



Postes, numéros, appels simultanés : les trois chiffres qu'on confond tout le temps

Ouvrez n'importe quelle proposition de téléphonie d'entreprise : vous y trouverez trois nombres. Un nombre d'utilisateurs, un nombre de numéros, un nombre d'appels simultanés. La plupart des lecteurs supposent qu'ils sont proportionnels, voire identiques. Ils sont indépendants — et cette confusion est probablement l'erreur de dimensionnement la plus courante et la plus coûteuse du sujet.

Les trois notions, une par une

Les postes, ou utilisateurs. Combien de personnes disposent d'un moyen de téléphoner : un poste sur le bureau, un logiciel sur l'ordinateur, une application sur le mobile. C'est en général l'unité de facturation des solutions modernes. Une même personne équipée d'un poste fixe et d'un logiciel compte le plus souvent pour un seul utilisateur — un point à faire préciser, car tous les fournisseurs ne comptent pas pareil.

Les numéros. Par quoi l'extérieur vous joint. C'est là que l'indépendance saute aux yeux : un poste peut n'avoir **aucun numéro direct** et n'être joignable qu'en passant par l'accueil ; à l'inverse, un seul numéro peut faire sonner **dix postes à la fois**. Vous pouvez aussi détenir des numéros qui ne sonnent nulle part — anciens services, sites fermés, campagnes terminées.

Les appels simultanés, parfois appelés canaux. Combien de conversations peuvent avoir lieu *en même temps*. C'est la seule contrainte de capacité réelle : au-delà, l'appel suivant ne passe pas. Et c'est le chiffre que personne ne connaît.

Ce que le cuivre nous avait appris — et fait oublier

À l'époque du RNIS, la contrainte était visible : un accès de base offrait deux communications simultanées, un accès primaire une trentaine. On raisonnait donc en canaux par obligation, et le dimensionnement se faisait consciemment — voir [le compte à rebours du RNIS](#).

Avec un [trunk SIP](#), la contrainte physique a disparu : rien n'empêche techniquement d'ajouter des canaux. Elle a été remplacée par une contrainte **contractuelle** — ce que vous avez souscrit — et par une contrainte de **capacité du lien**, puisque chaque conversation consomme de la bande passante. Le résultat est paradoxal : la limite est devenue invisible, donc plus facile à mal évaluer.

Comment estimer son pic réel

Il n'existe pas de ratio universel entre postes et appels simultanés, et méfiez-vous de qui vous en donne un sans avoir regardé votre activité. Un cabinet d'expertise comptable et une centrale de réservation avec le même effectif n'ont pas le même profil, à un ordre de grandeur près.

La bonne méthode ne consiste pas à estimer, mais à **mesurer** :

- **Demandez à votre opérateur actuel vos statistiques d'appels.** Elles existent, et elles vous sont dues. Certains services d'analyse de parc les fournissent directement — voir [les services opérateurs pour auditer son parc](#).
- **Regardez le pic, jamais la moyenne.** Une moyenne mensuelle ne dit rien : ce qui compte est le maximum de conversations simultanées observé, et à quelle fréquence il est atteint.
- **Cherchez vos pics métier.** La rentrée pour une école, le lundi matin pour un cabinet médical, la veille d'un départ pour une agence de voyages, l'annonce d'une coupure pour un service technique. C'est là que se juge le dimensionnement, pas un mardi de mai.
- **Ajoutez une marge, modeste et raisonnée.** Assez pour absorber une journée inhabituelle, pas au point de payer en permanence pour une pointe annuelle.

Pourquoi se tromper coûte cher, dans les deux sens

Surdimensionner est une erreur visible : vous payez des canaux inutilisés, mois après mois, et cela se lit sur la facture — c'est d'ailleurs l'un des gisements identifiés dans [réduire sa facture télécom](#).

Sous-dimensionner est une erreur invisible, et donc bien pire. Quand la capacité est atteinte, l'appelant tombe sur une tonalité d'occupation ou une annonce. Il ne vous écrira pas pour s'en plaindre : il rappellera plus tard, ou pas. Vous ne verrez jamais ces appels, parce qu'ils ne sont jamais arrivés. Une entreprise peut perdre des clients pendant des années pour deux canaux manquants, en étant persuadée que « le téléphone ne sonne plus beaucoup ».

D'où une exigence à formuler dès la consultation : demandez que la solution remonte le **nombre d'appels refusés faute de capacité**. Si le fournisseur ne sait pas produire cet indicateur, vous resterez aveugle sur la seule chose qui compte vraiment ici.

Comparer deux offres à périmètre égal

Les modèles tarifaires diffèrent, et c'est ce qui rend les comparaisons trompeuses. Certains facturent **à l'utilisateur**, avec les appels simultanés inclus sans limite pratique. D'autres facturent **au canal**, indépendamment du nombre de personnes. D'autres encore combinent les deux. Une offre à 8 € par utilisateur et une offre à 12 € par utilisateur ne sont pas comparables si la première facture les canaux en supplément.

Le réflexe est donc de ramener chaque proposition à un **coût mensuel total pour votre configuration réelle** — vos utilisateurs, vos numéros, votre pic mesuré — et non de comparer des prix unitaires. Les repères de marché figurent dans [prix d'une ligne fixe professionnelle](#), et les points de vigilance contractuels dans [négocier son contrat télécom](#).

Et les numéros, dans tout ça

Deux précautions. D'abord, la [portabilité se demande numéro par numéro](#) : un numéro oublié dans la liste ne suit pas, et un numéro résilié est définitivement perdu. Ensuite, faites l'inventaire avant de tailler. Conserver des numéros dormants a un coût, souvent modeste ; en supprimer un qui figure encore sur une plaque, un véhicule ou un contrat est irréversible. La méthode pour distinguer les deux est dans [décoder sa facture](#).

En résumé : comptez vos **personnes** pour le confort, vos **numéros** pour la joignabilité, vos **appels simultanés** pour la capacité. Ce sont trois questions différentes, et une seule d'entre elles vous fera perdre des clients si vous vous trompez.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Les modalités de comptage et de facturation varient d'un fournisseur à l'autre : elles se vérifient dans les conditions contractuelles.

Pour aller plus loin

- [Sur quel accès passe votre trunk SIP ?](#)
- [Prix d'une ligne fixe professionnelle](#)
- [Réduire sa facture télécom : 7 leviers](#)

- [Les services opérateurs pour auditer son parc](#)

Les appels que vous ne recevez pas ne se plaignent pas

AILERYS Conseil récupère vos statistiques réelles et dimensionne votre solution sur des mesures, pas sur un ratio du catalogue.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [UCaaS ou IPBX : le comparatif sur 5 ans](#)
- [Décoder sa facture : les familles de lignes](#)
- [Conserver son numéro : la portabilité](#)
- [Le Centrex : le standard hébergé](#)

Article révisé le 22 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/postes-numeros-appels-simultanes-trois-chiffres-dimensionner/>