

Dossier - Aujourd'hui, la ToIP se vit comme un projet de bascule technologique nécessaire pour les entreprises. Où les besoins de l'utilisateur doivent être (re)considérés au premier plan, pour évoluer sans traumatisme dans un contexte professionnel.

Ramenée à une logique de projet d'entreprise, la ToIP (téléphonie sur internet) s'inscrit clairement dans une progression par étapes, pas dans une révolution: «Où l'étape 1 serait de remplacer simplement son PaBX (et donc continuer avec un système de téléphonie analogique communiquant directement avec le réseau privé de l'opérateur télécom)», pose Éric Montagne, du SmartWiFiClub.

«L'étape 2 serait d'installer des passerelles vers un système IP (en gardant l'existant, soit ses équipements et son réseau), et l'étape 3 de passer au tout IP en fusionnant ses réseaux data et téléphonie, soit via un IP PBX en interne, soit en externe auprès d'un opérateur VoIP, dit IP Centrex.»

Cette progressivité technologique se retrouve ainsi dans les motivations, assez équilibrées, à choisir l'IP: d'après une étude [Cesmo](#) relayée par France Télécom, 29% des entreprises y vont pour des questions d'économies, 23% pour disposer de nouveaux services, 25% par stratégie pure, 12% pour une gestion plus simple, et enfin 8% pour changer leur PaBX.

À la rencontre de l'utilisateur

Toutes ces options renvoient à la nature même des entreprises: «Leur besoin en VoIP est d'autant plus important que l'entreprise est distribuée, éclatée sur un territoire», ce qui permet d'économiser sur les communications intersites. Gilles Cornillère, ancien directeur des technologies et méthodes de JCDecaux et aujourd'hui consultant, soulignait aussi avec une certaine audace lors de la dernière [Convention VoIP](#): «Un projet de téléphonie sur IP est... pire qu'un projet informatique classique. Il faut y impliquer l'utilisateur dès le départ.»

C'est vrai que cet utilisateur n'est pas souvent considéré, ni même cité en matière de ToIP - oublié par des responsables de projet concentrés sur les questions de déploiement. Les notions d'utilisateur et de *key user* commencent à peine à être abordées, et visiblement intégrées dans les projets. Elles sont pourtant pertinentes: utiliser un *softphone*, un logiciel de téléphonie sur ordinateur, même joliment représenté à l'écran et parfaitement décliné du modèle physique (comme Avaya) ne garantit pas une pratique aisée et intuitive immédiate. Il s'inscrit, par ailleurs, dans un ensemble d'applications de communication (mail, messagerie instantanée, lecteur de flux RSS...), qui finissent par bien encombrer l'écran du PC.

Faut-il pour autant parler de "conduite du changement"? Pour le consultant Tanneguy Ramière de Fortanier, non : "C'est juste un outil de communication plus performant, nécessitant de la formation pour l'équipe de maintenance dédiée (si elle n'est pas sous traitée) et pour l'équipe de support informatique. Pour les utilisateurs, il s'agit de les sensibiliser à la sécurité sur les softphones sur PC, ainsi que de les former aux fonctionnalités précises usitées par l'entreprise... et s'assurer que c'est utilisé!"

Un mouvement «historique»

L'usage: un maître-mot en matière de téléphonie. Frédéric Jousset, coprésident de [Webhelp](#) (spécialiste des centres de contact clients), nous le confiait dès 2002: il n'est pas aisé de changer les pratiques en la matière, quand depuis près d'un siècle, téléphoner a consisté... à

mettre un combiné contre l'oreille en le tenant par la main. Pour Bruno Salgues, chercheur à l'INT, nous en serions un peu au temps du... coupage de cheveux en quatre. Le mouvement étant par ailleurs selon lui historique: «De toute manière, vous utiliserez de la ToIP. Car d'où venons-nous? Avant téléphoner, c'était une opératrice qui branchait un fil sur une prise pour vous donner la communication. Après nous sommes passés à l'analogique, puis au numérique, puis enfin maintenant à la téléphonie sur IP.»

Un recadrage utile, pour prendre les projets de bascule vers la ToIP en entreprises pour ce qu'ils sont: des adaptations, des modernisations aux normes actuelles et à venir de communication. Où s'impose le cap d'une convergence à marche soutenue entre tous les objets de la communication actuels: mails, messages instantanés, appels téléphoniques, logiciels collaboratifs, etc. Où s'impose surtout la nécessaire adaptation des équipes et des utilisateurs.