



COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES SUR SES CHARGES TÉLÉCOMS ?

Qu'il s'agisse de rester en contact avec les clients, de gérer les communications internes ou de garantir un accès rapide à Internet, les télécommunications jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des activités d'une entreprise. Leur usage croissant et l'évolution des technologies et des offres des opérateurs ont grandement impacté les sociétés. Toutefois, les évolutions des usages et modalités de facturation ne sont pas toujours en parfaite adéquation. DL Développement vous propose dans ce dossier thématique une mise à jour sur l'évolution des offres télécoms, sur les tendances d'utilisation et rappelle l'importance de la cartographie des moyens télécoms pour que votre société en maîtrise les coûts.

1. Une évolution des offres télécoms

L'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse), dans son rapport sur les services de communications électroniques pour le marché des entreprises 2022, rappelle déjà quelques évolutions structurelles. Le réseau téléphonique commuté RTC poursuit son extinction au profit des technologies IP. Dans le même temps, outre l'essor des offres très haut débit, le développement de la fibre optique, disponible sans perte de performance, c'est-à-dire avec de la fibre optique jusqu'à l'entreprise ou intersites sans aucun passage par des câbles en cuivre, a été multiplié par 2 en 3 ans et la tendance s'accélère.

Ces modifications structurelles ont un impact sur les offres télécoms des opérateurs, qui proposent fibre, abonnements très haut débit ou haut débit aux entreprises. On observe d'ailleurs deux grandes catégories d'offres pour les entreprises :

- les offres « professionnelles », souvent très proches des offres grand public couplant l'accès à internet et le service téléphonique. Elles comprennent généralement d'autres services tels que l'accès à plusieurs numéros fixes, à un service après-vente spécifique avec garantie de temps d'intervention en cas d'incident.
 - les offres « entreprises », qui répondent à des besoins plus spécifiques en termes de fonctionnalité, de performance et/ou de qualité de service, et ce pour différents usages (internet, téléphonie, VPN multisites, ...). Elles offrent notamment des débits garantis et des niveaux de disponibilité ou de sécurité élevés, et proposent le raccordement physique de plusieurs sites d'un même client (« réseaux intersites ») via des technologies qui peuvent être différentes.
- Pour les deux types d'offres le leasing de matériel est régulièrement proposé.

2. L'évolution des usages télécoms

Cette évolution des offres est à mettre en perspective avec l'évolution des usages télécoms. Les entreprises s'équipent toujours plus en téléphonie mobile (hausse moyenne de 6% par an) et délaissent progres-

sivement les lignes fixes, quand bien même celles-ci aient basculé sur une offre IP (- 5% par an en moyenne). Au niveau du mobile, on note que l'usage des SMS et MMS est en baisse. Depuis 2016, la moyenne s'était en effet stabilisée à 90 messages mensuels par ligne mobile entreprise, elle diminue désormais de 15% par an depuis 2020, sans doute compensée par une hausse des usages d'applications faisant office de messagerie (WhatsApp notamment). La consommation d'internet sur les réseaux mobiles augmente par ailleurs à près de 5Go par mois et par abonnement de ligne entreprise et devrait continuer à augmenter.

Le télétravail, les outils de collaboration en ligne et la visioconférence ont également fait évoluer les besoins internet. En 2021, on comptait ainsi plus de 2,1 millions d'accès internet haut débit/fibre pour les entreprises avec une augmentation nette du nombre d'accès fibre (+210 000 accès en un an).

Enfin, élément également à prendre en considération : la pandémie de COVID-19 a eu un très gros impact sur les usages télécoms. La consommation vocale des mobiles d'entreprise en France avait par exemple bondi de près de 20% cette année-là, la tendance est depuis redescendue au niveau de 2019. Aujourd'hui au total, la consommation vocale des entreprises provient à 65% des réseaux mobiles. Bien que nous ne nous basions pas uniquement sur les années récentes, il est crucial de prendre en compte ces évolutions pour anticiper les besoins futurs de votre entreprise.

3. Cartographier ses moyens télécoms pour maîtriser ses coûts

Il existe quatre principaux moyens pour maîtriser ses dépenses en matière de services de télécommunication :

- le contrôle et l'analyse des factures,
- la régulation des usages et l'optimisation des processus,
- le choix technologique,
- et la mise en concurrence.

Pour arriver à ces différents points de maîtrise, l'entreprise doit d'abord avoir une compréhension claire de ses moyens actuels. Cela signifie identifier tous les services, abonnements, matériels et contrats en place. Suivant la taille de la flotte télécom de l'entreprise, il est en effet possible que certaines lignes n'aient pas été résiliées suite au départ d'un salarié, ou qu'un forfait data soit surdimensionné ou insuffisant par rapport au besoin réel.

Les outils actuels permettent facilement d'extraire vos plus grosses factures et de les analyser. Il est également possible d'étudier la ventilation des usages (appels vers des lignes fixes, mobiles, destinations surtaxées), de vérifier dans vos contrats que vous n'avez pas d'options qui vous sont inutiles, ou encore que vous ne payez pas de factures pour des lignes qui n'émettent quasiment pas et ne reçoivent pas d'appels...

Une fois tous les éléments cartographiés, il est possible d'évaluer leur adéquation aux besoins réels de l'entreprise, c'est là l'une des premières sources d'économie et possibilité d'action. L'entreprise

peut alors faire baisser ses factures sans changer ses processus et outils, ni même d'opérateur télécom, en réajustant seulement son contrat à ses usages réels.

4. L'intérêt de la mise en concurrence

L'un des axes générateurs d'économies sur lequel nous souhaitons nous arrêter est la mise en concurrence des opérateurs. Avec un marché européen des télécoms très dynamique, les évolutions tarifaires, les nouveaux usages et l'essor d'offres packagées voix+data, sont des éléments très intéressants pour les entreprises. La mise en concurrence de plusieurs opérateurs vous assurera une visibilité sur les meilleures offres, tant au niveau qualitatif que financier, tout en répondant à vos besoins et enjeux stratégiques à venir.

Il arrive d'ailleurs souvent que l'opérateur déjà en place dans l'entreprise s'aligne sur la meilleure offre. L'audit de vos charges télécoms vous aura alors permis d'avoir une meilleure visibilité sur votre parc et vos usages télécoms, de faire baisser votre facture, sans changer quoi que ce soit auprès de vos équipes. Bien sûr la cartographie et la mise en concurrence demandent du temps, et une technicité certaine, mais le retour sur investissement est généralement très bénéfique.



Conclusion

Avec l'évolution constante des offres et des usages téléphoniques, il est essentiel pour les entreprises de surveiller de près leur infrastructure télécom. La gestion efficace de ces ressources peut non seulement réduire les coûts, mais aussi améliorer la performance et la flexibilité des communications. DL Développement peut vous accompagner dans l'audit de vos charges télécoms, nous arrivons à faire baisser entre 10% et 30% le montant de ces charges, le plus souvent sans avoir même à changer d'opérateur. N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur DL Développement pour en discuter.