

The Phone House abandonne l'ADSL et les centres d'appel

Arrière toute chez The Phone House. Le distributeur de téléphones mobiles abandonne ses idées de grandeur dans le marché de l'ADSL. La filiale du géant britannique Carphone Warehouse a annoncé ce lundi son intention d'abandonner ce marché.

Le groupe avait lancé une offre ADSL baptisée Talk Talk en 2006 avec Telecom Italia (Alice). Comme pour un MVNO, The Phone House achetait en gros de la bande passante à Telecom Italia qu'il revendait ensuite sous sa propre marque. Évidemment, le distributeur entendait jouer la carte de la convergence téléphonie et Internet.

Mais la sauce n'a pas pris. Tout au plus quelques milliers de clients, annonce le groupe. Surtout, le secteur s'est concentré à grande vitesse autour de trois acteurs qui se partagent 95% du marché du haut débit français. Dur donc de résister parmi ces géants qui n'hésitent pas à investir massivement pour recruter des abonnés.

The Phone House se contentera désormais de vendre les offres ADSL d'Orange, Neuf Cegetel et Alice dans ses 276 magasins.

Mais l'abandon de l'ADSL n'est pas la seule mesure de recentrage prise par le distributeur. Le groupe annonce également son désengagement de son activité centre d'appels. Cette dernière emploie 1.500 salariés et génère 45 millions d'euros de revenus par an.

Les cinq centres feront désormais partie d'une co-entreprise avec SR Teleperformance. L'accord se traduira par une prise de participation majoritaire à hauteur de 62% de Teleperformance dans le capital de The Phone House Services Telecom. The Phone House conservera une participation de 38%.

Rappelons également qu'en mars dernier, Phone House cédait son activité entreprises à Econocom. L'activité professionnelle du distributeur possède un portefeuille de 20.000 lignes téléphoniques et compte parmi ses clients des grands comptes comme la banque HSBC, le cabinet Ernst&Young. Elle emploie une vingtaine de personnes.

The Phone House souhaite désormais se concentrer sur le grand public et sur son réseau de distribution qui devrait passer de 276 à 500 magasins dans trois ans. Cette année, le distributeur s'est déjà emparé d'une vingtaine de boutiques Fnac Service.