

FICHE 5

LES OFFRES DE TÉLÉPHONIE FIXE

Les offres de téléphonie fixe se distinguent par la technologie sur laquelle elles reposent et le type de raccordement.

LA TÉLÉPHONIE VIA UNE BOX D'ACCÈS À INTERNET

Comme pour le grand public, les opérateurs proposent à la clientèle professionnelle des offres de téléphonie seule, ou couplées avec un accès internet, en fournissant une box en location. On parle dans ce cas de **voix sur large bande (VLB)**¹, indépendamment de la technologie utilisée pour fournir cet accès (cuivre, fibre, satellite, etc.).

Le nombre de téléphones raccordables et les possibilités de gestion étant limités, ce type d'offre s'adresse davantage aux petites entreprises qui ont besoin de seulement une ou deux lignes téléphoniques fixes.

Les solutions de téléphonie via une box, comme toutes les solutions qui suivent, permettent de ne pas payer un abonnement pour chaque ligne grâce à leur mutualisation, et offrent généralement des fonctions additionnelles plus ou moins sophistiquées, telles que : l'identification de l'appelant, un accueil téléphonique avec musique d'attente, le filtrage par secrétariat, une messagerie vocale, les transferts d'appel, l'avis d'appel en instance, la mise en attente (parfois appelée « mise en garde » par les opérateurs), etc.



La téléphonie via une box nécessite un raccordement électrique. En cas de coupure d'électricité, aucun appel ne sera possible sauf si un dispositif à batterie (téléphone mobile, box adaptée, etc.) ou de secours (onduleur par exemple) est installé.

LA VOIX SUR INTERNET

La Voix sur Internet (VoI) permet de **téléphoner depuis un ordinateur à travers un logiciel de communication utilisant internet**. Elle fait partie des services dits « OTT » pour *over the top*, c'est à dire des services développés et commercialisés sur des réseaux télécoms par des fournisseurs ne disposant pas de leur propre infrastructure de réseau. Ce type d'offres permet d'enrichir les services de communication avec des services multimédias (exemple : visioconférence) et sont plus facilement intégrables au système informatique (exemple : **couplage téléphonie-informatique**). Cette solution peut s'avérer plus économique, en particulier pour les appels

internationaux, et permettre des services de visiophonie et de messagerie instantanée.

Néanmoins, ce type de solutions peut comporter différentes limites :

- comme le flux téléphonique transite par internet, le fournisseur ne peut pas maîtriser la qualité du service fourni ;
- les communications peuvent-être complexes dans les cas où il faut interconnecter des utilisateurs de logiciels différents.

1. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.



Le concept de téléphonie sur IP regroupe des offres très variées et peut susciter certaines confusions car beaucoup d'acteurs peuvent faire des amalgames. En cas de doute, demandez des détails à votre opérateur.

Afin de choisir la solution qui vous convient le mieux, vous devez d'abord estimer vos besoins en qualité de service. Ainsi par exemple, contrairement à la Vol, la VLB permet une priorisation possible des flux associés à la téléphonie.

LA LIGNE TÉLÉPHONIQUE « TRADITIONNELLE » (ANALOGIQUE OU NUMÉRIQUE)



Le réseau cuivre, support de la téléphonie traditionnelle, ferme ! Il ne sera bientôt plus possible de souscrire à de nouveaux accès pour les offres décrites ci-dessous, les accès existants seront progressivement éteints d'ici 2030.

De nombreuses entreprises ont encore des lignes téléphoniques, permettant une ou plusieurs communications simultanées, qui fonctionnent sur la technologie historique appelée « Réseau Téléphonique Commuté » (RTC). Depuis novembre 2021, il n'est plus possible de demander la création de nouvelle ligne RTC sur tout le territoire. La fermeture technique de ces lignes est échelonnée sur plusieurs années, jusqu'en 2030, en même temps que la fermeture du réseau cuivre d'Orange.

Pour tout comprendre sur les changements liés à l'arrêt du cuivre, vous pouvez consulter : [FICHE 12 : Que va changer la fermeture du réseau cuivre pour les entreprises ?](#)

LE CENTRAL TÉLÉPHONIQUE

Pour des besoins plus importants en téléphonie fixe, les offres s'appuient sur un central téléphonique dans les locaux de l'entreprise ou hébergé à distance.

Ces centraux téléphoniques permettent des services de standard typiques : musique d'attente, accueil téléphonique personnalisable, transfert d'appel en cours de communication, renvoi vers mobile, numérotation abrégée, etc.

Les offres internalisées

Les technologies de téléphonie fixe internalisées impliquent de financer la maintenance et les modifications dans les usages (notamment le nombre de lignes), mais elles permettent de garder le contrôle des données (notamment les horodatages d'appels) en interne.

Un **IPBX** est un central téléphonique privé (souvent appelé « standard ») utilisant le protocole IP. Il peut raccorder des postes téléphoniques compatibles mais aussi des ordinateurs (fonction *softphones*). Un IPBX permet ainsi de rediriger les communications au sein de l'entreprise, de disposer pour les appels internes d'un système de numéro

court et des communications gratuites. Enfin, l'IPBX offre des services de communication enrichis propres, accessibles à la fois en VLB ou en Vol (comme par exemple, la visioconférence).

Un IPBX est également associable au système informatique, offrant par exemple la possibilité de remonter une fiche client lors d'un appel de ce dernier.

À noter, il existe des IPBX dits « hybrides » qui sont raccordables à des téléphones traditionnels (RTC). Cela

peut être utile pour certaines entreprises car ce type de solution permet de conserver son parc de téléphones RTC, tout en bénéficiant des fonctionnalités avancées d'un IPBX.

Un **PABX** est un central téléphonique privé qui ne repose que sur le réseau téléphonique traditionnel (RTC). Ainsi, comme expliqué précédemment, il n'est plus possible depuis novembre 2021 de demander la création de nouvelle ligne RTC, qui est un prérequis indispensable pour l'utilisation d'un PABX.

Les offres externalisées

La Voix sur Large Bande (VLB) offre la possibilité d'externaliser le central téléphonique qui est alors hébergé chez le fournisseur. Cela exonère l'entreprise de l'installation et de la maintenance de son central téléphonique.

Le central téléphonique externalisé peut être mutualisé ou non.

Un central non mutualisé est dédié intégralement à l'entreprise utilisatrice, elle peut alors mieux personnaliser les services et intégrer ses propres applications.

Un central externalisé mutualisé répond en particulier aux besoins des entreprises de très petite taille et offre les mêmes fonctionnalités que l'IPBX.

Deux types d'offre de central externalisé existent :

- le central mutualisé, le **Centrex IP**, une solution moins onéreuse et qui répond à des besoins en agilité. En revanche, il offre moins de qualité de service et de possibilités d'intégration ;
- le central non mutualisé, les IPBX hébergés et infogérés : l'IPBX est acheté ou loué mais est hébergé par l'opérateur. On peut aussi parler de « standard téléphonique IP logiciel ».

Il est possible que vous entendiez parler de Trunk SIP : il s'agit du lien de transmission des données entre votre entreprise et l'IPBX hébergé par votre opérateur.

Choisir une offre de central téléphonique

Comparer les caractéristiques et fonctionnalités offertes par les IPBX/PABX et par les offres de Centrex IP.

	IPBX	IPBX infogéré	Centrex IP
Équipement	Central internalisé à acheter ou à louer	Central externalisé à acheter ou louer	Central externalisé et mutualisé en location
Installation & maintenance sur site	● Central à installer ; ● Maintenance du standard et des postes à prévoir	● Installation rapide ; ● Maintenance des postes téléphoniques uniquement	● Installation rapide ; ● Maintenance sur site des postes téléphoniques uniquement
Fonctionnalités	Larges possibilités de personnalisation des services (exemple : couplage téléphonie - informatique, visiophonie, etc.)	Larges possibilités de personnalisation des services (exemple : couplage téléphonie - informatique, visiophonie, etc.)	Répond à des besoins d'agilité (exemple : création de lignes, numéro unique fixe/mobile, transfert d'appel entre sites, etc.)
Intégration avec applications internes	Larges possibilités d'intégration	Larges possibilités d'intégration	Moindres possibilités d'intégration

Pour les offres externalisées ou reposant sur des IPBX, faites également attention aux offres qui vous sont proposées : certaines offres dites « propriétaires » ne fonctionnent en effet qu'avec des téléphones d'une marque donnée.



Il est important de bien sécuriser son installation pour éviter tout piratage.

Il est également recommandé de bloquer les appels vers les numéros surtaxés ou vers certaines destinations internationales s'il n'y a pas de besoin. Pour connaître les prix des appels et des SMS depuis la France vers un autre pays de l'Espace économique européen (pays membres de l'Union européenne, Islande, Liechtenstein et Norvège), et depuis la France vers l'international, vous pouvez vous référer aux conditions générales de vente de votre contrat ou au catalogue tarifaire des offres mobiles de votre opérateur et à la page dédiée à ce sujet à l'adresse suivante : [🌐 Quels sont les tarifs des appels \(fixes ou mobiles\) et SMS depuis la France vers l'Europe et l'international pour les entreprises ?](#)

Pour en savoir plus sur les numéros surtaxés, vous pouvez vous référer directement à la page dédiée à ce sujet disponible à l'adresse suivante : [🌐 Numéros surtaxés : comprendre les numéros de services à valeur ajoutée \(numéros spéciaux et numéros courts\) et leur tarification.](#)