

Télécoms et PME : tous contre France Télécom !

Au coeur du tissu économique français, les TPE et les PME sont une cible de choix pour les opérateurs télécoms et Internet. Si le taux d'équipement progresse, d'importantes disparités existent: ainsi, **700.000** très petites entreprises ne sont pas encore connectées au Net. Un chiffre colossal.

En matière de télécoms, France Télécom domine sans partage le marché avec une part supérieure à 80%. Mais la situation évolue: les chefs d'entreprise veulent faire des économies, appâtés par les offres triple-play grand public aux prix cassés. Dans le même temps, les opérateurs alternatifs multiplient les initiatives et les offres dédiées. Mais convaincre une PME, voire une TPE est un exercice complexe qui a poussé les opérateurs à se remettre en question.

« Les PME que nous rencontrons ont des fournisseurs hétérogènes. La facture est salée, surtout lorsqu'ils observent les tarifs des offres grand public à moins de 30 euros par mois. La pression médiatique liée à ces offres les pousse à remettre en question leurs fournisseurs », explique Jérôme Salaün, responsable du marché PME chez Completel.

Un constat partagé par Jérémie Manigne, Directeur de la Division dédiée aux petites entreprises chez Neuf Cegetel. *« Il y a en effet beaucoup de bricolage, les patrons sont très inspirés par les offres grand public mais ils demandent en même temps un service professionnel. Leur première demande : la téléphonie combinée à du vrai haut débit, car la plupart en sont encore au 512 Kb/s proposé par France Télécom ».*

« Ils souhaitent également des solutions packagées, des économies et un interlocuteur unique », ajoute Jérôme Salaün. Pour autant, ces souhaits n'ont pas toujours trouvé un bon écho.

« Les PME ont longtemps été mal traitées par les opérateurs », poursuit le responsable de Completel. « Il y a encore peu de temps, le discours était axé sur les technologies. Or, un chef d'entreprise n'a ni le temps ni les compétences pour se pencher sur ces questions. Dans 90% des cas, le décideur n'a pas de compétences techniques, c'est normal, ce n'est pas son métier. Les opérateurs, nous y compris, ont dû changer de discours en se concentrant sur l'usage, le service, les bénéfices. Il a fallu aussi revoir nos offres vers plus de simplicité. Bref, parler simple et concret ».

« Le besoin de proximité est très fort », confirme Jérémie Manigne. « Si les économies générées sont un argument important, les PME, notamment les plus petites, veulent être accompagnées notamment dans les domaines de la maintenance ».

Pour Jérôme Salaün, l'accompagnement de bout en bout est indispensable pour séduire ces entreprises. *« La plupart des opérateurs alternatifs ont une approche commerciale indirecte faisant intervenir un ou plusieurs intermédiaires. Chez Completel, nous avons décidé de vendre en direct avec un interlocuteur unique, qui travaille de A à Z avec l'entreprise. Pour le chef d'entreprise, ce type d'accompagnement est stratégique ».*

Un argument balayé par Neuf Cegetel : *« la vente indirecte répond également au besoin de proximité. A partir du moment où nos partenaires sont bien formés afin de coller aux attentes et au discours des PME.*

Nous avons ainsi revu nos méthodes pour atteindre cet objectif », explique l'opérateur.

Ce qui n'empêche pas Completel de décocher une seconde flèche à la concurrence, plutôt exacerbée : « *Les grands alternatifs visent avant tout le marché grand public. Les PME ont tout intérêt à s'adresser à des vrais opérateurs spécialisés qui les connaissent vraiment. A terme, nous sommes convaincus que notre positionnement ciblé nous favorisera* ».

Les offres TPE/PME de Neuf Cegetel et de Completel Lancée en mars dernier, l'offre **NeufPass** de Neuf Cegetel atteint aujourd'hui son rythme de croisière. Destinée aux entreprises de 2 à 20 postes, elle englobe l'accès haut débit à Internet (8 Mb/s asymétrique, qui passera à 20 Mb/s en 2007), la téléphonie fixe illimitée et un Pabx, le tout sans engagement et intégré à une box professionnelle, la NeufPass Box. La tarification se veut simple et alléchante: 16,90 euros HT/poste pour 10 postes, 19,9 euros HT/poste pour 5 postes et 29,90 euros HT/poste pour 2 postes. La location du modem 9Pass est de 20 euros HT. 9Pass inclut également un certain nombre d'options comme des outils de sécurité, un espace de stockage, une offre d'hébergement... Pourquoi ne pas les avoir intégrées au forfait pour encore plus simplicité ? « *Certaines entreprises sont déjà équipées de ce type d'outils* », explique l'opérateur. 100% SIP cette solution a néanmoins rencontré quelques problèmes techniques résolus aujourd'hui, notamment avec les terminaux. L'opérateur a notamment beaucoup travaillé avec Thomson. Et les résultats sont là puisque les clients choisissent massivement de renouveler leurs postes pour migrer totalement en IP bien que la box accepte les combinés analogiques. Distribués en vente indirecte, via des distributeurs multi-compétences, 9Pass devrait bientôt s'ouvrir la mobilité avec la déclinaison du combiné Twin qui permet de téléphoner à la fois en fixe et en mobile. Elle fait partie du guide d'achat réalisé pour l'initiative 'Passport pour l'Economie numérique' du gouvernement. A noter que l'offre vient d'être retenue par les groupements des agents Renault dans le cadre de son projet Full Internet. De son côté, **Complétude** de Completel, lancée au troisième trimestre, vise les PME de 20 à 200 postes. Elle s'appuie sur le nouveau réseau dégroupé de l'opérateur qui couvre 110 agglomérations. L'offre englobe un accès à Internet (de 512 kb/s à 4 Mb/s symétriques garantis), la téléphonie illimitée et des options telles que la sécurité ou la messagerie mobile. La qualité de service est assurée contractuellement. L'éventail des prix est assez large puisque les demandes des PME sont assez hétérogènes. L'opérateur annonce 350 à 400 euros par mois pour les petites configurations et jusqu'à 4.000 euros par mois pour les demandes les plus lourdes et complexes. Côté objectifs, Completel vise 5 à 10% du marché des PME d'ici 5 ans. Son offre aurait déjà convaincu plusieurs centaines de clients