

La VoIP sur le marché PME en France

Début 2008, 46% des PME ont souscrit un abonnement VoIP

La VoIP connaît actuellement une diffusion rapide sur le marché des PME en France : début 2008, 46% des PME françaises ont souscrit un abonnement de téléphonie fixe basé sur des services de VoIP, contre 7% en 2006.

"En 2011, l'IDATE prévoit qu'environ 75% des lignes fonctionneront sur des ports IP et des accès data, et 25% encore en TDM " souligne Guillaume Goudard, chef de projet de l'étude.

L'IDATE présente dans cette nouvelle étude les diverses solutions de VoIP existantes, les offres et le positionnement des acteurs, l'état de la demande au travers d'une analyse quantitative et qualitative, et fournit des perspectives d'évolution pour l'offre et la demande.

Une prédominance des solutions de type "box"

■ Les solutions de type "box IP", qui permettant de coupler sur un boîtier un accès internet et la VoIP, sont prédominantes : 73% des PME françaises utilisent ce type de service à ce jour.

■ **La forte pénétration des "box" s'explique notamment par la proportion élevée de TPE (76%)** utilisant ce type de solution (les TPE représentant une écrasante majorité des PME en nombre). Ces TPE se comportent de manière comparable au grand public, en privilégiant les boîtiers permettant d'utiliser les postes téléphoniques traditionnels, voire les solutions logicielles de type Skype. Ce n'est qu'à partir de 50 salariés (typiquement 30 postes) que commencent à apparaître massivement les PABX et IPBX.

■ En effet, **l'usage des IPBX croît très vite avec la taille de l'entreprise**. Ainsi 93% des entreprises de 50 à 250 salariés disposent d'un PABX. 23% disposent d'un IPBX ou d'un PBX hybride; et 25% ont un projet d'achat à un an, ce qui représente au total près de la moitié des entreprises de ce segment. A moyen terme, ce type de solution devrait devenir majoritaire pour les PME multisites.

Les moteurs et les freins de la demande

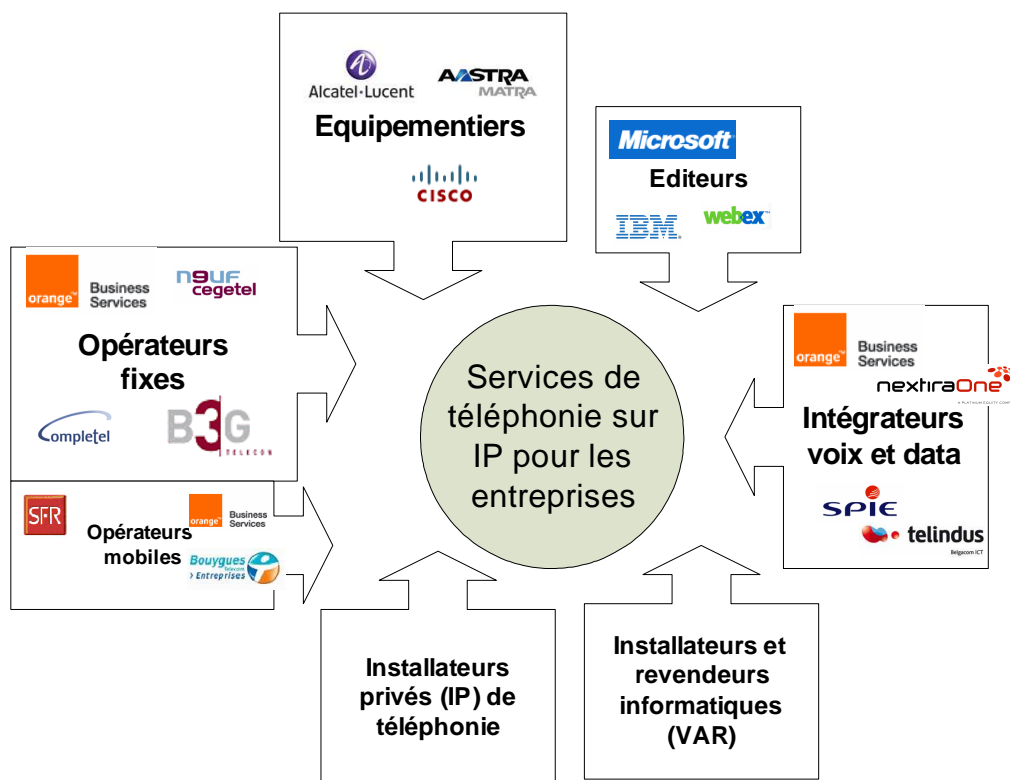
■ Le premier élément décisif dans le passage à la VoIP est la **diminution de la facture téléphonique** qui motive la quasi-totalité des PME. Les autres moteurs majeurs, pour deux PME sur trois, sont la réduction du nombre d'abonnements (tout passant par internet), et l'accès à de nouvelles fonctionnalités (communication unifiée et travail collaboratif).

■ Concernant les freins, les PME réticentes à migrer vers la VoIP invoquent principalement leur **méconnaissance des solutions actuelles** comme motif de non souscription.

Vers une approche intégrée des services pour les PME

- La **diffusion des formules forfaitaires multiservices**, qu'elles soient packagées fixe/Internet, fixe/mobile, ou intégrale (fixe+ internet + mobile), **tend à se généraliser**.
- Le **bundle "téléphonie fixe + internet" est le plus pratiqué** et intéresse aujourd'hui près de 70% des PME. Cela correspond à la tendance des "box" proposées par les opérateurs fixes et les FAI qui ensemble sont les principaux vendeurs de solution de VoIP, en particulier pour le bas du marché PME.
- La **demande pour des offres de convergence fixe-mobile commence également à émerger** dans les PME : les principaux opérateurs mobiles proposent actuellement différentes offres permettant (contre un montant forfaitaire par poste mobile) de bénéficier d'appels mobiles illimités à partir des locaux de l'entreprise.

Les acteurs de la VoIP



Source : IDATE

Contact IDATE
Guillaume Goudard
 Consultant, Chef de Projet
g.goudard@idate.org