

Click!

Les défis technologiques et stratégiques d'Orange France

T+

T-



RSS



Chat avec Jean-Noël Tronc le 16 janvier à 18 heures

Jean-Noël Tronc, directeur général d'Orange France depuis septembre 2006, évoquera les défis technologiques et stratégiques de la filiale mobile de France Telecom : Internet mobile, télévision sur le téléphone mobile, convergence fixe-mobile avec Unik. Sans oublier la condamnation par le Conseil de la concurrence pour entente avec SFR et Bouygues Telecom, et ses suites judiciaires

Le script complet de notre « chat » du mardi 16 janvier sur les echos.fr avec Jean-Noël Tronc, directeur général d'Orange France.

toronegro : Orange est devenue la marque de l'internet, du mobile et des activités entreprises. Quelques mois après ce regriffage, quel bilan ? Les clients se retrouvent-ils dans ces diverses activités regroupées sous une même marque ?

Jean_Noel_Tronc : Oui, clairement, nos performances commerciales et les nombreux retours de nos clients cet automne nous le montrent. C'est vrai qu'Orange est une fabuleuse marque, c'est même la seule des marques "jeunes" en France à figurer dans le top 15 des plus belles marques françaises, à la onzième place dans le panel Interbrand, et qui a connu la plus forte progression en 2006 (+8,4%). Plus de 80% des clients identifient déjà clairement Orange à une marque de l'internet, en plus du mobile. Et nous montrons ainsi le sens d'un marché où la convergence entre les services de communication devient une réalité pour le client.

elgillou : A quand le décollage de l'internet sur mobile en Europe ? Le trafic sur internet généré par l'intermédiaire d'un mobile pourrait-il devenir significatif ? L'ergonomie sera-t-elle un jour au rendez-vous ?

Jean_Noel_Tronc : Mais il a déjà décollé, l'internet sur mobile, en Europe ! Une étude américaine a montré l'an dernier que la France était le troisième marché du monde pour le multimédia mobile (tout ce qui n'est pas la voix et les SMS), et le premier d'Europe. Près de 5 millions des clients d'Orange utilisent régulièrement Orange World. Pour nos clients entreprise, avec des offres qui permettent déjà l'accès illimité à son intranet en mobilité, et grâce au haut débit sur notre réseau, on voit une explosion des trafics internet mobile.

fraggels : Peut-on parler de succès commercial pour la 3G ?

Jean_Noel_Tronc : Chez Orange, on part du client, donc on préfère parler du haut débit mobile qui s'appuie sur la technologie Edge, qui couvre déjà 95% de la population, à laquelle s'ajoute la 3G, qui couvre plus de 60% des Français. Concrètement, la TV en direct sur son mobile, par exemple, marche avec les deux technologies. Nous venons de dépasser le cap des 3,5 millions de clients en haut débit mobile, c'est nettement en avance sur nos objectifs, qui étaient de 2 millions à fin 2006. Pour la 3G en particulier, ces mobiles ont représenté plus de 40% de la gamme des mobiles proposés par Orange.

Humble_Participant : Une quatrième licence mobile 3G est en cours de négociation par la tutelle . Quelle sera votre stratégie s'il se crée un quatrième opérateur mobile ?

Jean_Noel_Tronc : Notre stratégie restera ce qu'elle est depuis l'origine : être le leader, apporter le meilleur service à nos clients !

caremail : Du débit pour quels contenus ?

Jean_Noel_Tronc : 54 chaînes de télévision en direct, et même 55 à partir de jeudi, près de 20 radios en direct, 3.000 vidéos à la demande en permanence, des jeux à télécharger, des services essentiels comme l'e-mail sur son mobile, bref, des contenus et des services pour tous, et pour lesquels avoir un bon débit fait clairement la différence entre ce qui est techniquement possible et ce qui est confortable et simple pour le client. D'ailleurs les résultats sont là : plus de 6 millions de consultations vidéo en décembre, 51 millions sur

l'année 2006. Les téléchargements liés à la musique croissent de 19% par mois, etc.

lokiu : Bonjour, le fait que France Télécom n'ait pas obtenu de licences Wimax sur le territoire métropolitain vous paraît-il être un handicap pour l'évolution future de son réseau ? Comment Orange se positionne-t-il vis à vis de cette technologie ?

Jean_Noel_Tronc : le Wimax qui a fait aujourd'hui l'objet d'attribution de licences concerne le complètement de couverture ADSL dans les zones les moins densément peuplées du territoire, et pas la mobilité. Je rappelle que France Télécom couvre déjà plus de 98% des foyers en internet haut débit.

Razr : Orange/FT parle beaucoup de la convergence depuis quelques mois, quels sont les premiers résultats d'Unik ? En quoi la solution proposée par Unik est-elle supérieure à la solution SFR/Vodafone de "Homezone" ?

Jean_Noel_Tronc : Oui, les résultats Unik sont très bons, et surtout nous constatons un usage intensif par nos clients équipés de mobiles Unik. Les solutions de type " Homezone ", c'est-à-dire une tarification spéciale sous une zone de couverture donnée, nous les pratiquons déjà pour certains clients sur le marché entreprise. Mais elles ont l'inconvénient d'accroître la charge du réseau GSM et Unik offre une couverture optimale à l'intérieur du foyer grâce à la couverture de la Livebox Wifi.

Davy : Bonjour Monsieur Tronc, On parle beaucoup de la convergence fixe-mobile avec Unik, qui est une convergence des réseaux. Cette convergence apporte surtout de la valeur à l'opérateur, qui désengorge son réseau mobile, tandis que le client doit supporter des contraintes (faible gamme de terminaux, moindre autonomie, surcoûts pour obtenir l'option, etc.) : croyez-vous au succès du concept par rapport à la convergence des contenus (TV ou musique déclinées sur mobile) ? Merci de votre réponse, Davy Marchand-Maillet

Jean_Noel_Tronc : D'abord, en ce qui concerne le bénéfice pour le client de Unik, il est évident : un illimité 24h/24H et 7J/7 pour tous les appels vers les numéros fixe pour 10 euros par mois, ou vers tous les fixes et les mobiles Orange pour 22 euros, en plus de l'amélioration de couverture dont je viens de parler. " Moindre autonomie " : je ne sais pas à quoi vous faites allusion, on ne le constate pas ; en ce qui concerne la gamme, nous avons justement, chez Orange, voulu offrir des mobiles " Wifi/GSM " qui offrent une vraie expérience multimédia, en particulier l'accès à la TV en direct, au portail Orange World - ce sont des mobiles haut débit.

cedric : Quelles sont les extensions d'Unik attendues sur le marché des professionnels et de l'entreprise ? Pour quand ?

Jean_Noel_Tronc : Nous avons désormais une gamme Unik complète pour tous nos clients : Unik " grand public " depuis octobre, Unik for business, pour les entreprises, depuis novembre, avec des appels illimités vers tous les mobiles de la flotte de l'entreprise et tous les fixes, et nous lançons Unik pro jeudi (le 18 janvier) avec des appels illimités vers les fixes en France et à l'étranger (Europe, USA, Canada) pour 19 euros TTC.

joseph : Que pensez-vous de l'iPhone d'Apple? Voulez-vous le commercialiser rapidement?

Jean_Noel_Tronc : En tant que fan d'Apple, j'adore ! En tant que patron des mobiles, j'espère bien pouvoir l'offrir au plus tôt aux clients d'Orange, mais Steve Jobs a annoncé une arrivée de l'iPhone fin 2007 en Europe, nous verrons bien ... En attendant, les fans du Mac peuvent déjà bénéficier de notre belle offre Internet avec un Mac à retrouver sur www.orange.fr. Et pour les fans de la musique sur leur mobile, je vous rappelle qu'Orange propose de plus en plus de mobiles MP3 fantastiques ; notre opération commune avec Sony-Ericsson nous a permis de vendre en Europe près de 1,5 million de mobiles Walkman en un an.

razr : Les opérateurs ont testé le DVB-H l'année dernière. Quand envisagent-ils de lancer ce service ? Sera-t-il moins cher que la TV mobile 3G en streaming ? Comment s'effectuera le partage des revenus avec les chaînes ou autres producteurs de contenus ?

Jean_Noel_Tronc : Cela fait même deux ans que nous avons lancé les expérimentations Orange sur DVB-H. Les résultats sont encourageants mais ils montrent qu'il y a de vraies conditions pour un succès, en particulier la réception à l'intérieur des bâtiments, qui représentait près de 80% de l'usage DVB-H : il faut donc encore construire un réseau DVB-H en France. Ce qui est sûr, c'est que la télévision en direct sur son mobile, qu'Orange a lancée il y a plus de deux ans en France, est un vrai succès : plus de 400.000 " mobi-spectateurs " réguliers chez Orange : pour compléter notre offre, qui couvre 95% de la population avec notre réseau 3G/Edge, le DVB-H sera précieux, pour pouvoir diffuser certaines chaînes, là où il sera accessible. Il est encore trop tôt pour vous parler de tarifs !

KC : Est-ce que les MVNO sont un frein ou une opportunité pour Orange (vu que bon nombre de MVNO utilisent votre réseau) ?

Jean_Noel_Tronc : C'est vrai que le marché français est aujourd'hui l'un des plus intenses d'Europe pour la concurrence : près de 30 marques de téléphonie mobile à Noël ! Les MVNO, c'est pour nous un nouveau marché : nous en sommes d'ailleurs clairement le leader, avec plus de 60% des clients MVNO sur le réseau d'Orange. Mais c'est aussi de nouveaux concurrents, évidemment, et ils contribuent à stimuler la croissance du marché mobile en France.

elgillou : **Les MVNO se plaignent en France de ne pas avoir accès à des conditions satisfaisantes aux réseaux des opérateurs. Quelle ampleur de baisse de prix de gros peuvent-ils s'attendre en 2007 ?**

Jean_Noel_Tronc : Les accords MVNO sont des accords commerciaux : dans le commerce, tout le monde revendique toujours de meilleurs tarifs ! Les négociations 2007 n'ont pas commencé, je ne vous en dirai pas plus. Je note quand même qu'il y a de plus de candidats MVNO... Et le succès de certaines grandes marques concurrentes, apparues comme MVNO. La France est dans le club minoritaire des pays à MVNO en Europe.

C2L-Premium : **Orange a été condamné il y a un an maintenant à une amende de 256 millions d'euros par le Conseil de la concurrence (le montant le plus élevé comparé aux 220 de SFR et aux 58 de Bouygues Telecom). Mais il reste à dédommager les abonnés mobiles victimes de cette entente illicite entre le "triopole mobile" : pour clore définitivement cette affaire, Orange envisage-t-il de trouver rapidement un accord à l'amiable avec ses abonnés clients directement et/ou via des associations de consommateurs -dont UFC-Que Choisir qui a transmis à la justice les dossiers de 12 500 clients réclament un total de 750 000 euros aux opérateurs mobiles- ou préférez-vous attendre les actions en dommages et intérêts ? Merci**

Jean_Noel_Tronc : Sur une décision de justice, la règle est pas de commentaire - mais précisons tout de même que le montant de l'amende pour cette décision qui concerne une affaire ancienne (1999-2002) est simplement proportionnel au chiffre d'affaire, et que la condamnation ne porte pas sur une entente quelconque sur les prix mais sur un échange d'informations qui aurait pu conduire à un gel des parts de marché à l'époque - ce que nous avons contesté.

kazak : **Alors que les deux autres concurrents ont sorti de "vraies" offres d'abondance sur leur catalogue, pour l'instant chez Orange, rien à se mettre sous la dent. Quand pensez-vous qu'il sera**

temps de sortir des offres similaires (Neo, Millenium...) ?

Jean_Noel_Tronc : Vous plaisantez ?! Chez Orange, tous nos forfaits offrent des appels illimités voix et visiophonie 24H/24 et 7J/7 vers trois numéros Orange (les numéros KDO), les forfaits M6 Mobile c'est des appels illimités le soir et les week-ends, nous offrons tous les mois à nos près de 23 millions de clients des nuits KDO SMS ou MMS gratuits et illimités (la dernière nuit KDO SMS c'était 17 millions de SMS gratuits pour les clients d'Orange), je vous renvoie aussi à ce que j'ai décrit des options Unik, etc. Pour les contenus, nous avons été les premiers et nous sommes toujours les seuls à offrir des forfaits illimités à nos clients : des options multimédia sans engagement à partir de 6 euros par mois pour un accès illimité à la télévision sur mobile en direct, à la vidéo à la demande, etc. Sur le marché entreprise, nous avons des forfaits mensuels tout illimité accès Intranet et de nombreux forfaits avec de l'illimité voix.

elgillou : Les partenariats acteurs internet (Skype, Yahoo, Google) et opérateurs mobiles se multiplient en Europe. Quand croyez-vous que le marché français connaîtra le démarrage de la voix gratuite de mobile à mobile ?

Jean_Noel_Tronc : Nous croyons aux partenariats avec des acteurs de l'internet, comme l'a montré notre tout récent accord stratégique pour lancer Orange Messenger by Windows Live. En ce qui concerne la voix, même avec l'utilisation de logiciels comme Skype, les appels vers les mobiles sont payant. Surtout, la France est le marché d'Europe où l'illimité sur les mobiles est le plus avancé (les Français sont les plus gros utilisateurs de voix mobile avec 83 milliards de minutes) : l'illimité, c'est un peu la gratuité !

Nicolas_Cheng : Bonjour M. Tronc, je suis client Orange au Royaume-Uni, et on m'offre le haut-débit (2 mégabits par seconde) gratuit... L'internet fixe est-il devenu un "bonus" du service mobile ? Cela peut-il arriver en France ?

Jean_Noel_Tronc : Le marché français est le plus développé d'Europe pour l'internet à haut débit, et les tarifs d'accès à l'ADSL sont parmi les plus bas d'Europe. Le marché britannique répond à une logique très différente.

Mezza : Quand pourra-t-on faire ses courses en payant avec son mobile Orange ? Est-ce que les achats apparaîtront sur la facture Orange ou sur la facture Carte Bleue ?

Jean_Noel_Tronc : Mais on peut déjà ! Sur les sites du portail mobile d'Orange, on peut payer des services en ligne et commander par exemple des fleurs ou des livres ou des disques, en payant par carte bleue. De même, nos clients peuvent offrir en cadeau des contenus mobiles avec le " M-KDO " que nous avons lancé cet été : par exemple vous pouvez envoyer une sonnerie à un ami et être facturée sur votre facture mobile. Si vous pensez à l'utilisation de votre mobile comme moyen de paiement dans un magasin, les expérimentations sont nombreuses chez nous. Ainsi, à Caen, des clients Orange peuvent payer au Monoprix. Les achats tels que vous les décrivez correspondent à une fonctionnalité du mobile à laquelle nous croyons fortement chez Orange, et qui arrive progressivement en Europe.

Jean_Noel_Tronc : Merci à tous nos clients de leur confiance et aux internautes qui ont suivi le chat !

Tous droits réservés - Les Echos 2007