

# « Le marché finit toujours par avoir raison »

Après une période de tuilage avec son prédécesseur, Bruno Viola a pris le relais Louis-Frédéric Cuer à la direction générale de Lagoon. Le point sur les enjeux qui attendent cet homme de challenges à la tête du Fournisseur d'Accès Internet n°1.

## Comment qualifiez-vous le marché calédonien de l'Internet ?

C'est un micro-marché puisqu'on est environ 280 000 personnes, dont 80 000 à 85 000 qui peuvent se permettre d'avoir accès à différentes technologies : un smartphone, la 4G...

## Le marché de l'Internet fixe est à quasi maturité, disait Lagoon lors de son dernier point presse. Existe-t-il encore des opportunités de croître et de gagner des parts de marché pour le leader des FAI que vous êtes ?

Oui, mais je ne vous les dévoilerai pas, pour ne pas donner des idées à nos concurrents ! (rires) D'ailleurs, je suis impressionné qu'il y ait autant de concurrence sur un si petit territoire. Nous sommes nombreux, mais il n'y a ni marketing agressif entre nous, ni concurrence déloyale. Nous voudrions tous développer de nouvelles applications, mais nous n'avons pas la possibilité de le faire. Les contraintes sont fortes, mais les choses vont se débloquent sous l'impulsion de la nouvelle génération.

## En quoi la nouvelle génération a-t-elle un rôle à jouer ?

C'est elle qui nous pousse et qui est en train de casser les barrières. La nouvelle génération est accro à la technologie. Les jeunes sont nés avec la bande passante, ils veulent l'avoir partout et tout de suite. Or le marché finit toujours par avoir raison. Un exemple. Quand je suis arrivé il y a deux ans et demi, je ne comprenais pas pourquoi



il n'existait pas de forfait voix/SMS/Internet. En fait, c'était tout simplement impossible en raison d'une interdiction réglementaire qui a été modifiée. C'est ce qui a permis la mise en place des forfaits M, qui connaissent depuis un large succès. Le marché a été écouté. De manière générale, qu'on le veuille ou non, les monopoles ne perdureront pas, j'en suis persuadé. D'ailleurs, certaines sociétés se préparent d'ores et déjà au dégroupage qui pourrait intervenir dans le futur.

## Dans quel état d'esprit abordez-vous votre nouvelle fonction ?

Si Offratel est passée en SASU à actionnaire unique (l'OPT) depuis mon arrivée, Lagoon est une société de droit privé. J'ai été recruté de manière à faire fonctionner cette société privée avec la notion de qualité et de service clients en maîtres mots. Mon principal objectif est de gérer cette société en bon père de famille, avec un minimum de gaspillage, en optimisant les process

## Bio express

Ingénieur télécom de formation, par ailleurs diplômé d'un MBA en création et reprise d'entreprise, Bruno Viola a sillonné le monde depuis 1995 pour déployer des réseaux de fibre optique à l'international et créer des services clients. A 48 ans, il relève aujourd'hui un nouveau défi en prenant les rênes de Lagoon : « maintenir la position de leader du FAI, tout en développant ses capacités techniques et la qualité du service offert aux clients ». Filiale de l'OPT, Lagoon compte 22 500 abonnés, soit environ 40% du marché de l'Internet fixe.

Je suis impressionné qu'il y ait autant de concurrence sur un si petit territoire. Nous sommes nombreux, mais il n'y a ni marketing agressif entre nous, ni concurrence déloyale.

et dans une démarche qui me tient à cœur, à savoir l'écoresponsabilité.

## Pourquoi ce thème plus particulièrement ?

Car j'adore la mer et la nature et accorde beaucoup d'importance au recyclage. Et puis la société s'appelle Lagoon, il faut être cohérent. A ce titre, nous avons prévu de mettre des panneaux solaires photovoltaïques sur notre toit, et de passer de 80 % à 100 % de voitures hybrides dans notre parc automobile, initiative engagée par mon prédécesseur. Au passage, j'adhère à tout ce qu'a lancé Louis-Frédéric Cuer. C'est un homme ouvert d'esprit qui a implémenté des méthodes différentes de ses prédécesseurs comme le bien-être au travail, la responsabilisation des collaborateurs, etc, en plaçant systématiquement le client au centre des préoccupations de tout le monde. N'oublions pas que c'est le client qui nous fait vivre. Il s'agira également de lui apporter de nouvelles offres et de nouveaux services. Un challenge que je compte relever personnellement.

## A quels nouveaux services et nouvelles offres songez-vous ?

Je ne souhaite pas les dévoiler pour l'heure. Des idées, il y en a beaucoup, mais toutes ne sont pas applicables. Car la Nouvelle-Calédonie a un code des Telecom restrictif.

## Pourquoi les prix de l'Internet ne baissent-ils pas alors que les prix de la bande passante offerts par l'OPT aux FAI diminuent ?

Car les prix de la bande passante ne diminuent pas aussi vite que l'évolution des débits progresse. Les prix de la bande passante ont peut-être baissé de 10 à 20 % en un an, mais la consommation d'Internet a pour sa part progressé de 30 à 35 % en raison de l'augmentation de la vidéo. Aujourd'hui, il faut toujours plus de débit en phase avec l'évolution des usages, donc toujours plus de bande passante.

## La Nouvelle-Calédonie n'a pas à rougir de son réseau

## Que pensez-vous de la qualité du réseau aujourd'hui ?

Il fonctionne plutôt bien. La Nouvelle-Calédonie n'a pas à rougir de son réseau. Elle avait 20 ans de retard en matière de réseau optique, mais c'est un projet très ambitieux que de vouloir faire migrer tout le pays vers la fibre optique. Elle est déjà arrivée à Ouvéa, vous imaginez ! Il n'y a pas d'autre choix possible, c'est la technologie d'aujourd'hui et de demain.

Propos recueillis par Béril Ziegler



## Le programme de fidélité des entreprises

### Économisez sur votre budget voyages

Faites des économies sur le budget voyages de votre entreprise avec le programme de fidélité entreprise BlueBiz.

### Bénéficiez de services supplémentaires

Rentabilisez vos activités et profitez des nombreux services supplémentaires qu'offre BlueBiz à votre entreprise.



### BlueBiz et Flying Blue

BlueBiz et Flying Blue forment une parfaite association. Avec un seul et même billet, les entreprises gagnent des Blue Credits et les membres Flying Blue gagnent des Miles.

### Adhérez aujourd'hui, facile et gratuit !

BlueBiz permet à votre entreprise d'optimiser son budget voyages et offre de nombreux avantages.

Pour tout savoir sur les avantages  
Rejoignez-nous !  
[www.bluebiz.com](http://www.bluebiz.com)