, les applications métiers mobiles, le collaboratif. Pour les grands comptes, SFR continuera à s'appuyer sur des intégrateurs et des éditeurs.

A partir de la mi-novembre, SFR lancera **9 Office de SFR** qui permet les appels illimités internes fixes-mobiles. Là encore, il s'agit d'associer l'ancienne brique 9 Office Cegetel aux solutions mobiles de SFR. La solution **Global Access IPNet** offrira de son côté un accès sécurisé en mobilité aux applications métier de l'entreprise.

Enfin, SFR Entreprises change de nom, elle est aujourd'hui baptisée **SFR Business Team**.

Fibre optique

Ayant créé la surprise avec son accord de déploiement avec Orange, Frank Esser est revenu sur cette délicate question. « *Notre volonté est de faire décoller la fibre, en toute transparence. Nous mettons en commun nos expériences mais ce partenariat n'a rien d'exclusif, il est ouvert à tous. Nous avons contacté Free mais il n'a pas voulu nous rejoindre* », commente le p-dg. Quelle a été la réaction du régulateur ? : « *L'Arcep était au courant de nos intentions. Mais si le régulateur nous demande des modifications, nous le ferons* », ajoute Frank Esser.

Enfin, concernant les investissements, SFR ne dépensera pas plus que ce qui était prévu pour Neuf : 450 millions d'euros afin de fibrer un million de foyers dans un premier temps.