

FICHE PRATIQUE

VOTRE ENTREPRISE EST-ELLE PRETE A ADOPTER LA VOIP ?

Il est aujourd'hui largement reconnu que la Voix sur IP (Voice over Internet Protocol - VoIP) a le pouvoir de changer radicalement les modes de communications dans le monde des affaires. Ce document a pour objectif de vous présenter l'essentiel de ce qu'il faut savoir sur la VoIP, tout en vous permettant d'évaluer si la VoIP pourrait être un outil adapté aux besoins de votre entreprise.

➤ QU'EST-CE QUE LA VOIP ?

La VoIP vous permet de téléphoner via une connexion internet haut débit plutôt que d'utiliser une ligne téléphonique traditionnelle. La VoIP transforme les signaux de la voix en signaux digitaux, pour ensuite les reconvertir à l'autre bout de la ligne.

Vous pouvez utiliser la VoIP 1) sur un téléphone qui est directement lié à votre ordinateur, 2) sur un appareil de type Blackberry ou Pocket PC, ou 3) sur un téléphone ordinaire grâce à un adaptateur spécial. La VoIP vous permet de choisir des options spéciales, comme la « nomadicité » qui vous permet d'accéder à n'importe quel hotspot wifi avec votre appareil mobile VoIP. Cette option est particulièrement utile lors de voyages d'affaires.

➤ QUELS SONT LES PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'UTILISATION DE LA VOIP ?

Afin d'évaluer si la VoIP est une bonne solution pour votre entreprise, nous vous invitons à répondre aux questions suivantes :

- Avez-vous déjà une connexion internet haut débit ?
- Passez-vous régulièrement des appels téléphoniques internationaux ou de longue distance qui se révèlent coûteux ?
- Dirigez-vous une petite entreprise où les factures téléphoniques constituent une partie importante des coûts globaux ?
- Quand vous voyagez, préférez-vous conserver votre numéro ?
- Utilisez-vous régulièrement des outils tels que les conférences téléphoniques, le choix d'indicatifs de zone, la messagerie vocale ou l'identification de l'appelant ?
- Résidez-vous hors de France tout en ayant besoin d'avoir un numéro français local pour votre entreprise ?

Si vous répondez par l'affirmative à au moins une de ces questions, il est fort probable que le service de téléphonie VoIP soit adapté à votre entreprise. Selon diverses études, installer un service VoIP pourrait même vous aider à économiser 90% de la facture téléphonique de votre entreprise.

En plus des économies qui peuvent être réalisées, la VoIP offre d'autres avantages. De nombreux services de VoIP vous permettent d'appeler pour une durée illimitée, ou avec plusieurs personnes à la fois, sans coût supplémentaire.

Enfin, la VoIP est plus qu'une simple technologie vocale : vous pouvez également l'utiliser pour transférer des images, des vidéos et des textes en même temps que la voix. Par exemple, vous pouvez parler avec un client et envoyer simultanément des fichiers ou même utiliser une webcam. Puisqu'elle encourage une faible utilisation de la bande passante, la VoIP est considérée comme un moyen plus « vert » de communiquer.

➤ QUELS SONT LES PRINCIPAUX DESAVANTAGES DE LA VOIP ?

Qualité de la voix : Puisque la technologie de la VoIP doit compresser, transmettre, décompresser et délivrer des signaux vocaux dans un court intervalle, toute lenteur dans votre connexion pourrait affecter la qualité de l'appel. En revanche, si vous avez une bonne connexion haut débit, un équipement de qualité et un bon fournisseur de service VoIP, vous ne devriez pas subir de parasites sonores.

Dépendance par rapport à la bande passante : La VoIP dépend de votre connexion haut débit.

Dans les entreprises, de nombreux utilisateurs utilisent la bande passante pour des besoins variés de données et de communication. L'utilisation de la VoIP peut être délicate parce qu'il est difficile de prévoir s'il y a une bande passante adéquate pour un appel international de qualité ou non. Un bon moyen de contrer ce problème est de limiter l'utilisation d'internet pendant l'utilisation de la VoIP.

Dépendance par rapport au courant : La VoIP est totalement dépendante de la fourniture de courant électrique. Ainsi, toutes les coupures de courant interrompent les appels.

Appels d'urgence : Les fournisseurs de services VoIP ne sont pas légalement tenus de proposer des services d'urgence tels que le 17 ou le 18. La Commission européenne a préféré encourager les acteurs du marché à intégrer de tels services plutôt que de leur imposer des réglementations strictes. Par conséquent, certains fournisseurs de VoIP ont commencé à proposer des services d'appels d'urgence. A vous de vérifier auprès de votre fournisseur la possibilité de passer des appels d'urgence.

Risques relatifs à la sécurité : Les failles de sécurité ne sont pas fréquentes, mais il est cependant important de les garder à l'esprit :

- **Identité et usurpation de compte** : par le biais d'écoutes en ligne, un tiers peut obtenir des noms, des mots de passe et des numéros de téléphone. Il peut ainsi usurper votre compte de VoIP et voler les données importantes de l'entreprise.
- **Vishing (VoIP Phishing)** : Un tiers peut envoyer un message électronique qui apparaît comme étant de source sûre, comme par exemple une banque. Le « visher » demande des informations confidentielles tels que des mots de passe et un numéro de carte bancaire. Le Vishing est un problème qui se développe, et de nombreux pays ont commencé à adopter une réglementation afin de juguler cette pratique.
- **Virus** : Les logiciels de VoIP peuvent être vulnérables aux virus.
- **SPIT (Spamming over Internet Telephony)** : Les spammers peuvent envoyer des messages électroniques contenant des virus et des spyware à des milliers d'adresses IP. Dans le futur, les fournisseurs devront développer plus de place pour la messagerie vocale et de meilleurs outils de gestion afin de lutter contre ce problème.

- QUELLES SONT LES SOLUTIONS ENVISAGEABLES ?

Certains de ces inconvénients ont un impact négatif sur l'activité de service VoIP. Cependant, de nombreux inconvénients pourraient être évités grâce à l'adoption d'outils légaux efficaces. Le principal inconvénient qui est associé à la VoIP concerne la menace concernant la sécurité. Cependant, la sécurité de l'information peut être assurée par l'adoption de règles limitant le type de données que les employés peuvent faire circuler par la VoIP. De telles mesures préventives pourraient vous fournir un contrôle de l'usage du système et assurer une plus grande sécurité.

En outre, la qualité du service VoIP dépend souvent du contrat établi entre le client et le fournisseur de service. Un contrat bien rédigé vous permettra de cerner les responsabilités et les obligations du fournisseur afin d'entretenir correctement le système, d'éviter des risques relatifs à la sécurité et d'intervenir rapidement en cas de fraude.

A cet égard, n'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions supplémentaires à ce sujet, nous vous répondrons avec plaisir.

Le cabinet Ichay & Mullenex Avocats est spécialisé dans la gestion des problématiques juridiques liées à l'activité des entreprises de nouvelles technologies et du développement durable. Il conseille ainsi de nombreux acteurs du e-commerce, de l'informatique, des médias, des télécoms et de la recherche dans la gestion de leurs affaires au quotidien, pour leurs projets de croissance interne ou externe et leur développement à l'international. L'ensemble des avocats du cabinet Ichay & Mullenex Avocats a reçu une double formation en complétant leur formation française soit par une formation à l'étranger soit par une formation en école de commerce. Chacun d'entre eux est tourné vers la nouvelle économie et la mondialisation des échanges accompagnant leurs clients avec une vision pragmatique de la vie des affaires.

5, rue de Monceau 75008 Paris - France
Tel : +33 1 42 89 19 80
Fax : + 33 1 42 89 14 99
www.ichay-mullenex.fr