

L@goon surfe sur la vague de l'Internet

Fournisseur d'Accès Internet (FAI) n°1 en Nouvelle-Calédonie, L@goon joue un rôle moteur dans l'économie numérique d'un pays en pleine construction. À la pointe de la technologie, la société multiplie les offres innovantes, adaptées à des abonnés de plus en plus branchés.



“On ne vous promet pas la lune, on vous offre le monde !” Un joli slogan pour une société qui, depuis bientôt vingt ans, a contribué à sortir la Nouvelle-Calédonie de son isolement et l'a accompagnée sur la voie de la modernité en l'intégrant, en quelques clics, à la toile internationale. L@goon est née en 1996 sous la forme d'un GIE, partenariat entre l'OPT (Office des Postes et Télécommunications) et France Câbles & Radio. Et c'est avec elle que Nouméa a connu les balbutiements d'Internet. Sa mission ? Offrir aux particuliers, professionnels, administrations... des connexions et des services haut débit

Le client au centre du dispositif

Ses clients, L@goon les accueille, les connaît, les bichonne. La boutique de Ducos-Plexus, à Nouméa, affiche des horaires d'ouverture étirés – de 7 h 30 à 17 h 30 en semaine, le samedi de 8 h à 11 h 45 –, supérieurs aux normes en vigueur en Calédonie. Avec un accent aigu mis sur la hotline (extension de la permanence, réduction de l'attente...), un dialogue avec ses abonnés sous forme d'e-mails, la volonté est claire : replacer le client au centre du dispositif. Au-delà de l'aspect technique, la démarche qualité lancée par la société vise une amélioration de l'accueil, des processus... Signe des temps qui changent, le personnel de L@goon compte depuis peu moins de techniciens que d'agents d'accueil et de commerciaux. Preuve que le FAI s'est engagé dans une vraie approche commerciale : vente en boutique d'un côté, relations clientèle de l'autre.

qui reposent sur des infrastructures techniques aménagées par l'OPT et fondées sur l'ADSL. Aujourd'hui filiale de l'OPT – qui détient 100 % de son capital dont 85 % en direct –, L@goon a dépassé les 20 000 abonnés, confirmant, avec 41 % de parts de marché, son statut de n° 1 des FAI locaux. “Nous avons beaucoup gagné en développant une marque forte et un capital sympathie auprès du grand public”, indique Thierry Milard, le directeur général. Promotion du poisson clown – espèce colorée du lagon calédonien devenue emblème de la société –, participation à des opérations de mécénat, sponsoring d'événements sportifs,

abonnements préférentiels pour les artisans, tablettes à prix réduit pour ses abonnés... L@goon multiplie les opérations de séduction.

En attendant la fibre optique

La dernière en date concerne le lancement, conjointement avec Canal+, d'une offre couplée Internet-téléphonie-télévision, équivalente des triple play en Métropole, qui, pour une somme très attractive, donne accès, au-delà de l'Internet et de la téléphonie, à un bouquet de chaînes de Canal Sat via satellite. Une offre découverte vite souscrite par plusieurs centaines d'abonnés. L@goon a choisi de dissocier les supports, jugeant les réseaux filaires de l'ADSL insuffisamment mûrs pour accueillir les bouquets sans risque d'effets négatifs sur la liaison Internet. Le déploiement du plan FTTH (la fibre



Une boutique dans le Nord

L@goon avait deux boutiques à Nouméa, une troisième a ouvert en septembre 2013 dans le village de Koné, en province Nord, au centre d'une région VKP en plein essor. “Même si les réseaux ont été déployés un peu partout, y compris dans les tribus reculées de la chaîne et des îles Belep, le Nord est en retard au niveau numérique, assure Thierry Milard. Pour cette raison, nous avons décidé de nous rapprocher de la population, pour l'accompagner en matière de conseils, de dépannage...”. Les gens du Nord disposent désormais des mêmes services que les habitants de Nouméa. La boutique de Koné est le miroir fidèle de celle du Plexus. Même agencement, même décoration, même dominante orange.

optique pour tous), énorme projet porté par l'OPT, avec l'appui de L@goon, permettra d'optimiser cette offre “3 en 1” en apportant une qualité “irréprochable”.

Dans les cartons, la prochaine refonte des offres (sept formules aujourd'hui), liée aux habitudes, très segmentées, des abonnés, et aux résultats fournis par une étude relative à leurs attentes. “Les besoins changent en profondeur, précise Hélène Adrey, la responsable marketing. Il y a quelques années, les gens faisaient juste un peu d' emailing et de surf. Aujourd'hui, les foyers sont de plus en plus connectés, avec de plus en plus d'appareils, pour de plus en plus d'usages : jeux en ligne, streaming video, téléchargements...”.

Du haut débit sur mesure

Autre nouveauté, du sur-mesure en matière de haut débit. Aujourd'hui, les FAI ne peuvent servir à tout le monde et en permanence le débit maximum supporté par leur ligne (jusqu'à 16 méga), notamment aux heures de pointe, malgré le câble sous-marin Gondwana raccordant la Calédonie au réseau mondial. Demain, les offres enrichies de L@goon garantiront une meilleure répartition de la bande passante, y compris aux heures critiques. Qu'il envoie quelques emails par jour ou passe des heures sur Skype et sa tablette, l'abonné naviguera à la vitesse maximum. Bien sûr, le prix de ce service variera en fonction des usages. ■



Entretien avec Thierry Milard,
Directeur général de L@goon

“Adapter nos offres aux usages”

Depuis 1996, le nombre de FAI a explosé en Calédonie. Sur un marché concurrentiel, il a fallu évoluer, s'adapter...

Ce sont les vertus de la concurrence ! Nous avons dû négocier les virages technologiques successifs pour être capables de développer des box permettant de faire de la téléphonie sur IP (VoIP) ou d'appliquer des méthodes de gestion de la bande passante destinées à prioriser les usages, notamment en fin de journée.

Quel est aujourd'hui votre principal objectif ?

Enrichir et simplifier nos offres, en les reformatant en fonction des besoins des abonnés. Nous assistons à une transformation des usages, de plus en plus exigeants. Aujourd'hui, la moitié de la bande passante est utilisée pour la vidéo, grande consommatrice de ressource, ce qui ralentit l'usage normal du Web, et change complètement la donne.

Comment voyez-vous le futur ?

L@goon est un FAI de référence, inscrit dans une démarche d'amélioration constante et leader du marché depuis 1996. Ce n'est pas un hasard. Certains abonnés vont voir ailleurs, mais ensuite la plupart reviennent chez nous ! L@goon a toujours eu un rôle moteur dans le développement de l'Internet. Ce rôle va s'accroître, le champ d'action est tellement phénoménal... ■