

Près de 800 000 clients perdus en un an chez SFR

SFR Group vient de publier ses résultats du troisième trimestre 2016. En amélioration séquentiellement même s'ils restent négatifs. Le recul du chiffre d'affaires se limite à 2,4% par rapport à la même période il y a un an (-2% sans les impacts réglementaires) pour 2,8 milliards d'euros contre 2,87 milliards un an auparavant. Et ils progressent de 1,1% par rapport aux 2,77 milliards du deuxième trimestre 2016. Il s'agit de résultats pro-forma qui comprennent les 102 millions d'euros de l'activité média intégrée depuis le 12 mai au groupe et comparés à ses résultats de 2015 (97 millions).

La seule progression (purement comptable) du groupe. Toutes les activités sont en baisse : de -2,2% pour les services au grand public (à 1,9 milliard); -4% pour ceux issus des entreprises (495 millions); et -3,1% sur les revenus d'opérateur (324 millions). L'Ebitda ajusté reste stable (+0,2%) à 1,04 milliard. Mais la dette explose de nouveau : à plus de 15 milliards d'euros, elle représente 4 fois l'Ebitda. Contre 2,9 fois en 2015. Néanmoins, elle se réduit de 113 millions par rapport au trimestre précédent de cette année.

Près de 600 000 clients mobiles perdus

Sans réelle surprise, les clients continuent de fuir SFR depuis son rachat par le groupe Altice. Moins de 14,5 millions composent la base des utilisateurs mobiles. Soit 594 000 abonnés perdus en un an et 506 000 sur le seul troisième trimestre. Faible consolation, l'Arpu (revenu mensuel moyen par abonné) augmente. Il se fixe à 23,4 euros contre 22,3 euros au deuxième trimestre et 23,2 euros en 2015. Même constat pour l'offre fixe. SFR perd 200 000 clients en un an et 75 000 sur le trimestre pour se fixer à 6,16 millions d'abonnés résidentiels. Là aussi, l'Arpu s'affiche à la hausse à 37,3 euros contre 35,8 en 2015 et 35,6 trois mois auparavant. Conserver les clients « premium » sur lesquels l'opérateur peut faire de la marge est peut-être la stratégie de SFR plus que la conquête du nombre. L'opérateur poursuit dans tous les cas ses investissements dans les réseaux très haut débits mobiles (4G) et fibre. Ils se sont élevés à 536 millions au troisième trimestre, en hausse de 115 millions sur un an.

Les résultats ne devraient pas s'améliorer avant plusieurs mois. Le groupe est engagé dans une vaste restructuration qui le poussera à se séparer de 5000 salariés jusqu'en 2019 (dont 1000 avant la fin de l'année) sous forme de départs volontaires pour 4000 d'entre eux. Un mouvement qui devrait s'amplifier avec l'externalisation de 4000 postes supplémentaires vers des filiales prestataires d'Altice, Intelcia pour le service client et Parilis pour le support réseau.

La colère des consommateurs, l'ire des syndicats

Un plan de transformation que SFR justifie par le besoin de « *de mieux s'adapter à la réalité du marché français* » mais qui provoque l'ire des syndicats. La suspension, jeudi 10 novembre, du comité de groupe par les représentants du personnel vient illustrer une nouvelle fois la tension qui règne

entre la direction et les organisations syndicales. Lesquelles entendent protester, par cette action, contre la manière dont la direction a décidé d'informer les salariés sur les suppressions de postes. Ou plutôt l'absence d'information. Aucun document préparatoire n'avait été fourni aux représentants du personnel avant la séance, ce qui est contraire au règlement, selon les syndicats.

Par ailleurs, la plainte que la CFE-CGC a déposé en septembre [pour escroquerie à l'emploi](#) a été considérée recevable par le tribunal de Grande Instance de Paris. La date de comparution reste à définir. Enfin, SFR s'attire également la colère des associations de défense des consommateurs en raison de services techniques et clients jugés toujours plus défaillants. La remise à neuf de SFR prendra du temps.

Lire également

[SFR condamné à 80 millions d'euros pour gun jumping](#)

[SFR, les clients voient de plus en plus rouge](#)

[Licenciements chez SFR, les syndicats avancent en ordre dispersé](#)

crédit photo : SFR