

## **2023, année charnière pour un passage des « technologies télécoms » aux « services télécoms » ultra-personnalisés !**

*Par David Brette, co-fondateur et Directeur Associé de Sewan.*

D'année en année, et *a fortiori* depuis la crise COVID, le marché des télécommunications d'entreprise ressort grand des nombreux challenges que lui posent les usages, les réglementations, ou encore les multiples innovations du secteur. 2023 n'échappera bien sûr pas à la règle ! Aux côtés d'entreprises chaque jour plus conscientes de leurs enjeux numériques, et de fait plus exigeantes dans leurs besoins, les opérateurs devront compter sur cinq grandes tendances, que nous résumons ici.

### **Des opérateurs alternatifs qui dopent la croissance du secteur.**

En 2023, confirmant un mouvement frémissant depuis quelques années déjà, ce sont véritablement les opérateurs alternatifs qui piloteront la croissance du secteur. En cause : une perte abyssale d'effectifs qualifiés chez les acteurs traditionnels (estimée à 27% par le rapport Humapp de 2021), mais également une difficulté grandissante, de par leur taille, à instaurer ou maintenir un lien de proximité avec leurs clients TPE / PME, et même parfois grands comptes ! Tandis que nos entreprises françaises dans leur globalité sont en effet aujourd'hui plus que jamais en quête d'approches commerciales et techniques ultra-personnalisées, adaptées à la complexité nouvelle de leurs environnements télécoms, les alternatifs tirent leur épingle du jeu. Forts d'un maillage territorial souvent plus pointu, mais aussi de propositions de solutions moins standardisées et plus « multi-réseaux », ils devraient donc, cette année encore, grignoter une part significative du marché, et ainsi, en rythmer les principales évolutions.

### **Une téléphonie d'entreprise résolument polymorphe.**

Nous devrions en effet cette année assister à la fin de la téléphonie traditionnelle. En juin 2020 déjà, en pleine pandémie mondiale, le cabinet Gartner estimait que d'ici 2024, 75% de la téléphonie d'entreprise s'opérerait dans le cloud. Cette mutation, très forte, s'est en effet accélérée sous la double impulsion des usages post-covid et de l'arrêt annoncé du RTC (Réseau Téléphonique Commuté, la base de la démocratisation de la téléphonie fixe il y a quarante ans). Mais dans les faits, et en 2023 encore, la téléphonie d'entreprise est polymorphe : disparition progressive des postes fixes (mais pas partout), intégration d'outils tels que Google Meet ou Microsoft Teams (mais pas toujours), prise en compte (complexe) des mobiles dans les outils CRM avec comme objectif une gestion plus fine des appels entrants... Bref, l'on peut aisément affirmer qu'il y a désormais autant de systèmes de téléphonie qu'il y a d'entreprises en France, et l'enjeu sera cette année de pouvoir s'éloigner des solutions standardisées pour innover et conseiller en faveur de solutions plus pointues et personnalisées.

### **Une maturité sur la fibre, qui accélérera son déploiement.**

Si le grand public l'a adoptée rapidement, et si les grands comptes ont déjà bien avancé leur migration, du côté des TPE / PME – soit le gros de notre tissu économique – il demeure encore beaucoup à faire ! Et pour cause ! Ces dernières se sont, en effet, heurtées progressivement aux limites techniques et sécuritaires du simple « FTTH ». Sans compter que de nombreuses entreprises restent dépendantes de l'historique réseau cuivre, notamment l'ADSL, qui vit pourtant ses dernières années de fonctionnement. La migration vers des solutions fibre s'avère donc aussi nécessaire que bénéfique. Chaque jour plus conscientes de leur dépendance économique et fonctionnelle au numérique, les TPE / PME sont donc désormais ouvertes à d'autres solutions, plus qualitatives, qui leur permettront d'accélérer sur le sujet. Parmi celles-ci, le « FTTO » bien sûr, plus coûteux mais plus efficace, ou encore des options à ajouter au « FTTH » classique, comme la « redondance », ou la dimension « multi-opérateurs », qui constituent des montées en gamme nécessaires. Là encore, il est de la responsabilité des opérateurs de proposer un éventail plus large d'enrichissements et d'adaptations, pour répondre plus justement à un objectif de déploiement de la fibre certes, mais qui soit fiable et sécurisé.

### **De nouveaux talents en cybersécurité.**

Dès lors que l'on aborde le sujet sécuritaire, impossible de ne pas mentionner les risques cyber – non pas nouveaux, mais accrus. Avec la généralisation du recours au télétravail notamment, on a vu les problématiques de « ransomware » ou de vols de données exploser. Généralement assez bien traitées par les grands groupes, elles sont en revanche encore sous-estimées chez les plus petites structures. Or, les conséquences pour elles peuvent être dramatiques, allant jusqu'à la faillite pure et simple. Le défi est ici technologique – savoir créer des outils automatisés de sécurisation, l'approche individualisée étant trop coûteuse pour elles – mais pas que. En premier lieu, elles ont un fort besoin d'audit et de conseil pour pouvoir provoquer cette acculturation

cybersécurité en interne, identifier ce qui est à sécuriser, et ainsi mieux appréhender la valeur numérique de leurs données. 2023 verra, j'en suis certain, un surcroît d'intérêt sensible pour les prestataires qui seront à même d'accompagner les TPE / PME dans leur réponse à cet enjeu clé, et ce de l'éducation à l'activation d'une stratégie forte.

**Une faveur naissante au Cloud responsable.**

Enfin, bien qu'il demeure évidemment une hégémonie des géants du Cloud, je gage que 2023 verra naître une tendance dite du « contre-pied », et donnera une part belle aux acteurs alternatifs. Au-delà même de l'enjeu du Cloud souverain, le sujet des entreprises sera de pouvoir compter aussi sur des solutions moins coûteuses, plus simples, plus ciblées, plus ouvertes, plus créatives... Mais aussi plus sobres en énergie ! En effet, dès lors que la compétitivité sera intrinsèquement liée aux efforts énergétiques, nul doute que de nouveaux fournisseurs et hébergeurs sauront séduire des entreprises plus lucides et plus responsables.

*In fine*, nous compterons cette année sur des mouvements liés à un besoin impétueux des entreprises de proximité, de conseil à forte valeur ajoutée, et d'ultra-personnalisation des solutions proposées. La dimension de « services télécoms » prédomine sur la seule « technologies télécoms » et c'est tant mieux ! Car c'est en montant toutes et tous en compétence sur ce sujet que nous pourrons défendre un numérique plus efficace, plus sécurisé, et plus responsable.