

## NEODITEL

# Tous les trois ou six mois, il est utile de faire le point sur les usages

Neoditel est à la fois cabinet de conseil en achat de télécoms et gestionnaire financier et opérationnel pour compte de tiers. Côté téléphone fixe, son fondateur et directeur, Pascal Lenchant, alerte les acheteurs sur la fin du RTC ; côté mobile, il préconise les appels d'offres dégroupés ainsi que la location.

## Quelle est votre analyse du marché de la téléphonie fixe ?

Depuis quelques années déjà, la plupart des entreprises étaient passées à la téléphonie sur IP. Aujourd'hui, nous parlons carrément de suppression du téléphone fixe pour le remplacer par des logiciels de téléphonie sur PC, smartphone ou tablette, baptisés « plateformes de communications unifiées » : Skype for Business/Teams, Spark, Rainbow ou MyDialog sont les plus connus. De nouveaux entrants comme Fuze et 8x8 se taillent une part du marché parce qu'ils profitent des dernières évolutions : conférence téléphonique, vidéo, partage de documents, numéro unique entre le PC et le smartphone : tout cela devient un environnement de communication unique pour le salarié.

## Et pour les lignes fixes isolées, non raccordées au standard (ascenseur, alarmes, systèmes de paiements, etc.), qu'en est-il ?

Dans chaque entreprise, cela représente une dizaine de lignes par implantation. La mort de ces lignes a été annoncée par Orange début 2018 et depuis novembre 2018 l'opérateur et ses concurrents ont retiré les lignes téléphoniques simples de leurs catalogues. On ne peut donc plus brancher simplement un téléphone, une alarme, un ascenseur sur une ligne téléphonique analogique. C'est une étape dans la fin du RTC (réseau téléphonique commuté) : les lignes existantes demeurent, mais on ne peut pas en créer de nouvelles. Les solutions alternatives sont par exemple la box ADSL ou la carte SIM. Avec la carte SIM, les lignes isolées passent désormais par le réseau mobile. Toutes les entreprises doivent s'intéresser à ce sujet : Orange arrête le RTC par zones, et la déconnexion commence dès 2023.

## Les entreprises ont l'air prêtes.

Beaucoup ne le sont pas ! J'insiste : une majorité écrasante d'entreprises n'a pas pris le sujet fin du

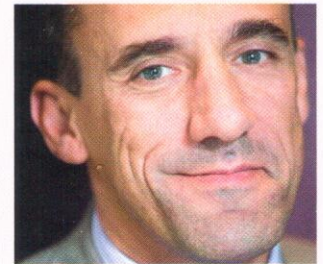
RTC en main. Je vois encore des enseignes de retail qui pensent qu'à l'occasion de l'ouverture d'un nouveau magasin, elles vont pouvoir ouvrir trois lignes téléphoniques fixes pour y brancher leur caisse enregistreuse, leur TPE et le système d'alarme.

## Et sur le marché de la téléphonie mobile, que doivent surveiller les acheteurs ?

Aujourd'hui il est conseillé de prévoir deux lots lors d'un appel d'offres en téléphonie mobile : les services de l'opérateur d'un côté ("SIM only"), les terminaux de l'autre ("SIM free"). Les acheteurs désirent de plus en plus connaître le vrai prix d'un smartphone, sans la subvention que leur octroie l'opérateur sous condition d'engagements divers de volume et de durée. Ainsi, si vous pensiez qu'un iPhone valait 150 euros, vous allez découvrir en découplant le forfait et le téléphone qu'il vaut en réalité 500 euros voire plus. Je constate que de nombreux donneurs d'ordres adressent le lot terminaux aux revendeurs et grossistes en matériels. Pour les opérateurs, c'est une perte de chiffre d'affaires et de contrôle face aux grossistes type Econocom, SCC ou Inmac.

## Quels autres conseils donnez-vous aux acheteurs ?

La location des smartphones est une tendance qui prend de l'ampleur. La durée de vie d'un smartphone étant typiquement de 24 mois, les grossistes proposent des forfaits location avec restitution en fin de contrat. Schneider Electric (9 000 lignes) est passé sur un mode locatif avec CHG Meridian. Enfin, je préconise un pilotage rigoureux des coûts : le roaming ayant disparu en Europe depuis juin 2017, les opérateurs ont eu tendance à se rattraper sur les consommations hors Europe, et avant tout la data. Tous les trois ou six mois, il est donc utile de faire le point sur les usages, et adapter les réglages : changements de formules, adaptation de forfaits, révision des services associés, mise en œuvre de solutions tierces. ■



**Pascal Lenchant,**  
PDG



## **Orange coupé en deux ?**

**40 opérateurs « alternatifs » demandent la séparation des activités d'Orange : d'un côté l'opérateur et ses services, de l'autre le gestionnaire des infrastructures historiques.**

L'opérateur Orange a hérité des infrastructures historiques de télécommunication, construites lorsque le marché était un monopole public géré par feu France Télécom. Aujourd'hui, tous les opérateurs devraient avoir facilement accès au génie civil de ces infrastructures pour déployer leurs propres offres. Ce qui ne semble pas gagné, si l'on en croit l'Association des opérateurs télécoms alternatifs (AOTA), qui regroupe 40 opérateurs (700 emplois, 120M€ de CA agrégé). A l'automne dernier, l'AOTA a saisi l'Autorité de la concurrence (ADLC) « pour avoir son avis sur l'intérêt de séparer fonctionnellement et structurellement les branches de détail et d'infrastructure d'Orange ». Autrement dit couper l'Orange en deux : d'une part l'infrastructure de l'opérateur historique et de l'autre ses activités de service. Fin janvier, l'ADLC estime « ne pas juger utile de donner une suite favorable à l'étude de cette saisine pour avis consultatif ». L'AOTA « entend désormais saisir également l'Union Européenne sur le même sujet afin de recueillir son avis et d'engager, si nécessaire, les actions correctrices requises pour que la concurrence s'effectue de manière saine et loyale sur le marché français des télécoms ». A suivre.

remplacé par le réseau numérique sur IP. Pour les donneurs d'ordres, c'est une transition qui se prépare en douceur. Trop en douceur aux yeux de Pascal Lenchant, le directeur de Neoditel, qui estime qu'« une majorité écrasante d'entreprises n'ont pas pris le sujet RTC en main ! » (voir témoignage en p 59).

Chez Legrand, comme dans de nombreux groupes, les strates technologiques se sont accumulées. « Nous avons beaucoup de supports différents : de l'analogique sur auto-com PABX, mais aussi de la téléphonie sur IP, et du Skype, détaille Philippe Martinaud. Legrand est présent dans 90 pays : les équipements sont de niveaux différents avec des obsolescences variées. Nous avons donc mandaté un cabinet pour nous donner les tendances et nous aider à définir notre stratégie. L'idée est d'homogénéiser tout cela sur une technologie pérenne ; et d'aboutir à un marché, à moyen terme. »

### **La softphonie dans le viseur**

A Neopost, ce n'est plus la question analogique/numérique qui occupe Rédouane El Bennane – puisque l'entreprise est déjà passée totalement sur l'IP – mais la question combiné/ordinateur. L'acheteur recherche une solution de softphonie (où l'ordinateur sert de combiné) : « nous voudrions nous débarrasser de notre matériel et infrastructure hardware téléphonique et trouver une solution dans le cloud. Par exemple, Microsoft commercialise déjà des licences téléphoniques, avec une

licence mensuelle et une consommation à la minute ou au forfait. Nous sommes en phase de consultation d'appel d'offres, pour choisir le partenaire au cours du deuxième semestre de 2019. » Le catégorie manager estime que cette future solution lui coûtera « bien moins cher » que le système actuel, « même s'il y a du hardware à acheter, je pense au casque Bluetooth. Néanmoins, des collaborateurs voudront sûrement conserver le combiné téléphonique : nous en achèterons quelques-uns qui seront connectés à la solution de softphonie : quand l'appel sonnera, le collaborateur pourra répondre depuis le combiné ou le PC, voire sur son smartphone via une application dédiée. »

NRJ, pour sa part, a dressé un état des lieux de ses infrastructures mais n'a pas encore commencé la transition RTC-IP. Cette transition sera d'ailleurs l'occasion de revoir l'organisation achats. « Nous avons plusieurs intervenants en interne sur la téléphonie fixe, explique Pierre-Alexandre Goulmot. Dans le groupe, nos quatre grandes entités ont chacune leur responsable Télécom. Ce sont des opérationnels que la direction des achats accompagne dans leurs achats, y compris sur des aspects opérationnels. A l'avenir, nous voulons embarquer la DSI qui pourrait reprendre notre rôle actuel d'accompagnement opérationnel et devenir le bras armé technique de ces responsables. » Le voilà, le vrai sujet télécom pour les acheteurs : profiter des mouvements incessants du marché pour transformer ses process achat. ■