

# À la loupe

# Comment optimiser ses achats télécoms

Audit de l'existant, contrôle de facturation, veille technologique... de nombreuses actions qui permettent de mieux maîtriser les dépenses en téléphonie. À la clé, le potentiel d'économies à réaliser s'avère souvent considérable.

Par Florence Klein

« **B**ienvenue dans le monde des opérateurs! », sourit un consultant à l'évocation de la complexité du jargon des télécoms. L'acheteur généraliste est averti : la mission s'annonce ardue pour qui veut rationaliser ses dépenses de télécoms. Pour s'en convaincre, il suffit de parcourir le *Guide pour les acheteurs publics de services de communications électroniques*, publié par l'OEAP (Observatoire économique de l'achat public) en mai 2010. Très pédagogique, il présente les technologies actuelles de téléphonie et d'accès à Internet (le précédent guide datait de 2002) et propose des démarches d'achat adaptées. Un préalable indispensable, surtout pour un acheteur multithèmes n'ayant pas d'expertise particulière dans le domaine. Malgré l'accélération technologique récente, ce segment d'achats n'a pas forcément été "dépoussiéré" au fil du temps, surtout dans les petites collectivités où le montant des marchés n'impose pas de procédure d'appel d'offres. Pourtant, les économies potentielles ne sont pas négligeables. « *Si aucune mission de "nettoyage" de l'existant n'a jamais été conduite, les économies peuvent être significatives: jusqu'à 20 % de la facture* », indique Vincent Michel, directeur associé de Consotel, cabinet de conseil en optimisation des dépenses télécoms.

télécoms. L'audit peut aussi révéler d'autres surprises : « *Il n'est pas rare de s'apercevoir, après quelques années, que des liens commerciaux peuvent persister avec l'ancien opérateur, au détriment de la recherche d'économies* », constate Pascal Lenchant. La raison? Souvent, l'attention nécessaire à la mise en place de la migration vers un nouveau fournisseur est sous-estimée. Si bien que le déploiement des nouveaux contrats n'est pas toujours mené jusqu'à son terme.

Bien souvent, un contrôle de la facturation fait suite à l'inventaire. Là encore, le jeu en vaut la chandelle, ne



« **Après un premier audit, 10 % des lignes téléphoniques filaires peuvent généralement être supprimées.** »

**Pascal Lenchant,**  
Neoditel

## L'imagination sans limite des opérateurs

Première piste d'économies, la suppression de l'inutile, même si elle exige un inventaire fastidieux, vaut la peine d'être accomplie : l'occasion de repérer les lignes n'ayant pas eu de communication depuis plusieurs mois, des Minitels, des postes téléphoniques d'antan pour lesquels un abonnement continue d'être facturé. « *Bien souvent, après un premier audit, 10 % des lignes téléphoniques filaires peuvent être supprimées* », constate Pascal Lenchant, p-dg de Neoditel, qui conseille les entreprises privées sur l'optimisation de leurs budgets



FOTOLIA / NIK FREY

serait-ce que pour entrer dans un cercle vertueux avec les opérateurs. Mais la complexité de la tâche impose généralement de faire appel à un prestataire spécialisé: «*Les flottes de nos clients peuvent représenter plusieurs dizaines de milliers de mobiles et d'abonnements 3G, comprenant certaines options tarifaires selon les consommations*», explique Vincent Michel. Sa société, Consotel, a développé à cet effet une suite logicielle qui permet de faire du reporting et de gérer ses dépenses de téléphonie. En 10 ans, pas moins de 25 000 produits ont été recensés dans l'outil! Cela donne une idée de la difficulté du contrôle de la facturation, face à l'imagination sans limite des opérateurs.

### 38 % d'économies pour le ministère de la Défense

Une imagination décuplée par l'évolution rapide de ce marché, qui exige une veille technologique permanente de la part de l'acheteur. Ainsi, dans les grandes collectivités, la nécessité de faire appel à des acheteurs dédiés est flagrante, pour maîtriser la double compétence, technique et juridique, propre aux marchés télécoms. «*Très rapidement, des sujets techniques sont abordés. Les acheteurs doivent avoir une double compétence pour être en mesure de dialoguer avec les prescripteurs*», constate Priscilla Bouvet, acheteur famille au ministère de la Défense, où la stratégie d'achats télécoms a été validée en juin 2009.

Les spécificités des marchés publics doivent aussi être prises en compte pour tirer au mieux parti des appels d'offres: «*L'allotissement du cahier des charges doit être conçu de manière judicieuse afin que plusieurs opérateurs puissent répondre*», conseille Hervé Busnel, directeur des marchés publics chez Cetis. Si, dans le privé, la consultation régulière des fournisseurs tous les 18 à 24 mois est l'occasion d'obtenir un réaligement des contrats aux meilleures conditions du moment, les remises en concurrence sont plus rares dans le public. Néanmoins, l'acheteur peut jouer sur d'autres atouts: ainsi, les grands opérateurs proposent des offres dédiées aux administrations et aux collectivités locales. «*Ces offres, parfois conçues de manière très agressive, peuvent être particulièrement intéressantes y compris pour de faibles volumes, par exemple pour de petites mairies*», note Hervé Busnel (Cetis). La mutualisation des achats constitue également un levier d'économies. «*Sur ce segment, la volumétrie joue un rôle important. Le fait d'avoir regroupé 25 000 lignes en téléphonie mobile du ministère de la Défense au sein d'un contrat unique a ainsi permis d'obtenir une économie de 38 %*», indique Priscilla Bouvet. Les municipalités peuvent aussi entreprendre des démarches similaires, à l'instar de la centaine de collectivités de la région parisienne membres du Sipperec, (Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour l'électricité et les réseaux de communication), qui mu-

### Témoignage

## « Nous avons réalisé 62 % d'économies sur nos forfaits téléphoniques »

Les trois villes de la communauté d'agglomérations de l'aéroport du Bourget, Drancy, Dugny et Le Bourget, sont actuellement dotées de 600 postes de téléphones fixes et de 700 mobiles. «*Chaque nouvel appel d'offres est l'occasion de remettre en question nos choix technologiques, élément moteur de notre stratégie de télécommunications*», explique David



**David Larose, DSI** de la communauté d'agglomérations de l'aéroport du Bourget

Larose, DSI de la communauté d'agglomérations de l'aéroport. Drancy a ainsi été la première ville de France à basculer sur la VOIP, en 2002, pour sa téléphonie fixe. «*Et nous avons également fait le choix de la fibre optique en 2003, lors du déploiement de notre projet de vidéo protection. Cette technologie constitue la colonne vertébrale de nos communications téléphoniques et de nos connexions à Internet. Elle nous a aussi permis d'optimiser les services rendus. Ensuite, tout dépend de la créativité du DSI pour tirer le meilleur parti de ces*

technologies», détaille David Larose.

Pour s'assurer, avant le lancement d'un marché public, de l'opportunité des besoins définis et du périmètre d'achats retenu, la communauté réalise une étude d'optimisation via un audit des lignes utilisées par les agents, des options qui sont vraiment nécessaires, etc.

«*En permanence, je mène un travail de veille technologique en questionnant les fournisseurs sur leurs prochaines solutions. Ainsi, d'ores et déjà, nous leur demandons s'ils seront opérationnels sur le protocole Internet IP V6 en 2011*».

À travers toutes ces démarches, l'objectif est de faire des économies tout en optimisant les services rendus à la population. «*Et les résultats sont là: entre 2002 et 2010, pour le même budget, notre parc de téléphones mobiles a été multiplié par quatre. Cette stratégie a permis de faire baisser les forfaits de 62 % hors taxes*».

tualisent leurs commandes de services de communication électronique. Dernier conseil pour conduire une politique d'achat en matière de télécoms: mieux vaut ne pas rester isolé. «*La participation à des salons et l'assiduité aux réunions du Crestel\* ou aux "roadshows" des opérateurs permettent de suivre les tendances et d'échanger sur les bonnes pratiques*», suggère Pascal Lenchant (Neoditel). En effet, au-delà des objectifs d'économies, l'opportunité de basculer vers de nouvelles technologies s'accompagne en général d'un élargissement de la palette des services rendus. Aussi, comme le rappelle Hervé Busnel (Cetis), «*les économies engrangées suite à un appel d'offres peuvent être réinvesties dans ces nouveaux services*». Une bonne manière d'allier rentabilité avec innovation. ■

\* Club de réflexions et d'études sur les services de télécommunications et de la communication électronique.



Retrouvez notre fiche savoir-faire "Passer ses abonnements télécoms à la loupe" sur [decision-achats.fr](http://decision-achats.fr).