

# Marché des télécommunications : libéralisation ou renaissance?

Autor(en): **Sermet, Alain**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Les intérêts de nos régions : bulletin de l'Association pour la défense des intérêts jurassiens**

Band (Jahr): **68 (1997)**

Heft 3

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-824313>

## **Nutzungsbedingungen**

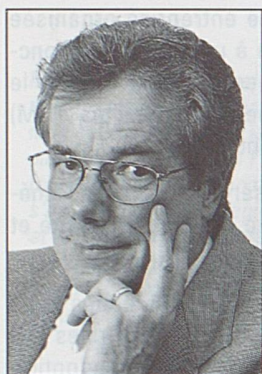
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



par Alain Sermet,  
directeur de l'agence  
Télécom PTT, Genève.

## Marché des télécommunications

# Libéralisation ou renaissance ?

Le Parlement a approuvé, à une large majorité, la libéralisation du marché suisse des télécommunications et la réforme des PTT qui lui est associée.

Cette décision constitue un important signal :

- pour la création des conditions cadres permettant au marché suisse des télécommunications de s'ouvrir à la concurrence internationale et de contribuer, de manière non négligeable, à la revitalisation de l'économie suisse ;
- pour la création d'une SA Télécom partiellement privatisée, la première condition du succès de notre entreprise sur les marchés libéralisés étant ainsi remplie.

## Quels bénéfices pour les PME ou pour le public ?

La nouvelle loi sur les télécommunications vise un objectif très clair : la satisfaction des besoins de la population et de l'économie, en améliorant la compétitivité et l'attrait de l'opérateur suisse, en garantissant le service universel et en assurant le raccordement aux réseaux d'information mondiaux.

Dès le 1<sup>er</sup> janvier prochain, d'autres opérateurs pourront agir sur le territoire. Les clients auront le choix entre divers fournisseurs. L'expérience de pays déjà «libéralisés» montre que la concurrence est profitable pour tous les clients, aussi bien les petits que les grands. Autrement dit, on peut espérer des télécommunications fiables et avantageuses pour tous ! Et le «service universel» garantira que

les cantons montagnards ou les régions périphériques ne soient pas pénalisés par «des télécommunications à deux vitesses». Clients privés et PME du Jura et du Jura bernois, seront donc protégés par cette réglementation rigoureuse du service universel prévue dans la nouvelle loi.

La libéralisation va offrir de nombreux avantages à la clientèle : choix plus large, produits nouveaux, meilleur rapport coût/prestation, nouveaux services, garantie d'une haute qualité des prestations. Tout cela va créer les conditions nécessaires à la croissance du marché, va constituer une chance pour l'emploi, et favoriser une meilleure exploitation de l'infrastructure. Le client va en outre bénéficier d'une meilleure écoute de ses besoins et de ses désirs, une information de meilleure qualité et plus de rapidité dans les solutions proposées - que demander de plus !

Télécom PTT entend défendre sa position actuelle sur le marché, dans ses domaines de compétences, et réaliser des plus-values régulières pour ses partenaires, c'est-à-dire ses clients, ses collaborateurs et ses actionnaires.

## Un nouveau contexte économique : la fin du monopole

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 1998, Télécom PTT ne sera pas seulement confrontée à la concurrence sur le marché, elle devra également être suffisamment attrayante pour les investisseurs. Cette condition revêt une importance particulière pour :

- la réussite de l'entrée en bourse de Télécom PTT en 1998 ;
- le financement de fonds étrangers aux meilleures conditions.

En dépit du bon résultat enregistré en 1996 - 1,4 milliard de francs avant charges de restructuration - il nous reste une certaine marge de manoeuvre. Il s'agira de mettre l'accent sur l'amélioration de la performance de l'entreprise, autrement dit de favoriser :

- la croissance du chiffre d'affaires ;
- la croissance du bénéfice ;
- la baisse du degré d'endettement.

Les facteurs décisifs qui permettront d'atteindre ces objectifs sont :

- un recentrage systématique sur les attentes de la clientèle ;
- la rapidité et l'efficacité ;
- la mise en oeuvre de notre stratégie internationale dans le cadre de notre alliance AT&T/Unisource, de nos projets d'investissement (en Tchèque, en Inde, en Malaisie, p. ex.) et l'extension du marché national (en Allemagne et en Italie voisines notamment) afin de renforcer notre position sur les marchés suisse et étrangers et de parvenir à compenser les pertes de parts de marché, qui surviendront inévitablement en Suisse.

## Une métamorphose ...

Voilà une année, nous lançons le projet «Change» et amorçons ainsi une métamorphose visant à faire de Télécom PTT une entreprise dynamique, souple, orientée sur la clientèle et sur le marché. Au fil de cette réorientation, la nouvelle organi-

sation de l'entreprise a été définie et les membres de la Direction du groupe ont été nommés.

Les Départements «Marketing & Produits», «Réseaux» et «International», situés à l'échelon de la Direction du groupe, mettent en évidence cette orientation sur le marché et sur la clientèle.

Les quatre régions «Ouest», «Sud», «Centre» et «Est» illustrent notre volonté de nous rapprocher de la clientèle : les 17 directions des télécommunications, rebaptisées «Agences», assureront la vente de nos produits et services aux emplacements actuels.

En ce qui concerne les Régions, la délimitation définitive a été arrêtée après discussion avec les gouvernements cantonaux concernés. Il a fallu prendre en considération les espaces économiques et culturels existants. C'est ainsi, par exemple, que Bâle, Berne, Bienne, Lucerne, Olten et Thoun ont été regroupés dans la région Centre. Le canton du Jura s'est également prononcé pour son appartenance à la région Centre.

Pour l'emplacement des sièges régionaux - Genève, Bellinzone, Bâle et Zurich - lors de l'analyse des sites possibles, nous avons privilégié :

- les villes prochainement confrontées à une forte concurrence ;
- les villes à vocation internationale ;
- les villes ayant une importante clientèle nationale et internationale.

En nous installant dans ces villes clés, nous imposons notre présence à la concurrence et donnons un signal clair à nos clients et fournisseurs.

### ... sur un marché très compétitif !

Dès avril 1997, nous avons commencé la mise en place effective de la nouvelle structure. Cette étape a été avancée de quelques mois, ce qui nous permettra de gagner un temps précieux et d'être pleinement opérationnels et compétitifs bien avant l'ouverture des marchés, annoncée pour le 1<sup>er</sup> janvier 1998.

Le passage d'une entreprise organisée sur une structure à une entreprise fonctionnant par processus est facilité par le projet «Management de la qualité» (TQM) et les processus introduits :

- ces processus servent de base à l'amélioration constante de notre efficacité et de notre compétitivité ;
- les certifications (déjà obtenues dans certains domaines) selon les normes ISO 9001 et ISO 14001 favorisent l'adoption d'un nouveau mode de pensée ;
- le recentrage sur les processus et l'exploitation du TQM comme instrument de conduite nous permettront d'assurer le succès de Télécom PTT sur les marchés libéralisés.

Le succès du projet «Change» et de notre future présentation sur le marché dépendront de l'acceptation de nos nouvelles culture d'entreprise et culture de direction. La Direction du groupe et tous les collaborateurs et collaboratrices doivent, dès le début, s'identifier pleinement avec les objectifs poursuivis par l'entreprise. On attend de chacun d'eux :

Etre partenaire de la BCJ, c'est

## défendre les intérêts de votre région



**Banque Cantonale  
du Jura**

## Nos réalisations

sont vos

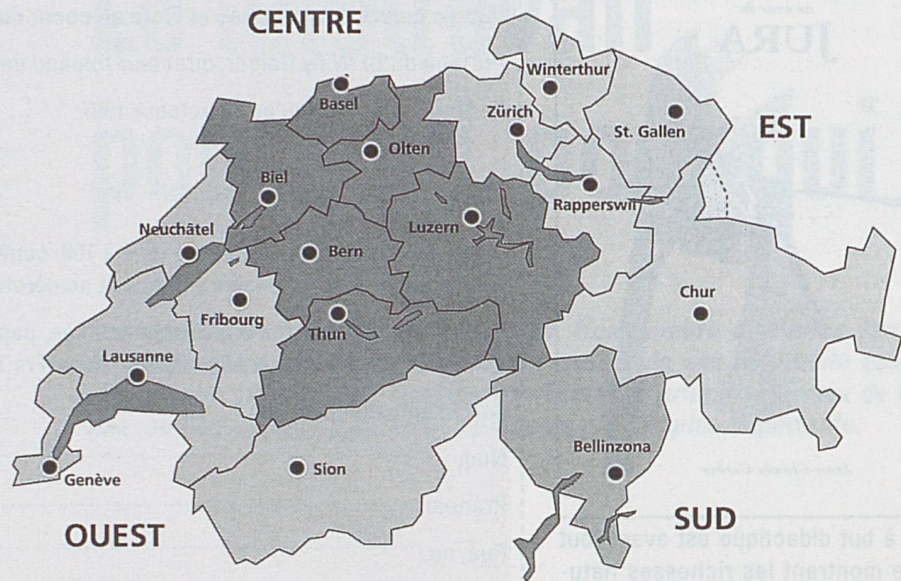
# VICTOIRES



**IMPRIMERIE DU DÉMOCRATE SA**  
6, route de Courroux - 2800 Delémont - Tél. 032 422 17 51 - Fax 032 423 20 69

En prévision de la libéralisation du marché des télécommunications, dès le 1er janvier prochain, Télécom PTT (qui deviendra Swisscom) s'est organisée en 4 régions et 17 agences, qui assureront la vente des produits et services aux emplacements actuels.

## Les régions Télécom



- dynamisme et ouverture aux solutions nouvelles dans les relations avec les clients internes et externes ;
- initiative et sens des responsabilités.

Chaque collaborateur sera désormais évalué en fonction de sa contribution à la création de valeur pour l'entreprise. Le nombre d'emplois dépendra cependant beaucoup du succès que notre entreprise parviendra à se tailler sur le marché. Important pourvoyeur d'emplois en Suisse, Télécom PTT entend assumer pleinement ses responsabilités sociales. Si, pour des raisons de coûts, nous devons procéder à des suppressions d'emplois, nous le ferons par le biais de retraites anticipées et de programmes de reconversion.

### De Télécom PTT à Swisscom : une ère nouvelle

Indépendante, Télécom PTT doit se forger une nouvelle identité. Signe des profonds changements vécus par notre entreprise, le label «Swisscom» marque indubitablement la naissance d'une société de service dynamique, orientée sur le marché et la clientèle.

«Swisscom» illustre clairement notre volonté de changement. Ce nouveau nom

confère sa personnalité à notre entreprise, en lui permettant de se profiler sans ambiguïté. Il annonce l'avènement d'une ère nouvelle, tout en rappelant l'attachement de notre entreprise à son pays d'origine. Télécom PTT adoptera définitivement la bannière «Swisscom» le 1er octobre 1997. Cette entreprise devra devenir forte et compétitive sur un marché libéralisé.

Nous nous trouvons devant une tâche ambitieuse, celle de redessiner les contours de notre entreprise et de lui conférer une nouvelle identité. Quelle que soit la bannière, notre société sera toujours jugée à l'aune de ses prestations et de la satisfaction de la clientèle. En définitive, notre propre performance est garante de l'avenir de Swisscom sur les marchés mondiaux. ■

**BKW FMB**  
Energie SA

**BUREAU D'INGENIEURS  
ENTREPRISE GENERALE  
GESTION DES RESEAUX  
INSTALLATIONS ELECTRIQUES  
DOMOTIQUE**

**DELEMONT PORRENTRUUY**  
Tél. (032) 421 31 31 Tél. (032) 466 18 43  
Fax (032) 422 89 43 Fax (032) 466 18 60