

Les Editions
Télétravail

Les Mutants

Le 21^{ème} siècle professionnel
en 50 visions



Les services professionnels représenteront 75 % du marché dans dix ans

par Jean-Noël Tronc, Chargé de mission, Commissariat général du Plan

Les récentes ruptures technologiques, comme la progression ininterrompue des capacités de stockage, de traitement et de débit, et l'essor spectaculaire du marché des mobiles ou d'Internet, ouvrent, selon l'analyse du récent rapport du Commissariat général du Plan (1) des perspectives nouvelles pour les téléservices.

En ce qui concerne les réseaux, il est désormais évident qu'il n'y aura pas une seule grande autoroute de l'information, appuyée sur une solution technologique et un support unique comme la fibre optique, mais plutôt une multitude de réseaux interconnectés, comme le réseau téléphonique fixe, le câble, les systèmes satellitaires, la radio-téléphonie, les accès sans fil à la boucle locale, etc. Cette diversité des réseaux devrait se traduire symétriquement par une diversité des terminaux, contrairement à ce que pourrait laisser penser le discours dominant selon lequel un terminal, téléviseur ou PC, doit l'emporter sur tous les autres. Ce qui importe sans doute, c'est l'interopérabilité croissante de ces moyens d'accès aux réseaux et aux services. C'est également une évolution vers la simplification d'utilisation et la baisse des coûts de ces outils, faute de quoi une partie importante de la population restera exclue de l'accès aux nouveaux services.

Le marché des téléservices doit par conséquent être en mesure de s'adapter à cette pluralité d'infrastructures et de terminaux, laquelle présente d'ailleurs des avantages : des systèmes déjà anciens, comme le Minitel, ont un avenir durable pour une partie des services qu'ils offrent.

Le développement du marché ne se fera cependant pas de façon homogène. Il devrait se traduire par une évolution divergente entre marché entreprise et marché grand public, qui diffèrent sur deux points d'importance : l'usage intensif des infrastructures de télécommunications par une entreprise permet d'envisager une rentabilité de la desserte dans un délai raisonnable, environ cinq ans, ce qui n'est pas évidemment pas le cas d'un particulier, pour lequel l'investissement se rentabilise sur 15 à 20 ans. D'autre part, le développement des autoroutes de l'information passera, chez le particulier, surtout déterminé, en effet, par le contenu, et peu par la seule possibilité de communiquer. Or, sur un marché prometteur comme celui d'Internet, les services francophones de qualité manquent.

Cette analyse a ainsi conduit la centaine d'acteurs du secteur réunis au Commissariat général du Plan à considérer que dans dix ans, les services professionnels représenteront sans doute 75 % du marché.

Cette distinction entre marché professionnel et marché grand public peut d'ailleurs être affinée par la prise en compte du marché "professionnel". A côté des quelques

dizaines de milliers de grandes et de moyennes entreprises qu'on évoque en général, et dont les besoins en nouvelles technologies de communication en débit sont largement connus, se trouve une catégorie numériquement très importante, composée de professions libérales, de "télétravailleurs indépendants", de micro-entreprises, pour lesquels le développement des téléservices constitue un enjeu primordial. Ceux-ci, par exemple un indépendant spécialiste de PAO, peuvent avoir des besoins considérables en débit. De même, la mise en place de véritables systèmes d'EDI, à la fois commercial et avec les administrations, constitue un besoin fort pour ces catégories.

Enfin, si l'intervention directe de l'État dans les marchés de la communication apparaît de plus en plus au passé, celui-ci conserve un rôle incitatif déterminant, à la fois pour le marché et dans l'exercice de ses missions traditionnelles. Pour favoriser l'apparition des nouveaux services, la logique d'expérimentations retenue par les projets "labellisés" et la loi dite "autoroutes de l'information" du 10 avril 1996, répond bien au besoin de tester les multiples solutions possibles.

Mais l'État a également un rôle incitateur direct essentiel, en développant son utilisation des réseaux d'information, y compris et surtout par la création d'une véritable politique de "téléservice public". Devant les difficultés qu'il rencontre dans l'exercice de certaines de ses missions fondamentales, comme l'éducation ou la santé, les technologies de l'information et de la communication peuvent à la fois faciliter sa modernisation interne et améliorer les relations avec les usagers.

L'application de la logique des téléservices aux services publics pourrait se traduire par l'émergence d'une télé-administration, capable d'apporter une transformation profonde du service offert aux citoyens. Une gamme étendue de téléservices permettrait à la fois de pallier les obstacles liés à la distance géographique ou aux horaires d'ouverture, mais aussi de limiter les effets négatifs pour l'image de l'État des mauvaises conditions d'accueil du public dans de nombreuses administrations.

(1) *Les réseaux de la société de l'information*, Commissariat général du Plan, Éditions Eska, octobre 1996.

- 7 Introduction, *Alain Maurice*
- 9 Le télétravail dans la presse (1994-1996), *Eurotechnopolis Institut*
- 1 Les mutations de l'économie et de l'emploi, ou la stratégie du changement**
- 13 Vers un changement radical de l'organisation du travail et du management, *Didier Livio (Synergie Média-Conseil)*
- 14 Bureau virtuel et informatique nomade, *Bruno Lemaire (HEC)*
- 18 Vers le développement durable dans une société de l'information, *Peter Johnston (Commission européenne)*
- 20 Mutation des organisations et équilibre de l'entreprise, *J-C Larssonneur (PMP Conseil)*
- 24 L'entreprise étendue : enjeux et facteurs clés de succès, *Ludovic Legris (Price Waterhouse)*
- 27 La "mort du travail", *Marie-France Kouloumdjian (CNRS)*
- 29 L'impact des nouvelles technologies sur l'entreprise, *Bertrand Lazare (Operation)*
- 31 Nouvelles méthodes de travail et comportement induit par le travail coopératif, *Henri Jousselin (Alcoria Consulting)*
- 2 Les technologies dominantes au service des télé-activités**
- 35 Perspectives ouvertes par les réseaux, *Victor Sandoval (École Centrale de Paris)*
- 37 Les critères et les méthodes pour procéder à des choix technologiques pertinents en matière de travail à distance, *Pierre Ravot (Opératis Développement)*
- 42 L'architecture matériels/logiciels, *Mélissa Saadoun (MAIN Consultants)*
- 44 Quels outils pour télétravailler, *Jean-Philippe Déranlot (Ascend)*
- 46 Intranet, des enjeux à la pratique, *Xavier Tedeschi (Telpro)*
- 49 Les applications du groupware, *Henri de Monlaur (Lotus Development)*
- 53 Le télétravail sur l'intranet : comment préserver la sécurité des échanges, *Fabrice Bourdax (MATRAViel)*
- 3 Les télé-services, une stratégie de croissance pour les entreprises**
- 57 Télétravail et télé-services : quelle synergie ?, *Patrick Duncombe*
- 59 Les services professionnels représenteront 75 % du marché dans dix ans, *Jean-Noël Tronc (Commissariat du Plan)*
- 61 Le offshore préfigure-t-il une mondialisation des services ou une nomadisation du travail ?, *Anita Rozenholz (Datar) et Alain Veyret (Idate)*
- 64 Quels télé-services pour quelles entreprises, *Hervé Van den Abeele (Francis Vidal)*
- 66 Aménagement du territoire, désenclavement... : un intérêt bien compris par les collectivités pour une notion mal maîtrisée, *Stéphane Vincent (ARD Limousin)*
- 70 De la relation obligée ville/campagne, *Marie-José Gazel (Nacre 07)*
- 72 Il ne faut pas mettre la charrue avant les boeufs, *Jacques Catois (Picardie Téléservices)*
- 74 La déréglementation, une chance pour les services, *Jean-Pierre Chanoux (ministère des PME)*

- 4 Télé-activités et droit du travail : mode d'emploi**
- 79 Une loi générale et trois régimes juridiques, *Pascal Pérel (cabinet Barikélémy & Associés)*
- 80 Dans quel cadre introduire les nouveaux modes d'organisation, *Joëlle Berenguer-Guillon (cabinet Alain Bensoussan)*
- 83 Le télétravail, une forme innovante d'emploi, *Claude Companie (CGC)*
- 85 Cyber rapports sociaux : comment éviter le télé-harcèlement des salariés ?, *Yves Lasfargue (Crefac)*
- 87 Propriété et protection des logiciels et des données, *Emmanuel Cauvin (Celog)*
- 5 Téléformation, bilan et perspectives**
- 91 Faire plus et moins cher, ou faire autrement, *Bruno Oudet (Internet Society)*
- 94 De la téléformation au reengineering des systèmes de formation, *Jean-Claude Marot (JCM Consultants)*
- 100 Formation, changement et nouvelles technologies, *Alain Elkoubi (Bred Banque Populaire)*
- 103 Téléformation et interactivité, *Gérard Vallet (ANDT)*
- 6 Les Centres d'Appels, besoins de demain et d'aujourd'hui**
- 107 L'acquisition d'un nouveau client coûte 5 fois plus cher que la fidélisation d'un client existant, *Patrick Rivard (Lucent Technologies)*
- 109 Du bon usage des nouvelles technologies, *Emmanuel Mignot (Teletech International)*
- 112 Réussir la mise en place d'un Centre d'Appels, *Anne Miniou (Alcatel Télécom)*
- 115 Le concept de couplage téléphonie/informatique, et son application à la gestion des appels entrants, *Edmond Cohen (Vocatex)*
- 7 Expériences**
- 121 Groupware et Intranet à Sollac, *Lionel Régnier (Sollac)*
- 126 Qui veut travailler loin ménage son lien social, *Gilbert Passekaraile (Bull France)*
- 130 L'expérience "Bureau mobile", *Michel Bureau (Digital France)*
- 133 Travailler ensemble en réseau à distance, *Philippe Chevillot (EDF-GDF)*
- 139 Mr Bricolage optimise sa vérification comptable et son contrôle de gestion, *Lionel Boudousnier (AGT Conseil)*
- 140 L'évolution des pratiques dans les services publics, *Yves Richez (ministère de la Fonction publique)*
- 143 Le rôle des réseaux régionaux pour la téléformation, *Gérard Hardy (Artemip)*
- 146 Les Nouvelles Technologies au service de la communauté francilienne, *Christine Gauthier et Philippe Dorin (Catral)*
- 148 Rigueur et confiance sont indissociables, *Alain Robert (ARPP-Bureautique)*
- Annexes**
- 151 SoHo : du phénomène de curiosité au phénomène de société, *Alain Bosetti (En Personne)*
- 153 Qu'est-ce que l'ATM, *Helga Seguin (France Télécom)*
- 155 Des besoins et des solutions pour le télé-access, *Olivier Dupont (Cisco Systems Europe)*
- 157 Une révolution prévisible : le Network Computing, *Arnaud Méunter (IBM)*