



DOSSIER COMMUNICATIONS UNIFIÉES
MARCHÉ

LES OPÉRATEURS EN PREMIÈRE LIGNE AVEC LEURS PARTENAIRES

Les opérateurs doivent entretenir et muscler leurs réseaux de distribution. Une nécessité à l'heure où les communications unifiées remodelent l'environnement de travail en entreprise.

Par Frédéric Bergonzoli



Les chiffres des études et les analyses des acteurs du secteur conduisent au même constat : le marché des comms unifiées est l'un des plus dynamiques du monde de l'IT. Les voyants sont au vert. Et pour

cause : la mise en pratique forcée du télétravail a poussé les entreprises à adopter de nouvelles formes d'organisation qu'elles ne voudraient ni ne pourraient remettre en question. Les usages intégrant la messagerie, la vidéoconférence, le partage d'écran,

les chats, sont devenus des pratiques collaboratives aussi répandues qu'indispensables. « L'UCaaS est appelé à devenir le modèle dominant pour porter la digital workplace, l'environnement de travail des collaborateurs. C'est bien l'essor de cette approche cloud qui scelle la téléphonie et le coopératif, car tout le volet infrastructure de la téléphonie est virtualisé dans le cloud. Ce dernier unifie tous les moyens de communication et de coopération. Mais cela n'oblige pas de choisir tous les outils chez un même fournisseur. Il vaut mieux faire dialoguer les solutions, utiliser une application de visioconférence dans certains cas, et un softphone dans un autre. L'important est d'assurer une expérience sans couture pour l'utilisateur », estime Julien Joly, directeur marketing de Linkt.

INVESTISSEMENTS EN HAUSSE

Si Orange, SFR, Bouygues et Free accaparent le gros du marché des télécoms, près de 1 200 opérateurs répondent en France aux besoins de connectivité, de téléphonie fixe et mobile, et de services associés. L'observatoire annuel des marchés télécoms de l'Arcep a chiffré à 36,10 Mds € le revenu engrangé par les opérateurs télécoms en 2021 – en hausse de 2,5 % – et qui renoue avec la croissance après dix années de recul. Les investissements n'ont, eux, cessé de croître depuis sept ans pour atteindre en 2021, hors achat de fréquences, mais en intégrant les TowerCos¹ pour 14,9 Mds €, en hausse de 11 %. Parallèlement, la fibre est devenue le réseau de référence avec une croissance des abonnements en 2021 (+ 3,8 millions en un an) qui, avec 14,5 millions d'accès, dépassent pour la première fois le DSL sur réseau cuivre (14,4 millions). Sur le mobile, les utilisateurs 4G représentent 82 % ...

LES ABONNEMENTS AUX MOBILES PROGRESSED

Selon l'observatoire de l'Arcep, l'accroissement annuel du nombre de cartes SIM se maintient à un niveau élevé : environ 2,3 millions depuis un an. Au 30 juin 2022, le nombre de cartes SIM en service en France (hors cartes M2M) atteint 81,6 millions. **La progression annuelle du nombre de ces cartes est de près de 2,3 millions depuis un an.** Au cours du deuxième trimestre, les cartes SIM ont progressé de 500 000 unités, soit un niveau identique à celui observé un an avant.

Cette croissance est issue intégralement du segment postpayé, au sein duquel le nombre de cartes SIM a augmenté de 580 000 en un trimestre, soit 85 000 cartes supplémentaires par rapport au deuxième trimestre de l'année 2021. Le nombre de cartes prépayées a diminué, quant à lui, de 75 000 au cours du trimestre, un niveau de contraction qui reste modéré pour la seconde année consécutive. La proportion de cartes prépayées a encore baissé ce trimestre et atteint

9 % environ au niveau national. En métropole, la croissance du nombre de cartes SIM auprès des entreprises contribue pour plus de 25 % à la progression du nombre total de cartes SIM. Les acquisitions d'opérateurs virtuels intervenues au cours du trimestre ont conduit à une baisse de la part de marché de ces acteurs : 6,7 % contre près de 8,3 % le trimestre précédent. En outre-mer, après trois trimestres de croissance élevée, le nombre de cartes SIM s'est stabilisé à 2,7 millions au 30 juin 2022, précise l'Arcep.

EDI

DOSSIER COMMUNICATIONS UNIFIÉES
MARCHÉ

... des cartes SIM en service, estimé à près de 81 millions. Enfin, les prix des services mobiles sont restés quasiment stables en 2021 (+ 0,6 %), tandis que ceux des services fixes ont progressé pour la seconde année consécutive (+ 5,1 %), rapporte l'Arcep. Sur ce marché où les équilibres changent au gré de la disponibilité et de l'adoption des technologies, notamment en ce qui concerne la fibre et la 5G, les partenariats entre les opérateurs et leurs channels s'amplifient. En particulier lorsque les plates-formes de communications unifiées s'ouvrent à toutes les applications de l'entreprise. Si un CRM ou un ERP n'est pas connecté à la téléphonie de la société, les moyens de productivité métier sont mis à mal. S'ils veulent se placer au cœur de l'interopérabilité entre les données et la communication globale, les opérateurs ont intérêt à s'associer avec des partenaires suffisamment proches des organisations pour définir les attentes de celles-ci en termes d'intégration. Dans un contexte où le rôle des UcaaS dépasse le besoin de remplacer ou de consolider les services de communication, l'approche



« Plutôt que de choisir tous les outils chez un seul fournisseur, mieux vaut faire dialoguer les solutions »

Julien Joly, directeur marketing de Linkt

06 | L'essentiel des services | 21 octobre 2022

QUESTIONS À DENIS TEISSIER, DIRECTEUR
MARKETING ET COMMUNICATION, COVAGE

« Nous comptons plus de 200 clients en vente directe ou indirecte »

Hormis les communications unifiées sur lesquelles vous n'êtes pas positionné, quels sont les marchés porteurs et quelle valeur ajoutée y amenez-vous ?

Covage est présent sur le marché des solutions de connectivité fibre. Nous occupons la troisième place sur le podium des opérateurs d'infrastructure de gros, spécialiste sur le marché de la fibre pour les entreprises. Nous mettons à disposition des opérateurs de services des réseaux fibre, FttH et FttO, afin de permettre à nos clients, qui ne possèdent pas la capacité d'investir eux-mêmes dans des réseaux, de proposer leurs solutions de service, dont les communications unifiées, à toutes les sociétés françaises en tous points du territoire.

Avec quels profils de partenaires travaillez-vous sur ces marchés ?

Tous types d'opérateurs de service. Nous comptons plus de 200 clients opérateurs, qu'ils agissent en vente directe vers les entreprises, ou indirecte à travers leurs services en revente ou en marque blanche à des réseaux de partenaires locaux.

Comment les accompagnez-vous dans la création de services autour de ces marchés ?



Nous proposons sur une large partie du territoire français un accès homogène aux infrastructures fibre assorti d'un prix et d'un niveau de qualité de service comparables grâce auquel nos clients offrent une solution compétitive face aux grands opérateurs nationaux. Dans notre rôle d'opérateur de délégations de service public, nous déployons et mettons à disposition des réseaux fibre, en partenariat avec les collectivités locales, y compris dans les zones les moins bien desservies pour offrir à toutes les entreprises un choix d'opérateurs de services varié et concurrentiel. Toutefois, nous investissons aussi massivement en propre sur l'ensemble des grandes villes françaises.

CPaaS (communication platform as a service) s'impose pour APIser les communications, et ouvrir ainsi les interactions entre les applications d'entreprise et les services de messagerie, de voix et de visio. Qu'ils soient intégrateurs ou MSP, les partenaires font souvent figure de guichet unique, à la fois par leurs compétences techniques et leur connaissance de l'infrastructure ou des systèmes existants des clients acquis au fil du temps. Ces experts du service sont autonomes, facturent

leurs clients en direct et bénéficient de revenus récurrents. Pour relayer des offres plus simples et davantage packagées, d'autres acteurs comme les bureauticiens et les spécialistes des ERP renforcent les réseaux de distribution des opérateurs. Sans oublier les grossistes, maillons forts de la préparation, configuration voire déploiement des dispositifs dédiés aux UcaaS, et conseiller avisés pour le choix de ces matériels. ■

¹ TowerCo : hébergeur télécoms indépendant spécialisé dans la construction et l'exploitation d'infrastructures de réseau sans fil passives.

Suite du dossier p.86