



GROUPE DE TRAVAIL TECHNIQUE TIC Vendredi 17 octobre 2003

COMPTE-RENDU

La liste des présents et des excusés est intégrée au compte-rendu p.8

Dominique CRESSON, Délégué Général de RAFHAEL ouvre la séance en remerciant les membres présents et plus particulièrement :

- **Jean-Luc RAVIART**, Directeur des Systèmes d'information de la CA du Boulonnais **qui nous accueille aujourd'hui dans le bâtiment d'e-placenet** et par son intermédiaire, **Guy LENGAGNE**, Président de la Communauté d'agglomération du Boulonnais et **Robert MICHELIN**, Directeur Général des Services ;
- **Nathalie SEGARD** de l'Agence de développement du Boulonnais, qui a contribué activement à la préparation de cette réunion et qui s'est excusée aujourd'hui étant en congés maternité ;
- **Stéphane WATRE** chargé de mission TIC de la CCI du Boulonnais, qui a également contribué à la préparation de cette réunion et par son intermédiaire, Monsieur LEROY, Président de la CCI de Boulogne côte d'Opale.

Enfin,

- **Lionel MAIFFRET**, Responsable du groupe TIC de la CRCI qui a accepté aujourd'hui de **nous présenter les premiers résultats de l'étude menée par la CRCI sur les utilisations et les offres en matière de TIC sur la région NPDC.**

Il rappelle que, depuis juillet 2002, le groupe de travail technique TIC du Réseau RAFHAEL s'est réuni à plusieurs reprises notamment,

- le **9 janvier à Valenciennes** pour une réunion consacrée au **territoire du Hainaut**
- le **18 mars à Arras** pour une réunion consacrée au **territoire de l'Artois**
- le **3 juin à Dunkerque** pour une réunion consacrée au **territoire du Littoral**

Au cours de **l'AG du 7 juillet** dernier, **les membres de RAFHAEL** ont rappelé que la compétitivité des PME/TPE sera en fonction de leur capacité à utiliser les TIC. Aussi, ils **ont souligné l'importance de trouver une complémentarité pour répondre aux besoins des collectivités territoriales et aux besoins des PME/TPE.**

Dans cette perspective et afin d'éclairer les élus sur cette complémentarité à trouver, **Michel DELEBARRE a envisagé l'organisation d'une réunion avec Jean-Charles BOURDIER**, auteur du Rapport « Réseaux à hauts débits : nouveaux contenus, nouveaux usages, nouveaux services » présenté en septembre 2000 à Christian PIERRET, alors Secrétaire d'Etat à l'Industrie et par ailleurs, animateur du groupe de travail de Multimédiavilles, « le Club des Communautés Numériques ».

Dominique CRESSON précise que, dans ce cadre, **il nous a semblé pertinent de réunir le groupe de travail technique de RAFHAEL (Collectivités) et le groupe de travail CRCI (13 CCI du Npdc)** afin, dans un 1^{er} temps, de **se connaître et de se reconnaître**, voire, dans un deuxième temps, **comment imaginer une synergie de travail entre ces deux groupes techniques.**

Il rappelle l'ordre du jour de cette réunion :

- **la présentation de l'étude menée par la CRCI sur les utilisations et les offres en matière de TIC sur la région Npdc**, par **Lionel MAIFFRET**
- **échanges et discussions.**

Il remercie **Lionel MAIFFRET** d'avoir accepté de venir présenter les premiers résultats de cette étude et lui cède la parole.

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE SUR L'UTILISATION DES TIC DANS LES ENTREPRISES DU NORD PAS DE CALAIS

Préalable

Lionel MAIFFRET indique que cette étude sur les usages et les offres en matière de TIC dans la région Nord-Pas de Calais s'inscrit dans l'ensemble du programme d'intervention des CCI dans les TIC, programme qui regroupe plusieurs thèmes et plusieurs actions :

1. **sensibiliser les entreprises notamment les TPE/PME** (*les grandes entreprises étant généralement déjà équipées*)

Pour ce faire, des réunions de sensibilisation sont régulièrement organisées dans chaque chef lieu des CCI avec notamment l'appui de partenaires tel que DECLIC.net. Il s'agit également d'organiser des salons afin de présenter les solutions existantes mais aussi de mettre en place des formations.

2. les aides aux entreprises

Les aides aux entreprises se présentent sous forme d'actions collectives ou d'actions individuelles. Les actions collectives ont été mises en œuvre avec la DRIRE. Il s'agit, par exemple, d'aider les entreprises à la réalisation de leur site Internet ou de leur Intranet. L'accompagnement se fait par une ingénierie de conseil mais aussi au travers d'aides financières (participation à hauteur de 50% dans la réalisation d'un site Internet).

Les actions individuelles, quant à elles, correspondent généralement à un appui en conseil individualisé.

3. les études à caractères territoriales

En effet, les CCI mènent un certain nombre d'études relatives aux besoins des entreprises sur un territoire donné en vue notamment de l'installation de réseaux de télécommunications (Béthune, VA...). Il s'agit de voir comment ses entreprises peuvent être reliées aux réseaux existants ou voir comment créer le réseau pour répondre aux besoins.

Lionel MAIFFRET invite **Grégory STANISLAWSKI**, responsable du pôle études/documentation de la CRCI a présenté les résultats de l'étude menée à l'échelle régionale.

Il précise qu'à l'heure actuelle, **seuls les résultats relatifs aux usages sont connus**. Ceux relatifs à l'offres seront connus d'ici quelques semaines.

Grégory STANISLAWSKI rappelle qu'en 2002, la CCI Lille Métropole a lancé une large enquête sur son territoire pour recenser les besoins des entreprises en matière de TIC. Suite aux résultats de cette enquête, la CCI a souhaité étendre cette démarche à l'ensemble du territoire régional.

Au cours des mois de juin et juillet derniers, une enquête a été adressée aux ressortissants du territoire concerné relative aux usages TIC dans les entreprises, tout secteur d'activités confondus.

Cf. Diaporamas 1 et 2

L'environnement de l'enquête

- > 1 168 répondants questionnaires reçus dont 1 139 exploitables
- > 8 chambres locales participantes :
 - Arras (104)
 - Avesnes (99)
 - Boulogne (98)
 - Calais (51)
 - Douai (92)
 - Lens (159)
 - Lille (410)
 - Valenciennes (126)

Sur les 1139 réponses exploitables on peut noter une forte participation du secteur de l'Industrie (27%), des services (21%) et du commerce de détail (19%). Par ailleurs, il s'agit pour 48 % d'entre elles de petites entreprises de moins de 10 salariés.

Cf. Diaporamas 3

Pour 87% des répondants, l'impact des équipements informatiques et télécoms est positif voir très positif notamment en terme de gain de temps, de réduction des déplacements et d'organisation de l'entreprise

L'impact des équipements informatiques et télécoms

Impacts positifs :

- > Gain de temps (66%)
- > Réduction des déplacements (47%)
- > Organisation de l'entreprise (53%)

Pas d'impact :

- > Zone de chalandise (55%)
- > Chiffre d'affaires (50%)
- > Frais téléphoniques - papier/impression (40%)

Cf. Diaporamas 4 et 5

Nous avons constaté, au niveau des entreprises, un bon taux de connexion à Internet à l'exception du secteur Hôtels, cafés, restaurants et commerce de détail. Le moyen d'accès le plus utilisé reste le modem pour 41% puis l'ADSL pour 38% des entreprises.

Les moyens d'accès à Internet	
<u>Moyens les plus utilisés :</u>	<u>Viennent ensuite :</u>
c Modem (41%)	c lignes spécialisées (13%)
c ADSL (38%)	c Turbo ADSL (5%)
c Numéris (15%)	c Boucle Local Radio (1%)
	c Satellite (0%)
	c Technologie WIFI (0%)

Cf. Diaporamas 6 et 7

La connexion via l'ADSL est beaucoup plus élevée en métropole Lilloise (45%) qu'en dehors de Lille (35%). Pour les territoires hors métropole, le modem reste le moyen le plus utilisé pour se connecter avec 45%.

En terme d'usages d'Internet, la messagerie électronique reste un des premiers outil utilisé par les entreprises. Cependant, on constate que les entreprises utilisent beaucoup Internet pour la recherche d'information. L'achat en ligne reste une utilisation marginale de l'Internet.

Cf. Diaporamas 8

L'entreprise a-t-elle un site Internet ?
> Une entreprise sur deux possède un site Internet
> Plus particulièrement les entreprises de plus de 50 salariés :
–72% pour les entreprises de 50 à 199 salariés
–93% pour les entreprises de plus de 200 salariés
> Plus particulièrement certains secteurs d'activité :
–63% pour l'industrie
–57% pour les services

Une entreprise sur deux possède un site Internet. Mais il s'agit pour une grande partie des grandes entreprises avec 93% pour les entreprises de plus de 200 salariés.

Cf. Diaporamas 9, 10 et 11

Les fonctionnalités du site Internet

- les deux premières fonctionnalités sont identiques à tous les secteurs d'activité :
 - Présentation générale de l'entreprise
 - Présentation des produits et services
- La troisième fonctionnalité d'Internet varie en fonction des secteurs :
 - commerce de détail, hôtellerie restauration : commande en ligne
 - commerce de gros, BTP : demande de devis par formulaire
 - Industrie, transports et services : recrutement

Les utilisations d'Internet

(compilation de 6 questions binaires)

- C'est utile pour la vie de l'entreprise : 95%
- Je ne veux pas prendre le risque de rester dehors : 75%
- J'espère un retour sur investissement : 53%
- Mes concurrents l'utilisent : 48%
- C'est exigé par nos clients : 33%
- C'est exigé par nos fournisseurs : 21%

Enfin, concernant les besoins des entreprises en matière d'Internet, le besoin d'information dans ce domaine reste prédominant puis sont exprimés les besoins en matière de conseils et de formation.

Tous ces besoins sont largement exprimés dans le secteur du commerce de détail où l'on retrouve une majorité de petites entreprises de moins de 10 salariés.

ECHANGES / DISCUSSIONS

Lionel MAIFFRET précise que les conclusions de cette étude permettent de préciser certaines enquêtes réalisées auparavant et en particulier celles du Cabinet d'études ORTEL.

En effet, cette étude permet de nuancer un certain nombre de constats. Par exemple, en termes de connexions, « les lignes spécialisées » sont désormais plus étendues qu'auparavant. Concernant la diversité des utilisations, l'Internet, c'est d'abord la recherche d'information. L'achat et la vente en ligne restent secondaires.

Par ailleurs, il souligne l'important besoin en terme de performance de la connexion surtout hors métropole lilloise. Il attire l'attention sur le fait que d'ici deux ou trois ans, les besoins sont amenés à grandir et que, à l'heure actuelle, nous n'avons pas de réponses à apporter à ces besoins.

Philippe ERIC explique que ce que l'on observe dans l'organisation des PME/TPE est vrai au sein des collectivités. En effet, nous avons pendant plusieurs années insisté sur l'importance de mettre en place des outils performants via les TIC pour communiquer vers l'extérieur (site Internet...). Cependant, nous avons ignoré l'importance du travail à faire pour intégrer l'Internet dans le système d'information au sein même de la collectivité. Ce qui est vrai pour les entreprises.

Thierry LOWS souligne l'importance, aujourd'hui, du passage à « l'opérationnalité » des applications. En effet, après une phase de sensibilisation à ces technologies, les entreprises demandent aux opérateurs de démontrer la fonctionnalité des applicatifs tant en terme de gain de temps qu'en terme de gain d'argent.

Dominique CRESSON s'interroge sur les relations au sein des différents territoires entre collectivités locales et CCI.

Selon **François POTTIEZ**, ces relations sont avant tout question d'hommes et de femmes.

Gérald BARRON indique qu'il n'a, personnellement, pas d'inquiétude quant aux bonnes relations à développer entre collectivités territoriales et Chambres consulaires. C'est le cas en matière d'appropriation d'Internet. Cependant il attire l'attention sur l'importance du traitement de l'information. En effet, en la matière, l'accès est désormais considérable. L'enjeu véritable reste donc ce traitement de l'information. A l'heure actuelle, peu de personnes sont capables de le conduire : il s'agit d'un problème d'intelligence économique.

Lionel MAIFFRET s'interroge sur la pertinence de la mise en place systématique d'un « portail de ville global » (traitant de l'ensemble des thématiques). Ne serait-il pas préférable d'envisager un type de portails thématiques ?

Il souligne un autre problème auquel nous sommes tous confrontés aujourd'hui : celui de l'engorgement des messageries électroniques.

Eric NAEPELS indique que sur la question d'un ou de plusieurs portails, aujourd'hui, nous avons la possibilité de personnaliser le portail, l'exemple est donné sur le portail Localtis. Ce qui permet de hiérarchiser l'information en fonction des besoins et des attentes des internautes.

Philippe ERIC explique que, au sein des collectivités, la notion de portail est en train de disparaître au profit de la notion de « centre de contacts » avec le citoyen. Cet outil devrait permettre (via tous les supports de communication, du fax au courrier en passant par le mél) de répondre à une demande précise avec un temps de réaction restreint. Ce qui ne retire rien à l'intérêt d'un portail national tel que Localtis. Il ne faut surtout pas que les villes cherchent à mettre en place un portail chacune de leur côté.

Lionel MAIFFRET attire l'attention sur plusieurs points concernant Localtis :

- la ressource humaine : Localtis mobilise plus d'une centaine de journalistes !
- le contenu : Localtis propose de l'information juridique, statutaire... c'est-à-dire des informations « calibrées » faciles à mettre sur Internet.

Sur ce dernier point, dans le domaine commercial, les difficultés sont plus grandes : il ne s'agit pas du tout de la même nature d'informations.

François POTTIEZ souligne l'importance du rôle des collectivités locales dans le domaine des infrastructures de télécommunication. En effet, 38% des entreprises sont demandeuses de débits plus importants, il s'agit donc bien d'un enjeux fondamental pour les collectivités.

Philippe ERIC insiste sur l'importance du rôle des CCI pour la promotion du développement des infrastructures hauts débits. En effet, elles ont des contacts privilégiés avec les entreprises et connaissent parfaitement les besoins en ce domaine.

CONCLUSION

Dominique CRESSON remercie les intervenants pour leurs présentations.

Il rappelle que **l'ensemble des documents présentés lors de nos réunions est accessible** (sur une adresse cachée) **sur le site de RAFHAEL** : <http://www.rafhael.org/CR/CR-cycleTIC.htm>

Il informe les participants que :

1. le **6 octobre dernier**, s'est tenue à Bruxelles, une **Audition publique pour la révision à mi-parcours du programme « eEurope 2005 »**.

Un document (en Anglais) présentant les objectifs de cette révision à mi-parcours est remis lors de cette réunion.

2. le **9 octobre dernier**, s'est tenu à **Tourcoing, l'étape régionale du Tour de France des Territoires** sur le thème de « e-connaissance, Mobilité et Territoires » en vue de la participation de la France au Sommet Mondial de la Société de l'Information qui se déroulera à Genève les 10, 11, 12 décembre prochain.

Rappel : l'objectif de ce tour de France était de recueillir les voix des acteurs territoriaux de la société de l'information en vue de la rédaction d'un livre Blanc qui sera remis à Yves PEISSIK, Ambassadeur, Ministère des Affaires Etrangères lors de l'étape conclusive du 5 décembre à Lyon.

Dominique CRESSON indique que l'ensemble des PowerPoint présentés à cette occasion est accessible sur le site de RAFHAEL dans la rubrique Compte-rendus.

PROCHAIN RDV

Dominique CRESSON précise que la **prochaine réunion du groupe de travail technique se tiendra le jeudi 20 novembre 2003, de 10h à 12h30 au siège de RAFHAEL à Lille** et sera **consacrée aux technologies alternatives**. L'ordre du jour comprendra notamment :

- la présentation de **l'appel d'offre du gouvernement sur les technologies alternatives**, par **Olivier Cyril**, SGAR
- présentation **des projets WIFI de Lille Métropole**, par **Philippe ERIC**
- tour de table pour faire un point sur les projets des territoires Npdc

Il indique que nous pourrions dans le cadre de cette réunion, recevoir à nouveau le groupe TIC des CCI afin qu'il nous présente le **second volet de cette étude consacré aux offres TIC dans le Nord Pas de Calais**.

Enfin, comme suite à une rencontre de **Coralie DELPIERRE** avec **Georges OLLINGER**, Administrateur de Technocité à Hornu (Belgique), **Dominique CRESSON** propose d'organiser dans les mois prochains, une réunion du groupe de travail technique à Technocité afin de prendre connaissance des actions menées par ce centre de compétence de la Région wallonne.



GROUPE DE TRAVAIL TECHNIQUE TIC Vendredi 17 octobre 2003

PRESENTS ET EXCUSES

PRÉSENTS

BACHELET Dominique, Ville de Boulogne
BEULANGEY Gervais, Ville de Douai
BARRON Gérald, CCI Calais
CRESSON Dominique, Délégué Général RAFHAEL
DEBAETS Didier, Ville de Tourcoing
DECOTTIGNIES Michel, France Télécom
DELPIERRE Coralie, Permanente RAFHAEL
ERIC Philippe, DIGIPORT
GRAVIER Jacques, CCI Arras
GUERY Florence, CESMO
JEGOU Jean-René, CDC
LOISELET Fabrice, Ville de Calais
LOURME David, CA Maubeuge Val de Sambre
LOWYS Thierry, CCI Lens
MAIFFRET Lionel, CRCI
MOREAU Olivier, Caisse des dépôts et consignations
OZTURK Levin, Ville de Mons (B)
POTTIEZ François, CCI Valenciennes
RAVIART Jean-Luc, CA Boulonnais
ROCHETTE Caroline, CCI de Dunkerque
RUIZ Frédéric, WIFISPOT
SELLITO Sandra, CRCI
STANISLAWSKI Grégory, CRCI

EXCUSÉS

BAUDRIN Laetitia, INSEE
DUFLOS Jean-Luc, CU Arras
FLANDERINCK François, CC Flandres Lys
LAVENSEAU Danièle, INSEE
SOLARZ Stephan, CU Arras