

la simplicité et la tranquillité d'esprit



S'engager à offrir des opportunités illimitées sur un réseau inépuisable

En 2018, Orange Belgium est allé de l'avant avec audace, consolidant sa position de challenger et réalisant plusieurs innovations sur le marché belge. Johan Deschuyffeleer, président du Conseil d'administration, et Michaël Trabbia, CEO d'Orange Belgium, passent en revue les succès de l'année écoulée et envisagent l'avenir.

Johan Deschuyffeleer



Michaël Trabbia

D'un point de vue stratégique, Orange Belgium a-t-il atteint ses objectifs pour 2018 ?

Johan Deschuyffeleer: En tant que challenger audacieux au plan ambitieux, je suis heureux et fier que nous ayons réalisé les objectifs fixés pour l'année.

Nos actions sont couronnées de succès, parce que notre entreprise est très fortement orientée vers le client et que tous nos intervenants clés soutiennent notre position. Nous veillons essentiellement à commercialiser les services que le client recherche. La croissance de notre part de marché démontre que nos clients apprécient vraiment ce que nous faisons. Je crois donc que notre vision du client en tant que décideur clé porte ses fruits.

Michaël Trabbia: Nous nous fondons sur les attentes des clients pour élaborer nos offres simples et sans problème. Nous tenons également compte de l'évolution de leur utilisation, par exemple leur manière de visionner le contenu. Nous souhaitons fournir des solutions voix et data faciles à utiliser et abordables, et nous voulons qu'une utilisation sans restriction fasse partie du quotidien de nos clients.

Avec nos offres illimitées, nous commençons assurément à façonner le marché belge. Nous avons observé avec intérêt nos concurrents emprunter plus ou moins la même direction que la nôtre.

Je suis fier de dire que l'élargissement de notre portefeuille de clients convergents nous a permis de défier les opérateurs historiques de manière inégalée. Notre décision de devenir un acteur convergent était bien la bonne et nous l'exécutons correctement.

Qu'est-ce qui a permis à Orange Belgium de se démarquer en 2018 ?

M.T.: 2018 a indéniablement été une année audacieuse pour Orange Belgium. A commencer par le lancement des premières offres mobiles et convergentes entièrement illimitées en Belgique. Nous avons pris en compte les besoins non satisfaits de nos clients. Ils souhaitent utiliser leur connectivité simplement et en toute sérénité. Et c'est précisément la solution que nous leur avons fournie.

M.T.: "Notre objectif est de bousculer les conventions en vigueur dans le monde des télécoms. Nous ne voulons pas que nos clients limitent leur utilisation en raison d'une tarification déloyale."

En juin, nous avons poursuivi sur notre lancée avec l'abonnement Koala, qui offre à nos clients des appels vocaux illimités ainsi qu'une quantité importante de data. Nous avons ainsi enregistré un succès commercial exceptionnel, en particulier au second semestre de l'année.

Nos clients en récoltent clairement les fruits: la consommation moyenne de data a augmenté de 79% en un an seulement!

Nous avons, par ailleurs, apporté des améliorations permanentes à notre offre convergente Love. En 2017, nous avons démontré notre capacité à devenir le premier véritable challenger sur le marché. En 2018, nous avons renforcé cette position avec encore plus de nouveaux clients et nous avons continué à élargir notre offre convergente avec de nouvelles fonctionnalités. Nous avons introduit de nouvelles chaînes télévisées pour les clients francophones et néerlandophones. Nous avons également lancé notre application TV mobile, qui permet à nos clients de regarder la télévision sur leur smartphone ou leur tablette où qu'ils soient, en Belgique et en Europe. Combiné à notre offre data illimitée, ce service est extrêmement puissant et garantit une parfaite tranquillité d'esprit.

Nos équipes ont fait un travail formidable pour y parvenir et je tiens à les remercier chaleureusement pour leur engagement et leur dévouement envers nos clients.

Avec un taux de couverture 4G proche des 100% de la population belge, Orange Belgium investit-il encore dans la connectivité ?

M.T.: Bien sûr. Notre réseau 4G est régulièrement reconnu pour ses performances de pointe. Et pour la première fois, le réseau mobile d'Orange a été le plus utilisé en Belgique lors du Nouvel An.

Nous avons en outre encore amélioré la relation de nos clients à la connectivité en leur apportant ce qui compte vraiment pour eux. Ils souhaitent exploiter leur connectivité à domicile, là où elle est la plus pertinente pour eux. Nous avons donc décidé de garantir la connectivité intérieure à tous nos clients.

Nous avons ainsi été le 1^{er} opérateur en Belgique à lancer deux nouvelles technologies: Voice over WiFi et Voice over 4G/LTE. Les clients peuvent appeler en 'deep indoor' grâce à leur réseau WiFi et, une fois à l'extérieur, passer de manière fluide sur notre réseau 4G, sans aucune interruption. Les clients qui appellent via notre réseau 4G peuvent également continuer à surfer simultanément. Quant aux clients dont les appareils ne sont pas compatibles, nous leur fournissons gratuitement une Femtocell à connecter sur n'importe quel accès haut débit. Avec ces nouvelles solutions, nous fournissons à nos clients une solution leur offrant 100% de connectivité intérieure.

Quelles sont vos ambitions sur le marché professionnel ?

M.T.: Nous nourrissons de grandes ambitions pour le marché B2B à l'horizon 2019 et au-delà. Nous continuerons de renforcer notre réseau de distribution et d'aligner notre demande B2B sur notre demande B2C, car assurer la cohérence entre les deux marchés est important. Outre la connectivité, nous proposerons également de nouveaux services essentiels, notamment liés à la cybersécurité.

M.T.: "Etant donné que les clients regardent de plus en plus de contenu en ligne, notre offre haut débit illimitée répondra à un autre besoin non satisfait en Belgique."

Nous accordons aussi beaucoup d'attention à l'IoT. Nous étions les premiers à lancer un réseau IoT intégral en Belgique couvrant 100% de la population, en plus de notre réseau 4G. A l'avenir, nous serons en mesure de gérer l'ensemble des données des objets connectés et nous élargirons notre écosystème de partenaires pour fournir des solutions spécifiques aux cas d'utilisation les plus pertinents.

Un exemple: CommuniThings, l'une des entreprises de notre accélérateur Orange Fab, a récemment lancé la première solution Smart Parking, un composant de Smart Cities, via la technologie NarrowBand-IoT d'Orange. Nous déployons actuellement nos solutions de stationnement intelligentes dans 5 villes.

Orange Belgium accueillera également un nouveau MVNO sur son réseau.

M.T.: En 2018, nous avons signé un partenariat wholesale de 5 ans avec Medialaan pour la branche mobile 'Unleashed', qui fournit des services mobiles aux clients résidentiels sous les marques Mobile Vikings et JIM Mobile. Dès le printemps 2019, Unleashed migrera les quelque 365 000 clients de Mobile Vikings et JIM Mobile afin qu'ils puissent surfer, appeler et envoyer des SMS via le réseau 4G d'Orange.

Je me réjouis particulièrement d'entamer cette nouvelle collaboration avec le principal télédiffuseur commercial flamand. Cet accord MVNO intégral est plus qu'un simple contrat; il marque le début d'un partenariat solide à long terme, basé sur une vision commune et sur la complémentarité des deux entreprises.

En quoi l'adhésion au Groupe Orange profite-t-elle à Orange Belgium ?

J.D.: Dans le vaste secteur européen des télécoms, appartenir à un groupe d'envergure et de renommée est essentiel. Faire partie du Groupe Orange nous permet d'exploiter ses programmes pour déployer très rapidement et facilement des actions marketing.

Nous bénéficions également des activités du département Research & Development du Groupe, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des TIC. Nous pouvons ainsi profiter des recherches du Groupe sur les nouvelles tendances, comme l'Internet of Things.

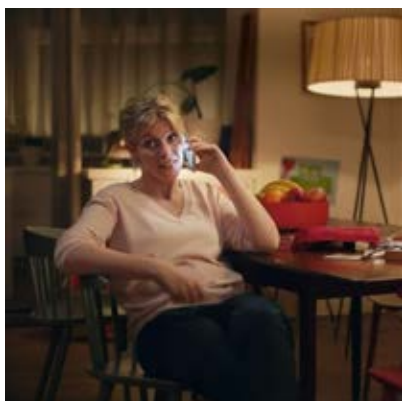
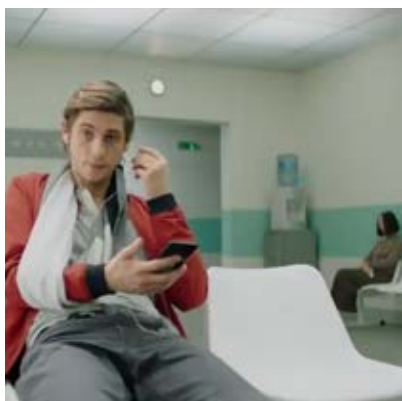
M.T.: En tant que membre du Groupe, nous bénéficions, en outre, d'une vaste expérience et d'un savoir-faire étendu qui nous permettent de proposer des services supplémentaires à nos clients ou de développer des produits et services au-delà de la connectivité. Nous tirons profit d'une marque très forte, reconnue à l'échelle internationale.

Les décisions réglementaires ont-elles été favorables à Orange Belgium en 2018 ?

M.T.: A la fin du premier semestre, nous avons reçu une décision réglementaire très importante concernant l'accès au câble. Sa mise en œuvre doit se poursuivre en 2019, notamment au regard d'une autre décision sur le modèle des coûts et sur les tarifs de gros définitifs. Cette décision devrait nous permettre de proposer une offre convergente et durable sur le long terme.



M.T.: “2019 sera également une année importante pour préparer l’arrivée de la 5G, la nouvelle technologie mobile qu’Orange lancera à Bruxelles dans un premier temps.”



Cette décision réglementaire est cruciale pour nous, car nous avons décidé de lancer notre offre avec une stratégie tarifaire davantage en phase avec les coûts réels de l’accès au réseau. Contrairement à nos concurrents, qui augmentent leurs tarifs chaque année, nous voyons les choses différemment: nous nous opposons fermement aux hausses de prix. Nous pensons en effet qu’il est possible d’utiliser les progrès continus de la technologie pour compenser les coûts supplémentaires qui en découlent. Notre position sera donc, au fil du temps: le même prix, avec toujours plus de services.

Cette décision réglementaire nous permet, par ailleurs, d’améliorer notre service d’installation. Nous avons actuellement besoin de deux installateurs dans de nombreux cas: un du câblo-opérateur et un d’Orange. Une situation qui occasionne complexité, inefficacité et dépenses. Grâce à la nouvelle réglementation, notre installateur Orange peut s’occuper de tout pour le client.

Nous visons, en outre, toujours à atteindre 10% de parts de marché pour le haut débit.

Quels sont les principaux défis et objectifs pour 2019 ?

J.D.: J’estime qu’il est de ma responsabilité, de celle de la direction et du Conseil d’administration d’adopter une vision à long terme. Comment pouvons-nous continuer à être le challenger audacieux, le déstabilisateur du marché ? Comment surprendre le marché avec de nouveaux produits et services, tant en B2B qu’en B2C, tout en répondant aux attentes de nos clients ? Nous avons déjà prouvé que nous pouvions dépasser nos objectifs, compte tenu du succès de notre offre convergente qui ne cesse d’augmenter sans promotion.

Comment pouvons-nous introduire des innovations pour mieux servir nos clients dans cet environnement high-tech en rapide évolution ? Je voudrais qu’Orange Belgium devienne une sorte d’incubateur qui anticipe les besoins. Nous continuerons à surprendre et à déstabiliser le marché. En tant que challenger audacieux, nous cultiverons notre différence.

M.T.: En 2018, nous avons réussi à déstabiliser et avons commencé à façonner le marché des télécoms en Belgique. En 2019, nous renforcerons cette dynamique et, conformément à notre vision ‘illimitée’, nous continuerons de proposer plus de services au client, sans aucune hausse de prix.

La décision réglementaire de l’été 2018 ouvre également la voie à de nouvelles offres en 2019. Nous introduirons un nouveau segment sur le marché avec notre offre ‘haut débit seul’ illimitée. Au lieu de pénétrer le marché avec de vastes forfaits de services, dont certains ne sont pas utilisés ou souhaités par le client, notre approche consiste à rendre au client toute sa liberté de choix en le laissant décider ce qu’il veut vraiment.

J.D.: Je tiens à adresser un dernier mot de reconnaissance à tous les collaborateurs d’Orange Belgium. Si nous sommes en mesure de servir nos clients comme nous le faisons, c’est grâce aux efforts et à l’engagement de tous les membres de notre équipe. 2018 a été une année riche en défis. Je profite de cette occasion pour remercier chaleureusement l’ensemble de nos collaborateurs pour leur contribution, leur motivation et leur engagement continu: du déploiement du réseau aux shops, en passant par le service clientèle, vous avez fait un travail fantastique !

Michaël Trabbia: Mes promesses

- Nous n’augmenterons pas les prix de nos services en 2019
- Nous lancerons une offre ‘haut débit seul’ illimitée pour répondre aux besoins des clients de contenu en ligne
- Nous vous garantissons une couverture intérieure d’excellente qualité