

## e d i t o

## Net 2002 Lille Métropole : Un succès confirmé

Vous avez été plus de 400 à participer au Congrès Net 2002 le 26 novembre dernier et nous vous remercions, ainsi que l'ensemble des intervenants, d'avoir fait de cette manifestation un succès.

Les 8 ateliers qui se sont déroulés lors de cette journée ont apporté des éléments de réponses aux problématiques auxquelles sont confrontées les entreprises aujourd'hui.

Notre objectif était de faire de cette manifestation un lieu d'échanges constructifs et nous espérons que ces rencontres vous ont été profitables. Vous trouverez dans ce numéro spécial de Horizons DigiPort un résumé des débats.

Vous aurez ainsi un bref aperçu des échanges qui ont eu lieu autour du thème de l'intégration des TIC dans les organisations. Vous trouverez l'ensemble des articles développés sur le site web de Digiport.

Bien évidemment, toute l'équipe de DigiPort et de Déclic net reste à votre disposition pour vous accompagner dans vos projets de développement des technologies de l'information et de la communication.

Bonne lecture et à bientôt sur :  
[www.digiport.org](http://www.digiport.org)  
et  
[www.declic.net](http://www.declic.net)

**Christophe Pannetier**  
Directeur Général  
DigiPort



**L'ère de l'intégration dans les organisations**  
Sujet d'actualité s'il en est, l'e-transformation des entreprises et des organisations, thème de la séance plénière ouverte par Pierre de Saintignon (adjoint au maire de Lille et conseiller communautaire délégué aux TIC), a intéressé les 400 participants du Congrès Net 2002, à en juger les nombreuses interventions. Animée par Daniel Kaplan, Délégué Général de la FING, cette rencontre avait pour objectif d'éclairer sur l'impact de l'usage des TIC et de l'Internet sur la gouvernance des entreprises et des collectivités publiques.

L'introduction de Philippe Lemoine, PDG de LaSer et co-Président du groupe Galeries Lafayette, a permis de poser clairement la problématique d'une telle mutation dans notre société : comment les technologies et les réseaux permettent l'émergence de nouvelles formes d'organisation et de gouvernance de nos entreprises ?

Serge Cousin (CIV France) et Pierre Faure (Dassault Aviation et Président de l'AFNET) ont témoigné de leurs expériences, des difficultés rencontrées et de la

valeur ajoutée que les TIC ont apporté, et apporteront, à leur activité.

Le secteur public n'est pas en reste : nombre de collectivités ont entamé leur e-transformation tant dans leur fonctionnement interne que dans leurs relations aux usagers et aux entreprises.

Olivier Pascal (Commission Européenne) et Jean Cortois (Conseil Régional Nord- Pas de Calais) ont exposé les nouvelles exigences des citoyens induites par ces nouveaux usages.

Enfin, Michel Hervé (APCE) et Alain Derycke (Université de Lille 1) ont posé des éléments de réflexion sur le lien entre l'e-gouvernance et les comportements des utilisateurs.

Cette discussion, particulièrement enrichissante, a précédé les conférences thématiques de l'après-midi. Chaque point évoqué a été approfondi, grâce à l'expertise et au vécu des intervenants. Le partage et le retour d'expériences sont, sans aucun doute, un atout majeur pour que l'intégration des TIC dans les organisations soit réussie.

### DigiPort est membre de :

- AFNET : Association Française des utilisateurs du NET
- FING : Fondation Internet Nouvelle Génération
- ACSEL : Association pour le Commerce et les Services En Ligne
- EBN : European Business Network
- FTEI : France Technopoles Entreprises Innovation
- WTC : World Trade Centre de Lille



Directrice de la publication : Martine Switek  
Comité de rédaction : C. Pannetier et F. Bachimont  
Maquette et Rédaction : LK&A / DigiPort  
Impression : La Monsoise Imprimerie  
N° ISSN : 1634-0841  
Date de publication : Janvier 2003  
Technopole Lille Métropole - avenue Paul Langevin  
BP 405 - 59666 Villeneuve d'Ascq  
Tél. 03 20 19 18 50 - Fax : 03 20 47 08 18  
<http://www.digiport.org> - [info@digiport.org](mailto:info@digiport.org)  
<http://www.declic.net>

## L'Internet au service des Ressources Humaines

Animateur : Anne-Marie JONQUIERE (CEA) - Intervenants : Daniel BAROIN (HR Valley-Danone), Roger MARIE D'AVIGNEAU (Idoneo), Pierre FAURE (Dassault Aviation-AFNET).

L'avènement des TIC a d'abord touché d'autres fonctions de l'entreprise (achats, production, ...) et a fait apparaître de nouvelles formes d'organisation du travail au sein de l'entreprise. Les TIC ont permis de centraliser des informations et de décentraliser les pratiques. L'entreprise a ainsi évolué vers une certaine forme d'autonomie et a vu naître de nouvelles pratiques de groupes humains, des communautés de travail ou d'intérêt.

En intégrant les TIC dans leur fonctionnement, les RH ont eu la possibilité d'industrialiser des tâches opérationnelles et de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, tels que le conseil en management, le conseil sur des domaines d'expertises, le recrutement, la gestion des compétences.

La promotion de ces nouvelles pratiques s'accompagne d'une réflexion en amont sur l'organisation de la fonction RH et, par conséquent, sur une refonte des processus RH traditionnels.

Ce type d'application révolutionne la fonction RH mais nécessite auprès des salariés un apprentissage du changement, un accompagnement et une formation aux outils. Il est nécessaire de s'assurer d'une sécurité maximale du système d'information car la notion de confiance est capitale.



La conférence a mis en évidence les avantages de l'utilisation des TIC dans la fonction RH de l'entreprise, à travers des exemples concrets de réussite mais également de tâtonnements.

L'accompagnement auprès des salariés et l'importance du contenu restent les points essentiels à travailler pour aborder sereinement cette nouvelle organisation du travail, dont l'objectif est l'amélioration des relations entre salariés, direction et fonction RH.

Lors d'un prochain congrès, il serait intéressant d'élargir le débat en analysant le rôle des TIC dans les relations entre fonction RH, direction et syndicats.

## Optimiser la fonction achat

Animateur : Pierre SOURIS (DigiPort-Déclic.net) - Intervenants : Kenza LAHLOU (BearingPoint), Jean-Jacques DURANTE (Trade2B), Ghilaine VAUGEIN (Adiligo).

Dans les entreprises, la fonction achat est la première concernée par l'avènement des nouveaux outils d'e-sourcing, d'e-procurement, d'e-achat et d'e-supplier management. Qu'il s'agisse de BtoB ou de BtoC, les entreprises qui ont osé l'e-transformation de leur fonction achat affichent des résultats probants sur l'utilisation des nouvelles technologies.

Nouveaux outils, nouvelles organisations : les facteurs de succès

> le paiement en ligne :

Utilisé essentiellement en BtoC, le paiement en ligne reste le frein le plus important pour les Français, alors que paradoxalement l'Internet constitue le système le plus sécurisé de paiement à distance.

> la logistique :

La conception et la mise en place d'un système d'achat en ligne doit s'inscrire dans une réflexion sur l'ensemble de la chaîne du processus achat. La disparition de nombreux concepts de produits et services en ligne a souvent été due à une négligence à l'égard du back office et de la logistique. Les entreprises prenant des commandes via Internet sans avoir intégré la logistique adéquate prennent le risque considérable de perdre leurs clients.

> l'esprit client :

Le développement de l'e-commerce est lié à la démocratisation des usages des TIC. Il est nécessaire de privilégier une approche humaine de ses clients : rien ne remplace le contact physique et la simplicité du langage. Avant de parler technique ou solution, il faut parler de l'activité, aider l'entreprise à définir ce qui est stratégique et ce qui l'est moins pour elle.

Les TIC sont des outils complémentaires qui permettent d'optimiser les choix stratégiques de l'entreprise et qui doivent être un facteur de valeur ajoutée. Loin d'être un élément de coût, l'intégration d'outils de e-commerce au sein des entreprises, et plus particulièrement de la fonction achat, est facteur d'économies importantes : gains en termes financiers, de process et de valeur ajoutée.

## Et le e-citoyen européen ?

Animateur : Florence DURAND-TORNARE (Villes Internet) - Intervenants : Jean GONIE (Forum des Droits sur l'Internet), Eric POSKIN (Internet et Société 2020 Belgique).

Les nouvelles technologies ont créé un nouvel espace de sociabilité dans la société de l'information et de la communication. Dans cette société en pleine mutation, il reste à définir les droits et les devoirs du citoyen. Le Forum des Droits de l'Internet, au travers d'actions de sensibilisation, d'information et de concertation, cherche à construire une civilité de l'Internet. Il est nécessaire de passer un « contrat de confiance » entre l'Etat et la société civile.

Quand l'e-citoyen rencontre l'e-administration

Dans le cadre du plan d'action communautaire e-Europe 2005, l'Etat français développe des services administratifs en ligne (téléprocédures). Selon une étude Sofres commandée par le Forum en septembre 2002 intitulée « Attentes des Français sur les démarches administratives en ligne », il apparaît que, si une majorité des Français est favorable à un développement des services administratifs en ligne, il existe néanmoins des freins et des défiances (manque de confiance par rapport à la sécurité des transactions, volonté de garder un contact humain, menace du Big Brother,...).

Et le respect de la démocratie ?

La vision prospective de l'association met en garde contre le risque d'une dictature de l'instant ou d'un collectivisme dirigé, conséquence directe d'un usage aveugle des TIC dans les actes de la vie quotidienne.

Si le souci est de rester démocrate, il faut que la société rende possible l'accessibilité aux technologies sans que cela ne devienne un devoir de l'utiliser. Le risque d'un tel devoir (remplacer le dialogue en face-à-face par les téléprocédures) est d'accroître la marginalisation de certaines catégories de personnes ne pouvant ou ne voulant pas utiliser les nouvelles technologies par la suppression d'un dialogue en face-à-face.

Pour en savoir plus :

[www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org), [www.is2020.be](http://www.is2020.be), [www.villes-internet.net](http://www.villes-internet.net)

# Améliorer la performance de la gestion de la relation client

Animateur : Pierre FAURE (Dassault Aviation-AFNET) - Intervenants : Bruno DELAPORTE (3Suisses Int.), Yves du BOISROUVEZ (eLaser Contact), Thierry MORMENTYN (Téléperformance).

Les entités qui sont en relation avec le client sont, en général, aux deux extrémités de la chaîne de valeur de l'entreprise : le service vente/marketing et ce que l'on appelait le service après-vente. Les nouvelles technologies ont permis, grâce à la mise en place de nouveaux outils, de renforcer l'intégration de la proximité entre ces deux entités.

Avec ces nouvelles données, la relation client avoue des objectifs stratégiques de développement du commerce (vente) et d'amélioration de la satisfaction du client (fidélisation).

Les nouvelles fonctions de la relation client ne se substituent pas pour autant aux rencontres physiques mais les réduisent à l'essentiel puisque tout ce qui peut être automatisé le sera. Le web, nouveau canal de communication avec le client, s'intègre en complément des autres canaux existants (centre d'appels, fax, courrier, ...).

Améliorer la performance de la gestion de la relation client ne se réduit pas seulement à la multiplication des canaux de communication, mais aux interactions possibles entre ces canaux pour mieux répondre aux besoins du client.

## Les contraintes de la qualité

Dans le contexte actuel de récession économique, les entreprises ont une nécessité de retour sur investissement rapide et ont donc dû réviser et différencier leurs stratégies clients.

En mettant en place des programmes de CRM (Customer Relationship Management) spécifiques (accueil personnalisé, vente additive...), le service client évolue vers une fonctionnalité plus commerciale et devient un vecteur de fidélisation avec une proactivité forte sur des segments à fort potentiel. Associer un modèle économique à cette stratégie permet de réaliser des arbitrages permanents entre les programmes d'acquisition, de fidélisation, de services ou encore d'augmentation de la valeur des centres d'appels. Aujourd'hui, l'objectif de la gestion de la relation client est le management de la valeur client.

## e-territoires / e-publics

## ATELIER 3

### Le haut débit : Où en est-on ?

Animateur : Philippe PARMANTIER (Autoroutes de l'Information et Territoires) - Intervenants : Bruno CASSETTE (Datar), Mario DOSSINI (France Télécom), Raymond POUGHEON Business Models), Jean-Philippe WALRYCK.

Le mouvement économique actuel de désindustrialisation, de pertes d'emplois et de pertes de valeur contribue à favoriser l'émergence d'une économie à forte valeur ajoutée en termes de services et de contenus. Suivant cette tendance générale, l'économie du Net, et notamment le haut débit, rencontre des difficultés tant en terme d'infrastructures qu'en terme de services et de contenus.

Dans ce contexte, le pôle local prend toute son ampleur : c'est en effet à ce niveau qu'on a le plus de chance de résoudre les problèmes liés à la boucle locale et d'adapter au mieux les besoins aux réseaux et aux moyens. C'est également un terrain favorable aux expérimentations, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux réseaux wi-fi (norme de communication sans fil) qui permettent de maquetter et de tester de nouvelles applications.

#### Entre logique économique et vision prospective

Aujourd'hui, l'offre de haut débit est un facteur déterminant de la compétitivité et de l'attractivité des territoires. Deux raisons à cela : la différenciation spatiale (l'accès au haut débit détermine la place des grandes capitales régionales et nationales dans une compétition internationale) et l'équité territoriale (mettre à la disposition de tous l'ensemble des services de proximité quelque soit le lieu d'habitation).

Cela pose clairement le problème de la pérennité des territoires : toutes les régions sont-elles prêtes à affronter la compétition européenne ?

On reste aujourd'hui dans une insatisfaction permanente : l'ADSL répond aux besoins, mais qu'en sera-t-il dans 5 ou 10 ans lorsque les réseaux seront saturés ? Si la France n'anticipe pas maintenant ce que seront ses besoins futurs, elle ne sera plus compétitive à moyen terme. Les vraies questions concernent la définition du rôle des acteurs publics et de l'Etat (doit-il intervenir et si oui, à quels niveaux ?).

#### Le rôle des collectivités locales

Pour développer des services à forte valeur ajoutée, il faudra financer les infrastructures de haut débit pendant quelques années et seul l'Etat et les collectivités locales ont cette capacité d'investissement nécessaire. Il est donc essentiel de déployer des partenariats public/public et public/privé.

Le principal acteur sont les collectivités locales, d'où l'exigence d'avoir des élus motivés, concernés et sensibilisés aux enjeux du haut débit. L'Etat a, quant à lui, un rôle de facilitateur en matière de réputation juridique.

### L'e-administration : une réalité ?

Animateur : Nicolas CONSO (CDC) - Intervenants : Yves BRIANÇON (Préfecture de Picardie), Didier LOTH (Conseil Général de l'Oise), Alain RISSON (Maire de Gluiras-OTV).



Le plan d'action communautaire e-Europe 2005, auquel a souscrit la France, vise à généraliser la mise en œuvre des téléprocédures administratives d'ici l'année 2005.

Les quelques tentatives de dématérialisation d'actes administratifs ont montré que l'e-administration ne peut exister sans avoir intégré dans son fonctionnement un certain nombre d'éléments, qu'ils soient d'ordre technique (signature électronique, mise à disposition d'outils performants, ...) ou d'ordre relationnel (établir une relation de confiance via l'Internet, assurer la sécurité des échanges de données, ...).

Qu'il s'agisse d'expériences internes (dématérialisation de l'achat public, par exemple) ou externes (sites d'accueil et d'orientation, téléprocédures, etc), la démarche est la même. Il s'agit de répondre aux besoins de la population : besoins d'informations, de rapidité d'action et bien sûr, d'économie.

L'entrée dans l'ère électronique nous oblige à engager des réflexions diverses. L'assurance de la confidentialité des échanges électroniques donnera à l'e-administration une force probante face à la forte culture papier actuelle.

Méconnaissance ou frilosité de la part des décideurs locaux, les causes sont multiples. Définir une véritable stratégie de développement de l'e-administration est indispensable pour qu'elle devienne une réalité pour tous.

Techniquement, les outils existent. À chacun de les adapter aux différents métiers concernés, et de procéder par étape dans leur mise en œuvre.

Pour en savoir plus : [www.telecomville.org](http://www.telecomville.org)

## Mobilité : les nouveaux usages

Animateur : Marc-Lionel GATTO (MLG Consulting) - Intervenants : Liz KERTON (Wifinder), Pascal LAHOUSSE (Cégétel), Cédric NICOLAS (Bouygues Télécom), Christophe NAULLEAU (Orange France).

La mobilité est aujourd'hui une réalité au sein des sociétés. Le développement de l'informatique mobile (ou data mobile) s'inscrit dans l'évolution logique des systèmes d'information.

Paradoxalement, la quête constante de la réduction du temps et de l'espace (industrialisation de tâches opérationnelles, mise en œuvre d'intranet, ...) a accéléré la rupture avec les collaborateurs en situation de mobilité.

Les nouvelles technologies, et plus particulièrement le GPRS, a donné la possibilité aux personnels nomades (cadres, commerciaux, techniciens de maintenance, ambulanciers, ...) d'accéder aux systèmes d'information et de s'inscrire dans le mode de fonctionnement de l'entreprise.

Augmenter la productivité, effectuer des tâches opérationnelles à forte valeur ajoutée, réaliser des économies substantielles de back office sont autant d'avantages concrets, obtenus par la simple réintégration des salariés mobiles.

### Des outils aux usages

Actuellement, seulement 5 % des entreprises ont pris le parti de la mobilité, alors que les outils existent. L'achat d'équipement data mobile en entreprises doit être raisonné, non seulement en terme de retour sur investissement, mais également dans une logique d'aide au bon fonctionnement et à l'organisation.

L'investissement doit comprendre des critères de performance, de sécurité (afin d'éviter toute intrusion) et de commodité. Les opérateurs s'accordent pour dire qu'il n'existe aucune solution toute faite, mais des outils à adapter aux besoins de mobilité de chacun. Un point fort des opérateurs réside dans leur capacité à conseiller les entreprises et à répondre à leurs besoins.

Le déploiement des outils de mobilité est actuellement en phase de lancement en France. Les études montrent que ces usages sont appelés à se développer fortement, notamment avec l'arrivée prochaine de l'UMTS.

Si aujourd'hui moins de 5 % des applications sont accessibles en mobilité, on estime qu'elles atteindront 20 % fin 2003 et 50 % fin 2004.

## Numérique : de nouveaux horizons pour la télévision locale

Animateur : Georges BISIAUX (Conseil Régional Nord-Pas de Calais) - Intervenants : Philippe TALIANOZZI (Télédiffusion De France), Philippe BAILLY (NPA Conseil), Elisabeth CLEMENT (Union des Télévisions Locales du Service Public).

Présentes depuis une quinzaine d'années en France, les 110 télévisions locales diffusent leurs programmes sur le câble (pour une centaine d'entre elles) ou sur le réseau analogique hertzien. Le plan de développement de la télévision numérique terrestre (TNT) ouvrirait de nouvelles perspectives de développement pour ces télévisions.

### L'offre de la télévision numérique terrestre

Concrètement, la TNT proposerait 33 programmes, réunis en 6 multiplex associant des chaînes privées et publiques, hertziennes et numériques. Dans ce projet, TDF défend l'aspect sociétal de ce projet en proposant 16 chaînes gratuites, la TNT rend le numérique accessible au plus grand nombre de citoyens.

De plus, l'apport des programmes locaux répond à une réelle attente de la population. Selon une enquête Médiamétrie réalisée sur les télévisions locales, 80 % de la population présente dans la zone de diffusion se déclare téléspectateurs de la chaîne, 80 % des usagers font confiance à l'information diffusée et 78 % pensent que ces programmes ont un impact sur leur implication dans la vie locale.

### Un développement chaotique

Paru en octobre 2002, le rapport Boyon prévoit le démarrage de la TNT fin 2004 avec pour objectif une couverture de 40 % du territoire à cette date, 50 % fin 2005 et 80 % fin 2008. Ce plan de développement a rencontré de nombreux retards, notamment dus à une mauvaise estimation des coûts et à l'ampleur des travaux à effectuer.

Si le développement physique de la télévision locale subsiste depuis 15 ans, elle évolue dans un cadre législatif et juridique inexistant Il s'agit d'un secteur des médias qui ne bénéficie pas de système d'aide, de fonds de soutien ou d'exonérations quelconques pour fonctionner, qui n'a pas (encore) accès à certains secteurs de la publicité. Les chaînes présentes sur le câble n'ont pas cette obligation et évoluent dans un contexte juridique et législatif clair.



Les modèles économiques sont donc différents. Le rapport Boyon présente les premiers éléments de réflexion sur les modes de fonctionnement, sur les sources de financement et sur l'implication des collectivités locales dans la future télévision numérique terrestre.

La raison d'être du développement de la télévision numérique locale repose sur la notion de territoire, d'où la nécessité d'une cohérence au niveau des infrastructures et des programmes. Les décideurs politiques ont un rôle important à jouer dans ce domaine. L'apparition des chaînes locales impose une réflexion profonde des modes de fonctionnement de la télévision.

Pour en savoir plus :

[www.avicam.org](http://www.avicam.org)

Le rapport Boyon est téléchargeable sur : [www.premierministre.gouv.fr](http://www.premierministre.gouv.fr)

Fête de l'Internet 2003 : DigiPort vous informe sur [www.digiport.org/fetedelinternet](http://www.digiport.org/fetedelinternet)

DigiPort est soutenu par :



et pour Déclic.net/Échangeur par :