

CHAPITRE 4
**MENER LE CHANGEMENT
D'OPÉRATEUR**



PRÉPARER ET METTRE EN ŒUVRE LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le changement d'opérateur est une démarche qui doit être anticipée en amont de la date de migration envisagée. Le délai à prévoir et les dispositions à prendre sont fonction des services concernés par le changement de fournisseur.

Les principales étapes pour changer d'opérateur sont les suivantes :

- s'informer des conditions de résiliation de son contrat (**notamment de l'existence d'un préavis ou de frais de résiliation**) ;
- souscrire un nouveau contrat ;
- résilier l'ancien contrat ;
- recevoir et installer le matériel ;
- migrer les services ;
- s'assurer de la réussite de la migration.

Plus le nombre de lignes (personnes et métiers concernés) dans l'entreprise est important, plus il faudra être attentif à la mise en œuvre des bonnes pratiques suivantes :

- identifier un responsable du projet **ayant pour mission la planification, la mise en œuvre et la communication** autour du changement d'opérateur :
 - privilégiez un profil de collaborateur à l'aise avec les télécommunications et **ayant une connaissance transverse de l'entreprise** ou bien faites appel à un prestataire **spécialisé**.
 - fixer une date de migration des services **prenant en compte les contraintes internes et les disponibilités des prestataires intervenants** :
 - afin d'identifier une date optimale pour la migration, tenez **compte des périodes critiques d'usage** (ex. : périodes de démarrage téléphonique inhérentes à l'activité de l'entreprise).

- élaborer un planning opérationnel notamment lorsque l'entreprise **a plusieurs établissements, avec des dates de migration différentes** pour chacun des sites ;
- **informer les collaborateurs de la date de migration dans un délai suffisant** afin qu'ils prennent leurs **dispositions** ;
- s'assurer de la présence du responsable du projet et de collaborateurs sur le site le jour de la migration pour qu'ils puissent **donner un accès au site au prestataire et vérifier le bon fonctionnement des nouveaux services**.

COMMENT RÉAGIR EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT ?

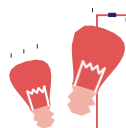
Le changement d'opérateur est susceptible d'entraîner une coupure temporaire des services le jour de la migration. Lorsque le temps de coupure dépasse un délai raisonnable, l'entreprise doit se retourner vers son nouvel opérateur afin qu'il identifie le problème et le résolve.

Des procédures de « retour arrière », c'est-à-dire de réactivation des anciens services en cas de dysfonctionnement des nouveaux services, **sont parfois** prévues par les opérateurs. Afin de réaliser le retour arrière, l'entreprise doit demander la résiliation du contrat sortant à une date postérieure à la date d'activation **des nouveaux services.**

Les offres « entreprises » présentent des garanties supplémentaires afin de limiter l'impact d'une coupure des **services lors de la migration :**

→ **ces offres permettent de limiter le temps de coupure lors de la migration car un nouvel accès est le plus souvent reconstruit en parallèle de l'ancien² ;**

→ **des opérateurs proposent la possibilité de réaliser la migration à des heures non ouvrées.**



Il est conseillé en amont de la souscription du nouveau service de s'informer auprès du prestataire sur l'existence et les modalités de retour arrière proposées.

² La reconstruction de l'accès peut entraîner des délais supplémentaires non négligeables d'activation des nouveaux services

CONSERVER LE OU LES NUMÉRO(S) DE TÉLÉPHONE FIXE ET MOBILE

Pour la conservation de numéro, le responsable de l'entreprise qui gère le contrat (et non l'utilisateur) **doit faire une demande de « portabilité* » auprès du nouvel opérateur** avant la migration. C'est le **nouvel opérateur qui prend alors** directement en charge :

- la **souscription au nouveau contrat ;**
- la **conservation du numéro ;**
- la **résiliation du contrat téléphonique** auprès de l'ancien **opérateur..**

Le gestionnaire n'a ainsi pas à résilier le contrat qui le lie à l'opérateur sortant, c'est le nouvel opérateur qui effectue la démarche.



Vous pouvez être titulaire de contrats annexes en lien avec vos contrats téléphoniques qui ne seraient pas résiliés automatiquement par la procédure de portabilité, pensez à vérifier !



À savoir pour la portabilité des numéros de téléphone fixe :

→ tous les numéros fixes peuvent faire l'objet d'une **demande de portabilité, quel que soit l'usage (téléphonie, télécopie) auquel ils sont associés ;**

→ l'entreprise dispose de la **possibilité de demander la portabilité d'un sous-ensemble de ses numéros, tout en conservant le reste des numéros** fixes auprès de son ancien opérateur ;

→ **une limite existe pour la portabilité des numéros « géographiques »** (numéros commençant par 01, 02, 03, **04 ou 05**) : ces numéros sont rattachés à une zone de **numérotation élémentaire (ZNE) et ne pourront pas être conservés en cas de déménagement** en dehors de cette zone.

→ dans le cas d'un contrat de type « professionnel », **la portabilité du numéro peut nécessiter** le Relevé d'Identité Opérateur* (RIO). **Le RIO peut** être obtenu soit sur l'espace internet mis à disposition par l'opérateur, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne fixe concernée. Il suffit ensuite de le fournir à son **nouvel opérateur.**



À savoir pour la portabilité des numéros de téléphone mobile :

Pour effectuer une portabilité mobile, le RIO est obligatoire quel que soit le type de contrat. **Il peut être obtenu soit sur un espace internet mis à disposition par l'opérateur, soit sur le support de facturation correspondant à la ligne mobile concernée.**



Consulter plus d'informations sur la portabilité des numéros fixes et des numéros mobiles

www.telecom-infoconso.fr/comment-conserverson-numero-fixe-lors-dun-changement-doperateur/#k

**Des questions ? en savoir plus ?
Contactez nous sur www.afutt-crestel.org**