

## COMPTE-RENDU

Les 31 mars et 1<sup>er</sup> avril s'est tenu le 100<sup>ème</sup> rendez-vous d'information et de sensibilisation consacré aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) organisé par le FORUM TELECOM. Le très nombreux public (au total plus de 150 personnes) venu écouter les divers intervenants a confirmé l'intérêt du monde professionnel pour les 2 thèmes centraux proposés par le FORUM TELECOM : « Aménagement numérique du territoire et rôle des pouvoirs publics : vision prospective » et « Du management au site Internet : tirez profit des nouvelles technologies ».

Pour ce 100<sup>ème</sup> rendez-vous, qui coïncidait avec son colloque annuel, le FORUM TELECOM avait mis les petits plats dans les grands en choisissant le site merveilleusement restauré de l'abbaye de la Paix-Dieu à Amay et en étendant les interventions des orateurs sur deux journées pour deux approches différentes des nouvelles technologies.

### **« Aménagement numérique du territoire, utilisation des nouvelles technologies et rôle des pouvoirs publics : vision prospective »**

Le premier jour a été mis à profit pour sortir des sentiers battus et aborder les nouvelles technologies sous des aspects prospectifs et de réflexion.

La question « Comment mettre le (très) haut débit à la portée de tous ? » a été examinée en détail pendant la matinée. De très nombreux spécialistes étaient présents afin de mettre en avant les volontés et les moyens disponibles afin d'accroître la disponibilité du haut débit en Wallonie et lui donner ainsi un élément décisif en terme de compétitivité. On a pu entendre les opérateurs privés Colt Telecom et MCI-Worldcom, l'opérateur historique Belgacom ainsi que l'ALE-Teledis, qui offre un accès haut débit par le câble. L'IBPT (le régulateur des télécommunications) était également présent, tout comme le médiateur fédéral pour les télécommunications. Leur présence a permis de faire un état des lieux de la disponibilité du haut débit, de connaître l'avis du régulateur sur la question et d'examiner les doléances récoltées par le médiateur.

La présence de la SPI<sup>+</sup> et de la SOFICO, deux organismes publics ayant des possibilités d'action au niveau de l'infrastructure télécom, a elle permis de connaître les points noirs en terme d'équipement pour la province de Liège en particulier, mais aussi des solutions à mettre en place afin de développer des offres alternatives à l'opérateur historique là où elles n'existent pas, et notamment via la valorisation des fibres du MET.

De nombreux exemples étrangers de réalisation d'infrastructures haut débit ont également été mis en avant durant la matinée.

Lors de l'après-midi, les participants ont quitté la problématique de l'aménagement numérique du territoire pour aborder les questions de l'utilisation professionnelle des nouvelles technologies et de l'E-Gouvernement. Gérard Valenduc a réalisé un exposé consacré aux impacts économiques des T.I.C. et la fracture numérique. Sa conclusion a permis d'introduire la table ronde consacrée au « rôle des pouvoirs publics dans le développement et l'utilisation professionnelle des nouvelles technologies ». L'Agence Wallonne des Télécommunications était représentée, notamment pour parler de l'initiative « Réseau SOURIR » mais aussi pour ses études sur les nouvelles technologies et leur utilisation au sein des entreprises wallonnes, le Bureau Fédéral du Plan qui a publié de nombreuses études sur les T.I.C. et leur impact économique en Belgique était également invité, tout comme Georges Wanet, spécialiste des nouvelles technologies, Titulaire de la Chaire Bernheim à l'Ecole de Commerce Solvay. La présence d'un membre du Cabinet du Ministre Wallon de l'Emploi et de la Formation a été très utile pour examiner les initiatives en matière d'aide à la formation. A l'issue de la table ronde, chacun a pu constater les contributions importantes en terme de progrès technique et d'innovation que les T.I.C. apportent au monde industriel dans son ensemble.

La seconde table ronde, qui terminait ce premier jour, avait pour thème « L'E-Gouvernement et la simplification administrative : les enjeux pour l'entreprise. »

Karel Uyttendaele, Directeur de la cellule de politique générale au Secrétariat d'Etat à l'informatisation de l'Etat, et Vincent Peremans, Chef de projet à la Cellule Wall-On-Line, étaient présents pour mettre en avant les initiatives des pouvoirs publics en la matière : déclarations TVA, carte d'identité électronique, déclaration électronique des impôts, liaison Internet « Light », etc.

Pour faire entendre les demandes des entreprises, la table ronde accueillait Caroline Ven, FEB, et Luc Simons, Manager Agoria ICT Solutions. Ils ont particulièrement insisté sur les actions à réaliser afin d'augmenter la confiance des utilisateurs dans les nouvelles technologies et ont plaidé pour que leur utilisation au sein des organismes publics s'accompagne de simplifications dans les procédures administratives.

Nathalie Poupaert, chercheur au Centre de Recherches Informatique et Droit (FUNDP), a elle insisté sur les problèmes qui se posent au niveau du respect de la vie privée et des données à caractère personnel. L'E-Gouvernement pose en effet de nombreuses questions sur le contrôle et l'accès aux données concernant les citoyens.

La journée s'est clôturée par le discours du représentant du Ministre du budget, du Logement, de l'Equipelement et des travaux Publics, Michel Daerden.

### **« Du management au site Internet : tirez profit des nouvelles technologies ! »**

Le seconde journée du colloque s'est inscrite dans le prolongement des traditionnelles conférences d'information du FORUM TELECOM, en mettant l'accent sur les aspects pratiques et utiles des nouvelles technologies.

La première table ronde de la journée était consacrée à la problématique de « L'impact managerial des nouvelles technologies », avec quatre spécialistes : Anne-Cécile Jeandrain, coordinatrice de la chaire ING en E-Management à l'Université Catholique de Louvain, Pierre Balancier, managing partner au Bureau Joassart et Goffin, Maurice Leplat, senior consultant chez Arinso, Brigitte Rorive, chercheur au LENTIC de l'Université de Liège.

Ils ont pointé du doigt les changements consécutifs à l'introduction des nouvelles technologies qui font qu'aujourd'hui on ne parle plus de management mais bien d'E-Management : l'information est de plus en plus décentralisée, les interactions avec les clients et les fournisseurs se multiplient, les stocks et les délais de livraison diminuent chaque jour un peu plus, etc.

Plus particulièrement, la table ronde a permis d'examiner quels sont les impacts des nouvelles technologies sur l'entreprise, pour ensuite mettre en avant comment les gérer et les mettre à profit. Deux constatations générales sont à retenir. Tout d'abord, un projet basé sur les T.I.C., ce n'est pas un projet technologique. C'est un projet organisationnel. Introduire des nouvelles technologies demande donc avant toute chose de prendre en considération l'aspect de l'organisation. Ensuite, l'implication et la participation des utilisateurs est absolument nécessaire pour qu'un projet E-Business aboutisse et soit efficace. D'où une communication interne adaptée.

La journée s'est prolongée avec un exposé consacré aux obligations juridiques des sites Internet commerciaux, présenté par Michel Lefebvre, du Service Public Fédéral Economie. Il a présenté en détail la législation belge relative aux sites de commerce en ligne et a expliqué les difficultés auxquelles est confronté le législateur vu la nature changeante et mondialisée d'Internet et des nouvelles technologies.

La deuxième table ronde a étudié « les bonnes pratiques pour réussir son site Internet ». Ici encore, ce sont des spécialistes de premier ordre qui étaient présents : André Blavier, expert à l'Agence Wallonne des Télécommunications, Philippe Floc'h, Président de European Internet Partners (France) et Gérald Claessens, fondateur de Publicityweb.

Ils ont mis l'accent sur le travail de préparation et de réflexion stratégique qui doit être réalisé avant le lancement d'un site Internet : à quoi va servir mon site Internet et comment va-t-il s'intégrer au back office de l'entreprise ? Après cette réflexion, le site Internet devra être réalisé. Les intervenants ont plaidé pour la fin de l'amateurisme et le recours à des entreprises possédant un véritable savoir-faire en la matière. Lors de la réalisation, c'est avant tout la simplicité qui sera recherchée. Cela d'autant plus que les nouveaux utilisateurs du Web sont des novices, et demandent donc une ergonomie simple.

C'est également lors de la réalisation que la problématique du référencement devra être prise en considération. Il vaut en effet mieux se poser la question de comment faire venir les internautes sur son site au moment de sa réalisation plutôt qu'une fois qu'il est terminé et que les modifications deviennent difficiles à réaliser.

Le représentant de Serge Kubla, Ministre de l'Economie, des PME, de la Recherche et des Technologies nouvelles, a clôturé le colloque.