

Le regard des PME et des ETI sur le marché des services de communications électroniques

Étude qualitative – principaux enseignements



L'alternative inspirante !

Novembre 2015

Lyon (siège)

256, rue Francis de Pressensé
69100 VILLEURBANNE

Paris

5, rue des Colonnes
75002 PARIS
www.enovresearch.fr

Marseille

9, rue Gustave Ricard
13006 MARSEILLE

Préambule méthodologique

Une étude qualitative, pour mieux comprendre les problématiques des PME-ETI sur le marché des communications électroniques

Objectifs

Mieux comprendre les enjeux des PME-ETI sur le marché des communications électroniques

⇒ **Le vécu et le perçu par les entreprises**

Méthodologie

Étude **qualitative, exploratoire**

- auprès de **50 PME et ETI** (entreprises de **5 à 500 salariés**)
- via la conduite d'**entretiens** auprès de décideurs ou **questionnaires des dispositifs de communications électroniques au sein de leur entreprise** (entretiens de ~45 mn à 1h)

Échantillon

50 PME et ETI		
Moins de 20 salariés	20 à 100 salariés	Plus de 100 salariés
12	23	15

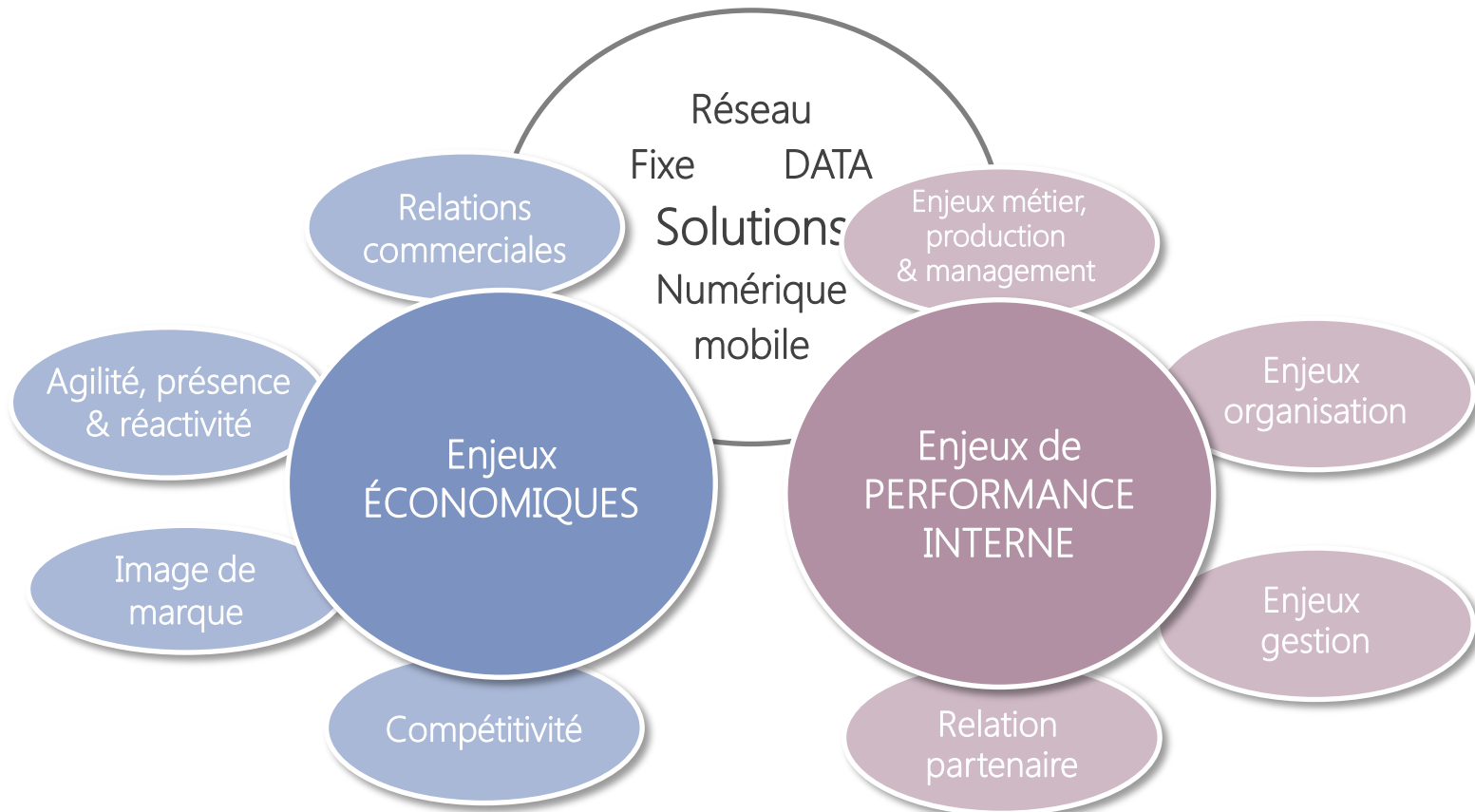
- Dont 22 sont multi-sites (France)
- Diversité de secteurs d'activités
- Diversité de régions, types de communes
- Diversité des opérateurs choisis (Orange en majeur, puis SFR et autres)
- 21 ont changé d'opérateur(s) sur au moins 1 univers (fixe, Internet, mobile)

Étude conduite de fin septembre à fin octobre 2015

Principaux Enseignements



Les communications électroniques représentent des **ENJEUX VITAUX** pour l'activité et le développement des entreprises



“
*Pour nous, c'est...
 ...**indispensable**,
 ...**vital**
 Il faut que ça marche*”

“
*La connectivité est **vitale**...
 le serveur central au siège distribue
 l'info et l'accès aux données et
 permet l'utilisation des logiciels
 métiers*”

Quatre attentes unanimes

vis-à-vis d'une offre de communications électroniques*

1

La performance et la couverture des RÉSEAUX

“ Les équipes travaillent sur un serveur en Allemagne pour les commandes, la facturation, la production... tous les mouvements de stock, tout se trouve en Allemagne. Une coupure est catastrophique ! ”

Le bon fonctionnement de l'entreprise dépend directement de la qualité de service de l'accès [++ tél. & data fixe]

- ⇒ La satisfaction vis-à-vis du réseau est le **critère essentiel pour rester** chez un opérateur
- ⇒ La dépendance à la **connectivité fixe** dans les PME-ETI s'accroît avec la **dématérialisation de l'entreprise** ou le besoin d'interconnexion entre **différents sites**
- ⇒ Les **plus petites entreprises** sont davantage dépendantes de la **téléphonie fixe** pour la relation client

2

La QUALITÉ du SAV

“ Les opérateurs ne dépendent pas de nous pour vivre donc nous ne sommes pas leur priorité (PME 20 sal.) ”

En cas de besoin, les entreprises sont dans l'attente d'un SAV réactif et compétent

- ⇒ Les PME-ETI sont particulièrement attentives à la **personnalisation** et un **suivi** du SAV
- ⇒ Les **plus petites sont davantage déçues** par le SAV [++ tél. & data fixe], faisant part d'un traitement insatisfaisant (manque de réactivité ou de suivi jusqu'à résolution du problème)
- ⇒ **La satisfaction est meilleure sur le SAV mobile** (remplacement ou solution rapide)

* La hiérarchisation générale proposée diffère en fonction du profil et du domaine d'activité des entreprises

Quatre attentes unanimes

vis-à-vis d'une offre de communications électroniques

3

Rapport SERVICE/PRIX

“ J'ai du mal à comprendre que pour passer de 4 à 6 méga, il faille presque doubler les coûts ”

Le troisième critère d'évaluation de l'offre réside dans la **mise en regard du prix par rapport au service** apporté

- ⇒ L'équilibre entre prix et service **diffère selon l'univers**:
 - Recherche de compétitivité de l'offre concernant le mobile
 - Recherche de baisse de prix en limitant le risque sur la téléphonie et la data fixe
- ⇒ Les **plus petites entreprises distinguent faiblement la différence de service entre offres « pro » et offres grand public**

Les entreprises sont également en attente **de lisibilité et de transparence des tarifs** afin de :

- Faciliter le choix de l'offre au prix « juste »
- Prédire et maîtriser les coûts

3

ex-aequo

La QUALITÉ de la RELATION technico-commerciale

“ Il me faut des interlocuteurs qui connaissent leurs produits et qui savent les présenter ”

La qualité de la relation technico-commerciale est essentielle afin **de choisir l'offre la plus adaptée**, porteuse de plus de performance

- ⇒ Les entreprises sont davantage dans **l'attente de « solutions »** que d'« offres »
- ⇒ Les plus petites entreprises, sans ressources dédiées, sont particulièrement dépendantes des opérateurs en matière de diagnostic et de réponses
 - › Le manque de proactivité et le peu d'accompagnement tendent à favoriser un *statu quo* au détriment de l'appropriation d'usages innovants par les plus petites entreprises

Satisfaction des entreprises interviewées



Mention... ***'assez bien'***

Les petites entreprises **moins satisfaites** quant ...

...aux **solutions** adoptées

...à la **relation** et au SAV

5-100 sal.¹

+ de 100 sal.

Note* : 7,3/10

Note* : 8/10

Note* : 6,7/10

Note* : 7,4/10

*Notes moyennes, de 1 = pas du tout satisfaites
à 10 = très satisfaites

Un vécu plus difficile pour les petites entreprises, qui se sentent dépendantes des opérateurs, moins armées pour faire les bons choix et peu considérées

- Incapacité à qualifier les offres : manque d'information, de clarté des discours et d'accompagnement pour optimiser leurs solutions et usages
- Un service parfois défaillant et des erreurs de facturation doublé d'un faible pouvoir de négociation et de recours
- Des intentions de changement d'opérateur limitées par :
 - ... des contraintes contractuelles liée aux engagements et réengagements
 - ... la peur de se tromper dans le choix de l'opérateur, la difficulté à identifier les solutions adaptées
 - ... la lourdeur du changement, des craintes de rupture prolongée du service ou de retard de portabilité

¹ Les catégories 5 à 20 et 20 à 100 salariés utilisées dans la méthodologie présentent des niveaux de satisfaction homogènes, elles ont donc été ici regroupées.

Attentes des entreprises pour faciliter leur accès au monde numérique

Face à un domaine stratégique **jugé complexe, opaque, « pour experts »**, les entreprises se sentent **laissées à distance** par les acteurs du marché

✓ Comprendre

- les différences entre **acteurs** (opérateurs, intégrateurs, etc.)
- les **termes** (IMS, WAN, CoS); les **solutions** (PABX, VPN IP) et leurs bénéfices
- les **conditions** : tarifs, engagements, réengagements, portabilité
- les zones de **couverture THD**

✓ Choisir

- Facilitation du **choix** et des **comparaisons**
- Accompagnement dans le **diagnostic**
- Promotion des **usages innovants** (VoIP, SDN/NFV, 5G, ...)

✓ Changer

- Amélioration des **procédures de résiliation et d'interopérabilité**
- Encadrement des **clauses contractuelles**
- Accompagnement dans le **changement** de solution et d'opérateur

✓ Sécuriser

- **Visibilité et garanties** sur les processus de changement d'opérateur
- Garantie de performance des réseaux et de **qualité de service** des offres
- Amélioration des possibilités de **recours** en cas de litige