

Le Figaro
Presse nationale économique – 18 mars 2020
Tech & Web



« Sans télécoms, le pays ne peut plus fonctionner », Thomas Reynaud, directeur général de Free

L'opérateur de Xavier Niel s'est mis en ordre de bataille pour faire face à la hausse des demandes.



Thomas Reynaud, directeur général de Free *iliad*

Free a présenté ce mardi 17 mars ses résultats annuels pour 2019. Un exercice compliqué dans le contexte actuel. Les bonnes performances d'Iliad, tant en France qu'en Italie, sont reléguées au second plan par l'épidémie de Coronavirus. Tout comme l'annonce du retour de Xavier Niel à son poste de président du conseil d'administration, après 16 ans d'absence. Thomas Reynaud, Directeur Général de Free revient sur les mesures prises par l'opérateur dans ces circonstances exceptionnelles.

LE FIGARO - Comment vous organisez-vous pour faire face à la crise du coronavirus?

Thomas REYNAUD -. Nous sommes face à des circonstances exceptionnelles. Je veux d'abord adresser un message de soutien à nos 11.000 collaborateurs en France et en Italie. La priorité est de préserver la santé de nos collaborateurs. Nous avons aussi conscience du caractère vital de notre mission. Sans télécoms, le pays ne peut plus fonctionner. Les personnels soignants ont besoin de nous. Les administrations et les entreprises doivent continuer à fonctionner. Nos abonnés comptent sur nous pour s'informer, travailler, échanger avec leurs proches. Nous avons activé notre plan de continuité en Italie, où nous avons enregistré une hausse 15 à 20% du trafic, sans qu'il y ait de congestion. Nous avons intégré les enseignements de la crise en Italie, où nous avons dix jours de recul pour anticiper la situation en France. Nos réseaux sont très sollicités, mais nous avons aussi les capacités de gérer les montées en charge. Tous les dix-huit mois, le volume des données qui transitent sur nos réseaux double. Mais nous restons évidemment très vigilants

Comment vos clients peuvent-ils contacter Free en cas de difficultés?

Le support client reste disponible par téléphone, nous avons redéployé une partie de nos téléopérateurs à leur domicile. Ces derniers répondent de chez eux, en télétravail, à nos abonnés. Nous continuons les interventions à domicile pour les coupures de connexion et pour les personnes sensibles. Bien sûr des mesures préalables sont prises, nous appelons d'abord l'abonné, les contacts proches sont prohibés, nos techniciens ne doivent ouvrir aucunes portes. Nous veillons à la sécurité de nos salariés et de nos abonnés. Ensuite nos abonnés peuvent avoir accès aux 1000 bornes interactives de distribution de cartes SIM installées sur l'ensemble du territoire dans les Maisons de la Presse et les tabacs pour changer leur carte SIM si besoin ou en récupérer pour leurs proches. Nous étudions aussi les modalités de réouverture de nos boutiques. En quelques jours nous avons modifié en profondeur notre organisation - bien sûr nous ferons face à des imprévus, mais je suis fier de la mobilisation des équipes, de la solidarité entre eux et de leur ingéniosité pour trouver des solutions à cette situation inédite.

Faites-vous évoluer vos offres compte tenu des circonstances?

Nos cinq millions d'abonnés à nos offres à 2 euros (et 0 euro pour les abonnés Freebox) bénéficient d'un forfait de données en mobilité de 1 Giga au lieu de 50 Mo. C'est 20 fois plus. Nous proposons aussi des chaînes gratuites pour les enfants sur nos Freebox. Et nous allons continuer à nous mobiliser pour nos abonnés. Nous avons choisi de leur faire un clin d'œil en changeant notre slogan publicitaire, qui est devenu «il reste chez lui, il a tout compris». Nos équipes de Cloud essayent d'apporter aussi des réponses concrètes pour faciliter le télétravail des Français et notamment des provinciaux et des enseignants, en mettant à disposition gratuitement des serveurs de visio conférence avec Scaleway.

Réfléchissez-vous déjà à l'après Coronavirus?

Nous sommes mobilisés à 100% sur la gestion de crise opérationnelle et sur la meilleure façon de mener à bien notre mission d'opérateur d'importance vitale. Mais nous avons demandé à une équipe de 3 collaborateurs de commencer à réfléchir au «jour d'après» le coronavirus. Cette équipe nous présentera ses premières conclusions dans le courant de la semaine prochaine.