

John Porter (Telenet) “Ce n’est pas facile de convaincre les francophones”

Télécoms

- Près de deux ans après le rachat de SFR Belgique, John Porter, le patron de Telenet, tire un bilan assez mitigé.
- Il reconnaît que la conquête du marché bruxellois n’est pas aussi aisée que prévu.
- Brutélé et Voo restent en point de mire.

Comité de concertation

Nouveau blocage sur la 5G. Le Comité de concertation – qui réunit l’État fédéral et les entités fédérées – s’est terminé sur un nouveau désaccord, mercredi, à propos de l’octroi des licences 5G en Belgique. *“Il incombera à la prochaine équipe gouvernementale de tout faire pour aboutir”*, a commenté, amer, le ministre fédéral en charge des Télécoms, Philippe De Backer (Open VLD). Le point avait déjà fait l’objet d’un blocage lors d’un précédent Comité de concertation. Le blocage porte, notamment, sur la répartition des recettes générées par l’attribution de nouvelles fréquences. La clé de répartition “80/20” utilisée lors de la dernière procédure d’octroi ne convient plus aux entités fédérées. Faute d’accord, il faudra donc attendre les élections du 26 mai et la formation des prochains gouvernements pour faire avancer le dossier de la 5G.

Rencontre Pierre-François Lovens

opération de séduction lancée par Telenet auprès des Bruxellois se poursuit. Après avoir distribué des gaufres au centre de Bruxelles en novembre, John Porter, le patron du câblo-opérateur, se trouvait, mercredi, dans les tribunes du stade Edmond Machtens, l'antre historique du RWDM. Pas de *Belgian Waffles*, cette fois-ci, pour appâter les abonnés potentiels. Si John Porter s'est rendu à Molenbeek, c'était pour le coup d'envoi officiel de l'espace "Crampons-Crayons", une salle connectée prête à accueillir les 1 000 jeunes membres du "new" RWDM ayant besoin de soutien scolaire avant ou après les entraînements (lire ci-contre).

Le choix de financer ce type de projet alliant sport et éducation n'est pas uniquement le fruit de la générosité financière de Telenet. Cela s'inscrit dans une stratégie de conquête du marché bruxellois par l'opérateur. Molenbeek fait partie des six communes qui, lors du rachat de l'opérateur SFR Belgique (ex-Coditel) en juin 2017, avaient rallié les sept communes déjà desservies par Telenet. Depuis cette acquisition, Telenet fournit ses produits et services de télécommunications fixes – pour le mobile, le groupe couvre déjà tout le territoire belge avec sa marque Base – dans 13 des 19 communes de la région bruxelloise.

La migration des clients SFR se termine

Nous avons profité de cet événement pour interroger John Porter sur cette "conquête" de Bruxelles, mais aussi sur les (éventuels) rapprochements avec Brutélé/Voo et sur le lancement de la 5G.

Manifestement, la conquête du marché bruxellois n'est pas aussi aisée que John Porter l'avait imaginé. "Il y a plusieurs facteurs qui interviennent. Le fait que Telenet n'est pas encore devenu une marque familière à Bruxelles en est une. Il faut sans doute davantage convaincre les Bruxellois de l'idée que nous sommes là pour rester, nous explique le CEO de Telenet depuis les business seats du stade Machtens. En Flandre, Telenet a grandi au sein des communes et fait partie du paysage." Avec les rachats cumulés de Base et de SFR Belgique, Telenet affiche l'ambition de devenir un opérateur national au même titre que son grand rival Proximus. "Ce n'est pas facile de convaincre les francophones, soutient cet Australo-Américain. Même si on a d'excellents produits et services à leur proposer, on doit surmonter vingt-cinq années d'une histoire propre à chacune des deux com-

munautés linguistiques du pays. C'est un travail de tous les jours, commune par commune. J'admets que c'est plus difficile que prévu, même si on a été, et qu'on reste, très agressif dans nos offres commerciales."

L'intégration de SFR Belgique s'est aussi heurtée au mécontentement de nombreux clients qui, indique M. Porter, ont connu une "mauvaise expérience" avec SFR. Il a aussi fallu une bonne année pour mettre le réseau à un niveau de qualité supérieur, ce dont ont évidemment profité les concurrents de Telenet pour attirer des abonnés. "Mais les choses avancent bien, reprend John Porter, et je peux même vous annoncer qu'à la fin du mois tous les clients de SFR Belgique auront été transférés dans les produits et les services de Telenet. Cela veut dire qu'aujourd'hui ils bénéficient de la même qualité que nos abonnés en Flandre en matière d'Internet fixe, de contenus vidéos, de services, etc."

Quand John Porter parle de "tous les clients", il faut mettre un gros bémol, car le CEO de Telenet doit bien admettre que les clients ayant quitté SFR/Telenet ont été plus nombreux que prévu. "Environ 75 % des abonnés à SFR Belgique ont décidé de rester chez Telenet", dit-il subtilement.

C'est à Voo de prendre l'initiative

L'étape suivante pour John Porter? Consolider l'implantation de Telenet dans les six communes ex-SFR et conquérir les communes bruxelloises ne faisant pas encore partie de sa zone de couverture. Sur ce terrain, M. Porter n'annonce rien de neuf. "Nous sommes toujours dans une position d'attente, dit-il. Telenet reste candidat à l'acquisition du réseau Brutélé à Bruxelles et de Voo en Wallonie. Mais c'est complexe... C'est à eux de prendre l'initiative et d'ouvrir la porte pour négocier."

Mais le patron de Telenet prévient: "Nous ne pourrions pas attendre éternellement. Les marchés et les technologies évoluent. On pourrait donc envisager des alternatives, comme la 5G, pour servir nos clients dans le sud du pays." À moyen terme, John Porter estime que "la logique industrielle d'un regroupement des opérateurs du câble prévaudra en Belgique". Pour l'instant, en tout cas, il n'y a plus de discussions entre Telenet et Voo (Brutélé/Nethys).

Un dernier mot sur le retard pris dans le lancement de la 5G (lire ci-dessus). John Porter répète qu'il n'y a pas motif à paniquer. "Pour une raison très simple, dit-il. Aujourd'hui, il n'y a pas de business model permettant de rentabiliser des investissements dans la 5G. Il y en aura un, mais ce n'est encore le cas."

**"Environ 75 %
des clients de SFR
Belgique ont décidé
de rester
chez Telenet."**

John Porter
CEO de Telenet

Coup de pouce sociétal

Crampons ou crayons ? Les deux !

John Porter a pris la pose, mercredi, avec quelques jeunes joueurs du RWDM et Thierry Dailly, le président du club emblématique de la commune de Molenbeek qu'il a contribué à remettre en selle. Le patron de Telenet y a inauguré un tout nouvel espace consacré au projet "Crampons-Crayons". L'opérateur télécoms a financé la rénovation du lieu – situé sous l'une des tribunes du stade – et offrira gratuitement la connexion Wifi. *"Nous essayons de soutenir des projets qui concernent les jeunes, l'éducation et le numérique. Nous sommes notamment partenaire de BeCode. Martine Tempels, notre senior vice-président, est aussi très impliquée dans*

CoderDojo (cours de codage pour les jeunes, NdlR)", explique John Porter.

"Crampons-Crayons" est un service de soutien scolaire proposé aux 1000 jeunes, dont 300 filles, qui suivent des entraînements au club molenbeekois. L'objectif ? Décloisonner les mondes de l'école et du sport pour leur permettre de bénéficier d'une école des devoirs, disponible trois jours par semaine, entre la sortie des classes et le début des entraînements. Comme nous l'explique Jean-François Lenvain, pédagogue actif auparavant au Sporting d'Anderlecht et initiateur du projet "Crampons-Crayons", l'accompagnement des jeunes est assuré par des bénévoles, des membres du staff ou encore des étudiants de l'ULB.