

La Ministre déléguée à l'Industrie

*Le Secrétaire d'Etat aux Petites et Moyennes
Entreprises, au Commerce, à l'Artisanat, aux
Professions libérales et à la Consommation*

Paris, le 2 juillet 2002

La Ministre déléguée à l'Industrie,

Le Secrétaire d'Etat aux Petites et Moyennes Entreprises,
au Commerce, à l'Artisanat, aux Professions libérales et à la Consommation

à

Monsieur l'Inspecteur Général,
Chef du Corps de l'Inspection Générale de l'Industrie et du Commerce

Objet : utilisation et promotion des NTIC auprès des PME-PMI par les CCI et CRCI.

La maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) constitue un atout essentiel pour le développement des entreprises et l'amélioration de leur compétitivité.

Si les grandes entreprises ont généralement bien intégré ce nouvel outil, tel n'est pas toujours le cas des PME-PMI.

Partenaires de proximité des entreprises, les chambres de commerce et d'industrie (CCI), ainsi que les chambres régionales (CRCI), constituent grâce à leurs équipes d'appui au développement économique et aux moyens de formation dont elles disposent, un des principaux relais d'une politique visant à une meilleure appropriation des NTIC par les PME-PMI.

C'est pourquoi, vous confirmant la lettre de mission de nos prédécesseurs, nous vous demandons :

- d'évaluer le niveau de leurs compétences et le degré de leur implication dans le domaine des NTIC, en ce qui concerne l'usage qu'elles en font pour leur propre besoin et les actions qu'elles conduisent auprès des entreprises ;
- d'identifier les pratiques les plus pertinentes au regard des besoins des PME-PMI et dont la diffusion vous paraîtrait devoir être encouragée ;

- d'élaborer des propositions quant aux mesures que vous jugerez les plus à même de renforcer les capacités et l'efficacité des compagnies consulaires dans l'action de promotion des NTIC auprès des PME-PMI.

Vous poursuivrez la réalisation de cette étude en coopération avec le Conseil général des mines (CGM) et le comité de l'inspection du Conseil général des technologies de l'information (CGTI) en vous appuyant en tant que de besoin sur les Services de la Direction générale de l'industrie, des technologies, de l'information et des postes (DiGITIP), et la Direction de l'action régionale et de la petite et moyenne industrie (DARPMI), ainsi que sur les résultats des travaux qu'ils ont conduit de leur côté.

Vous voudrez bien nous rendre compte des conclusions de votre étude pour le 15 décembre 2002.

Nicole FONTAINE

Renaud DUTREIL

PROJET
envoyé le 27 juin

Paris, le

L'Inspecteur général,
Chef du Corps

à

Madame la Ministre déléguée à l'Industrie,

Monsieur le Secrétaire d'Etat aux Petites et
Moyennes Entreprises, au Commerce, à
l'Artisanat, aux Professions libérales et à la
Consommation

Objet : utilisation et promotion des NTIC auprès des PME-PMI par les CCI et CRCI.

Conformément à votre accord de juin 2002 confirmant la lettre de mission initiale, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport sur l'utilisation et la promotion des NTIC auprès des PME-PMI par les chambres de commerce et d'industrie (CCI-CRCI).

Celui-ci a été réalisé par une mission comprenant l'Inspection générale de l'Industrie et du Commerce, le Conseil général des Mines et le Conseil général des Technologies de l'information.

Deux aspects ont été étudiés :

- le degré d'introduction des NTIC dans les CCI-CRCI ;
- la place actuelle et possible des CCI-CRCI dans la diffusion des NTIC vers les PME-PMI.

Ce rapport a été précédé par une large enquête effectuée à partir d'un questionnaire auquel ont répondu 145 CCI-CRCI ; à celui-ci, ont été intégrées des propositions faites par la mission afin de développer l'usage des NTIC et leur diffusion auprès des entreprises par le réseau consulaire.

Par ailleurs, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint dans la note de diffusion une liste de personnalités, institutions, organisations, services, qui pourraient être destinataires de ce rapport.

Jean-Jacques SANVERT

J : un rapport

**L'UTILISATION
ET LA PROMOTION DES NTIC
AUPRES DES PME-PMI
PAR LES CCI et CRCI**

Mai 2003

ont participé à la Mission :

- **au titre de l'Inspection générale de l'industrie et du commerce :**

- . **Gérard C. MARTIN, inspecteur général, chef de mission**
- . **Gérard TAGLIANA, inspecteur général, rapporteur**
- . **Philippe H. MULLER FEUGA, chargé de mission**
- . **Martin GRESLOU, chargé de mission**

- **au titre du Conseil général des mines :**

- . **Jean-Michel YOLIN, ingénieur général du Corps des mines**

- **au titre du Conseil général des technologies de l'information :**

- . **Didier LAVAL, inspecteur général**
- . **Daniel-Georges COURTOIS, administrateur civil,**
nommé directeur adjoint du cabinet du Ministre des Affaires Sociales en juin 2002

Remerciements à Philippe Marano, inspecteur général, pour son concours.

—

SYNTHESE

**UTILISATION ET PROMOTION DES NTIC
AUPRES DES PME-PMI PAR LES CCI-CRCI**

Dans le cadre des travaux sur le développement de l'économie numérique, l'IGIC conjointement avec le CGTI et le CGM a été chargée d'évaluer par lettre de mission du 5 décembre 2001, confirmée en juin 2002, la situation des CCI en matière de NTIC et de faire des propositions pour développer l'usage des NTIC auprès des PME-PMI..

Deux aspects ont été étudiés :

- le degré d'introduction des NTIC dans les CCI-CRCI,
- la place actuelle et possible des CCI et CRCI dans la diffusion des NTIC vers les PME-PMI.

Un questionnaire complet de 28 pages a été conçu, puis diffusé aux CCI-CRCI pour réponse en ligne grâce à l'appui d'une société de service (octobre-décembre 2002). Il comportait une centaine de questions pouvant être exploitées de façon mécanique et une vingtaine de questions ouvertes entraînant des réponses rédigées. Des visites ont eu lieu avant et après la rédaction de ce questionnaire auprès d'une douzaine de CCI-CRCI et de l'ACFCI pour clarifier certaines données.

Sur les 179 destinataires, 145 chambres ont répondu : 125 CCI et 16 CRCI en métropole, 4 CCI dans les DOM-TOM, soit 81 % de réponses, ce qui est un excellent résultat.

Au total, c'est plus de 20 000 réponses, dont 1 800 réponses rédigées qui ont été examinées. L'exploitation est donc vaste et à la mesure du large champ offert à la réflexion des chambres : ceci a permis d'avoir une vision quasi-exhaustive de leur situation.

LA SITUATION**1°) – Les moyens des chambres**

Les équipements existants dans les CCI sont à un niveau acceptable (matériel et logiciels, réseaux internes, accès à l'*internet*, etc.).

Mais l'analyse des réponses révèle un contraste entre, d'une part, une exploitation qui est loin d'être optimale et n'a entraîné de bouleversements dans les méthodes de travail que dans un petit nombre de chambres, par exemple la CCI de Paris (« fonds fétiche » : fonds d'encouragement aux technologies de l'information, aux échanges et commerce électronique) ou celle d'Alençon, et, d'autre part, un effort constant de formation dans la grande majorité des chambres (66 %). Ce dernier point augure bien pour l'avenir.

Un autre exemple de contraste : depuis le lancement en 1982 des centres de formalités des entreprises (CFE) et grâce à la priorité donnée à cette opération dans son financement par la circulaire annuelle sur l'IATP, tous ces centres (92 %) sont quasiment informatisés ; mais la transmission par EDI (ou par XML) vers les autres administrations reste partielle.

L'inscription par l'*internet* encouragée par le ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie demande un soutien pour franchir la nouvelle étape.

Autre moyen des chambres, la Formation : on constate qu'un nombre encore restreint de chambres assure la formation par les NTIC à des cursus classiques (langues, bureautique, management..) mais qu'un nombre encore plus réduit (11 chambres) assure des formations diplômantes aux NTIC d'ingénieurs et de techniciens.

2°) – Les services apportés aux entreprises :

En matière de simplification administrative, les CCI sont parfaitement sensibilisées (85 % des réponses en font état) mais, dans la pratique, les mises en œuvre effectives – par exemple la télé-déclaration – restent limitées (36 % des réponses). Ceci pose le problème de leur positionnement par rapport aux administrations. Elles peuvent toutefois jouer un rôle de facilitateur à l'égard de leurs ressortissants

En matière de relations avec les entreprises, on constate une multiplication d'initiatives et de services locaux qui vont bien au-delà de la simple présentation, caractéristique de la première génération ; de nombreuses chambres offrent aux entreprises des services performants (exemples : *cybersite* de la CCI de Saint Etienne ; *drakkaronline* : portail des CRCI et CCI de Haute et Basse Normandie).

La mission a recensé six cents à sept cents sites (ou services), ce qui est sûrement inférieur à la réalité, couvrant l'ensemble des fonctions pour lesquelles les CCI-CRCI sont intéressées pour leurs ressortissants.

3°) – Les dispositifs de diffusion :

La faible appétence aux NTIC des ressortissants, et notamment parmi les TPE et dans le petit commerce, a pour conséquence une politique de diffusion par les CCI, allant des opérations de sensibilisation générale jusqu'à la réponse individualisée en cas de demandes précises des entreprises. Exemple : [f@ire](#) des CCI d'Auvergne.

Ces actions sont diverses, inégales selon la taille de la CCI, les plus petites d'entre elles réalisant parfois des programmes ou des produits intéressants (exemple : implantation du programme européen *téléparc* dans le Gers), et selon l'étendue de la circonscription plus ou moins pourvue en infrastructures classiques.

Pour la mission, il apparaît que les programmes, ciblant un type de problème spécifique à l'entreprise, paraissent les plus susceptibles d'enclencher l'intérêt et l'appropriation. Par ailleurs, on peut évaluer à cinq cents personnes pour l'ensemble des chambres l'effectif des agents dédiés à la diffusion des NTIC, soit trois personnes en moyenne par chambre, avec de fortes inégalités, d'une dizaine pour les plus grandes à une ou deux pour la majorité des petites.

• Cette démarche conduit à mettre en exergue :

- l'évolution du rôle des CCI qui doivent aller aujourd'hui vers des conseils très précis, qu'ils soient individuels ou collectifs. Elles peuvent aller jusqu'à prendre en compte dans ce processus la stratégie de l'entreprise, s'interdisant toutefois d'empiéter sur le secteur de l'intervention marchande. Elles devraient donc se concentrer sur le pré-diagnostic et l'organisation d'échanges d'expériences. D'ailleurs, des procédures publiques d'aide (FRAC, UCIP) intègrent ce type de demande ;

- l'importance du partenariat, marqué par toutes les chambres. Cela vaut tant pour les relations avec les pouvoirs publics (régions mais aussi administrations centrales) que pour les relations entre

chambres et en particulier l'ACFCI. Celle-ci a déjà obtenu l'adhésion de la quasi-totalité des chambres pour lancer un portail interconsulaire (*cci.fr*) où seront regroupés les meilleurs produits, labellisés par leurs pairs et que chacun, chambres, et ressortissants, pourra utiliser. Elle a également mis en place le site *cci.net*, instrument de travail efficace qui permet une collaboration active entre chambres.

4°) – Pour l'aménagement du territoire :

En termes d'aménagement du territoire, la plupart des chambres pourrait aujourd'hui prendre plus en compte les besoins présents et à venir des industriels (PME-PMI), et les faire valoir auprès des collectivités locales qui, dorénavant, ont la possibilité de réaliser et de financer les infrastructures.

Les chambres ont participé au débat sur les contrats de plan et s'impliquent dans les NTIC presque uniquement dans le fonctionnement : espaces multimédia, *e.commerce*, portails régionaux, pôles logistiques...

Les chambres ont mené par elles-mêmes peu de réflexion sur le développement et le rôle des infrastructures de réseaux ou des services en ligne de soutien au développement (environ 30 % des CCI). Elles ont participé à très peu d'opérations au motif que leurs moyens financiers sont sans commune mesure avec ceux des collectivités locales alors que leur mission serait dans l'analyse des besoins. Elles pourraient aussi envisager d'offrir une expertise de réseaux qui manque aujourd'hui pour les aménagements d'infrastructures.

Elles semblent s'être limitées au débat sur le haut débit alors que celui-ci n'est mis en place que dans les principaux centres économiques et zones industrielles. Elles paraissent en être restées, pour la majeure partie d'entre elles, au seul dialogue avec l'opérateur historique, sans rechercher une offre concurrentielle (seul un tiers des chambres ont consulté un opérateur alternatif pour des études de marché).

DES PROPOSITIONS OPERATIONNELLES

L'éclatement de la « bulle *internet* » en 2000-2001 et la fin des effets de mode ont conduit les CCI à relâcher l'effort entrepris dans les années 1990. Pourtant aujourd'hui, dans un contexte d'efficacité économique plus grande, les NTIC sont une priorité pour les entreprises et pour elles-mêmes, comme l'a également souligné la mission conduite par M. J.P.Charié, député en mission.

La mission considère que les CCI ont un rôle important à jouer dans la diffusion des NTIC et qu'elles disposent de la base nécessaire pour le remplir efficacement à condition de prendre certaines mesures.

Aussi, les propositions qui suivent concernent essentiellement les compagnies consulaires mais également leur environnement économique et institutionnel :

- **Une nouvelle organisation des services propres** des chambres, devant fonctionner en réseau, tant interne qu'externe, plus efficacement et à l'écoute des entreprises. Les CCI doivent donner l'exemple en matière d'intégration de l'*internet* dans leurs propres méthodes d'action.
- **Dans les services aux entreprises**, il est indispensable aujourd'hui d'offrir :
 - de l'information locale et extra locale ;
 - des produits de niveau national ou régional pertinents et crédibles ;
 - des formations ciblées comprenant des applications, et plus généralement un développement des utilisations.

Pour cela, après la phase actuelle de foisonnement, il est nécessaire de **professionnaliser l'action** et de **mutualiser les bonnes réponses *internet*** des chambres vers leurs ressortissants. A ce titre, la mise en place du portail « *cci.fr* » dont l'institution consulaire a pris la responsabilité de l'organisation va dans le bon sens. Cela doit permettre aux chambres de ne pas refaire un produit qui existe déjà et à leurs ressortissants de bénéficier d'une couverture nationale. De même le dispositif « *cci.net* » conduit par les mêmes partenaires met en réseau les chambres entre elles et constitue un excellent outil de travail partagé.

- **Pour les procédures de diffusion**, la politique de sensibilisation générale doit être continue, mais l'accent doit être mis sur la démarche ciblée : pour cela, les CCI doivent en même temps mobiliser tous leurs conseillers et s'attacher les services de spécialistes, ce qui implique un effort de recrutement et/ou de formation à un niveau suffisant.
- **Pour l'aménagement du territoire**, alors que les CCI peuvent être un acteur de premier plan dans les NTIC, leur participation reste faible à ce jour. A l'heure de la décentralisation, l'avenir réside dans le partenariat notamment avec les collectivités locales, qui peuvent maintenant s'investir comme opérateur de réseaux suite au CIADT du 13 décembre 2002. Les collectivités sont appelées à développer des actions locales importantes vers l'administration électronique, cela concerne aussi les acteurs du tissu économique. Les CCI doivent être des acteurs de ce mouvement. Par exemple, pourquoi ne déploieraient-elles pas une expertise de réseau qui manque aujourd'hui ?

Les chargés de mission spécialement affectés aux NTIC auprès des préfets de Région apportent aujourd'hui un concours reconnu. Les procédures d'aides de l'Etat paraissent bien adaptées. Leur instruction par les

DRIRE s'appuie fréquemment sur le réseau consulaire donnant aux chambres un rôle de relais auprès des ressortissants. Cette fonction permet d'impliquer les CCI-CRCI dans les procédures publiques.

Les CCI ont aujourd'hui retrouvé une certaine marge de manœuvre budgétaire ; c'est une chance qu'elles doivent saisir pour qu'à l'heure de la décentralisation elles mettent les nouveaux moyens dégagés au service de « l'inculturation » des NTIC dans les PME-PMI.

RESUME DES PROPOSITIONS

UTILISATION ET PROMOTION DES NTIC AUPRES DES PME-PMI PAR LES CCI-CRCI

1 – REPENSER L'ORGANISATION INTERNE ET LES METHODES DE TRAVAIL DES CCI-CRCI

- DEVELOPPER LA MISE EN PLACE D'*INTRANET* POUR LES ELUS CONSULAIRES ;
- OPTIMISER EN INTERNE LES NTIC AVEC MISE EN RESEAU DES SERVICES ET PARTAGE DE L'INFORMATION ;
- DEVELOPPER ENTRE LES CCI-CRCI L'ECHANGE DE PERSONNELS QUALIFIES ET D'EXPERTS ;
- DEVELOPPER DES FORMATIONS AUX NTIC, ET LEURS USAGES VERS LES PERSONNELS ET LES RESSORTISSANTS, ET INTEGRER LES NTIC DANS LES OUTILS PEDAGOGIQUES.

2 – METTRE EN PLACE DES SERVICES EN LIGNE

- METTRE EN PLACE ET GENERALISER DES SERVICES D'INFORMATION UTILISANT L'INTERNET POUR LES RENDRE PLUS EFFICACES ET LES OUVRIR AUX INFORMATIONS EXTRALOCALES ;
- FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DE SERVICES INTERACTIFS DANS LA CHAMBRE, ET VERS LES RESSORTISSANTS ;
- PERMETTRE AUX RESSORTISSANTS A TRAVERS LEUR CHAMBRE D'AVOIR ACCES AUX SERVICES DE L'ENSEMBLE DES CHAMBRES ;
- MUTUALISER GRACE A « cci.fr » DES « PRODUITS » DESTINES A ETRE MIS EN LIGNE : PARTAGE D'EXPERIENCES ET DE PRODUITS.

3 – POUR LA DIFFUSION, COUVRIR LE CHAMP DE LA SENSIBILISATION A LA REPONSE ADAPTEE

- MONTER DES OPERATIONS DE SENSIBILISATION A L'INTERNET VERS LES PME-PMI ;
- UTILISER LES CONTACTS ETABLIS PAR LES CHAMBRES POUR MONTRER LES ATOUTS DE L'INTERNET ;
- INTENSIFIER LES ACTIONS COLLECTIVES NTIC ;
- DEVELOPPER LE PARTENARIAT INTERCONSULAIRE DANS LE DOMAINE DES NTIC ;
- EDITER ET ACTUALISER UN ANNUAIRE DE SSII ;
- FAVORISER LA CREATION DE STRUCTURES DE DIALOGUE ET D'ECHANGES (clubs).

4 – IMPLIQUER LES CCI-CRCI DANS LES INFRASTRUCTURES

- AUGMENTER LE NOMBRE D'EXPERTS ET DEVELOPPER AU SEIN DE LA CCI UNE EXPERTISE TERRITORIALE INTEGRANT LE DEVELOPPEMENT D'INFRASTRUCTURES DE TELECOMMUNICATIONS ;
- PARTICIPER ACTIVEMENT AUX SCHEMAS D'AMENAGEMENT ET A L'INGENIERIE DES MONTAGES ;
- ENCOURAGER LE PARTENARIAT CCI-CRCI ET COLLECTIVITES LOCALES.

5 – MOBILISER DES MOYENS NECESSAIRES

- METTRE EN PLACE DES OUTILS INDIVIDUELS OU COLLECTIFS STANDARDISES POUR DIMINUER LES COÛTS D'INTERVENTION ;
- IMPLIQUER LES CCI-CRCI EN TANT QU'ELEMENT ACTIF DANS LA DECENTRALISATION ;
- PROFITER DE LA MARGE DE MANOEUVRE BUDGETAIRE RECOUVREE POUR DEGAGER DES MOYENS SUPPLEMENTAIRES EN FAVEUR DES NTIC.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	1
PARTIE I : BILAN - LES CCI-CRCI ONT-ELLES INTEGRE LES NTIC DANS LEURS STRATEGIES ?	3
A – L’utilisation des NTIC à l’intérieur des CCI-CRCI (pour leurs propres besoins).....	3
1) Une montée en puissance, certaine mais lente.....	3
a. la mobilisation financière	3
b. la formation	4
2) Le CFE, une réussite encore inachevée	5
3) Des équipements modernisés, mais perpétuellement guettés par l’obsolescence	6
B – L’utilisation des NTIC dans le domaine de la formation initiale et / ou continue	8
1) Les NTIC, un nouvel objectif pour le service « Formation » des Chambres	8
2) Un cursus NTIC qui va devenir classique	8
3) Pour l’avenir des budgets encore modestes, mais des esquisses de partenariat	9
C – L’utilisation des NTIC dans les services offerts aux ressortissants	10
1) La simplification administrative : un thème majeur mais une action plus hésitante.....	10
a. au centre de la réflexion, une préoccupation réelle : la simplification	10
b. la mise en œuvre effective des projets.....	11
2) La multiplicité des autres services collectifs offerts aux entreprises	11
a. les résultats de l’enquête de l’ACFCI	11
b. une évolution encourageante	12
c. un partenariat en progression.....	12
D – Le dispositif de diffusion vers les entreprises et les moyens consacrés.....	14
1) Une demande des ressortissants fluctuante et difficile à évaluer	14
2) Des politiques de diffusion multiformes qui couvrent l’ensemble des entreprises	14
3) Des moyens certains, mais limités et en croissance faible.....	16
a. les moyens humains.....	16
b. le coût des actions entreprises	16
4) Les actions envisagées dans les trois prochaines années	17

5) Le rôle de certains produits NTIC exemplaires dans la diffusion.....	17
a. les réalisations :.....	18
b. les projets :.....	19
E – Politique NTIC des chambres en matière d’aménagement du territoire	21
1) Une attitude plutôt réservée	21
2) Des problématiques à éclaircir	21
a. la notion de « haut débit ».....	21
b. les relations entre services	22
3) Les manques à combler.....	23
a. des compétences et des outils d'analyse :.....	23
b. des compétences techniques également.....	23
Conclusion	24
PARTIE II – METTRE LES NTIC AU CŒUR DES PREOCCUPATIONS ET DES PRATIQUES DES CCI-CRCI : PROPOSITIONS	25
1 – REPENSER L’ORGANISATION INTERNE ET LES METHODES DE TRAVAIL DES CCI-CRCI.....	25
a. des objectifs pour les chambres	25
b. des formations plus adaptées	26
2 – METTRE EN PLACE DES SERVICES EN LIGNE	27
a. généraliser les services d’information dans les chambres	28
b. développer des services interactifs prenant en compte la globalité des problèmes de l’entreprise	28
c. échange et mutualisation, au cœur desquelles l’ACFCI joue un rôle essentiel	28
3 – COUVRIR LE CHAMP DE LA SENSIBILISATION A LA REPOSE ADAPTEE.....	30
a. les actions collectives	30
b. les actions individuelles.....	30
c. accroître l’efficacité grâce au partenariat.....	31
4 – IMPLIQUER LES CCI-CRCI DANS LES INFRASTRUCTURES	32
a. développer une capacité d’expertise	32

b. participer aux schémas d'aménagement	33
c. multiplier les échanges et favoriser une coordination des acteurs locaux	33
5 – MOBILISER LES MOYENS NECESSAIRES	34
a. la question des moyens, et en premier lieu des moyens financiers.....	34
b. des moyens à recentrer en fonction de nouvelles priorités	34
c. l'utilisation des procédures publiques actuelles.....	35
CONCLUSION GENERALE	36
Annexes	

INTRODUCTION

Les NTIC en se diffusant dans l'ensemble du tissu économique et social bouleversent les habitudes de vie, mais aussi les institutions et les entreprises. Elles constituent aujourd'hui un véritable enjeu pour la compétitivité de ces dernières.

La croissance de l'usage de l'*internet* marque le début d'une nouvelle société et d'un nouveau fonctionnement de l'économie : « l'*e-économie* »

Cette mutation entraîne l'émergence de nouvelles activités créatrices d'emplois, mais entraînera aussi la disparition de ceux qui n'auront pas su s'adapter. La décentralisation, les délocalisations intérieures, le développement et le redéploiement des entreprises, vont requérir de très gros moyens de télécommunication notamment en haut débit et une utilisation banalisée des NTIC. Seules les régions et secteurs équipés pourront bénéficier de ce mouvement.

Cependant, l'appropriation et l'utilisation effective des NTIC dans les PME-PMI sont aujourd'hui insuffisamment réalisées. Ce tissu économique, pour une partie, n'a pas encore intégré l'atout qu'elles représentent pour sa compétitivité et son développement, mais aussi le risque encouru si elles ne s'adaptent pas à cette mutation technologique.

Partenaires de proximité des entreprises, les CCI-CRCI constituent normalement des relais importants pour les politiques poursuivies en faveur de la modernisation des entreprises et leur développement.

On peut donc s'interroger, si les CCI-CRCI déploient bien une efficacité maximale à travers leurs outils NTIC et si elles sont des vecteurs suffisamment reconnus de ces nouvelles technologies auprès des PME-PMI ?

N'appartient-il pas également, aux CCI-CRCI d'être des partenaires exigeants dans l'aménagement des infrastructures locales de télécommunications et l'établissement d'un environnement favorable au développement des PME-PMI ?

A cette fin, elles disposent traditionnellement de plusieurs moyens :

- les services tant obligatoires pour les formalités (création, immatriculation ou cession d'entreprises) qu'en matière d'information et de conseil, qui peuvent être mis en réseau (*intranet*, *extranet*) ;
- l'animation économique par des actions individuelles et collectives, qui peut être optimisée grâce à des réponses en temps réel, une meilleure connaissance du tissu économique et une mutualisation des données ;
- la formation vers leurs ressortissants ou en interne, aujourd'hui bien implantée et souvent très performante : les nouvelles technologies, l'informatique et l'*internet* y prennent une place grandissante.

Pour répondre à ces interrogations et mieux connaître les moyens NTIC des CCI-CRCI, autant dans leurs usages internes que dans leur diffusion vers les entreprises, la mission a réalisé un questionnaire destiné à l'ensemble des chambres (réalisé entre le 1^{er} décembre et 28 février 2002). Ce questionnaire a été mis en ligne et envoyé à l'ensemble des CCI-

CRCI fin juillet 2002. Les derniers résultats sont parvenus en novembre 2002 et leur analyse effectuée en décembre 2002 janvier 2003.

Pour mettre au point, tester ce questionnaire et interpréter les résultats l'ACFCI et plusieurs chambres représentant un panel ont apporté leurs concours (CCIP Paris – CCI Yvelines-Val d'Oise – CCI de Nice - CCI de Flers-Alençon – CCI de l'Essonne – CCI de Toulouse – CCI de Strasbourg – CCI du Gers – CCI de Lyon – CCI de Lille - CRCI Midi-Pyrénées – CRCI Basse-Normandie - CRCI Picardie et toutes les CCI picardes – CCI de la Réunion).

L'organisation du questionnaire comprenait une présentation et les cinq thèmes suivants :

- A. l'utilisation des NTIC à l'intérieur de la Chambre ;
- B. l'utilisation des NTIC dans le domaine de la formation initiale et/ou continue (pour le personnel consulaire et pour les ressortissants) ;
- C. l'utilisation des NTIC dans les services offerts et les relations avec les ressortissants (hors formation) ;
- D. les dispositifs de diffusion des NTIC vers les ressortissants et les moyens consacrés ;
- E. la politique NTIC de la Chambre en matière d'aménagement du territoire.

Sur 179 destinataires, 145 CCI-CRCI ont répondu aux questionnaires, soit plus de 80 % de réponses. Les résultats consolidés figurent en annexes 2 et 3 de ce rapport d'étude.

Nous examinerons dans une première partie dans quelle mesure les CCI-CRCI ont intégré les NTIC dans leur stratégie et dans une deuxième partie, quelles propositions pourraient être faites pour développer leurs activités encore plus efficacement dans ce domaine et en direction des PME-PMI.

—

PARTIE I : BILAN

LES CCI-CRCI ONT-ELLES INTEGRE LES NTIC DANS LEURS STRATEGIES ?

A – L'utilisation des NTIC à l'intérieur des CCI-CRCI (pour leurs propres besoins)

A la phase d'informatisation des chambres en cours d'achèvement, a succédé l'introduction des NTIC dans leur gestion et leurs activités. Parmi ces dernières, le CFE, service public, constitue une première étape d'application dans l'utilisation des NTIC.

Ceci a conduit les chambres à réfléchir à d'autres utilisations, à les adapter et à faire un effort pour former leur personnel. Toutefois, l'effort financier consenti reste limité par rapport aux enjeux.

Les CCI sont dans l'attente.

1) Une montée en puissance, certaine mais lente

a. la mobilisation financière

Si la majorité des CCI-CRCI conduit bien une réflexion sur l'utilisation des NTIC (section A1 du questionnaire), celle-ci est récente pour une majorité d'entre elles ; initiée la plupart du temps par le directeur général, elle est confiée à une équipe restreinte.

Quelques chambres ont démarré depuis fort longtemps cette réflexion : moins de 5 % l'ont abordée avant 1990, dont, selon les réponses au questionnaire, la CRCI d'Auvergne, la CCI de Paris et 5 CCI (Mulhouse, Grenoble, Montpellier, Auch et Albi) ; mais 15 % des CCI-CRCI depuis le début de l'an 2000. La grande majorité s'est lancée dans cette réflexion au cours des années 1996-1998.

Il est difficile de trouver une corrélation entre la date du début de la réflexion et la taille des CCI-CRCI, soit par le nombre de ressortissants, soit par le montant de leur budget ; de même la localisation de la chambre n'apporte aucune indication. L'engouement pour les NTIC dans les années 1998-2000 qui s'apparente à la « bulle technologique » avec la multiplication de sites-vitrines, d'idées de télé-achat, etc. avait créé un « effet de mode » vite retombé, souvent avec un montant élevé de dépenses : la nouvelle approche des NTIC apparue dès les années 2000-2001 a pris en compte les réalités économiques et a rendu plus prudentes les CCI-CRCI qui ont mis en place une veille technologique tout en resserrant leurs dépenses.

Tableau : budget global consacré au fonctionnement informatique

	1999	2000	2001
nombre de CCI-CRCI ayant répondu	127	134	139
montant global du budget de fonctionnement informatique (a) (en millions d'euros)	54,04	59,71	63,43
Variation (n/n-1)		+ 10,5 %	+ 6,2 %

Tableau : budget consacré au fonctionnement informatique, uniquement NTIC

	1999	2000	2001
nombre de CCI-CRCI ayant répondu	49	64	71
montant du budget de fonctionnement, uniquement NTIC (b) (en millions d'euros)	4,1	5,5	7,6
Variation (n/n-1)		+ 34,1 %	+ 38,2 %

Tableau : part du budget NTIC par rapport au budget global - tendance

	1999	2000	2001
part des NTIC dans le montant global (b/a)	7,6 %	9,2 %	12,0 %

Dans ce souci de prudence, les chambres font avant tout appel à des sociétés de services (A15) pour l'informatisation (74 %) ou l'introduction des NTIC (62 %) dans les services consulaires, et, dans une moindre mesure, pour la définition des cahiers des charges.

b. la formation

Dans ce contexte, quelles actions mènent-elles pour leur personnel et quels moyens mobilisent-elles ?

Au total, 96 CCI-CRCI ont déclaré (A17) avoir formé leur personnel, mais en proportion inégale, dont parmi elles :

- 7 CCI-CRCI ont formé plus de 100 agents (Paris, Lyon, Mulhouse, Bordeaux, Besançon et Strasbourg),
- 20 CCI-CRCI entre 40 et 99 agents,
- 49 CCI-CRCI entre 10 et 39 agents,
- 29 CCI-CRCI moins de 10 agents.

Cet effort correspond à une dépense moyenne par chambre de 14 200 euros, calculée à partir des montants déclarés par 78 CCI-CRCI. Ce chiffre qui a priori apparaît très faible ne comprend pas la dépense de formation en interne pratiqués par la plupart des CCI-CRCI. Parmi les chambres qui ont consacré un effort important se trouvent les CCI de Bordeaux, Lyon, Mulhouse, Paris, Toulouse, Besançon et Strasbourg.

2) Le CFE, une réussite encore inachevée

La création du CFE est issue de réflexions anciennes : le centre a trait à la simplification administrative, décidée dès les années 1970 en faveur des créateurs d'entreprise et destinée à accomplir toutes les formalités dans le cadre du « guichet unique ». Par la suite, le CFE a fait l'objet d'une politique nationale du ministère chargé de l'Industrie et du Commerce. Chaque année, des moyens supplémentaires à partir de l'IATP y ont été consacrés (A22) : l'informatisation du CFE est donc une première étape vers l'introduction des NTIC au sein des CCI.

En dix ans, le nombre de CFE informatisés (A21) a progressé régulièrement, l'essentiel ayant été réalisé dans les années 1995-1999 :

- 34 % de CFE sont informatisés en 1990,
- 49 % en 1995,
- 84 % en 1999,
- 92 % en 2002.

Evolution des dépenses consacrées au CFE

Tableau 1

	1999	2000	2001
Dépenses de fonctionnement			
nombre de CCI ayant répondu	74	81	88
montant (en millions d'euros)	3,0	3,3	2,9
variation		+ 10,2 %	- 11,9 %

Tableau 2

	1999	2000	2001
Dépenses d'investissement			
nombre de CCI ayant répondu	46	50	61
montant (en millions d'euros)	0,897	0,736	0,520
variation		- 17,4 %	- 25,4 %

Cette évolution montre que l'essentiel des dépenses consacrées au CFE est désormais effectué.

A partir de l'informatisation du CFE installé au siège de chaque chambre, les CCI ont été conduites à suivre, parfois avec lenteur, une demande des ressortissants de plus en plus insistante sur le plan de la simplification administrative :

- dans l'amorce d'un réseau, l'immatriculation à partir d'une des antennes consulaires n'est encore possible que pour 34,2 % des chambres (A23 – la première antenne a été informatisée en 1986, mais le mouvement ne débute réellement qu'à partir de 1997) ;
- dans la mise en réseau du CFE en interne : ceci concerne à ce jour les deux tiers des centres ;
- dans la mise en réseau vers les organismes spécialisés, ceci n'est réalisé que par un peu plus de la moitié des CCI (57 %) ; la première mise en réseau remonte à 1995 (le degré de mise en réseau peut

être apprécié par la transmission de données vers les organismes sociaux ou les instituts de statistiques, dont la moitié des données transmises vers l'INSEE) ;

- dans l'immatriculation par *internet* : celle-ci est encore balbutiante (4,4 % des chambres déclarent pouvoir l'assurer). Le Ministre vient d'annoncer que l'inscription pourrait se faire via l'*internet* dans des délais rapprochés. Plusieurs systèmes concurrents sont en cours d'élaboration.

Aux dernières informations, l'idée d'un système unique a été abandonnée. Chaque organisme (les CCI, les greffes, les chambres de métiers, et l'INSEE) pourra mettre en place son propre réseau. Quoique ceci ne soit pas très rationnel, on peut espérer raisonnablement que les systèmes communiqueront entre eux, et que l'ensemble des entreprises sera couvert.

Première amélioration notable de simplification administrative, le CFE peut-il achever sa modernisation grâce aux NTIC ? L'EDI, sous sa forme traditionnelle ou sous le protocole *XML*, et l'accès par *internet* peuvent représenter l'achèvement de cette évolution technologique.

3) Des équipements modernisés, mais perpétuellement guettés par l'obsolescence

Si les CCI-CRCI ont réussi une informatisation quantitative, les mises en réseau (*hors CFE*) ou l'accès à l'*internet* ont été plus tardifs, mais se généralisent depuis 2001-2002 avec la création de sites et d'adresses électroniques. Les aspects suivants révèlent une modernisation en marche :

- pour le parc informatique des CCI, incluant les services gérés, les statistiques donnent (A34a) :

- un micro ordinateur par agent,
- 12 serveurs par chambre en moyenne, mais inégalement répartis :
 - . 50 serveurs par chambre pour 6 CCI-CRCI¹,
 - . entre 10 et 50 serveurs par chambre pour 13 CCI-CRCI,
 - . et moins de 10 serveurs par chambre pour 103 CCI-CRCI.

En ce qui concerne les installations nécessaires à des activités collectives faisant appel à des équipements conséquents (visio-conférences, salle multimédia...), les chambres s'en sont encore peu dotées : par exemple, 14 CCI-CRCI seulement sont dotées d'une salle multimédias.

- pour les mises en réseau (*hors CFE*), le stade du démarrage est dépassé (A31a, A32f et A33-1). Sur les 145 questionnaires retournés :

- 91,7 % des chambres (soit 133 CCI-CRCI) ont chacune au moins un service en réseau,
- 64,1 % des chambres (soit 93 CCI-CRCI) sont en réseau entre leur siège et leurs établissements ou leurs infrastructures extérieures,
- 17,2 % (soit 25 chambres) ont plusieurs réseaux.

Ces mises en réseau sont assez récentes et ont débuté en majeure partie dans les années 1996-1997.

- La quasi-totalité des chambres, ayant répondu au questionnaire, a une adresse électronique (A35-1, A35-2) ; de même, les trois-quarts (A37) d'entre elles disposent d'un *intranet*, et parmi elles :

- les élus, pour 41 % d'entre eux, ont une adresse électronique (*e-mail*) au titre de la chambre (A35) ;

¹ Ce nombre, très élevé, comprend certainement les serveurs installés dans les établissements extérieurs.

- les agents, pour 87 % d'entre eux, ont une adresse électronique (*e-mail*) à titre professionnel (A39). L'accès est en général direct et personnel, même si dans une minorité de CCI-CRCI cet accès reste centralisé.

➤ Les sites consulaires se multiplient sur la « toile » :

Les chambres ayant ouvert (A41) un site *internet* représentent 92 % des CCI-CRCI. En moyenne, chaque chambre dispose de 3,6 sites : 55 % des chambres ont entre 2 et 10 sites, et 5 % disposent de 11 sites ou davantage.

La mission a demandé aux chambres de citer trois produits caractéristiques mis en ligne : c'est la question A45 dont on trouvera les réponses en annexe 3 qui constituent un échantillon illustratif des sites consulaires.

➤ Au niveau national, l'ACFCI met en place deux réseaux : l'un interne (*cci.net*) pour les communications entre elles ; l'autre externe (*cci.fr*), portail ayant vocation à regrouper les différents services *internet* des chambres destinés à leurs ressortissants.

En 2000-2001, l'ACFCI a ainsi poursuivi sa réflexion et, par la suite, a initié cette démarche ouverte à toutes les CCI-CRCI avec la constitution de ce portail (*cci.fr*) sous la forme d'une société par actions simplifiée (SAS). Le capital de cette dernière a été constitué au début de 2003.

*

Mais si cette modernisation est en marche, elle est menacée en permanence par les progrès technologiques très rapides ; ils rendent très vite obsolètes les investissements en NTIC.

Ceci suppose d'assurer une mise à niveau permanente du personnel et du matériel, et d'y consacrer des moyens budgétaires de fonctionnement réguliers et importants.

B – L'utilisation des NTIC dans le domaine de la formation initiale et / ou continue

La formation, initiale ou continue, est une activité classique dans les CCI-CRCI qui, le plus souvent, ont leurs propres établissements ; elle s'adresse tant à des publics jeunes qu'à des personnels d'entreprises.

Toutefois, la même réserve – à savoir que l'utilisation des NTIC se développe quand cela s'y prête bien – est observée : dans ce domaine, l'utilisation des NTIC reste encore limitée (elle est rarement imposée par la demande). Les chambres consentent alors à moderniser leur activité de formation et recherchent les moyens correspondants.

1) Les NTIC un nouvel objectif pour le service « Formation » des Chambres

Si les ressortissants ont eu un rôle très limité dans la démarche en faveur d'une formation par les NTIC (à peine sept CCI-CRCI y reconnaissent l'influence des ressortissants, B13-2), cette modernisation a été initiée par le service « Formation » des chambres, mais ne concerne encore qu'une faible minorité d'entre elles (B13-1, 56 CCI-CRCI sur 76 réponses).

Pour l'avenir, les CCI-CRCI insistent sur leur intention de développer la formation *par* les NTIC (87,4 % selon B31), et la formation *aux* NTIC (76,2 % selon B32).

2) Un cursus NTIC qui va devenir classique

L'influence des changements technologiques fait évoluer les méthodes pédagogiques et transforme les contenus des formations.

Le recours aux NTIC pour les formations se fait pour un nombre encore restreint de chambres, et l'enseignement spécifique de cette discipline est une nécessité pour mettre à la disposition des chambres et de leurs ressortissants des personnels qualifiés.

- *La formation par les NTIC* a été principalement initiée par les chambres et leurs services de formation, voire un établissement de formation.

C'est donc plus sous l'influence de l'institution que des ressortissants que cela s'est fait, et il est donc logique que cet enseignement n'ait pas été sous-traité (71 chambres sur 91 réponses). Les CCI qui ont eu cette initiative continuent de traiter le sujet elles-mêmes. La formation par les NTIC est peu présente : seulement 54 CCI sur 125 réponses y ont recours pour l'enseignement des langues, 71 chambres n'utilisant pas la formation en ligne (*e-learning*). Dans les autres domaines, le résultat est encore plus faible.

Les trois-quarts des réponses positives précisent que les NTIC sont utilisées pour des formations « autres », telles le marketing et la bureautique. On le constate donc, le démarrage est amorcé et le partenariat, aujourd'hui peu développé, peut être sûrement une chance pour un plus grand développement dans le futur.

- *La formation aux NTIC* : plus de la moitié des chambres (71 CCI sur 127 réponses) qui ont répondu au questionnaire déclarent dispenser des formations aux NTIC. Elles le font principalement, pour 41 réponses, dans le cadre de pôles de compétences ou d'établissements qui dispensent des formations

conduisant à des diplômes généraux (marketing, comptabilité, commerce), les NTIC étant à la fois une discipline et un support. Pour 37 réponses obtenues, le nombre total d'étudiants s'élève à 4 386, soit en moyenne 121 étudiants par CCI qui obtiennent un diplôme ; 11 CCI ont plus 151 étudiants.

En revanche, des formations diplômantes spécifiques NTIC ne sont organisées que dans une dizaine de chambres. Elles aboutissent à la délivrance de deux diplômes selon les deux niveaux suivants :

- niveau « ingénieur des NTIC » : 692 ingénieurs dont 300 pour la CCIP (Paris) ;
- niveau « technicien des NTIC », 626 techniciens dont 150 pour la CCIP (Paris).

L'effort est globalement modeste, mais ne concerne encore qu'un nombre assez peu élevé de chambres surtout pour les formations aux NTIC d'ingénieurs et de techniciens. Nul doute que si la demande s'accroît, les potentialités que recèlent les autres chambres s'exprimeront car c'est bien l'intention qu'elles ont exprimée (réponses B31 et B32).

3) Pour l'avenir des budgets encore modestes, mais des esquisses de partenariat

L'analyse des réponses en matière budgétaire (B21 et B22) montre que les chambres mobilisent peu d'aides extérieures pour leurs activités de formation « NTIC », notamment en provenance de l'Etat ou de l'Union européenne. Une ouverture plus importante devrait se faire à partir des collectivités locales qui, avec la décentralisation, vont y consacrer des moyens financiers (conseils régionaux, conseils généraux, villes, ...).

Un partenariat s'établit avec les conseils régionaux, avec les syndicats professionnels, et dans une moindre mesure avec les universités (B23).

Pour l'avenir, une grande majorité des chambres (près d'une centaine de chambres) fait connaître son intention de développer des activités de formation dans le domaine des NTIC. La demande est certaine, mais mal précisée : elle porte, d'après les réponses, sur l'initiation à l'*internet*, la création de sites (voir annexe 3, réponse B33). On y trouve implicitement l'idée d'une formation-initiation destinée aux besoins plus immédiats des entreprises par rapport à la formation diplômante effectuée dans les écoles consulaires.

En ce qui concerne, la **formation (permanente) des chefs d'entreprise**, le questionnaire n'en faisait pas mention explicitement dans cette rubrique. Elle s'intègre, en fait, dans le processus de diffusion décrit plus loin (partie D) dans ce rapport.

C – L'utilisation des NTIC dans les services offerts aux ressortissants

En préalable à l'exploitation des résultats de ce thème, il est important de rappeler que deux enquêtes effectuées par l'ACFCI en 2000 et 2001 y ont déjà apporté des réponses.

Les questions posées concernaient la demande des ressortissants et les services rendus par les chambres.

Comme ces enquêtes avaient porté sur les services à caractère économique (type exportation, veille technologique...), le questionnaire de la mission s'est focalisé sur les aspects de formalités et simplification administrative et sur les développements intervenus depuis lors.

1) La simplification administrative : un thème majeur mais une action plus hésitante

a. au centre de la réflexion, une préoccupation réelle : la simplification

D'une manière générale, la simplification administrative est parfaitement intégrée aux orientations des chambres puisque plus de 85 % d'entre elles (126 réponses dont 107 positives) déclarent mener une réflexion sur ce thème (C11).

Les centres d'intérêt peuvent être classés en trois groupes :

- le premier groupe : la certification de signature électronique (115 réponses) est manifestement le thème majeur, ce qui montre une préoccupation des chambres pour un marché en cours d'ouverture et porteur. Les chambres considèrent également que le service peut et doit s'équilibrer ;
- un deuxième groupe concerne l'information réglementaire (77 réponses), et la fourniture de modèles de déclarations (72 réponses) ;
- le troisième connaît plus de réponses négatives et couvre des thèmes sur lesquels la réflexion se porte beaucoup moins : contrat-type pour l'embauche, aide juridique et sécurisation des paiements. Il est probable que les ressortissants ont l'habitude de s'adresser à des professionnels (experts-comptables, cabinets spécialisés) avec lesquels ils ont développé une relation continue. Concernant la sécurisation en télé-achat, il s'agit avant tout d'un service au consommateur dans lequel manifestement la recherche est encore à l'ordre du jour.

Le questionnaire prévoyait aussi la possibilité de mentionner d'autres champs de réflexion. Il est à noter que très peu ont été mentionnés ; en particulier, il est étonnant que l'information sur les appels d'offres publics, alors que le Code des marchés vient juste d'être réformé, que l'accent est mis sur la dématérialisation et que son maniement s'avère difficile pour les entreprises, n'est mentionné que par une CCI.

La réflexion est engagée très largement en commun puisque (C12) près de 80 % des chambres ayant répondu (114 réponses) mentionne un partenariat soit avec l'ACFCI soit avec d'autres chambres. On retrouve tout naturellement des opérations telles que *chambersign*, ou les télédéclarations.

b. la mise en œuvre effective des projets (C2)

Les grandes tendances décrites plus haut se retrouvent à l'identique mais entre la réflexion et la mise en œuvre le nombre de réponses chute considérablement, même si cela n'est pas anormal :

- la certification de signature reste une priorité avec 68 % de réponses positives (83 chambres sur 122) ;
- la télédéclaration n'est mise en œuvre que par environ 36 % des chambres. Quoique le thème soit porteur et que les entreprises manifestent y attachent de l'importance, il faut signaler que les administrations publiques (ou des entreprises de conseil pour l'information sur la réglementation) ont engagé très rapidement une action. On peut s'interroger sur le positionnement des chambres à l'avenir par rapport à l'administration ;
- pour les autres thèmes (modèles de déclaration, aide juridique...), 80 à 90 % des chambres ayant répondu déclarent ne pas mettre en œuvre de projet. Il paraît, en conséquence, très peu probable que les CCI s'engagent sur ces champs d'action.

Les autres réponses (ouvertes) sont extrêmement variées : veille (y compris sur l'*internet*), information sur les aides financières, annuaires...

La mise en œuvre a également lieu en partenariat, avec un rôle particulier de l'ACFCI (70 % soit 73 chambres la mentionnent) qui joue donc un rôle de pivot.

Enfin, ces projets sont, la plupart du temps, mis en œuvre par un cadre ou un groupe « projet » (non exclusif l'un de l'autre) ce qui témoigne d'une certaine banalisation ou plutôt professionnalisation du travail au sein de l'institution.

2) La multiplicité des autres services collectifs offerts aux entreprises

a. les résultats de l'enquête de l'ACFCI

150 chambres avaient répondu à cette enquête au cours de l'année 2000. Elles mettaient en œuvre à ce moment plus de 220 « services » c'est à dire sites spécialisés. Le classement des contenus pouvait être effectué sous deux rubriques :

- en premier lieu la formation et l'information économique et presque au même niveau l'information générale,
- ensuite une grande diversité de contenus : import-export, qualité, environnement...

Les services avaient été développés largement en partenariat (40 %) mais la gestion ultérieure en était moins collective (25 %). La gratuité était largement la règle (80 %). Les sites étaient très peu interactifs : à plus de 80 %, il s'agissait d'une simple mise en ligne d'information.

Les services proposés étaient donc largement à caractère généraliste, et correspondant assez peu à l'évolution du « marché » vers la personnalisation. Ils offraient également des caractéristiques techniques limitées.

b. une évolution encourageante

Le nombre de sites recensés d'après l'enquête effectuée par notre mission – 134 réponses sur 145 questionnaires (question A41) – atteignait 483 sites en octobre 2002 . Cette évolution révèle un réel dynamisme dans la création de sites et l'importance de la notion de portail : celui-ci devient une plate-forme *internet* regroupant d'une part les informations émanant des chambres et sous lequel sont rangés dans un intitulé unique tous les services disponibles (comme, par exemple, la CCIP qui ne présente qu'un seul item vers l'extérieur), et d'autre part tous les sites annexes (aéroports, écoles, etc.). La mission avait également demandé les « produits » développés par thème (C32). Plus de 700 services divers ont été mentionnés, ce qui montre un foisonnement extrême et une couverture de tous les sujets.

Ainsi, il est offert au minimum une présentation de la chambre et de ses services (aéroport, formation etc.), c'est à dire une « vitrine ». Mais les sites deviennent également interactifs avec des possibilités d'interrogation et de dialogues. A titre d'exemple, on peut citer encore le site de la CCIP pour sa partie consacrée au commerce international, exhaustive (tarif douanier, documentation sur les différents pays) avec une partie payante pour les consultations plus approfondies.

La plupart des grandes chambres ont ainsi des services de renseignements complets en matière économique. L'information sur la création d'entreprise et les formalités correspondantes est en général développée (64 mentions). Le commerce international vient immédiatement après en importance. Les revues de presse locale sont nombreuses. Les annuaires d'entreprises apparaissent divers (sous-traitance en particulier) correspondant aux caractéristiques locales. Pour la formation effectuée par la chambre, l'offre est également largement en ligne. Les thèmes plus spécialisés et techniques (qualité, innovation, environnement,...) sont moins mentionnés.

c. un partenariat en progression

En matière de partenariat (question C24), 116 chambres déclarent participer au portail des chambres mis en œuvre par l'ACFCI.

En fait, la procédure d'adhésion était en cours et au printemps 2003, la quasi-totalité des chambres a effectivement souscrit (cf. point A3 de ce rapport). Le portail a commencé à fonctionner.

Ce portail a pour vocation de porter au niveau national les produits les plus valables développés par les chambres locales ou régionales. Un comité est chargé de la sélection et de la validation. L'accès et le chargement des données restent néanmoins de la responsabilité de chaque chambre. Ainsi, les entreprises pourront disposer d'une information à la fois nationale et locale, et les CCI-CRCI sont pleinement associées au processus, ce qui fait la spécificité de ce réseau.

Un autre partenariat se situe au niveau régional surtout quand il s'agit d'une entité économique forte. La mission a pu constater son importance et le rôle joué par la CRCI, par exemple en Midi-Pyrénées ou dans le Nord-Pas de Calais.

Un portail, au niveau national ou régional, ne peut fonctionner effectivement que si les chambres apportent leurs propres créations et si ces dernières sont reconnues. Il apparaît que c'est bien le cas : au moment de l'enquête, 38 chambres (C 24) déclaraient avoir des produits à proposer de niveau national et l'on peut constater que déjà une dizaine d'entre eux ont été sélectionnés par l'ACFCI. Les mêmes thèmes se retrouvent parmi les partenariats pouvant être reproduits (C32) avec les actions de diffusion menées avec les collectivités locales (type *cybermassif*) décrites plus loin.

On trouvera, en annexe 3, une synthèse qui montre le « gisement » des produits et services considérés comme exemplaires. On peut légitimement se poser la question de savoir si les CCI-CRCI vont pouvoir continuer à recueillir, traiter et répondre aux ressortissants tant la masse d'information croît. Pour les chambres importantes, cela ne devrait pas poser de problèmes ; pour les autres, elles doivent recourir au partenariat, à la mutualisation. Cela explique bien l'intérêt croissant des chambres au portail de l'institution.

D – Le dispositif de diffusion vers les entreprises et les moyens consacrés

La prise de conscience des compagnies consulaires face au problème « d'inculturation » des TIC dans les entreprises les a conduit à mener des politiques propres en matière de diffusion vers leurs ressortissants. L'arrivée de l'*internet* les amène à reformuler ces politiques. Il est visible que ceci pose néanmoins problème. Il y a donc parmi les CCI des niveaux très divers depuis les compagnies qui n'osent pas encore vraiment s'engager, celles qui ont déjà une expérience et celles qui ont entamé l'étape suivante.

1) Une demande des ressortissants fluctuante et difficile à évaluer

Les chambres apparaissent moyennement sollicitées par leurs ressortissants : environ 50 % signalent une demande (79 sur 145 réponses). Elles le sont par tous les types d'entreprises, PME-PMI et TPE (moindre) et tous les secteurs sans qu'aucun n'apparaisse majoritaire. Il faut mentionner les entreprises du secteur NTIC qui représentent un effectif non négligeable. Cela correspond certainement à une offre de services par ces entreprises, et révèle une opportunité de développer un secteur porteur au niveau local.

La résistance apparaît principalement dans les TPE. Tous les secteurs sont vus globalement comme identiques, mais dans l'industrie les TPE et PME ne se distinguent guère alors que, dans le commerce et les services, ce sont les TPE qui sont les moins demandeurs. Ceci peut être interprété de manières différentes : soit que les résistances diffèrent effectivement selon les secteurs, soit que la structure des ressortissants diverge (dans l'industrie, les chambres ont davantage de contacts avec les PME et appréhendent mieux leurs problèmes)²

Les motifs de résistance sont somme toute classiques (94 réponses) : la méconnaissance est la première cause ; elle s'accompagne d'un aspect générationnel souvent observé dans d'autres domaines de l'entreprise. Les arguments les plus invoqués sont le manque de temps (en particulier pour les moins de 10 salariés), la non-perception des gains en matière de développement que cela peut représenter. Le coût n'apparaît pas comme un facteur essentiel, mais il est mentionné et doit sans doute être mis en rapport avec les gains espérés... Enfin le problème technique (y compris la difficulté d'accès) reste marginal

2) Des politiques de diffusion multiformes qui couvrent l'ensemble des entreprises

Théoriquement, il conviendrait de distinguer selon que la chambre est sollicitée ou non par les ressortissants : dans le premier cas, les entreprises ayant déjà une connaissance et un « désir », il serait plus logique de mettre en place des moyens individualisés et sur mesure ; dans le second cas, le recours à des politiques de sensibilisation générale et d'information pour provoquer le mouvement apparaît évident. En fait, il apparaît une continuité entre les politiques : les chambres ayant le plus développé la diffusion depuis longtemps continuent quand même à faire des opérations de sensibilisation, même si elles en connaissent les limites.

Si l'organisation collective et le montage de telles politiques relèvent des chambres, le financement des actions qui en découlent peut être assuré par un financement public (par exemple le conseil régional) ; en revanche, la réalisation de ces actions doit être confiée au secteur privé car c'est inhiber le développement de l'activité privée si les CCI se chargent de tout.

On est donc amené à traiter simultanément les réponses aux questions traitant de la mise en œuvre effective des projets (D21, D22 et D32) qui expriment une même réalité :

² L'action des chambres de métiers qui s'adressent largement aux mêmes entreprises devrait être prise en compte mais ceci sortait du champ de la mission

Les CCI-CRCI prennent tout un ensemble d'initiatives (question D32) :

En moyenne, 110 chambres ont répondu à cette série de questions, et parmi elles la quasi-totalité des plus importantes.

- a) les chambres savent prendre des initiatives collectives pour la sensibilisation, soit par information classique (presque tous les répondants), soit par séminaires ou ateliers (75 %) ou, enfin, par information via les NTIC (75 %). Ceci correspond bien à la politique générale de sensibilisation visée plus haut. Il faut y ajouter le conseil mais il est difficile de distinguer dans ce cadre le conseil très général, très pratiqué (réponse rapide à des questions simples) et le conseil individualisé,
- b) les chambres prennent un peu moins d'initiatives pour la formation, l'accompagnement individuel et l'accompagnement collectif (action collective), et pourtant il s'agit d'actions de fond importantes pour l'avenir,
- c) enfin, une dernière catégorie, moins importantes, reprend les visites auprès des PME-PMI par des chargés de mission NTIC de la chambre, ce qui traduit que l'action reste générale, mais aussi qu'il n'appartient pas aux CCI de se substituer aux prestataires de services ; les actions collectives, parmi lesquelles doivent être rangés les « clubs » qui supposent déjà de la part des entreprises un certain niveau, et les centres multi-media qui sont peu nombreux (46 % de réponses positives), sans doute en raison du coût du dispositif et de la difficulté de l'animation.

Cet ensemble de moyens correspond à des attitudes et des politiques différents selon les publics auxquels la chambre s'adresse :

- **soit la chambre est déjà sollicitée** : les réponses sont moins nombreuses sur ce thème ; elles se situent dans un contexte plus individuel. Les principales réponses vont vers des prestataires locaux de service, vers des formations professionnelles *ad hoc*, des conseils, un accompagnement individuel et on retrouve la proposition de clubs. Les limites de l'action résident dans le coût des intervenants pour les PME-PMI et dans le fait que les réponses personnalisées de la part d'une CCI ne peuvent descendre dans le détail des problèmes de l'entreprise. On se trouve à la limite de l'action par rapport à un intervenant privé.
- **soit la chambre n'est pas sollicitée** : les deux tiers des CCI-CRCI déclarent qu'elles mènent néanmoins une action positive (politique d'offre). Les ateliers ou séminaires généraux de sensibilisation (nommés aussi forums,...) constituent le principal moyen puisque plus de 50 % des chambres les proposent. Des propositions ensuite plus ciblées sont faites à travers des conférences plus spécialisées et des offres de formation qui peuvent déboucher sur une participation à un *cyberclub* (très peu mentionné). Les annuaires constituent – avec un tiers de chambres qui tentent de les développer – un moyen important de réponse à une demande sans cesse signalée de consultants dont l'expérience est validée.

Or, justement les chambres hésitent à engager le personnel le mieux à même à répondre aux attentes des entreprises alors que leur personnel actuel n'a pas encore la complète maîtrise des questions touchant les NTIC : c'est pourtant une question sur la qualité des services proposés. On ne pourra pas éviter d'aborder ce problème de fond tôt ou tard, ne serait-ce que par la multiplication des demandes d'aides par les entreprises dans le cadre de procédures d'aides, tel le FRAC !

3) Des moyens certains, mais limités et en croissance faible

a. les moyens humains

Environ 70 CCI ont répondu à cette question (D3) : 260 personnes sont considérées comme affectées à la diffusion des NTIC, ce qui donne une moyenne de près de quatre agents par chambre, titulaires ou non titulaires. On remarque qu'il s'agit d'agents de bon niveau, spécialement des conseillers d'entreprise, c'est à dire de généralistes (63 agents), mais aussi de cadres techniques (58 agents). Peu d'ingénieurs participent à ces actions.

Les effectifs varient fortement avec la taille de la chambre (en règle générale) : la quasi-totalité des grandes chambres (Paris, Lyon, Lille...) ont une dizaine d'agents ; les moyennes entre 3 et 5, et les petites (qui constituent la majorité de l'effectif) un ou deux, ce qui pose évidemment problème.

Si l'on veut considérer l'ensemble des chambres, y compris celles n'ayant pas répondu, on peut estimer de deux à quatre agents, en moyenne par chambre, les personnes affectées aux NTIC, soit un effectif global pour la France de 500 personnes, ce qui n'est nullement négligeable par rapport à l'effectif total des chargés de mission des chambres. Il faut aussi noter que ce chiffre sous-estime probablement l'effort global, car les conseillers d'entreprise, même non spécialisés, sont chargés également dans leur travail quotidien de la promotion des NTIC. De multiples contacts pris par la mission confirment cette orientation.

Pour l'avenir (D34), les CCI ne comptent pas accroître sensiblement leurs moyens humains ; en revanche pour s'adapter à la demande elles déclarent procéder plutôt par redéploiement de leur personnel. C'est la raison pour laquelle les dépenses supplémentaires restent modérées (34.000 euros par CCI, avec des écarts très importants).

b. le coût des actions entreprises

Seule une minorité de chambres (40 sur plus de 110 réponses à la question D32) a chiffré le coût des actions de diffusion (hors personnel affecté). Le montant est en moyenne de 90.000 euros par CCI-CRCI, dont 9 dépassent 100.000 euros.

Les moyens techniques supplémentaires sont, quant à eux, chiffrés à 50.000 euros en moyenne par chambre.

Dans ce domaine, pour financer ces actions, elles ont essentiellement recours à leurs ressources propres, celles-ci restant par ailleurs assez limitées. Plusieurs comptent également mobiliser les financements publics à travers les procédures d'intervention du ministère chargé de l'industrie ou de politique propre de grandes collectivités publiques dans ce domaine (conseils régionaux, conseils généraux). Compte tenu des éléments précédents, la question de la disponibilité financière suffisante est sous-jacente.

A titre d'illustration sur le rôle des actions d'incitation de l'Etat, la mission a demandé quel était le recours à la procédure UCIP (utilisation collective de l'*internet* par les PME)³. Une quarantaine de chambres l'a utilisée. Une évaluation rapide (annexe n° 4) a été faite sur l'aspect centralisé de cette procédure en ce qui concerne les opérations menées par les CCI. On peut constater qu'elle exerce, sans doute, un effet d'accélération et d'amplification des actions collectives stratégiques. L'ACFCI

³ Procédure gérée par la DIGITIP et les DRIRE et visant à aider un groupe de PME rassemblées pour la mise au point d'un produit *internet* destiné à une utilisation collective. En général, les entreprises sont fédérées autour d'une organisation professionnelle, un centre technique, une CCI ou une société de services.

joue, dans ce contexte, un rôle croissant pour la diffusion des produits. On peut aussi remarquer que les CCI sont loin d'être les seules bénéficiaires de cette procédure et que leurs actions ne sont pas toutes soutenues.

4) Les actions envisagées dans les trois prochaines années

Près de 120 CCI-CRCI ont répondu à cette question (D41). Plus de la moitié compte s'orienter vers les actions de sensibilisation collectives, ce qui tendrait à prouver une nécessité au moins ressentie, pour continuer cette démarche « d'inculturation ». Un tiers, seulement, s'oriente vers les actions d'accompagnement individuel, pourcentage assez faible si l'on considère que le besoin en ce domaine devrait augmenter avec la progression du niveau technique des entreprises.

Les principaux domaines dans lesquels les chambres comptent s'investir (D42) sont l'échange de données informatisé, le développement de l'*extranet*, la formation en ligne (*e-learning*) avec le commerce et le marketing. La GPAO et la production informatisée manifestement ne constituent pas une priorité. Le reste s'orientera vers des thèmes locaux tels que le tourisme, ou vers des thèmes éminemment pratiques telles que la construction de sites Web à mettre en œuvre, des actions de type marketing, formation... Il s'agit donc là de poursuivre les actions précédentes tout en ciblant des thèmes nouveaux, comme par exemple la « *e-transformation* » de l'entreprise (CCI de Reims et d'Epemay).

Cette tendance à couvrir l'ensemble des champs se voit également dans le type d'entreprises visées. Les chambres comptent s'adresser de manière égale aux entreprises qu'elles soient équipées ou qu'elles envisagent de le faire (90 réponses dans chaque cas par les mêmes chambres en fait). De même, la volonté de sensibilisation aux NTIC vise en grande majorité l'ensemble des secteurs économique (industrie, commerce, services) en même temps qu'elle cible les PME et les TPE de ces secteurs. D'autres branches sont cependant visées comme le machinisme agricole, le bois, le tourisme, en fonction des caractéristiques du tissu économique local. Plusieurs chambres s'intéressent aux entreprises du secteur NTIC en tant que tel en fonction de leur rôle dans le développement local (Bordeaux, Lyon) ou aux professions libérales.

On peut se poser la question de savoir si les moyens seront à la hauteur des intentions.

5) Le rôle de certains produits NTIC exemplaires dans la diffusion

Il est important de noter les produits de l'*internet* développés en commun par plusieurs chambres, qui sont mentionnés expressément comme pouvant être repris à l'extérieur (C33), et qui peuvent sans doute jouer un rôle structurant dans la diffusion des NTIC.

Sans prétendre en aucune manière avoir procédé à un recensement général, la mission a constaté par cette enquête et les contacts pris qu'il existait un certain nombre de produits manifestement susceptibles d'être généralisés et qui devraient au moins faire l'objet d'une publicité nationale.

Quelques exemples de produits partagés (« mutualisés ») initiés par les CCI :

a. les réalisations :

- FAIRE@ (Massif Central à partir de la CCI Moulins - Vichy) : ce dispositif vise à aider les entreprises de moins de 250 salariés, dans les secteurs de l'industrie, du commerce et du BTP, à développer leurs projets sur l'*internet* avec l'appui d'un conseiller de la CCI et d'experts.

La Drire prend en charge une part du budget (75 % des dépenses).

Dans cette démarche, il est prévu trois étapes : écoute du conseiller TIC, diagnostic de l'expert qui propose des solutions, accompagnement du conseiller TIC.

Les projets : présence commerciale sur l'*internet*, réponse aux donneurs d'ordre, gestion intégrée, veille technologique, téléphonie informatique / voix-données - images/téléinformatique, création/valorisation de sites.

Adresse télématique :

<http://www.clermont-fd.cci.fr/men/tempsfor/0102/faire.htm>

- ACHATVILLE@ (CCI de Lyon) : il s'agit d'une action intégrée associant une opération de sensibilisation à l'*internet* et un outil qui permet aux ressortissants du commerce d'être présent sur le net.

Ce produit a été développé par la CCI de Grenoble avec le concours du *Dauphiné Libéré*.

Méthode : les commerçants sont associés depuis la découverte de l'*internet* (sensibilisation générale), en passant par la formation, le conseil et allant jusqu'à l'intégration dans un site-portal où les produits peuvent être mis en ligne.

Résultats : 500 commerçants sont mis à ce jour en ligne.

- DRAKKARONLINE@ (CCI de Normandie) : toutes les CCI et CRCI de Haute et Basse-Normandie participent au portail normand de l'information économique.

Avec un fort investissement de la CCI de Rouen, la Normandie propose des annuaires locaux, régionaux et thématiques, des clubs (échange et qualité : club d'entreprises), des conseils et des rencontres, des agendas, des formations (*internet* et messageries, des centres de documentation, des diagnostics – environnement et qualité –, l'avantage du portail est d'offrir aux entreprises toute l'information de la région.

Ce système de veille technologique et économique développé en Haute-Normandie est susceptible d'être repris dans d'autres régions, dont Midi-Pyrénées.

Adresse télématique : <http://www.drakkaronline.com/>

b. les projets :

- CYBERMASSIF@ (Massif central) : le projet lancé en 2002 s'appuie, à ce jour, sur l'exemple du *cybersite* de la CCI de Saint-Etienne ; les autres *cybersites* de la région devraient être prochainement lancés.

Objectif : création de douze centres de ressources pour les PME et TPE en liaison par la « toile » pour obtenir conseil et information dans le domaine des TIC. Les régions voisines sont également intéressées par cette démarche.

Cet exemple pourrait servir de modèle à l'international.

Adresse télématique : <http://www.cybermassif.org/>

- COTRAITEL@ (regroupe les chambres des régions du Grand Sud-Ouest, ainsi que celles du Limousin-Poitou Charentes, du Pays de la Loire et de la Bretagne) : portail de la sous-traitance (plus de 3 000 sous-traitants en ligne), il donne accès à l'information dans différents secteurs.

Objectif : Elle vise à promouvoir les entreprises de sous-traitance industrielle des régions membres et de favoriser la synergie entre elles. Les domaines de la sous-traitance retenus sont dans les différents secteurs industriels (mécanique, fonderie, électricité-électronique, plasturgie-céramique, etc.) élargis à d'autres savoir-faire (bureaux d'études, cabinet d'ingénierie, contrôle essai étalonnage, etc.)

Adresse télématique : [http:// www.cotraitel.com/](http://www.cotraitel.com/)

- Centre de Documentation (CCI de PARIS) : projet d'accès à distance pour les abonnés. Transformation en plate-forme comportant la mise en ligne d'une masse d'information en particulier en matière de commerce international (nomenclatures et tarifs internationaux, fichiers d'entreprises...) avec possibilité de paiement sécurisé.

Une remarque fondamentale doit être faite : pour tous ces produits, il ne s'agit pas d'un simple site de l'*internet*, même interactif ou d'un site commercial, mais de programmes intégrés visant d'abord à sensibiliser les entreprises, puis à assurer une formation de plus en plus poussée aux fonctions apportées par Internet, enfin à mettre à disposition un service électronique ouvert sur l'extérieur et susceptible de s'améliorer progressivement. Ces programmes comportent aussi un service sur mesure apporté aux entreprises avec une aide personnalisée.

On peut donc les considérer au moins autant comme un moyen de diffusion des technologies que comme un service collectif apporté par la chambre à ses ressortissants.

L'institution consulaire par son portail « *cci.fr* » va non seulement proposer au plan national les produits labellisés des chambres, mais aussi permettre à ces dernières de faire connaître l'ensemble de leurs actions et, dans ce prolongement, partager leurs acquis

E – Politique NTIC des chambres en matière d'aménagement du territoire

1) Une attitude plutôt réservée

A la lumière de l'examen des réponses apportées au volet concernant l'aménagement du territoire, une réaction des pouvoirs publics apparaît d'autant plus justifiée que l'examen attentif des réponses apportées par les CCI-CRCI permet les conclusions suivantes :

- la cinquième partie du questionnaire concernant l'aménagement du territoire recueille un nombre de réponses tout à fait notable (71 % en moyenne pour la partie E) ce qui marque l'intérêt du monde consulaire pour cette problématique ;
- même si l'on constate que les CCI-CRCI déclarent avoir participé majoritairement aux discussions préalables à l'élaboration des contrats de plan (E1), leur implication pratique semble se résumer à la partie émergée des nouvelles technologies (fonctionnement d'espaces multimédias, plates-formes logistiques, *e-commerce*, portails régionaux) au détriment des actions en profondeur que sont les études comparatives de territoires, les études, réalisations ou financements de réseaux ou encore les services en ligne de soutien et d'accompagnement à l'initiative et au développement local (E5) ;
- la nouveauté technologique apportée par l'*internet* et le haut-débit ne semble réellement perçue qu'en ce qui concerne l'évolution des centres de formation (E6). Cet élément est réconfortant pour l'avenir mais l'effort semble bien insuffisant en ce qui concerne l'existant géré directement ou indirectement par les CCI : centres logistiques, zones d'activités, infrastructures portuaires et aéroportuaires ;
- au regard de ces résultats, la responsabilité de l'opérateur historique peut être engagée dans la mesure où une large majorité des CCI semble avoir tenté de solliciter celui-ci pour obtenir des améliorations en matière d'infrastructures (E7). Lorsqu'elles n'ont pas obtenu satisfaction, la plupart (les deux tiers) se sont arrêtées là. Ce qui confirme la pesanteur territoriale de l'opérateur historique et la nécessité de prolonger l'ouverture du marché des télécommunications. A ce titre, le rôle réglementaire de l'ART ainsi que la fonction maintenant opérationnelle des collectivités locales apparaissent primordiaux.

2) Des problématiques à éclaircir

a. la notion de « haut débit »

Il y a, à l'évidence, comme dans beaucoup de débats sur ces thèmes une grave confusion entre deux sujets qui procèdent de logiques différentes, voire opposées :

. le « haut débit » pour le grand public

Dans le cadre d'une logique du « service universel », tous les citoyens de France, quelle que soit leur localisation, doivent bénéficier du haut débit dans des conditions financières voisines.

Dans ces conditions ce que l'on appelle « haut débit » n'est autre que le raccordement numérique asymétrique (RNA, ou *ADSL*), c'est à dire la numérisation de la ligne téléphonique traditionnelle (sachant que de surcroît cette technologie est aujourd'hui fortement bridée par l'opérateur national qui a réussi par tous les moyens à empêcher l'émergence d'opérateurs

concurrents : alors que les Japonais affichent des débits de 10 à 20 Mbps, le consommateur français est limité au centième de ce débit – 100 à 500 kbps –).

En fait, il ne s'agit pas de haut débit mais de connexion permanente forfaitairement facturée : c'est déjà un progrès considérable qui correspond aujourd'hui à la demande du client de base, mais ce n'est clairement pas du haut débit.

. le véritable « haut débit » pour les entreprises

Il s'agit là de répondre à des besoins de très gros flux de données (téléphonie IP pour centres d'appel, échanges de données commerciales et de gestion pour le siège social d'une entreprise internationale, travail en collaboration pour la conception d'ensembles complexes nécessitant l'échange permanent de gigantesques fichiers de CAO, échange d'images médicales, suivi d'essais ambulants de cohortes de dizaines de milliers de malades, échange d'images de très haute qualité pour des éditeurs et imprimeurs,...). L'échelle du haut débit s'étend alors de 10 Megabps aux Gigabps qui relèvent d'infrastructures totalement différentes.

Dans ce cas il ne s'agit évidemment pas de rendre disponibles de telles infrastructures en tous points du territoire de même que nul ne songerait à mettre dans chaque commune une gare TGV, une sortie d'autoroutes à huit voies, un aéroport international, un port de haute mer ou un laboratoire du CNRS.

Dans ce cas il est nécessaire de faire des choix et de déterminer la puissance des infrastructures et le planning de leur déploiement en fonction de la vocation du territoire, il faut raisonner en terme « d'équité » et non « d'égalité ».

Beaucoup de CCI n'assument pas pleinement leur rôle dans ce domaine

Les CCI paraissent particulièrement bien placées pour exprimer les besoins de leurs ressortissants (et des entreprises que la région tente d'attirer) auprès des collectivités locales qui ont acquis au cours des deux derniers CIADT (juillet 2001 et décembre 2002) la responsabilité principale dans ce domaine. Or, très peu d'entre elles se sont mises en mesure d'exercer pleinement ce pouvoir de proposition, voire n'ont pris la mesure de leurs responsabilités arguant qu'elles n'avaient pas les moyens de financer (mais ce n'est pas ce que l'on peut attendre d'elles).

b. les relations entre services

Les personnes qui s'occupent de ce sujet dans la CCI sont bien souvent dans le service « NTIC » et non dans le service « aménagement du territoire ». Or, un territoire compétitif est un territoire qui bénéficie de la cohérence de l'ensemble de ses infrastructures matérielles et immatérielles avec la nature des activités économiques qu'il accueille ; pour être caricatural, à quoi cela servirait-il d'avoir du haut débit pour accueillir le siège social d'une multinationale s'il n'y a pas d'aéroport international à proximité ? Ou de lycée pour les enfants des cadres expatriés ?

Que les deux services aient des relations étroites est à l'évidence souhaitable mais que l'on continue à « ghettoïser » les NTIC ne l'est clairement pas : ce sont des infrastructures comme les autres et qui suivent la même logique que les autres (autoroutes, liaisons aériennes, universités, canaux, ...). La seule différence est qu'elles se déploient beaucoup plus rapidement et que, très discriminantes en terme de compétitivité pour les entreprises, un retard ou une erreur d'analyse peuvent avoir dans une économie mondialisée des conséquences catastrophiques.

Enfin, il y a un manque très clair dans les chambres rencontrées (en dehors de quelques exceptions) de personnes pour traiter de ces sujets. Ces derniers nécessitent à la fois de solides compétences

techniques et économiques en matière de réseau, mais aussi la connaissance du tissu industriel et la capacité à traduire les besoins en terme de système d'infrastructures cohérentes.

3) Les manques à combler

a. des compétences et des outils d'analyse :

Il est donc nécessaire de développer des méthodologies d'évaluation, sans doute sommaires au départ mais qui s'affineront à l'usage (profiter de nos 5 ans de retard sur l'Europe du Nord et prendre comme base la consommation actuelle de débit dans ces pays là par type d'entreprise donne une première approche si notre ambition se limite au fait de ne pas accroître notre retard ...).

Il y a à l'évidence d'autres méthodologies plus évoluées à développer : est-il raisonnable de penser que ce travail va être refait 180 fois ? Sans bénéficier de l'effet d'expérience ?

Une première étape serait sans doute déjà de mettre en commun le résultat de l'expérience de ceux qui ont pris un peu d'avance. L'ACFCI et le réseau cci.net ont sans doute un rôle à jouer.

b. des compétences techniques également.

Il est frappant de constater la quasi-absence de compétences techniques en terme de réseau de télécommunication sur le terrain que ce soit dans les administrations, les collectivités locales ou les CCI : l'existence d'un monopole depuis la nuit des temps, le passage dans le secteur concurrentiel de l'opérateur public avec tous les personnels qui étaient chargés notamment au niveau local de l'administration des télécoms a laissé un grand vide.

Certes, ce n'est pas aux pouvoirs publics de se substituer aux opérateurs pour prendre les options techniques, il s'agit bien davantage de définir les cahiers des charges des besoins et de mettre en compétition les solutions proposées.

Cependant, dans la pratique, il est illusoire de penser qu'un minimum de compétences sur la nature des options techniques n'est pas indispensable : il est par exemple étonnant qu'en dehors d'un campus d'une école de commerce aucune CCI n'ait mentionné le brutal changement de la donne que le « *WiFi* »⁴ risque d'entraîner sur le haut débit nomade.

Enfin, en examinant de manière qualitative les actions menées par les CRCI et les CCI, on constate que l'intérêt consacré au couple NTIC/Aménagement du territoire n'est pas proportionnel à la taille de la chambre (E7-5). Il semble que les plus petites CCI s'attachent à développer des efforts de nature à réactiver leur territoire industriel, artisanal, commercial et touristique. Ce qui est bien dans leurs missions. Ce qui signifie également que les plus importantes CCI devraient dans l'avenir s'orienter vers des partenariats solides et prometteurs. Le rôle des CRCI devrait également s'accroître : avec la décentralisation, l'aménagement du territoire doit devenir un de leurs axes d'action principaux.

*

* *

Conclusion

⁴ Wireless fidelity : méthode d'accès à l'*internet* par un réseau local radio-électrique.

Si les chambres les plus dynamiques ont bien intégré les NTIC dans leurs stratégies – c'est à dire qu'elles les utilisent pour leurs propres besoins et dans leurs actions vers leurs ressortissants –, en revanche une part importante des chambres reste frileuse, non sans observer la progression continue des NTIC dans les administrations et dans les entreprises : cela les incite donc à agir.

A moyens constants, elles intègrent les NTIC dans la formation, notamment de leur personnel, dans leurs équipements ce qui n'est pas sans influence sur leurs ressortissants. Pour ces derniers, elles démarrent des politiques d'offre comme des actions de sensibilisation aux NTIC, et, en souscrivant au portail de l'ACFCI, commencent à offrir des produits labellisés.

Moins préoccupées, hier, par l'aménagement des infrastructures locales, elles ressentent aujourd'hui le besoin d'apporter leurs concours et de nouer des partenariats à l'heure de la décentralisation, et sont intéressées pour y développer une expertise territoriale.

PARTIE II – METTRE LES NTIC AU CŒUR DES PREOCCUPATIONS ET DES PRATIQUES DES CCI-CRCI :

PROPOSITIONS

Les NTIC sont aujourd'hui des moyens incontournables pour créer une dynamique concurrentielle favorable à la compétitivité des entreprises et à l'attractivité du territoire. Les entreprises qui n'intégreront pas les NTIC sont appelées à disparaître.

Au service du développement économique, les CCI-CRCI n'ont pas encore toutes perçu les conséquences de ces nouveaux moyens, aussi bien pour elles-mêmes que pour les entreprises, principalement les PME-PMI. Hormis quelques chambres innovatrices qui ont atteint d'excellents résultats, la plupart des chambres est aujourd'hui en train de se mettre à niveau..

Le doute face aux NTIC marque-t-il encore le réseau consulaire ? Est-il encore l'état d'esprit de nombreux chefs de PME-PMI ? Est-il finalement la cause principale d'une frilosité préjudiciable ?

Les réponses au questionnaire ont révélé un bouillonnement certain, mais aussi un certain attentisme.

1 – REPENSER L'ORGANISATION INTERNE ET LES METHODES DE TRAVAIL DES CHAMBRES

Les CCI ont effectué un effort de modernisation de leur équipement et un effort de formation de leur personnel. Néanmoins, le changement n'a pas encore atteint réellement l'intérieur des organismes et les méthodes de travail. Elles ressentent l'obligation de structurer différemment leurs services pour être mieux à l'écoute de leurs ressortissants et répondre à leurs exigences. Il est nécessaire aujourd'hui de donner une forte impulsion à tous les niveaux.

Ainsi, des réponses au questionnaire, il ressort qu'au siège, les services de la chambre sont en train de se mettre en réseau (il s'agit de 95,1 % des CCI selon A32) et d'étendre ces réseaux à leurs différents établissements (75 % des CCI). Les adresses électroniques des élus (61 %) et des agents (86,7 %) se multiplient et la messagerie électronique est opérationnelle dans 95 % des chambres.

Le nombre de sites par CCI-CRCI est en constante progression, notamment les sites interactifs avec leurs ressortissants.

a. des objectifs pour les chambres

L'impulsion doit être donnée par les élus consulaires : les chambres qui ont mis en place un *intranet* des élus sont celles qui sont les plus dynamiques tant pour l'organisation et le fonctionnement internes que dans le développement actif et performant (l'efficacité des services, la qualité des rapports avec les ressortissants, etc.) conduisant les entreprises à intégrer cette dimension NTIC.

Ces services ont « l'obligation » d'utiliser les NTIC pour répondre à la demande des entreprises qui est aujourd'hui multiforme et fait appel à plusieurs compétences à la fois : les agents consulaires ne devraient plus être des ATI ou ATC traditionnels, mais des généralistes capables de répondre aux demandes de plus en plus diversifiées des chefs d'entreprises. Les échanges de personnel qualifié et d'experts entre les chambres devraient conduire à une plus grande émulation, optimiser les ressources humaines et introduire des économies de fonctionnement : cela exige des agents les plus réservés à cette évolution de s'intégrer au mouvement.

L'exemple donné par la mise en place du CFE pourrait être reproduit : en effet, il a su à la fois intégrer tout ce qui faisait partie de son objet, et se mettre en réseau pour optimiser la simplification administrative de l'immatriculation ce qui a apporté un progrès sensible. Là où l'effort a été maximal, cette expérience du CFE montre que :

1. la mise en réseau de l'ensemble des services est devenue un moyen de travail incontournable et efficace qui organise différemment les tâches du personnel ; la constitution de groupes projets, même si les organigrammes ne sont pas modifiés, devrait être la règle ;
2. le partage obligé de l'information entre tous les services est inhérent à cette mise en réseau qui induit des modifications dans les comportements tant des agents que ceux des ressortissants ; cela suppose la mise en place de banques de données (*data base*), en particulier locales et des techniques de gestion du savoir (*knowledge management*) ;
3. l'utilisation de l'*internet* doit permettre de décharger les agents de tâches répétitives, en assurant un accès plus direct à l'information depuis l'extérieur et en permettant des échanges interactifs.

b. des formations plus adaptées

Inévitablement, la formation doit intégrer les NTIC et les changements qui en découlent :

1. les CCI doivent assurer la sensibilisation et la formation de leur personnel, et celle des entreprises aux NTIC et à leurs usages ;
2. les CCI gèrent un très grand nombre de formations : elles doivent intégrer la formation par les NTIC dans leur pédagogie et aux NTIC dans leurs programmes ;
3. les CCI sont aujourd'hui performantes dans le domaine de la formation, elles sont capables d'offrir des modules ou de construire des ateliers *ad hoc* adaptés à la demande de leurs personnels et de leurs ressortissants : elles réduisent ainsi une politique d'offre en formation souvent coûteuse au profit d'une demande de formations ciblées, dispensées par les moyens NTIC.
4. la mutualisation des produits NTIC entre les chambres va encore ajouter à la rationalisation et à la sélection des réponses adéquates tant pour les agents que pour les ressortissants. Avec l'ensemble des chambres, l'institution consulaire par le portail qu'elle conduit valorise ces derniers, et amplifie les possibilités de diffusion de ces produits.

Un aspect important de la formation pour l'agent est de lui faire découvrir les possibilités et les perspectives nouvelles, de s'y impliquer pour proposer des changements, y compris dans l'organisation des tâches, et des services :

- la capacité de changement passe par une approche différente de la part des agents consulaires ; en particulier, cette approche intègre de plus en plus la maîtrise des logiciels ou progiciels (par exemple Racine) ;
- cela modifie inévitablement, le partage des responsabilités, les organigrammes et les fonctions de chacun, en rendant interdisciplinaires les réponses aux ressortissants.

PROPOSITIONS

- DEVELOPPER LA MISE EN PLACE DE L'*INTRANET* POUR LES ELUS CONSULAIRES ;
- OPTIMISER EN INTERNE LES NTIC AVEC MISE EN RESEAU DES SERVICES ET PARTAGE DE L'INFORMATION ;
- DEVELOPPER ENTRE LES CCI-CRCI L'ECHANGE DE PERSONNELS QUALIFIES ET D'EXPERTS ;
- DEVELOPPER DES FORMATIONS AUX NTIC, ET LEURS USAGES VERS LES PERSONNELS ET LES RESSORTISSANTS, ET INTEGRER LES NTIC DANS LES OUTILS PEDAGOGIQUES.

2 – METTRE EN PLACE DES SERVICES EN LIGNE

Une des tâches principales des CCI-CRCI est de produire et de mettre à la disposition de leurs ressortissants une information générale, locale et extra locale, et une information sur les aides offertes pour les aspects de la vie de l'entreprise.

Les résultats de l'analyse menée en première partie ont montré le nombre et la diversité des services mis en œuvre via l'*internet*. Le passage à un système structuré, capable de couvrir de manière aussi homogène que possible l'ensemble du territoire et de fournir des services de qualité à un coût limité, exige différentes actions.

Les chambres les plus dynamiques ont, grâce à l'informatisation de l'information et au-delà des services qu'elles ont mis en place, institué des systèmes de veille – économique, technologique, de communication administrative, etc. Ces systèmes mis à la disposition des PME-PMI sont un atout dans leur développement. Elles font également fonctionner des systèmes interactifs entre leurs services et l'extérieur. Beaucoup d'entre elles mutualisent leurs outils, et leurs recherches dont elles font bénéficier leurs réseaux et les PME-PMI. Le portail « *cci.fr* » favorise ce mouvement.

a. généraliser les services d'information dans les chambres

Toutes les CCI-CRCI ne sont pas encore au meilleur niveau. Les informations fournies ou dont elles disposent sont diverses et de qualité variable. La qualité de l'information pose de redoutables problèmes : équipes formées et compétentes ; actualisation régulière, rationalisation des procédures d'accès, de réponses, de veille, etc.

L'information est au centre des réflexions des chambres et de leur action comme le montre (C32) l'analyse des sites qu'elles ont développés : la création d'entreprises, l'information économique et le commerce international constituent les thèmes majeurs.

Une information de qualité est une information pertinente et accessible sur l'ensemble du territoire de la chambre à toutes les entreprises.

La chambre connaît son territoire ; or, ses ressortissants recherchent à la fois une information locale et extra locale : la réponse à ce besoin est la mutualisation de l'information, de l'ensemble des chambres qui permet d'apporter une réponse couvrant l'ensemble du territoire.

L'information est au centre des réflexions entre chambres puisque 80 % d'entre elles (C12) l'ont engagé en partenariat, avec l'institution consulaire (pour 75 % des CCI-CRCI) ou avec d'autres partenaires (pour 61 %).

b. développer des services interactifs prenant en compte la globalité des problèmes de l'entreprise

La demande exige du personnel consulaire une flexibilité et une réactivité, composantes majeures de la compétitivité ; un service offert par la chambre sera d'autant mieux qu'il sera en prise avec les demandes et problèmes posés par les PME-PMI.

Or, ces demandes concernent tous les aspects de la vie d'une entreprise (création, cession, transmission ; formalités, exportation, etc.). Les chambres ont bien mis en œuvre les procédures de simplification administrative (télé-déclaration pour 36 % ; réglementation pour 44 % des CCI-CRCI). La chambre organisée en réseau est capable d'apporter une réponse globale à l'entreprise : pour toute demande, elle oriente l'entreprise vers des sites locaux ou nationaux appropriés.

Cette nouvelle modernité soulève un problème de moyens : soit la chambre a ses moyens propres, soit elle utilise « *cci.fr* », soit elle peut disposer dans le cadre du partenariat d'autres informations. Exemple ; *cybermassif*.

c. échange et mutualisation, au cœur desquelles l'ACFCI joue un rôle essentiel

L'institution consulaire a créé, en 2002, la SAS « *cci.fr* » et lui a confié plusieurs missions telles que :

- analyser les attentes des clients,
- assurer une veille stratégique ou concurrentielle pour le réseau,
- référencer et promouvoir l'ensemble des sites et des services CCI et CRCI dont les produits sont labellisés par « *cci.fr* », etc ...

Fin 2003, le portail « *cci.fr* » proposera ce que les CCI peuvent offrir aux entreprises par rapport à leurs besoins : les premiers produits labellisés concerneront, par exemple, les informations sur les aides publiques ; de nombreuses autres informations utiles aux entreprises sont également accessibles.

Par ce portail, la dimension territoire est prise en compte, chaque CCI a des pages à sa disposition et peut mettre en valeur ses informations notamment en proposant aux entreprises des contacts locaux (proximité). Ainsi, le système valorise chaque CCI au plan national, son audience des produits labellisés, etc... et offre avec le réseau un outil de travail de qualité.

Si la chambre souhaite participer à l'outil « *cci.fr* », l'ACFCI peut lui proposer un plan d'action. Le portail offre, ainsi, plusieurs produits provenant de CCI-CRCI ; par exemple : *transcommerce* (de la CRCI d'Auvergne), *ABC shopping* (de la CRCI Ile de France), *cotraitel* (de la CRCI Midi-Pyrénées), *semaphore* de la CCI d'Amiens... Plusieurs autres produits et thématiques sont en cours d'agrément.

On est aujourd'hui face à une multiplication de produits NTIC venant des chambres et à une demande en croissance des ressortissants, pour des réponses de qualité.

Plusieurs chambres travaillent déjà ensemble pour éviter la redondance des coûts et pour offrir par leurs réseaux des réponses pertinentes aux entreprises. Le mode d'action de l'ACFCI à travers son portail va dans ce sens.

Toutefois, la recherche et la performance locale doivent se poursuivre, la rationalisation des expériences et des coûts, les enjeux commandent d'appuyer le rôle pivot de l'ACFCI dans la diffusion des NTIC déjà évoqué ci-dessus.

PROPOSITIONS

- METTRE EN PLACE ET GENERALISER DES SERVICES D'INFORMATION UTILISANT L'INTERNET POUR LES RENDRE PLUS EFFICACES ET OUVRIR AUX INFORMATIONS EXTRALOCALES .
- FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DE SERVICES INTERACTIFS DANS LA CHAMBRE, ET VERS LES RESSORTISSANTS ;
- PERMETTRE AUX RESSORTISSANTS A TRAVERS LEUR CHAMBRE D'AVOIR ACCES AUX SERVICES DE L'ENSEMBLE DES CHAMBRES.
- MUTUALISER GRACE A « *cci.fr* » DES « PRODUITS » DESTINES A ETRE MIS EN LIGNE : PARTAGE D'EXPERIENCES ET DE PRODUITS.

3 – COUVRIR LE CHAMP DE LA SENSIBILISATION A LA REPONSE ADAPTEE

La crise de conscience, la volonté et la capacité des entreprises d'utiliser les outils de l'*internet* pour être plus compétitives est aujourd'hui, non seulement un objectif, mais également un impératif.

Les chambres ont une responsabilité et un rôle à jouer pour aider l'entreprise à utiliser efficacement l'*internet* dans l'entreprise. Elles le font par des actions collectives et des actions individuelles de formation et de sensibilisation. Ainsi, les chambres ont développé une gamme très complète d'instruments pour la diffusion de l'*internet* dans les PME-PMI . Par leur position en contact permanent avec les entreprises, elles apparaissent maintenant comme un acteur majeur de cette « inculturation ». Après cette période, il est nécessaire d'avoir un programme à la fois souple et ambitieux pour répondre à des besoins qui ont évolué et sont de plus en plus précis. Malheureusement aujourd'hui, toutes les entreprises n'ont pas encore pris conscience du danger.

a. les actions collectives :

➤ les actions de sensibilisation

Comme elles l'ont montré dans un passé récent (campagne à l'occasion du passage à l'euro), les chambres ont la capacité de conduire des actions de sensibilisation collective par les moyens suivants :

- . communication multimedia, supports classiques (pour 90 % des CCI-CRCI : magazine, encarts, fiches ou brochures,...), supports télématiques (information sur l'*internet*,...);
- . rassemblement des ressortissants (conférences, réunions, séminaires,...); les chambres pour 70 % d'entre elles savent les organiser. Le mode auquel elles ont fréquemment recours consiste à utiliser des entreprises locales modèles dans l'intégration des NTIC pour animer ce type de séances, ou elles font appel au réseau régional consulaire.

Ces actions collectives ont de multiples avantages ; elles rassemblent les entreprises soit sur une base horizontale, soit sur une base de filière (partenariat avec les organisations professionnelles) :

- détecter les besoins,
- avoir la connaissance du marché,
- faire adhérer les indécis,
- accroître la connaissance par les chambres de leurs ressortissants,
- faire naître des vocations de création de sociétés de services informatiques,
- créer une banque de données, ou l'enrichir,
- créer des clubs.

b. les actions individuelles

Elles peuvent être des actions de sensibilisation pour celui qui découvre l'*internet*. Elles sont aussi des actions déjà ciblées.

Ainsi, celles qui visent à accompagner une entreprise (81 % des CCI interrogées les pratiquent), quel que soit le secteur et cela peut aller jusqu'à l'établissement d'un pré-diagnostic grâce à l'expertise des agents de la chambre ; l'intervenant devra alors intégrer la stratégie propre de l'entreprise.

L'action de la chambre, comme celles des intervenants privés, se situe tout au long du processus. Un intervenant privé peut avoir démarré un diagnostic ; il peut conseiller également le recours à une mesure individuelle de la chambre. On pourra ainsi mieux juger de la pertinence du diagnostic qu'il soit provisoire ou final.

Les actions de groupe permettent de consolider et de faire progresser la culture de l'*internet*, grâce à la découverte des multiples usages exploitables par les PME-PMI.

L'organisation de tels échanges vise toutes les fonctions de l'entreprise, ainsi que ses rapports avec l'environnement : c'est un niveau interentreprises qui peut prendre plusieurs formes (ateliers, groupes d'échanges, forum, clubs, etc.).

Par exemple :

Le réseau PLATO est une expérience de développement qui repose sur un parrainage ; elle est conduite par la CCI Yvelines-Val d'Oise.

Dans le cadre d'un programme de réseaux d'entreprises, l'objectif est de mettre à disposition des PME-PMI le savoir-faire des grandes entreprises, leur apporter des réponses concrètes pour favoriser leurs compétences (management, finances, ressources humaines, NTIC, etc.). Il s'appuie sur des ateliers thématiques et d'échanges d'expériences.

Ce réseau fonctionne actuellement.

Ceci doit inciter les chambres à favoriser l'organisation de groupes d'échanges (clubs, etc.).

c. accroître l'efficacité grâce au partenariat

L'existence d'une organisation en réseau entre chambres, le développement de synergies entre chambres du même secteur accroît la diversité et la forme des actions de sensibilisation. Les meilleures réponses adaptées à chaque type d'entreprises, à chaque territoire vont rendre moins chères, plus attractives et donc plus efficaces les actions. La coopération et le travail entre CCI-CRCI doit pouvoir s'amplifier tout en diminuant le coût de ces actions.

Les chambres les moins en avance doivent profiter de cette opportunité pour se mettre à niveau et rejoindre le mouvement. La compétitivité intègre de plus en plus la dimension NTIC ; sans les aider à intégrer cette dimension, la compétitivité de leurs entreprises PME-PMI peut en subir les aléas.

Il est aujourd'hui impératif que :

- la coopération interconsulaire (CCI, CRCI, ACFCI) soit très active ;
- la coopération soit étendue aux autres chambres consulaires, chambres des métiers et chambres d'agriculture ;
- la coopération avec les organisations professionnelles soit pratiquée.

L'usage de l'*internet* est un excellent moyen de contact et de connaissance entre les chambres elles-mêmes pour échanger leurs informations économiques, pour échanger entre elles leurs personnels qualifiés en formation et en NTIC et pour avoir accès à l'ensemble de leurs sites.

PROPOSITIONS

- MONTER DES OPERATIONS DE SENSIBILISATION A L'INTERNET VERS LES PME-PMI ;
- UTILISER LES CONTACTS ETABLIS PAR LES CHAMBRES POUR MONTRER LES ATOUTS DE L'INTERNET ;
- INTENSIFIER LES ACTIONS COLLECTIVES AUX NTIC ;
- DEVELOPPER LE PARTENARIAT INTERCONSULAIRE DANS LE DOMAINE DES NTIC ;
- EDITER ET ACTUALISER UN ANNUAIRE DE SSII ;
- FAVORISER LA CREATION DE STRUCTURES DE DIALOGUE ET D'ECHANGES (clubs).

4 – IMPLIQUER LES CCI-CRCI DANS LES INFRASTRUCTURES

Sur les territoires les plus favorisés, la question du développement et de la mise à niveau des infrastructures se posent moins. En revanche, les autres territoires moins privilégiés sont délaissés par les grands investisseurs et les opérateurs. Ceux-ci risquent de pénaliser les entreprises réparties sur le territoire et d'encourager les concentrations sur les grandes agglomérations.

Les CCI dont la mission première est d'assurer un environnement favorable au développement économique local doivent développer une capacité d'expertise et participer aux schémas d'aménagement d'infrastructures, en partenariat avec les collectivités territoriales.

Ce partenariat devra s'élargir entre ceux qui sont détenteurs d'expertises, ceux qui ont le pouvoir d'aménagement et, enfin, ceux qui ont les moyens financiers.

a. développer une capacité d'expertise

Les CCI-CRCCI, comme on a pu le constater, ont pris la mesure de leurs obligations à l'égard de leurs ressortissants, en leur mettant à disposition un professionnalisme à travers leurs experts et cadres pouvant les conseiller pour les NTIC dans l'entreprise. Elles établissent d'ailleurs la plupart du temps le relais avec les professionnels du secteur marchand qui aideront les PME-PMI à développer les NTIC.

En revanche, le vide laissé par l'opérateur historique en matière d'infrastructures et de développement de lignes n'a pas encore trouvé d'autres acteurs dans les zones de moindre développement, considérées comme moins rentables. A l'heure de la décentralisation, les chambres pourraient voir leurs tâches étendues. Au-delà de l'expertise générale dont elles sont capables, elles sont appelées à jouer un rôle plus actif dans l'expertise économique au profit des collectivités locales : c'est pour cela qu'elles doivent se doter d'experts capables d'évaluer les besoins du tissu économique et leur traduction en infrastructures de télécommunications.

b. participer aux schémas d'aménagement

Les services NTIC et d'aménagement du territoire de la chambre doivent travailler ensemble, pour prendre également en compte les besoins en infrastructures des entreprises.

En participant activement à la mise en place des schémas et réseaux d'infrastructures, avec les collectivités territoriales, cette demande pourra se concrétiser par une offre en haut débit ou en raccordement numérique asymétrique (RNA, ou ADSL).

Il revient aussi aux CCI de promouvoir ces actions qui rendent attractives des régions et attirent ainsi d'autres opérateurs, créant une concurrence. C'est souvent dans cette logique que des régions excentrées retrouvent une dynamique : elles offrent un équipement à haut débit concurrentiel dans un cadre de vie différent des grands centres urbains actuellement privilégiés, et en conséquence la possibilité pour de jeunes entreprises liées aux NTIC (centres d'appels, etc.) ou de secteurs traditionnels (imprimerie, etc.) de se développer.

c. multiplier les échanges et favoriser une coordination des acteurs locaux

Sur ces territoires, les acteurs traditionnels (syndicats professionnels, professions artisanales, métiers, association de professions libérales, médecins, pharmaciens, hôpitaux ou cliniques, universités, IUT, etc.) sont nombreux et directement intéressés pour leurs activités et leur maintien sur un plan local, au développement des infrastructures : elles peuvent contribuer à leur mise en place en participant également à la réflexion, au montage et même au financement dans des formes à définir.

L'expérience *téléparc* mise en place dans le Gers grâce à l'initiative européenne « société de l'information (RISI) » vise à intégrer ce concept dans le développement régional et dans la politique de l'emploi pour les régions les moins favorisées. Deux objectifs sont fixés :

- développer un partenariat et un consensus entre les acteurs clés du département et de la région pour qu'ils définissent une stratégie face au challenge des NTIC ;
- promouvoir la coopération des acteurs clés pour qu'ils développent ensemble un plan d'actions à moyen terme intégrant les NTIC dans le développement économique.

La CCI du Gers, partie prenante, développe cette action avec ses ressortissants PME-PMI.

PROPOSITIONS

- AUGMENTER LE NOMBRE D'EXPERTS ET DEVELOPPER AU SEIN DE LA CCI UNE EXPERTISE TERRITORIALE INTEGRANT LE DEVELOPPEMENT D'INFRASTRUCTURES DE TELECOMMUNICATIONS ;
- PARTICIPER ACTIVEMENT AUX SCHEMAS D'AMENAGEMENT ET A L'INGENIERIE DES MONTAGES ;
- ENCOURAGER LE PARTENARIAT CCI-CRCI ET COLLECTIVITES LOCALES.

5 – MOBILISER LES MOYENS NECESSAIRES

a. la question des moyens, et en premier lieu des moyens financiers

On a vu dans l'analyse des éléments financiers des chambres, en terme de fonctionnement et d'investissement, que la partie des dépenses consacrées au CFE atteignent un palier, ce qui d'ailleurs est explicable après une forte vague d'investissement.

En revanche, les moyens consacrés aux actions d'introduction des NTIC devraient croître ce qui indique une appropriation croissante de ces technologies par les CCI-CRCI. On a remarqué que les dépenses de fonctionnement (service informatique, formation) restent modérées. Les dépenses d'équipement tant internes qu'externes (*cyber-rond-point*, pôle de démonstration) ont des coûts beaucoup plus importants.

Concernant l'action de diffusion vers les ressortissants, des observations similaires peuvent être faites. Si on veut passer de la sensibilisation à l'opération individualisée, des investissements en hommes devront être faits. La mise au point de services accessibles, appuyés sur de grandes base de données, nécessite également un effort nouveau.

b. des moyens à recentrer en fonction de nouvelles priorités

La majeure partie des chambres rencontrées par la mission a fait état des contraintes qu'elles rencontraient dans le cadre de leur budget actuel. On peut d'ailleurs remarquer que les moyens tant humains que financiers consacrés à cet ensemble d'actions sont très limités. Ne font exception que quelques grandes chambres (Paris, Lyon, Lille par exemple) qui disposent d'un effectif notable.

Sauf cas particulier, (chambre ayant une pression fiscale très au-dessous de la moyenne), il paraît vain de compter dans la conjoncture actuelle sur une croissance notable de la ressource, même si les CCI-CRCI retrouvent une certaine autonomie budgétaire.

En sens inverse, l'exemple de l'informatisation assez bien réussie des CFE montre l'effet d'une concentration des efforts sur un point donné.

La mission avait envisagé qu'il soit mis en place des contrats d'objectifs permettant l'augmentation de l'IATP à condition qu'elle soit affectée à des sujets prioritaires parmi lesquels les NTIC.

Les décisions récentes du gouvernement tendent à redonner aux chambres une marge de manœuvre en matière de fiscalité et d'orientations. Cependant, elles ne permettent pas sans doute aux chambres d'accroître considérablement leurs moyens. Dans ces conditions, il appartient aux chambres elles-mêmes de redéfinir leurs priorités, comme l'ont d'ailleurs fait certaines (Alençon, Paris avec son fonds interne FETICHE).

Ceci devrait essentiellement porter sur trois points :

- un effort de formation du personnel afin de donner à un maximum de chargés de mission une qualification leur permettant d'effectuer des opérations de pré-diagnostic sans qu'il soit besoin de multiplier les chargés de mission NTIC. (...mais il y aura toujours besoin de techniciens spécialisés) ;
- un effort d'investissement immatériel pour le développement de services intégrés (service + procédure de diffusion) qui doit sans aucun doute être effectué en partenariat entre chambres pour limiter les besoins ;
- une réorganisation de leurs méthodes de travail (cf. plus haut) pour mettre les NTIC sous forme de banque de données, de kilomètres de réseaux virtuels à la disposition de l'ensemble des agents.

c. l'utilisation des procédures publiques actuelles

Les CCI-CRCI dans leurs actions de diffusion devraient pouvoir faire appel davantage aux procédures mises en place par le Minefi :

- les FRAC pour la suite des opérations de pré-diagnostic et la détermination des actions à entreprendre par l'entreprise ;
- ATOUT pour la mise en œuvre des ces actions elles-mêmes ;
- UCIP pour les actions collectives de diffusion.

La mission n'a pas procédé à une évaluation de ces procédures (ce qui n'entraîne pas dans sa lettre de mission) mais elle a pu constater à de multiples reprises leur importance dans la modernisation des entreprises.

Elle recommande donc que ces actions soient poursuivies et que, dans le cadre de la décentralisation, soient examinés, avec le plus grand soin, le maintien de ces procédures, leur allègement et leur amplification au niveau régional.

PROPOSITIONS

- **METTRE EN PLACE DES OUTILS INDIVIDUELS OU COLLECTIFS STANDARDISES POUR DIMINUER LES COÛTS D'INTERVENTION ;**
- **IMPLIQUER LES CCI-CRCI EN TANT QU'ELEMENT ACTIF DANS LA DECENTRALISATION ;**
- **PROFITER DE LA MARGE DE MANOEUVRE BUDGETAIRE RECOUVREE POUR DEGAGER DES MOYENS SUPPLEMENTAIRES EN FAVEUR DES NTIC**

CONCLUSION GENERALE

A partir des réponses au questionnaire, on a pu constater que l'ensemble des chambres avait pris conscience des enjeux de l'*internet* pour elles et pour leurs ressortissants, même si elles n'en ont pas encore mesuré toutes les conséquences pratiques.

C'est bien la raison qui les conduit à continuer à former leur personnel aux NTIC, à maintenir des budgets même modestes, et surtout à poursuivre des actions de sensibilisation aux NTIC auprès des entreprises.

A ce niveau, se posent plusieurs problèmes : la qualité de l'expertise des chambres, les dépenses à consacrer ou à maintenir, la sensibilisation des PME-PMI, le moindre coût des prestations, l'adaptation de l'organisation...

Le bouillonnement d'idées qui s'est emparé des chambres, suite à la période de la « bulle de l'*internet* », paraît se concrétiser avec intelligence : ***la logique d'excellence semble désormais commencer à prévaloir sur la logique de pouvoir.***

Les chambres se restructurent à partir des NTIC pour se mettre en situation de réponses de qualité vers leurs ressortissants. On forme, on échange des personnels, on élabore des produits NTIC qu'on échange ou fait labelliser auprès de l'institution consulaire. On développe l'information et les services correspondants pouvant recueillir et donner l'information locale et extra locale. Le partenariat est à l'ordre du jour, surtout à l'heure de la décentralisation : partenariat entre compagnies consulaires et partenariats conclus entre ceux qui ont les idées et ceux qui ont les moyens de les réaliser.

On le sait : les infrastructures de réseau posent problème. Pourquoi les chambres ne développeraient-elles pas une expertise leur permettant de conseiller efficacement les collectivités locales afin qu'elles prennent en compte les besoins des entreprises en matière de réseaux ?

Les PME-PMI doivent comprendre que celles qui n'intégreront pas l'*internet* sont appelées à disparaître. Le marché s'organise à partir de cette nouvelle technologie qui remet également en cause toutes les fonctions dans les entreprises. Pourquoi ne pas externaliser des fonctions qui se font mieux et moins chères ailleurs et se consacrer uniquement au cœur du métier d'entreprise ? A cette fin, l'*internet* n'est-il pas le moyen idéal ?

Les chambres en avance perfectionnent chaque jour leurs hommes, leurs équipes, leurs produits pour aider les PME-PMI. Les autres chambres les rejoignent dans ce challenge et l'institution consulaire a bien pris le problème grâce à son portail et à son site de travail partagé.

Grâce à elles et grâce aux procédures publiques d'aide aux entreprises (ATOUT, FRAC, UCIP,...), l'*internet* peut être rapidement au cœur de la stratégie des entreprises PME-PMI, et même des TPE. Les propositions qui sont faites dans la seconde partie du rapport visent toutes, pour les CCI-CRCI, à améliorer et à réformer les procédures et outils, à former les hommes et à développer des expertises ; à prendre en compte les territoires et optimiser les moyens financiers à investir dans l'*internet* et ses usages. C'est un défi qui est lancé tant aux CCI et CRCI qu'aux PME-PMI, mais aussi aux nombreuses sociétés de services informatiques. La croissance économique que doit générer l'*e-économie* mérite qu'on le relève. Le secteur occupe un poids grandissant dans l'économie française.

Le retard pris actuellement par la France et le développement considérable de l'*internet* en Amérique et en Asie rendent urgents que le défi soit relevé avec méthode et détermination par tous les acteurs privés et publics. Les CCI-CRCI ont pour leur part une importante responsabilité mais surtout un rôle stratégique à jouer.

ANNEXES

1. Liste des CCI-CRCI ayant répondu au questionnaire – avec le nombre de leurs ressortissants et leurs chiffres budgétaires
 2. Synthèse des réponses au questionnaire
 3. Réponses « rédigées » essentielles et caractéristiques :
 - réponse A45 : produits NTIC réalisés par votre chambre et sur votre site ;
 - réponse B33 : demande formulée par les ressortissants dans le domaine de la formation ;
 - réponses C24 et C33 : partenariats exemplaires dans le domaine des produits NTIC ;
 - réponse D41 : types d'actions à mener dans les trois prochaines années
 - réponses E5-6 et 7-5 : participation à des actions d'aménagement du territoire et contacts avec des opérateurs de télécoms ;
 - commentaire général des chambres
 4. Procédure UCIP : fiche d'évaluation et tableau des opérations des CCI soutenues au niveau national
-

Annexe 1 : LISTE DES CCI-CRCI AYANT REPONDU

			Budget 2001 (hors part ACFCI)	Iatp 2001 (hors part ACFCI)	ressortissants
TYPE	Dénomination	CHAMBRE	en euros	en euros	
CRCI	de Paris - Ile-de-France	CRCI Paris - Ile-de-France	4 596 000		450 000
	de Provence Côte d'Azur-Corse	CRCI PACA Corse	5 539 000		182 239
	de Rhône-Alpes	CRCI Rhône-Alpes	6 956 000		118 119
	des Pays de la Loire	CRCI Pays de la Loire	5 904 000		87 656
	de Bretagne	CRCI de Bretagne	5 593 000		86 911
	de Midi-Pyrénées	CRCI Midi-Pyrénées	4 218 000		78 502
	du Nord Pas de Calais	CRCI Nord Pas de Calais	6 827 000		72 892
	de Limousin et Poitou Charentes	CRCI Limousin Poitou-Charentes	5 615 000		71 545
	du Centre	CRCI Centre	6 117 000		64 000
	du Languedoc Roussillon	CRCI Languedoc-Roussillon	2 907 000		61 593
	de Lorraine	CRCI Lorraine	2 241 000		63 000
	de Bourgogne	CRCI Bourgogne	6 620 000		42 135
	de Basse-Normandie	CRCI de Basse-Normandie	3 529 000		41 429
	d' Auvergne	CRCI Auvergne	3 168 000		39 472
	de Champagne Ardennes	CRCI Champagne Ardenne	2 877 000		34 170
	de Franche-Comté	CRCI Franche-Comté	2 738 000		31 869
CCI	de Paris	PARIS	400 000 000	171 436 964	307 000
CCI	Val du d'Oise et des Yvelines	VERSAI LLES	85 530 000	28 709 763	57 462
CCI	de Marseille-Provence	MARSEILLE	141 464 000	41 342 399	54 487
CCI	de Nice Côte d Azur	NICE	185 981 000	13 720 710	53 473
CCI	de Lyon	LYON	36 453 000	25 532 459	53 183
CCI	de Nantes et de Saint-Nazaire	NANTES-SAI NT-NAZAI RE	53 010 000	14 917 492	36 597
CCI	de Bordeaux	BORDEAUX	72 728 000	14 218 706	36 454
CCI	du Var	TOULON	38 260 000	10 400 463	31 146
CCI	de Lille	LIL LE	74 900 000	15 687 230	31 106
CCI	de Toulouse	TOULOUSE	82 467 000	11 264 616	30 725
CCI	de Pointe-à-Pitre	POI NTE-A-PI TRE	48 324 000		28 178
CCI	de Strasbourg et du Bas-Rhin	STRASBOURG	51 000 000	12 243 952	28 102
CCI	de l'Essonne	EVRY	25 597 000	8 867 385	27 847
CCI	de la Haute-Savoie	ANNECY	13 900 000	5 445 320	26 227
CCI	de la Moselle	METZ	17 406 000	6 949 369	23 494
CCI	de Grenoble	GRENOBLE	51 136 000	13 219 383	22 678
CCI	du Morbihan	LORI ENT	26 620 000	7 047 728	21 739
CCI	de Montpellier	MONTPELLI ER	38 020 000	6 004 655	21 673
CCI	de Meaux	MEAUX	16 223 000	5 968 009	20 218
CCI	d' Avignon et de Vaucluse	AVI GNON	23 117 000	6 171 034	18 020
CCI	de l' Oise	BEAUVAI S/PONTOI SE	17 202 000	5 538 603	16 843
CCI	de la Vendée	LA-ROCHE-SUR-YON	17 670 000	3 399 377	16 668
CCI	de Meurthe-et-Moselle	NANCY	14 599 000	6 115 910	16 390
CCI	de la Savoie	CHAMBERY	11 674 000	4 456 924	16 264
CCI	de la Drôme	VALENCE	14 526 000	5 820 661	15 854
CCI	de Perpignan et des Pyrénées-Orientales	PERPI GNAN	18 812 000	6 169 997	15 839
CCI	des Côtes d' Armor	SAI NT-BRI EUC	14 470 000	4 534 219	15 454
CCI	de la Réunion	LA REUNI ON	77 683 000		15 449
CCI	de Rouen	ROUEN	48 072 000	14 245 842	15 307

CCI	de l'Ain	BOURG-EN-BRESSE	6 391 000	4 728 357	15 302
CCI	de Touraine	TOURS	8 977 000	6 510 863	14 958
CCI	du Loiret	ORLEANS	19 221 000	4 396 992	14 497
CCI	de Caen	CAEN	30 700 000	5 328 680	14 139
CCI	de Basse-Terre	BASSE-TERRE	4 157 000		13 564
CCI	de l'Eure	EVREUX	7 969 000	3 116 299	13 538
CCI	du Nord Isère	VIENNE	6 685 000	3 318 220	13 157
CCI	du Mans et de la Sarthe	LE MANS	16 918 000	4 788 559	12 830
CCI	de Clermont-Ferrand-Issoire	CLERMONT-FERRAND	29 442 000	5 787 717	12 354
CCI	de Rochefort et de Saintonge	ROCHEFORT	12 123 000	4 072 423	11 973
CCI	du Doubs	BESANCON	15 085 000	6 543 814	11 725
CCI	des Landes	MONT-DE-MARSAN	3 983 000	1 769 645	11 680
CCI	de la Vienne	POITIERS	19 946 000	5 666 571	11 417
CCI	de Bayonne Pays Basque	BAYONNE	19 122 000	3 592 119	11 355
CCI	de Lot-et-Garonne	AGEN	5 253 000	3 353 368	11 254
CCI	de l'Aisne	SAINT-QUENTIN	11 209 000	6 772 357	11 090
CCI	de Sud Alsace et de Mulhouse	MULHOUSE	21 841 000	7 916 483	11 051
CCI	de Dijon	DIJON	18 908 000	7 368 648	10 962
CCI	d'Eure-et-Loir	CHARTRES	7 086 000	3 280 381	10 761
CCI	de Reims et d'Epervay	REIMS-EPERNAY	36 999 000	5 973 537	10 631
CCI	d'Angers	ANGERS	13 184 000	3 014 581	10 586
CCI	Du Centre et de Sud-Manche	GRANVILLE	14 470 000	2 481 017	10 155
CCI	de Brest	BREST	51 336 000	7 637 194	10 000
CCI	de Chalon sur Saône, d'Autun et de Louhans	CHALON-SUR-SAONE	11 281 000	2 307 872	9 907
CCI	de Lons le Saulnier et du Jura	LONS-LE-SAUNIER	5 433 000	2 819 251	9 812
CCI	de Béziers Saint-Pons	BEZIERS	13 437 000	3 704 384	9 204
CCI	de Loir-et-Cher	BLOIS	12 000 000	3 704 384	8 907
CCI	de la Rochelle	LA ROCHELLE	4 893 000	3 725 401	8 728
CCI	du Cher	BOURGES	8 187 000	3 363 421	8 582
CCI	d'Epinal	EPIINAL	8 531 000	2 518 156	8 477
CCI	de Troyes et de l'Aube	TROYES	12 239 000	4 022 701	8 361
CCI	des Deux-Sèvres	NIORT	6 923 000	4 018 895	8 319
CCI	de Tarbes et des Hautes-Pyrénées	TARBES	15 366 000	4 252 333	8 086
CCI	de Laval et de la Mayenne	LAVAL	5 623 000	3 146 403	7 991
CCI	d'Angoulême	ANGOULEME	17 646 000	4 798 837	7 837
CCI	de Bastia et de la Haute-Corse	BASTIA	4 185 000	2 424 717	7 354
CCI	d'Auxerre	AUXERRE	5 510 000	2 442 848	7 297
CCI	de Nouvelle-Calédonie	NOUVELLE-CALEDONIE	12 865 000		7 158
CCI	d'Amiens	AMIENS	19 981 000	4 951 548	7 140
CCI	du Pays d'Arles	ARLES	11 201 000	3 083 689	6 994
CCI	de Colmar et du Centre Alsace	COLMAR	15 423 000	6 095 689	6 953
CCI	de Macon	MACON	8 685 000	3 667 397	6 858
CCI	de Rodez, Villefranche Espalion	RODEZ	8 819 000	4 304 592	6 830
CCI	de la Nièvre	NEVERS	6 985 000	3 511 827	6 639
CCI	des Ardennes	SEDAN/CHARLEVILLE-MEZIERES	14 350 000	4 836 685	6 624
CCI	de Boulogne - Mer Côte d'Opale	BOULOGNE-SUR-MER	19 346 000	2 746 176	6 592
CCI	de l'Indre	CHATEAUROUX	5 393 000	2 399 206	6 367
CCI	de Montauban et de Tarn et Garonne	MONTAUBAN	4 899 000	1 542 513	6 308
CCI	du Valenciennois	VALENCIENNES	30 005 000	6 739 633	6 296
CCI	de Castres-Mazamet	CASTRES-MAZAMET	6 078 000	2 768 861	6 231
CCI	de Haute-Saône	GRAY-VESOUL/LURE	4 500 000	2 418 535	6 088
CCI	de Lens	LENS	5 185 000	2 279 055	5 924

CCI	de l'Ardèche méridionale	AUBENAS	4 953 000	2 612 949	5 847
CCI	du Gers	AUCH	3 024 000	1 593 758	5 829
CCI	du Puy en Velais -Yssingaux	LE PUY-EN-VELAY/YSSI NGEAUX	3 606 000	2 265 193	5 650
CCI	de Moulins Vichy	MOULI NS-VI CHY	7 045 000	3 719 872	5 635
CCI	du Lot	CAHORS	3 043 000	1 869 756	5 502
CCI	du Cantal	AURI LLAC	3 745 000	1 815 382	5 406
CCI	de Morlaix	MORLAI X	13 190 000	2 634 919	5 292
CCI	de Dunkerque	DUNKERQUE	12 663 000	7 047 439	5 277
CCI	de Carcassonne-Limoux-Castelnaudary	CARCASSONNE	7 964 000	3 089 610	5 240
CCI	d'Alençon	ALENCON	4 181 000	2 382 836	5 182
CCI	du Roannais	ROANNE	5 952 000	3 822 148	5 000
CCI	d'Avesnes	AVESNES	9 267 000	2 447 038	4 879
CCI	d'Arras	ARRAS	7 511 000	2 238 315	4 806
CCI	de Narbonne - Lézignan Corbières - Port La Nouvelle	NARBONNE	8 515 000	2 045 855	4 719
CCI	de Chalons en Champagne	CHALONS-EN- CHAMPAGNE	6 236 000	5 747 284	4 710
CCI	de Cherbourg-Cotentin	CHERBOURG	26 524 000	4 139 523	4 675
CCI	d'Albi	ALBI	5 250 000	2 857 553	4 602
CCI	de Béthune	BETHUNE	6 792 000	3 031 742	4 590
CCI	de la Haute-Marne	SAI NT-DI ZIER	6 304 000	2 364 082	4 578
CCI	du Pays de Saint-Malo	SAI NT-MALO	21 006 000	2 287 342	4 558
CCI	du Chotelais	CHOLET	7 895 000	1 693 815	4 535
CCI	du Pays de Brive	BRI VE	4 640 000	2 309 769	4 302
CCI	de Montluçon-Ganat Portes d Auvergne	MONTLUCON-GANNAT	7 708 000	3 002 584	4 286
CCI	de la Meuse	BAR-LE-DUC	3 423 000	1 519 260	4 224
CCI	de Douai	DOUAI	5 136 000	3 287 647	4 000
CCI	d'Abbeville et de Picardie maritime	ABBEVILLE	3 396 000	1 709 180	3 904
CCI	d'Armentières-Hazebrouck	ARMENTI ERES-HAZEBROUCK	3 257 000	1 728 414	3 881
CCI	de Calais	CALAI S	86 000 000	2 311 204	3 671
CCI	du Nord-Ardèche	ANNONAY	1 612 000	1 200 030	3 637
CCI	du Cambrésis	CAMBRAI	3 785 000	1 686 417	3 589
CCI	de Beaune	BEAUNE	3 040 000	1 369 191	3 507
CCI	du Territoire de Belfort	BELFORT	5 521 000	2 164 440	3 490
CCI	de Bergerac	BERGERAC	3 343 000	1 610 260	3 470
CCI	de Flers-Argentan	FLERS-ARGENTAN	2 800 000	2 114 904	3 465
CCI	de Saint-Dié	SAI NT-DI E	4 403 000	1 009 318	3 287
CCI	de Riom	RIOM	2 442 000	858 868	3 020
CCI	de la Lozère	MENDE	1 993 000	1 118 629	2 907
CCI	de Dieppe	DI EPPE	17 460 000	3 298 490	2 736
CCI	du Havre	LE HAVRE	73 000 000	11 043 260	2 719
CCI	de Cognac	COGNAC	3 123 000	1 379 299	2 512
CCI	de Millau	MI LLAU	2 610 000	1 198 793	2 486
CCI	du Pays de Fougères	FOUGERES	7 591 000	1 640 007	2 124
CCI	de Thiers	THI ERS	2 504 000	940 117	1 957
CCI	de Peronne	PERONNE	2 369 000	1 176 603	1 922
CCI	d'Elbeuf	ELBEUF	2 500 000	1 324 087	1 500
CCI	de Brioude	BRI OUDE	828 000	411 373	1 498
CCI	de Fecamp	FECAMP	3 458 000	548 206	1 214
CCI	d'Ambert	AMBERT	630 000	410 865	1 069

		en euros	en euros	
	Nombre de chambres : n =	145	125	145
		Budget 2001	latp 2001	Ressortissants
	n / 145 =	100 %	86,21%	100 %
	TOTAL	2 911 501 000	789 519 630	1 757 609
	moyenne/n(145)	20 079 317	6 316 157	12 121
	TOTAL CRCI	75 445 000	-	1 525 532
	nombre	16	16	16
	moyenne	4 715 313	-	95 346
	TOTAL CCI	2 836 056 000	789 519 630	1 757 609
	nombre	129	125	129
	moyenne	21 984 930	6 316 157	13 625
	source	questionnaire	SDCCI	questionnaire
		sauf erreur ou omission		

Annexe 2

Synthèse des réponses

*au Questionnaire concernant les NTIC
dans les Chambres de Commerce et d'Industrie
(CCI et CRCI)*

Cinq thèmes sont étudiés :

- A. l'utilisation des NTIC à l'intérieur de la Chambre ;
- B. l'utilisation des NTIC dans le domaine de la formation, initiale et/ou continue (pour le personnel consulaire et pour les ressortissants) ;
- C. l'utilisation des NTIC dans les services offerts et les relations avec les ressortissants (hors formation) ;
- D. les dispositifs de diffusion des NTIC vers les ressortissants, et les moyens consacrés ;
- E. la politique NTIC de la Chambre en matière d'aménagement du territoire.

AU 29 NOVEMBRE 2002, 145 CCI ET CRCI ONT REPONDU.

OBSERVATIONS :

. total des réponses : inclus les 'zéro' par opposition à celles qui n'ont rien indiqué.

La société Pharis a assuré la mise en ligne et le recueil des données.

PRESENTATION DE VOTRE CHAMBRE

<u>Descriptif des réponses :</u>	145 questionnaires reçus ➤ soit 16 CRCI, ➤ et 129 CCI. mais les questionnaires ont été inégalement remplis. Il sera précisé le nombre de questionnaires étudiés pour chaque question.
<u>Compte d'exploitation 2001</u> (budget exécuté de l'exercice 2001, chiffre arrondi, en milliers d'euros)	Montant total : 2 911 501 milliers d'euros (mE), ➤ 20 079 milliers d'euros en moyenne par Chambre sur un total de 145 CRCI-CCI, <u>Détails :</u> ➤ 16 CRCI = 75 445 milliers d'euros (2,59 %), soit 4 715 mE /CRCI, ➤ 129 CCI = 2 836 056 milliers d'euros (97,41 %), soit 21 985 mE /CCI.
<u>IATP nette 2001</u> (hors part contributive) (budget exécuté de l'exercice 2001, chiffre arrondi, en millions d'euros)	➤ 704,7 millions d'euros (mE) en 2001, soit 5,463 millions d'euros par CCI <u>ce qui représente :</u> ➤ 24,9 % des budgets des 129 CCI
<u>Nombre de ressortissants</u> (inscrits au 31 décembre 2001)	1 757 609 ressortissants pour les 129 CCI, (et 1 525 532 ressortissants pour les 16 CRCI). ➤ 95 346 ressortissants en moyenne/CRCI pour 16 CRCI (mais déjà comptabilisés dans les CCI), ➤ 13 625 ressortissants en moyenne/CCI pour les seules 129 CCI. <i>dont, pour les 129 CCI qui ont détaillé leurs activités :</i> Commerce : 42,1 % ressortissants, Industrie : 18,2 % ressortissants, Services : 39,6 % ressortissants.

<p><u>Nombre de salariés sous statut</u> (au 31 décembre 2001)</p>	<p>➤ 17 540 salariés statutaires pour 143 CCI-CRCI, soit 16 395 en ETP (ETP = en équivalent temps plein)</p> <p><u>qui se répartissent entre :</u></p> <p>➤ 588 salariés pour les 16 CRCI (3,3 % du total des 143 Chambres CCI-CRCI), soit 548 en ETP (3,3 %) ;</p> <p>➤ 16 952 pour les 129 CCI (96,7 % du total des 143 Chambres CCI-CRCI) , soit 15 846 en ETP (96,7 %).</p> <p>ce qui donne en moyenne :</p> <p>➤ 37 agents par CRCI, soit 34 en ETP pour les CRCI,</p> <p>➤ 133 agents par CCI, soit 125 en ETP pour les CCI.</p>
------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tableaux suivants :

1. budget consacré aux dépenses de fonctionnement,
 2. budget consacré aux dépenses d'équipement,
- dans le domaine informatique et NTIC.

Le montant des dépenses de fonctionnement (63,4 M euros) représente les quatre cinquièmes des dépenses totales informatiques (fonctionnement et équipement) ; on note une légère progression des dépenses d'équipement dans le total de ces dépenses informatiques passant de 19,5 % à 20,5 %.

2. BUDGET CONSACRE AU FONCTIONNEMENT INFORMATIQUE ET AUX NTIC

(uniquement au titre du service général, hors activités gérées ; frais de personnel compris)

<p>Dépenses : montant total (budget exécuté, si possible – à préciser) (chiffre arrondi, en milliers d'euros)</p>	<p>pour l'exercice 2001, sur 139 réponses (123 CCI et 16 CRCI), soit 96,5 % des 145 CCI-CRCI :</p> <p>➤ 63 427 milliers d'euros, soit 456 000/CRCI-CCI, ➤ augmentation de 6,23 % en 2001 / 2000,</p> <p>pour l'exercice 2000, sur 134 réponses (118 CCI et 16 CRCI) :</p> <p>➤ 59 707 milliers d'euros, soit 446 000 / CRCI-CCI ➤ augmentation de 10,5 % en 2000 / 1999,</p> <p>pour l'exercice 1999 : sur 127 réponses (112 CCI et 15 CRCI) :</p> <p>54 040 milliers d'euros, soit 426 000 / CRCI-CCI.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De ce montant total, extraire les montants suivants :

1. montant consacré au CFE
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, sur 88 CCI, soit 68,2 % des 129 CCI :
2 917 milliers d'euros (- 11,9 % / 2000) au CFE,
soit 4,6 % du budget de fonctionnement informatique et NTIC ;
 - pour l'exercice 2000, sur 81 CCI (62,8 % des 129 CCI) :
3 312 milliers d'euros (+ 10,2 % / 1999) au CFE,
soit 5,6 % du budget de fonctionnement informatique et NTIC ;
 - pour l'exercice 1999, sur 74 CCI (57,4 % des 129 CCI) : 3 007 milliers
d'euros, soit 5,6 % du budget de fonctionnement informatique et NTIC.

2. montant consacré aux NTIC,
si elles font l'objet d'une ligne
spécifique
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, sur 71 CCI-CRCI (48,9 % des CCI-CRCI) : 7 568
milliers d'euros (+ 37,4 % / 2000),
soit 11,9 % du budget de fonctionnement informatique et NTIC ;
 - pour l'exercice 2000, sur 64 CCI-CRCI (44,1 % des CCI-CRCI) : 5 508
milliers d'euros (+ 33,9 % / 1999),
soit 9,2 % du budget de fonctionnement informatique et NTIC ;
 - pour l'exercice 1999, sur 49 CCI-CRCI (33,8 % des cci-CRCI) : 4 113
milliers d'euros, soit 7,6 % du budget de fonctionnement informatique et
NTIC.

IATP supplémentaire consacré à des frais de personnel pour l'informatisation ou les NTIC :

(selon la circulaire annuelle relative à l'encadrement additionnel de l'IATP)

- montant de l'IATP supplémentaire
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, 825 milliers d'euros (mE) pour 29 CCI-CRCI (soit
20 % des 145 CCI-CRCI)
(montant en baisse de 1,39 % par rapport à l'exercice 2000, mais en
augmentation de 52,9 % par rapport à l'exercice 1999)
dont 88,6 % pour 28 CCI (soit un cinquième des 129 CCI)
et 11,4 % pour une CRCI,

ce qui représente :

- 0,0002 % des budgets des 29 CCI-CRCI,
- 1,04 % du montant global de l'IATP des 29 CCI ,
- 9,03 % du montant du budget de fonctionnement informatique des 29
CCI-CRCI.

- pour l'exercice 2000 : 837 milliers d'euros (+ 55,1 % / 1999) pour 31
CCI-CRCI,
pour l'exercice 1999 : 540 milliers d'euros (+ 55,1 % / 1999) pour 17 CCI-
CRCI.

Tableau détaillé CCI et CRCI :

	montant (en mE) et en %						évolution	
	en 1999		en 2000		en 2001		1999/2000	2001/2000
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT								
total CCI (a)	52 864	97,8 %	58 020	97,2 %	61 195	96,5 %	+ 9,8 %	+ 5,5 %
total CRCI (b)	1 175	2,2 %	1 688	2,8 %	2 232	3,5 %	+ 43,7 %	+ 32,2 %
total général (c)	54 040	100 %	59 707	100 %	63 427	100 %	+ 10,5%	+ 6,2 %
➤ dont total CCI consacré au :								
CFE	3 007	43,8 %	3 312	39,4 %	2 917	29,9 %	+ 10,1 %	- 11,9 %
NTIC	3 865	56,2 %	5 104	60,6 %	6 842	70,1 %	+ 32,1 %	+ 34,1 %
total 1	6 872		8 416		9 759		= 22,5 %	+ 16,0 %
en % du total CCI (a)	13,0 %		14,5 %		15,9 %			
en%du total général (c)	12,7 %		14,1 %		15,4 %			
➤ dont total CRCI consacré au :								
CFE	aucune dépense							
NTIC	248		404		726		+ 62,9 %	+ 79,7 %
en % du total CRCI (b)	21,1 %		23,9 %		32,5 %			
en%du total général (c)	0,5 %		0,7 %		1,1 %			
DEPENSES D'EQUIPEMENT								
total CCI	12 286	94,0 %	13 978	95,1 %	15 577	95,3 %	+ 13,8 %	+ 11,4 %
total CRCI	780	6,0 %	726	4,9 %	761	4,7 %	- 6,9 %	+ 4,8 %
total général (f)	13 066	100 %	14 704	100 %	16 338	100 %	+ 12,5 %	+ 11,1 %
➤ dont total CCI consacré au :								
CFE	897	54,3 %	736	35,8	520	31,8%		
NTIC	756	45,7 %	1 318	64,2 %	2 020	68,2 %		
total 1	1 653	100 %	2 054	100 %	2 540	100 %		
en % du total CCI								
en%du total général (f)								
➤ dont total CRCI consacré au :								
CFE	aucune dépense							
NTIC	39		91		73			
en % du total CRCI								
en%du total général								

3. BUDGET CONSACRE A L'EQUIPEMENT INFORMATIQUE ET AUX NTIC

(uniquement au titre du service général, hors activités gérées)

Montant consacré à l'informatisation il a été dépensé en Equipement informatique et aux NTIC :

- de la Chambre
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001 : 16 338 milliers d'euros, soit 122 000 euros par CCI-CRCI, et une augmentation de + 11,1 % par rapport à 2000 ;
 - pour l'exercice 2000 : 14 704 milliers d'euros, soit 118 000 euros par CCI-CRCI, et une augmentation de + 12,5 % par rapport à 1999 ;
 - pour l'exercice 1999 : 13 066 milliers d'euros, soit 114 000 euros par CCI-CRCI.

Ce sont les CCI qui dépensent le plus à présent : en 2001, elles assurent 95,3 % du total des dépenses contre 94,0 % en 1999.

De ce montant total, extraire les montants suivants :

1. montant consacré au CFE
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, sur 61 CCI (42,1 % des 129 CCI) : 520 milliers d'euros (- 25,4 % / 2000), soit 9 000 euros par CCI ;
 - pour l'exercice 2000, sur 50 CCI : 736 milliers d'euros (- 17,4 % / 1999), soit 15 000 euros par CCI ;
 - pour l'exercice 1999, sur 46 CCI : 897 milliers d'euros, soit 20 000 euros par CCI.

Ce sont les CCI qui assurent la totalité des dépenses pour le CFE ; toutefois cela ne représente qu'une faible part du total général des dépenses d'équipement des CCI : 3,2 % en 2001, contre 6,9 % en 1999.

2. montant consacré aux NTIC,
si elles font l'objet d'une ligne
spécifique
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, sur 40 CCI-CRCI (27,6 % des CRCI-CCI) : 2 093 milliers d'euros (+ 48,5 % / 2000), soit 52 000 euros par Chambre ;
 - pour l'exercice 2000, sur 34 CCI-CRCI (23,5 %) : 1 409 milliers d'euros (+ 77,2 % / 1999), soit 41 000 euros par Chambre ;
 - pour l'exercice 1999, 26 CCI-CRCI (17,9 % des 145 CCI-CRCI) : 795 milliers d'euros, soit 18 000 euros.

Ce sont les CCI qui assurent l'essentiel des investissements dans les NTIC (96,5 %) ; la part consacrée au NTIC croît alors que celle consacrée au CFE diminue. Dans le total des dépenses d'équipement consacrées aux NTIC, ces dépenses sont passées de 4,9 % en 1999 à 12,8 % en 2001.

IATP supplémentaire (*) consacré à des frais d'équipement pour l'informatisation ou les NTIC :

- montant de l'IATP supplémentaire
(chiffre arrondi, en milliers d'euros)
- pour l'exercice 2001, 21 CCI-CRCI déclare en avoir reçue (14,5 % des CCI-CRCI) pour un montant total de 387 milliers d'euros (+ 16,2 % / 2000), soit 18 000 euros par Chambre ;
 - pour l'exercice 2000, 16 CCI-CRCI (11,0 % des 145 CCI-CRCI) pour 333 milliers d'euros (+ 130,4 % / 1999), soit 21 000 euros par Chambre ;

➤ pour l'exercice 1999, 9 CRCI-CCI (6,23 % des 145 CCI-CRCI) pour un montant de 145 milliers d'euros, soit 16 000 euros par Chambre.

soit une augmentation de 2,5 en deux ans.

(*) selon la circulaire annuelle relative à l'encadrement additionnel de l'IATP.

* * *

A - PREMIER THEME : L'UTILISATION DES NTIC A L'INTERIEUR DE LA CHAMBRE

A1. REFLEXION ET MISE EN PLACE DES NTIC

(taux de réponses pour cette sous-partie : 78,8 % sur 145 CCI-CRCI)

A11. Votre Chambre mène-t-elle une réflexion ds le domaine de l'utilisation des NTIC ? (143 rép./145, soit 8,62%)

OUI 141 (98,60 %) NON 2 (1,4 %)

. les 16 CRCI mènent cette réflexion et 125 CCI sur 127

A12. Depuis combien de temps cette réflexion est menée ? (129 réponses sur 145 CCI-CRCI, càd 88,9 %)

depuis quel exercice ?

en moyenne à partir de 1997

A13. Qui pilote cette réflexion ? (deux réponses maximum) (127 réponses sur 145 CCI-CRCI, soit 88,7 %)

	<u>1^{ère} réponse</u>	<u>2^{ème} réponse</u>	
- directement le président	9	1	
- directement un élu	13	2	
- directement le directeur général	69	6	
(ou éventuellement le secrétaire général)			
sinon :			
- un cadre, exclusivement	5	7	
- un chargé de mission	4	9	
- un cadre, en complément à d'autres tâches	11	26	
- plusieurs personnes (groupe projet)	13	34	<i>précisez le nombre : (a)</i>
- un service <i>ad hoc</i>	3	13	
total =	127 /145	98/145	

(a) 8 CRCI sur 16 ont répondu, avec une moyenne de 4,4 personnes par CRCI ;

(b) 55 CCI sur les 127 réponses (49,6 %) ont précisé le nombre de pers. concernées : 336,5 pers., soit 6,12 pers/55 CCI.

A14. A qui est-il (ou sont-ils) rattaché(s) dans l'organigramme ?(138 réponses sur 145 CCI-CRCI, soit 95,2 %)

- au président 26
- au directeur général 79
- au secrétaire général (éventuellement) 3
- à un directeur, ou à des directeurs 30

total = 138 / 145

(précisez lequel : peu de précisions dans les 29 réponses obtenues qui affirment une prééminence pour les directeurs du développement économique ou les DAF)

A15. Avez vous déjà fait appel à une société de services extérieure ?

(sur un total de 139 réponses sur 145 CCI, CRCI, càd 95,8 %)

- pour l'informatisation des services de la Chambre

dans la définition du cahier des charges	OUI	89 (64,1 %)	NON	50 (35,9 %)
dans la réalisation du cahier des charges	OUI	102 (73,9 %)	NON	36 (26,1 %)

- pour l'introduction des NTIC au sein de la Chambre

dans la définition du cahier des charges	OUI	58 (42,3 %)	NON	79 (57,6 %)
dans la réalisation du cahier des charges	OUI	86 (62,3 %)	NON	52 (37,7 %)

A16. Votre politique informatique est-elle de : (sur un total de 131 réponses sur 145 CCI-CRCI, càd 90,3 %)

- faire vous-même : OUI 98 (74,8 %) NON 33 (25,2 %)
- sous-traiter : OUI 99 (76,7 %) NON 30 (23,3 %)

Après vérification, aucune contradiction : tout dépend de la nature des travaux à réaliser.

A17. Quel est l'effort consenti par la Chambre à la formation aux NTIC du personnel consulaire ? (budget ex. 2001)

Sur les 145 CCI-CRCI, 96 CCI-CRCI ont déclaré avoir formé du personnel (soit 66,2 %), mais 78 CCI-CRCI (soit 81,3 % des 96 CCI-CRCI) déclarent y avoir consacré un budget spécifique.

Les autres CCI-CRCI ont formé leurs agents en interne.

- A17-1 : nombre de personnes concernées en 2001 : 3 211 pers. pour 96 CCI-CRCI, soit 33,4 pers/CCI-CRCI.
 - a. 12 CRCI sur 16 ont formé des agents (moyenne 24 agents/CRCI)
84 CCI sur 129 ont formé 2 915 agents, soit 26 par CCI ;
 parmi elles, 4 ont formé la totalité de leur personnel.
 - b. parmi les CCI-CRCI : 7 CCI ont formé plus de 100 agents (Paris, Lyon, Mulhouse, Bordeaux, Rouen, Besançon et Strasbourg),
 1 CRCI et 19 CCI entre 40 et 99 agents,
 9 CRCI et 40 CCI entre 10 et 39 agents,
 2 CRCI et 27 entre 1 et 9 agents.

- A17-2 : budget consacré à cette formation : 1 105 361,5 euros, pour 78 CCI-CRCI, soit 14 171 euros/CCI
(sur un total de 84 réponses sur 145 CCI, CRCI)
(non comptabilisée en ce qui concerne la formation dispensée en interne : 6 CCI sur les 84 réponses)
- 7 CCI ont consacré plus de 50.000 euros (Bordeaux, Lyon, Mulhouse, Paris, Toulouse, Strasbourg et Alençon) ;
 - a. 4 CRCI et 22 CCI entre 10.000 et 50.000 euros ;
 - b. 6 CRCI et 39 CCI moins de 10.000 euros.

A2. SUR UN PLAN PRATIQUE, CAS DU CFE

(taux de réponses pour cette sous-partie : 63,2 % sur 145 CCI-CRCI)

A21. Le CFE est-il informatisé ? (sur 130 rép., soit 89,7 % des 145)

OUI 119 (91,5 %)	En projet	6	(4,6 %)	NON 5 (3,9 %)
------------------	-----------	---	---------	---------------

Si OUI, depuis quelle date est-il informatisé ?

- sur 109 réponses (75,2 % sur 145 CCI-CRCI), en moyenne depuis 1994 (dont 1 CRCI)

Détails :

- Les 2 premiers CFE ont été informatisés en 1982 ; sur la période 1982-2002, trois pics : 1990, 1995 et 1999.
- 24,7 % des 109 CCI-CRCI avaient un CFE informatisé en 1988 ; 33,9 % en 1990 ; 48,6 % en 1995 et 83,5 % en 1999.

Pour les autres réponses, allez directement en A3.

A22. Au cours des 4 dernières années, avez vous reçu une part supplémentaire d'IATP pour l'informatisation du CFE ?

sur 113 rép. (77,9 % des 145 CCI-CRCI),	OUI	40 (35,4 %)	NON	73 (64,6 %)
-----------------------------------------	-----	-------------	-----	-------------

A23. Les ressortissants peuvent-ils se faire immatriculer au CFE par voie informatique ?

- au siège de la Chambre : sur 123 rép. (84,8 % des 145 CCI-CRCI), OUI 75 (60,9 %) NON 48 (39,1 %)
- depuis quelle date ? sur 60 réponses (41,4 %), en moyenne depuis 1994 (la première en 1982),
et 58,2 % des 60 CCI offraient cette possibilité dès 1999.
- à une des antennes de la CCI : sur 108 rép. (74,5 % des 145 CCI-CRCI), OUI 37 (34,2 %) NON 71 (65,7 %)
- depuis quelle date ? sur 32 réponses (22,1 %), en moyenne depuis 1996 (la première antenne en 1986).
- directement par internet : sur 115 rép. (79,3 % des 145 CCI-CRCI), OUI 5 (4,4 %) NON 110 (95,6 %)
- depuis quelle date ? 9 réponses (6,2 %) ; et 4 en projets et 5 réalisées, la première depuis 1999.

A24. Le CFE est-il mis en réseau ?

- en réseau interne (EDI) sur 118 réponses (81,4 %), OUI 79 (66,9 %) NON 39 (33,1 %) (dt 2 CRCI)
- en réseau vers l'extérieur (EDI) sur 122 rép (84,1 %), OUI 70 (57,4 %) dt 1 CRCI et NON 52 (42,6 %)
- depuis quelle date ? sur 71 réponses (dt 1 CRCI), en moyenne depuis 2000, la première en 1995, mais 66,2 % depuis le début de l'exercice 2001.
- et à quel niveau de réalisation ? au total : 81 réponses (55,9 %) dt 1 CRCI

Préciser le degré de mise en réseau (par exemple : incluant la transmission de données vers les organismes sociaux, simplification administrative,...)

sur 81 réponses (80 CCI et 1 CRCI) :

57 CCI et 1 CRCI en fonctionnement [transmission de données vers différents organismes (sociaux, Insee, etc..)], dont une dizaine par EDI,
9 CCI en cours de réalisation (st 1 en attente de l'autorisation de la CNIL),
5 CCI et 1 CRCI en projets.

A3. SUR UN PLAN PRATIQUE, AUTRES REALISATIONS (hors CFE)

(taux de réponses pour cette sous-partie : 59,4 % sur 145 CCI-CRCI)

A31. De quel type de réseau est équipée la C(R)CI :

- un réseau unique : sur 125 rép. (86,2 % des 145), OUI 108 (86,4 %) Partiellement 5 (4,0 %) NON 12 (9,6 %)
dont 12 des 16 CRCI (75,0 %)
- plusieurs réseaux indépendants : sur 58 rép. (40,0 %), OUI 25 (43,1 %) Partiellement 7 (12,1 %) NON 26 (44,8 %)

a. En dehors du CFE, la Chambre est-elle informatisée (équipements mis en réseau) ?

A32. au siège de la Chambre :

- 32a. uniquement le service de la comptabilité : sur 112 rép. (77,2 %), OUI 4 (3,6 %) NON 108 (96,4 %)
(commandes, achats, suivi des budgets, comptabilité analytique,...)
- 32b. seuls certains services mis en réseau : sur 109 rép. (75,2 %),
OUI 12 (11,0 %) Partiellement 2 (1,8 %) NON 95 (87,2 %)
- 32c. précisez lesquels : seules 13 réponses (8,9 %, peu représentatif)
5 précisent 'tous les services' et tous sauf la Formation.
les 8 autres indiquent la comptabilité, le secrétariat et 1 le service 'Ports de pêche et commerce'.

- 32d. depuis quel exercice ? seules 15 réponses (10,3 %), la première cite 1982, mais la majorité depuis 1995.
- 32e. à quel niveau de réalisation ? seules 19 rép. (13,1 %),
 - en projet 0, en cours de réalisation 2 (10,5 %), en fonctionnement 17 (89,5 %)
- 32f. chaque service de la Chambre est mis en réseau : sur 141 rép. (97,2 %), OUI 134 (95,1 %) NON 7 (4,9 %)
la totalité des 16 CRCI
- 32g. depuis quel exercice ? sur 116 réponses (80,0 %), moyenne en 1996.
la première en 1985, et 38,0 % sont en réseau en 1996 et 81 % en fin 1999.
- 32h. à quel niveau de réalisation ? sur 117 réponses (80,7 %)
en projet 2, en cours de réalisation 6, en fonctionnement 109 (93,2 %)

A33. entre le siège et les différents établissements dépendants de la Chambre :

- sur 124 réponses (86,9 %), OUI 93 (75,0 %) NON 31 (25,0 %)
- A33-2 : si OUI, depuis quel exercice ? sur 82 réponses datées (56,6 %), en moyenne depuis 1997
la première en 1986, et à la fin de 1999, 75 % des CCI étaient informatisées.
- A33-3 : à quel niveau de réalisation ? sur 77 réponses (53,1 %)
en projet 4, en cours de réalisation 7, en fonctionnement 66 (85,7 %)
- A33-4 : précisez les principaux établissements : sur 90 réponses (62,1 %) ne concernant que des CCI,
 - 37 entre le siège et les seules antennes,
 - 64 sont en réseau avec leurs écoles ou centres de formation,
 - 39 avec leurs équipements gérés (aéroports),
 - 17 avec leurs équipements gérés (ports).
(réponses multiples pour certaines CCI)

b. Equipement de la Chambre :

A34a. Précisez la taille du parc informatique de la Chambre : sur 140 réponses (96,6 %) en incluant pour certaines la formation ou les équipements des services gérés extérieurement :

- nombre de micro-ordinateurs : 25 881 postes,
dont 724 postes pour les 16 CRCI, soit 45 par CRCI,
et dont 25 157 postes pour les 124 CCI, soit 203 par CCI ;

mais sur les 124 CCI qui ont répondu :

- 12 CCI ont plus de 400 postes, dont 4 en ont plus de 1 000 (moyenne des 12 : 1 129 postes / CCI),
- 47 CCI en ont entre 100 et 400 (moyenne : 181 pc / CCI),
- 65 CCI en ont moins de 100 (moyenne 59 pc / CCI).

- nombre d'utilisateurs par micro-ordinateurs : 1,6 agent (en moyenne 1 agent par poste ; 2 CRCI dépassent les 30)
- nombre de serveurs : 1 624 serveurs, soit 11,7 serveurs par Chambre pour les 139 CRCI-CCI , soit 95,9 % des 145 CCI-CRCI (mais certains n'ont pas comptés ceux de leurs équipements gérés – ports, aéroports,..)

Détails :

- les 16 CRCI ont en moyenne 3 serveurs ;
- les 123 CCI ont en moyenne 12,8 serveurs ;
- 38 CCI ont plus de 10 serveurs ;
- 85 CCI ont en moyenne 4,6 postes.

A34b. Ainsi que, éventuellement, la nature d'autres équipements informatiques ou multimédias de la Chambre (ordinateurs portables, assistants personnels, visio-conférence, etc...) :

sur 127 réponses (87,6 % des 145), 14 CCI ont un équipement (salle multimédia), et 38 ont la possibilité d'organiser une visioconférence ; toutes les 127 CCI ont de petits équipements (PC, palm,..).

A35. Précisez l'accès à l'internet :

. A35-1 pour les élus :

- nombre d'utilisateurs disposant d'une adresse électronique (e-mail) :

35-1a. à titre personnel : 1 302 personnes pour 46 CCI-CRCI (soit 31,7 % des 145 CCI-CRCI), pour 56 CCI-CRCI (38,6 % des 145), en moyenne 61,4 % des élus auraient une adresse e-mails à titre personnel

- . 2 CRCI ont en moyenne 20 adresses e-mails ;
- . 44 CCI ont en moyenne 28,3 adresses e-mails.

(sur 56 réponses, 55 % pour les élus de 4 CRCI et en moyenne 61,9 pour les élus de 52 CCI).

35-1b. au titre de la Chambre : 320 personnes pour 60 CCI-CRCI (en 41,4 % des 145 CCI-CRCI),
 . 7 CRCI ont en moyenne 2 adresses e-mails ;
 . 53 CCI ont en moyenne 5,8 adresses e-mails.

35-1c. nombre d'utilisateurs ayant accès aux sites web externes : _____

549 personnes pour 28 CCI-CRCI (en 19,3 % des 145 CCI-CRCI),

. A35-2 pour les agents :

- nombre d'utilisateurs disposant d'une adresse électronique :

35-2a. : 12 389 agents pour 99 CCI-CRCI (soit 86,79 % des agents),

35-2b. : et sur 120 CCI-CRCI répondant en terme de %, le taux moyen d'accès est de 70 %, dont 71 CCI-CRCI donne un accès à la totalité de leurs agents.

35-2c. nombre d'utilisateurs ayant accès aux sites web externes :

- 11 696 agents pour 97 CCI-CRCI (soit 71,61 % des agents),
- et sur 119 CCI-CRCI répondant en terme de %, 97 CCI-CRCI autorisent un accès pour plus de 80 % de leurs agents.

c. au sein de la Chambre... :

A36. De quelle manière avez vous sensibilisé le personnel de la Chambre ?

127 réponses de CCI obtenues, avec plusieurs possibilités : 110 CCI ont eu recours à la formation,
31 CCI ont organisé des réunions d'information,
et quelques groupes-projets (moins de 10) ont été installés.

A37-1 : ...une ou des applications intranet est ou sont-elle(s) opérationnelle(s) ?

Sur 137 réponses (94,5 %) , OUI 103 (75,2 %) NON 34 (24,8 %)

A37-2 : si OUI, depuis quel exercice ? sur 96 CCI-CRCI, en moyenne depuis 1999 :

la première en 1986,
mais 20 CCI-CRCI en 2002 (20,8 %),
28 en 2001 (29,16 %),
14 en 2000 (14,58 %),
soit 64,58 % au cours des trois derniers exercices.

A37-3 : lesquelles ? sur 97 CCI-CRCI, les applications développées sont :

55 intranet ou assimilés (système Lotus, outlook, racine...)
17 pour information, revue de presse, documentation,
10 pour la gestion de travail dans les services,
15 diverses applications.

A37-4 : à quel niveau de réalisation ? sur un total de 106 CCI-CRCI :

en projet 9, en cours de réalisation 14, en fonctionnement 83

A38-1 : ...la messagerie électronique est-elle opérationnelle ? sur 142 réponses CCI-CRCI (97,9 %),

OUI 135 (95,1 %) NON 7 (4,9 %)

A38-2 : Si OUI, depuis quel exercice ? en moyenne, depuis 1986,

sur les 116 réponses positives, on obtient :
33 CCI-CRCI depuis l'exercice 2000 (28,45 %),
46 entre 1997 et 1999 (39,66 %),
et 37 entre 1996 et 1986 (31,89 %).

A38-3 : à quel niveau de réalisation ?

sur 120 réponses, on obtient :

en projet 2 , en cours de réalisation 4 , en fonctionnement
114

d. Sur le plan individuel :

A39a. Précisez le type d'accès à l'internet ?

. accès limité :

- au président OUI 4 sur 35 réponses,
- au directeur général OUI 5 sur 35 réponses,
- au service de la communication OUI 5 sur 35 réponses,
- à certains services OUI 5 sur 36 réponses,
- précisez lesquels : sur 6 réponses, la moitié répondent 'tous les services',
et les 3 autres sur certains services.

. accès généralisé :

- à l'ensemble des services OUI 110 (94,8 %) sur 116 réponses (80,0 %),
- à l'ensemble du personnel OUI 117 (92,1 %) sur 127 réponses (87,6 %).

A39b. Chaque agent a-t-il une adresse électronique (e-mail) ?

- centralisé pour chaque service OUI 52 (74,3 %) sur 70 réponses (48,3 %),
- personnalisé pour chaque directeur OUI 48 sur 64 réponses (44,1 %),
- personnalisé pour chaque cadre OUI 49 sur 66 réponses (45,5 %),
- personnalisé pour chaque agent OUI 105 (87,5 %) sur 120 réponses (82,8 %).

A4. AUTRES APPLICATIONS

(taux de réponses pour cette sous-partie : 33,1 % sur 145 CCI-CRCI)

A41. La Chambre a-t-elle un (ou des) site(s) accessible(s) par l'internet ?

-A41-1 : combien ? en faisant la synthèse des réponses A41 ET A42 cela donne :

483 sites pour 134 CCI-CRCI, soit une moyenne de 3,6 par Chambre

Détails :

- 7 CCI ont plus de 10 sites accessibles (5,2 %),
- 63 CCI et 10 CRCI ont entre 2 et 10 sites accessibles (54,5 %),
- 50 CCI et 4 CRCI ont un seul site (40,3 %).

Remarques :

. les 14 CRCI ont 47 sites accessibles sur les 483 (9,7 %), soit un moyenne de 3,3 sites par CRCI ;

. en 2000, selon l'ACFCI, 200 sites étaient recensés pour 100 CCI-CRCCI, et en mars 2003 le nombre de sites atteint 680 (soit une multiplication par 3,4 en deux ans et demi).

- A41-2 : est-il (sont-ils) interactif(s) ? sur les 132 réponses (91,0 %), OUI 107 (81,1 %) NON 25 (18,9 %)
- A41-3 : est-il (sont-ils) régulièrement actualisé(s) ? OUI 127 (94,8 %) NON 7 (5,2 %)

A42 : Précisez site par site si l'actualisation est :

Cf. tableau des adresses en annexe.

Nombre de sites	Adresse des sites	(a)	quotidienne, en temps réel	hebdomadaire	mensuelle	au-delà
1	134 réponses (92,4 %)	3	57	30	32	9
2	84	4	28	17	18	14
3	62	1	18	17	11	11
4	41	2	11	8	10	6
5	30	1	8	8	8	5
6	23	0	5	7	5	4
7	14	0	5	5	3	1
8	8	0	2	3	1	0
total	367	11	134 (36 %)	95 (26 %)	88 (24 %)	50 (14 %)

(a) si paiement en ligne, cochez la colonne

A43a. La Chambre participe-t-elle à « cci.net » (réseau interne des CCI) ?

sur 141 réponses (97,2 %), OUI 132 (93,6 %) NON 9 (6,4 %)

A43b. ... si NON, compte-t-elle y participer avant le 31 décembre 2002 ?

sur 5 réponses (3,5 %), OUI 4 NON 1

A44. La Chambre gère-t-elle une information en ligne ?

sur 129 réponses (85,5 %), OUI 88 (71,0 %) NON 41 (29,0 %)

A45. Citez au maximum trois « produits NTIC » réalisés et opérationnels qui sont aujourd'hui sur votre site ?

cf. réponse rédigée, cf. annexe 3

<p>B. L'UTILISATION DES NTIC DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION, INITIALE ET / OU CONTINUE (pour le personnel consulaire et pour les ressortissants)</p>

moyenne des réponses pour la partie B sur 144 questionnaires reçus : 35,4 %

B1. REFLEXION ET MISE EN PLACE DES NTIC

a. formation par les NTIC :

B11. La Chambre possède-t-elle des établissements ou des services :

- d'enseignement ou de formation initiale sur 124 rép. (85,5 %), 88 oui (71 %) et 36 non (29 %)
- de formation continue sur 131 rép. (90,3 %), 113 oui (86,3 %) et 18 non (13,7 %)
- ou un CFA sur 115 rép. (79,3 %), 64 oui (55,6 %) et 51 non (44,4 %)
- autres : 21 rép. (14,5 %),

B12. La formation de la Chambre est-elle dispensée au moyen des NTIC (télé-enseignement / e-learning) ?

- dans le domaine des langues sur 125 rép. (86,2 %), 54 oui (43,2 %) et 71 non (56,8 %)
- dans les autres domaines sur 124 rép. (85,5 %), 39 oui (31,5 %) et 85 non (68,6 %)
- précisez lesquels : 35 rép. (24,8 %) dont les trois quarts mettent l'accent sur la
bureautique et le management,

B13. Cette formation par les NTIC a-t-elle été initiée :

- B13-1 : par la Chambre elle-même sur 76 rép. (52,4 %), 56 oui (73,7 %) et 20 non (26,3 %)

et notamment :

- B13-2 : par les ressortissants, : sur 41 rép. (28,3 %), 7 oui (17,1 %) et 34 non (82,9 %)

B13-3 et principalement ceux du secteur :

- . commerce sur 21 rép. (14,6 %), 3 oui (14,29 %) et 18 non (85,71 %)
- . industrie sur 21 rép. (14,6 %), 5 oui (23,81 %) et 16 non (76,19 %)
- . services sur 21 rép. (14,6 %), 5 oui (23,81 %) et 16 non (76,19 %)
- . tourisme sur 21 rép. (14,6 %), 3 oui (14,29 %) et 18 non (85,71 %)
- . par l'un des établissements de formation sur 32 rép. (22,2 %), 17 oui (53,13 %) et 15 non (46,88 %)
- . par le service Formation sur 63 rép. (43,8 %), 41 oui (65,08 %) et 22 non (34,92 %)

B13-4 ou

- . par un organisme interconsulaire sur 40 rép. (27,6 %), 9 oui (22,5 %) et 31 non (77,5 %)
- . préciser lequel : 12 rép. (8,3 %), dont 4 MIRIAD.

B14. L'enseignement utilisant les NTIC est-il ss-traité ?

- sur 91 rép. (63,2 %), 20 oui (21,98 %) et 71 non (78,02 %)
- Lequel de ces enseignements est-il ss-traité ? 18 rép. (12,4 %) ; il s'agit essentiellement des langues ;
- auprès d'organismes publics : sur 24 rép. (16,6 %), 7 oui (29,2 %) et 17 non (70,8 %)
- auprès d'organismes privés : sur 24 rép. (16,5 %), 11 oui (45,8 %) et 13 non (54,2 %)
- auprès d'organismes professionnels : sur 24 rép. (16,5 %), 5 oui (20,8 %) et 19 non (79,2 %)

b. formation aux NTIC :

B15. La Chambre a-t-elle un (ou des) pôle(s) de compétences (une école de commerce, un établissement de formation,...) qui dispense(nt) une formation aux NTIC ?

sur 127 rép. (87,6 %), 71 oui (55,9 %) et 56 non (44,1 %)

B15a. en tant que support d'une activité (marketing, comptabilité,...) : 41 réponses (28,3 %),

- précisez : essentiellement marketing, commerce, comptabilité

- nombre d'étudiants diplômés (par année de diplôme, en 2000/2001) : 37 réponses (25,5 %),

4 386 étudiants (soit 121 par CCI) ; 11 CCI ont plus de 151 étudiants.

B15b. en tant que formation « diplômante » aux nouvelles technologies, précisez :

ingénieur des NTIC sur 68 rép. (46,9 %), 13 oui (19,1 %) et 55 non (80,9 %)

- nombre d'étudiants diplômés (par année de diplôme, en 2000/2001) : 692 dont 300 à Paris

technicien des NTIC sur 69 rép. (47,6 %), 15 oui (21,8 %) et 54 non (78,3 %)

- nombre d'étudiants diplômés (par année de diplôme, en 2000/2001) : 626 dont 150 à Paris

B2. PARTENARIAT et FINANCEMENT de la « FORMATION PAR LES NTIC »

(budget exécuté de l'exercice 2001, en millions d'euros)

moyenne des réponses pour la partie B sur 144 questionnaires reçus : 39,5 %

B21. Evaluation de ces dépenses consacrées en matière de NTIC dans l'activité de formation :

- pour les formations de type classique n'utilisant pas les NTIC ;
- pour les formations utilisant les NTIC (ex. télé-enseignement – ou *e-learning*,...) ;
- pour les formations aux NTIC.

	B22-1 : Formations classiques	B22-2 : Formations par les NTIC	B22-3 : Formations aux NTIC
Dépenses globales de formation <i>en millions d'euros</i>	371,4 M d'euros pour 34 CCI, dt 261 M d'euros à la CCIP	52,7 M d'euros pour 20 CCI, dt 36 M d'euros à la CCIP	12,5 M d'euros pour 35 CCI, dt 3 M d'euros à la CCIP

B22. Bénéficiez vous pour le développement de formations par les NTIC de subventions spécifiques ?

- de l'Etat sur 98 rép. (67,6 %), 14 oui (14,29 %) et 84 non (85,71 %)
 . et à quelle hauteur (montant en euros) ? 367 000 euros pour 6 CCI (non significatif)
- de collectivités locales sur 99 rép. (68,3 %), 23 oui (23,2 %) et 76 non (76,8 %)
 . laquelle ? 21 réponses (14,5 %)
 le conseil régional en grande majorité
- . et à quelle hauteur (montant en euros) ? 16 réponses (11,0 %)
 886 032 euros pour 12 CCI (soit 73 836 euros / CCI)
- autres (Union européenne,...) sur 89 rép. (61,4 %), 14 oui (15,7 %) et 75 non (84,3 %)
 . laquelle ? 14 réponses (9,7 %), essentiellement le FSE
- . et à quelle hauteur (montant en euros) ? 10 réponses (8,3 %)
 814 438 euros pour 10 CCI (81 448 euros / CCI)

B23. Les formations par les NTIC sont-elles développées en partenariat ?

avec :

- des établissements publics d'enseignement sur 76 rép. (52,4 %), 4 oui (5,3 %) et 72 non (94,7 %)
- . GRETA sur 73 rép. (50,3 %), 2 oui (2,7 %) et 71 non (97,3 %)
- . CFA sur 73 rép. (50,3 %), 5 oui (6,9 %) et 68 non (81,6 %)
- . universités sur 76 rép. (52,4 %), 14 oui (18,4 %) et 62 non (81,6 %)
- des établissements consulaires,
- des syndicats professionnels, et autres sur 80 rép. (55,2 %), 28 oui (35 %) et 52 non (65 %)
- des collectivités locales sur 78 rép. (53,8 %), 20 oui (25,6 %) et 58 non (74,6 %)

si OUI, à préciser : 20 réponses (13,8 %)

Conseil régional 17

Conseil général 1

Communes ou groupement de communes 2

B3. PROSPECTIVE (dans le domaine de la formation aux et par les NTIC)

B31. La Chambre a-t-elle l'intention de développer

- ses activités de formation en utilisant les NTIC ? sur 111 rép. (76,6 %), 97 oui (87,4 %) et 14 non (12,6 %)
- sous l'effet de la demande des ressortissants ? sur 94 rép. (64,8 %), 58 oui (61,7 %) et 36 non (38,3 %)
- à quelles échéances ? sur 80 rép. (55,2 %), vers 2003/2004

B32. La Chambre a-t-elle l'intention

- de développer une activité de formation aux NTIC ? sur 109 rép. (75,2 %), 83 oui (76,2 %) et 26 non (26,9 %)
- sous l'effet de la demande des ressortissants ? sur 75 rép. (51,7 %), 45 oui (60 %) et 30 non (40 %)
- à quelles échéances ? sur 70 rép. (48,3 %), vers 2003

B33. Quelle demande est formulée ou percevez vous de la part des ressortissants dans ce domaine (formation au moyen des / et par les NTIC) :

Voir en annexe 3 la réponse développée

Sur 87 réponses, on obtient :

- . demande non exprimée : 10,
- . les autres demandes expriment plutôt un souhait de sensibilisation ou d'initiation ; très peu de demande approfondie sur les NTIC.

**C. TROISIEME THEME – L'UTILISATION DES NTIC DANS LES SERVICES OFFERTS
ET LES RELATIONS AVEC LES RESSORTISSANTS (HORS FORMATION)**

Les enquêtes de l'ACFCI de 2000 et 2001 ont permis d'apporter des réponses sur ce troisième thème ; en particulier, vous avez été consultés sur :

- l'offre de la chambre en matière de services au 1^{er} octobre 2001 ;
- le détail des services offerts.

Par ailleurs, une autre enquête a permis de cerner l'attente des ressortissants sur les aspects liés aux NTIC.

Le présent questionnaire vient préciser certains points en ce qui concerne les formalités et les services.

C1. THEMES DE REFLEXION

[71,97 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions]

C11. Parmi les formalités et les services ci-dessous, lesquels ont été l'objet de vos réflexions ?

a. prise en compte des nouvelles mesures de simplifications administratives : encouragement à l'utilisation de « télé-déclaration » (sociales, fiscales, administratives,...) sur 126 réponses (87 %)

OUI	107 (85 %)	NON	19 (15 %)
-----	------------	-----	-----------

b. autres centres d'intérêt :

- <u>information sur toute réglementation (fiscale, douanière,...)</u>	OUI	77 (70,6 %)	NON	32 (29,4 %)
- <u>fourniture de modèle de déclarations</u>	OUI	72 (63,7 %)	NON	41 (36,3 %)
- <u>fourniture de contrat-type pour l'embauche</u>	OUI	35 (35 %)	NON	65 (65 %)
- <u>aide juridique</u>	OUI	42 (40,4 %)	NON	62 (59,6 %)
- <u>la sécurisation en téléachat, ou plus généralt sur le réseau</u>	OUI	47 (46 %)	NON	55 (54 %)
- <u>la certification de signature électronique</u>	OUI	115 (88,5 %)	NON	15 (11,5 %)
- <u>autres :</u>		33 réponses sur 145 CCI-CRCI (22,7 %)		

non utilisables car reprennent en fait les thèmes

précédents sauf une seule fois : information sur les appels d'offre

C12. Avez vous engagé ces réflexions en partenariat ? (sur 114 rép. , soit 78,6 % des 145 CCI-CRCI)

- <u>avec d'autres Chambres :</u>	OUI	91 (79,8 %)	NON	23 (20,2 %)
- <u>avec l'ACFCI :</u>	OUI	85 (74,6 %)	NON	29 (25,4 %)
- <u>avec d'autres partenaires :</u>	OUI	62 (60,8 %)	NON	40 (39,2 %)

Précisez les thèmes : 78 réponses (choix multiples possibles). Thèmes dominants :

- 1 - *Chambersign*, télé-déclaration, lien avec le CFE,
- 2 - information ou inscription sur la taxe d'apprentissage
- 3 - réseau ou bourses d'échanges d'information

C2. MISE EN OEUVRE EFFECTIVE DES PROJETS

[55,9 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions]

C21. Quels sont les principaux projets mis en œuvre ?

a. utilisation de « télé-déclaration » (sociales, fiscales, administ...)	OUI	38 (35,8 %)	NON	68 (64,2 %)
b. information sur toute réglementation (fiscale, douanière...)	OUI	45 (43,7 %)	NON	58 (56,4 %)
c. fourniture de modèle de déclarations	OUI	22 (22,9 %)	NON	77 (77,8 %)
d. fourniture de contrat-type pour l'embauche	OUI	10 (10,3 %)	NON	87 (89,7 %)
e. aide juridique	OUI	18 (18,6 %)	NON	79 (81,4 %)
f. la sécurisation en téléachat, ou plus généralement sur le réseau	OUI	12 (12,4 %)	NON	85 (87,6 %)
g. la certification de signature électronique	OUI	83 (68 %)	NON	39 (32 %)

h. autres :

25 réponses (18 % des 145 CCI-CRCI)

peu de réponses ce qui est logique (cf C11b7) et peu utilisables car ont été mal mis en relation avec les questions précédentes

C22. Avez vous mis en œuvre ces projets en partenariat ?

-avec d'autres Chambres :	OUI	54 (54,0 %)	NON	46 (46,0 %)
-avec l'ACFCI :	OUI	73 (68,9 %)	NON	33 (31,1 %)
-avec d'autres partenaires :	OUI	49 (51,6 %)	NON	46 (48,4 %)

C23. Par qui ces projets sont-ils mis en œuvre ?

- directement par le directeur général	OUI	21 (36,8 %)	NON	36 (63,2 %)
(éventuellement par le secrétaire général	OUI	4 (10,5 %)	NON	34 (89,5 %)
sinon :				
- par un élu	OUI	20 (35,7 %)	NON	36 (64,3 %)
- par une direction	OUI	40 (57,1 %)	NON	30 (42,9 %)
- par un cadre, exclusivement	OUI	9 (16,7 %)	NON	45 (83,3 %)
- par un chargé de mission	OUI	16 (30,2 %)	NON	37 (69,8 %)
- par un service	OUI	39 (60,0 %)	NON	26 (40,0 %)
- par plusieurs personnes (groupe projet)	OUI	60 (69,8 %)	NON	26 (30,2 %)

C24. En matière des services collectifs aux entreprises,

<u>participez-vous au Portail des Chambres (cci.fr) ?</u>	OUI	116 (89,2 %)	NON	14 (10,7 %)
<u>Avez vous un ou des « produits » à proposer de niveau national ?</u>	OUI	40 (33,9 %)	NON	78 (66,1 %)

précisez le(s)quel(s) : 38 réponses. Montrent l'impact des grands dossiers : *Cotraitel, Firmnet, Transcommerce*, etc. qui sont en cours de développement par l'ACFCI

Réponse rédigée, cf. annexe 3

C3. AUTRES EXPERIENCES OU REALISATIONS

[39,4 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions]

C31. Avez vous recensé les pratiques NTIC les plus intéressantes issues de vos ressortissants ?

126 réponses, dont OUI 46 (37 %) NON 80 (63 %)

lesquelles ? 42 réponses.

Multiples champs d'activité : allant du commerce électronique (souvent cité) à des enquêtes et observatoires

C32. Participez-vous à des actions NTIC développées en partenariat ? (précisez en mettant en croix)

Notes - les différents partenaires :

- | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| a. avec d'autres compagnies consulaires | e. communes et groupes de communes |
| b. services de l'Etat | f. syndicats professionnels, clubs d'entreprises,... |
| c. conseil régional | g. opérateurs de télécommunications |
| d. conseil général | h. opérateur historique |

Difficultés d'exploitation : la différence entre types de partenaires n'a pu être prise en compte ; les nombres inscrits dans le tableau représentent, pour chaque chambre, au moins un partenariat.

L'import et l'export	58							
L'international	59							
Les foires & salons	48							
La création, la transmission, la reprise d'entreprise	64							
Les informations économiques	68							
La veille technologique	56							
La veille concurrentielle	42							
L'implantation des activités	35							
La qualité	25							
L'environnement	42							
L'emploi	20							
Les NTIC	90							
L'innovation	37							
La recherche de partenaires	41							
Autres (précisez)	26							
Total	711							

C33. Précisez les autres types de partenariat que vous jugez exemplaires en matière de NTIC pouvant être reproduits :

41 réponses . Sont mentionnés les grands thèmes destinés à être portés sur Cci.fr ou équivalent : Cyber-massif, Transcommerce, Achatville, Declic, Agoratech, [F@ire](#), Tical ... (voir également : C31-2, C21-h et C24)

Réponse rédigée, cf. annexe 3

D. QUATRIEME THEME : LES DISPOSITIFS DE DIFFUSION DES NTIC VERS LES RESSORTISSANTS
ET LES MOYENS CONSACRES

[35,8 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions en D1 et D2]

D1. LA DEMANDE DES ELUS CONSULAIRES

D10. Avez vous mis en place un intranet avec les élus de la Chambre ?

sur 140 rép. (96 % des 145 CCI-CRCI), OUI 20 (14 %) NON 120 (86 %)

D11. si NON, comptez vous en mettre UN en place ? à quelle échéance ?

sur 107 rép. (73,8 % des 145 CCI-CRCI), OUI 64 (59,8 %) NON 43 (40,2 %)

à quelle échéance ? sur 58 réponses datées (40 % des 145 CCI-CRCI),
les deux tiers des réponses donnent 2003-2004

D2. LA DEMANDE DES RESSORTISSANTS :

... soit la Chambre est sollicitée :

D21a. quels sont les types d'entreprises demanderesses (ou secteur) ?

79 chambres ont répondu (réponses multiples possibles). Aucun profil particulier n'apparaît : tous les secteurs sont couverts.

D21b . quels sont les types de réponses apportées ?

78 réponses. L'accent est mis sur la formation, le conseil individualisé et orientation vers prestataires.

... soit la Chambre n'est pas sollicitée :

D22a. Quels sont les dispositifs que vous proposez ?

(ateliers de sensibilisation, cyber rond-point, annuaires spécialisés en prestataires de NTIC) ?

99 réponses . ateliers de sensibilisation (plus de la moitié), annuaires, conférences, . Peu de formation et de clubs.

D22b. Avec quels supports (extranet, ...) ?

Non utilisable

D23. Quels sont les motifs de résistance des ressortissants à l'égard des NTIC ?

95 réponses (choix multiples) . 3 motifs : ignorance, coût, utilité non perçue La technologie arrive après.

D24. Dans quels secteurs ou tailles d'entreprises se manifestent-elles le plus ?

secteurs	Commerce	Industrie	Services
Grandes entreprises	4	18	7
PME-PMI	44	60	47
TPE	79	60	69
total :	127	138	123

D3. LES MOYENS QUE VOUS CONSACREZ SPECIFIQUEMENT AUX NTIC DESTINEES AUX RESSORTISSANTS

[40,9 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions]

(en dehors des besoins propres à la Chambre - cf. Premier thème -, et de ceux consacrés à l'activité de Formation - cf. Deuxième thème -)

• **Au présent,**

D31. Moyens humains (nombre d'agents) :

	agents titulaires	autres agents
Ingénieurs	19 rép. (13,1 % des 145) 16,3 agents, soit 0,85 /CCI	5 rép. (3,5 % des 145) 4 agents, soit 0,8 /CCI
Conseillers entreprises	34 rép. (23,5 % des 145) 42,9 agents, soit 1,26 /CCI	20 rép. (13,8 % des 145) 20,3 agents, soit 1 /CCI
ATI (assistants techniques à l'industrie)	22 rép. (15,2 % des 145) 41,65 agents, soit 2,2 /CCI	11 rép. (7,6 % des 145) 9,85 agents, soit 0,9 /CCI
Cadre technique	31 rép. (21,4 % des 145) 39,85 agents, soit 1,28 /CCI	10 rép. (6,9 % des 145) 18,5 agents, soit 1,85 /CCI
Formateur	8 rép. (5,5 % des 145) 12 agents, soit 1,5 /CCI	12 rép. (8,3 % des 145) 11,5 agents, soit 0,95 /CCI
Autres, précisez	17 rép. (11,7 % des 145) mais 16 chiffrées et 1 ass. 17 agents, soit 1 /CCI	24 rép. (16,6 % des 145), mais 18 chiffrées en agents 25,5 agents, soit 1,42 /CCI

SOIT 170 agents titulaires 89,65 agents non titulaires
TOTAL : 260 agents (32 CCI-CRCI n'ont rien répondu)

Coût annuel de ces moyens humains : sur 72 réponses (52,4 % des 145 CCI-CRCI)

qui donnent un total de 6 170 613 euros, soit 85 800 euros/CCI.

D32. Initiatives prises pour promouvoir les NTIC :

- Sensibilisation par séminaire	sur 116 rép. (80 % des 145)	: OUI 89 (76,7 %)	NON 27 (23,3 %)
- Sensibilisat. par inf. (support classique)	sur 124 rép. (85,5 % des 145)	: OUI 113 (91,1 %)	NON 11 (8,9 %)
- Sensibilisat. par info. (grâce aux NTIC)	sur 108 rép. (74,5 % des 145)	: OUI 80 (74 %)	NON 28 (26 %)
- Centre multimedia	sur 105 rép. (72,4 % des 145)	: OUI 48 (45,7 %)	NON 57 (54,3 %)
- Conseils	sur 116 rép. (80 % des 145)	: OUI 103 (89 %)	NON 13 (11 %)
- Visite de chargé de mission NTIC	sur 108 rép. (74,5 % des 145)	: OUI 78 (72,2 %)	NON 30 (27,8 %)
- Formation	sur 112 rép. (77,2 % des 145)	: OUI 95 (84,8 %)	NON 17 (15,2 %)
- Accompagnement individuel	sur 115 rép. (79,3 % des 145)	: OUI 91 (79,1 %)	NON 24 (20,9 %)
- Accompagnement collectif	sur 110 rép. (75,9 % des 145)	: OUI 83 (75,5 %)	NON 27 (24,5 %)
- Autres :	sur 46 rép. (31,7 % des 145)	: OUI 22 (47,8 %)	NON 24 (52,2 %)
- Précisez le type :	27 réponses (19 % des 145 CCI-CRCI)		
-			

Coût annuel de ces initiatives : sur 49 réponses (36,5 % des 145 CCI-CRCI), 40 sont chiffrées pour un montant total de 3 594 833 euros, soit 89 800 euros par CCI-CRCI.

9 CCI-CRCI ont un budget qui dépasse les 100 000 euros

(2 CRCI et 7 CCI : Paris, Lyon, Lille, Bordeaux, Strasbourg,...)

D33. Avez-vous recours aux procédures d'utilisation collectives d'internet par les PME-PMI (UCIP) ?

sur 123 rép. (84,1 % des 145) OUI 41 (33 %) NON 82 (67 %)

• **Pour l'avenir,**

D34. Comptez-vous accroître vos moyens humains (budget primitif, exercice 2002) ?

- <u>Recrutements nouveaux :</u>	sur 122 rép. (84 % des 145)	OUI 28 (23 %)	NON 94 (77 %)
- <u>Redéploiement</u>	sur 115 rép. (80 % des 145)	OUI 44 (38 %)	NON 71 (62 %)

nb. 12 Chambres seulement comptent à la fois recruter et redéployer.

- A combien estimez vous cette dépense supplémentaire : sur 31 réponses (21,4 % des 145 CCI-CRCI), le montant est de 1 061 173 euros, soit 34 000 euros/CCI, avec des écarts considérables entre les chambres.

D35. ... et vos moyens techniques (budget primitif, exercice 2002) ?

Lesquels ? 26 réponses . *Peu exploitable (mélange de moyens techniques et de sites à développer)*

A combien estimez vous cette dépense supplémentaire : sur 38 rép . (26 %), pour un montant global de 1 961 612 euros, soit 51 600 euros par CCI-CRCI.

D36. A quel moyen de financement aurez-vous recours ?

Fonds propres

75 par fonds propres

Aides publiques

46 avec fonds publics

Autres, précisez :

34 réponses (augmentation IATP et partenariat)

D4. QUELLES ACTIONS AVEZ-VOUS L'INTENTION DE MENER DANS LES 3 PROCHAINES ANNEES ?

[51,7 % des 145 CCI-CRCI en moyenne ont répondu à cette série de questions]

D41. Types d'actions (individuelles, collectives, sensibilisation, etc.), à préciser :

116 réponses avec un foisonnement de moyens à mettre en œuvre. . On note une priorité sur les actions collectives (la moitié) accompagnées de la création de sites internet de services et le conseil individuel (30%) de type pré-diagnostic ou autre.

Réponse rédigée, cf. annexe 3

D42. Dans quel domaine (informatique de gestion, GPAO, conception, EDI,...) à préciser ?

96 chambres ont répondu (réponses multiples) Domaines très divers allant du commerce à la technique. Accent relatif mis sur l'EDI (34), l'internet en général(22) et le commerce électronique (13)

D43. Quel type de population d'entreprises comptez-vous sensibiliser ?

43a. dans quels secteurs ? à préciser : 104 rép. (71,7 % des 145 CCI-CRCI)

en tenant compte des réponses principales : 36 tous secteurs, 36 PME-TPE, 14 industrie, 9 commerce-services, 5 tourisms. Donc pas, de priorité marquée.

43b. Entreprises déjà équipées en NTIC ? sur 89 rép. (61,4 % des 145 CCI-CRCI)

- Entreprises qui envisagent de s'équiper ? sur 96 rép. (66 % des 145 CCI-CRCI)

presque toutes les réponses sont communes.

- Autres, précisez : 17 réponses seulement : professions libérales et entreprises NTIC

D44. Quels moyens afférents envisagez-vous d'y mettre ?

- humain	58 (40% sur 145 CCI-CRCI)	1 878 650 €	pour 21 réponses chiffrées
- financier	36 (24,8 % des 145 CCI-CRCI)	912 000 €	pour 7 réponses chiffrées
- technique	37 (25,5 % des 145 CCI-CRCI)	497 000 €	pour 9 réponses chiffrées

chiffres non significatifs

F. CINQUIEME PARTIE – LA POLITIQUE NTIC DE LA CHAMBRE EN MATIERE D'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

moyenne des réponses pour D : 71,6 %

E1. Avez vous exprimé auprès des instances d'élaboration du Contrat de plan :

- les besoins en NTIC émanant de votre ressort : sur 128 rép. (88,9 %), 88 oui (68,75 %) et 40 non (31,25 %)
- les besoins des « pays » ou des agglomérations
aux projets desquels vous avez participé : sur 118 rép. (81,94 %), 60 oui (50,8 %) et 58 non (49,2 %)

E2. Avez vous effectué ou participé à des études

de compétitivité des territoires en matière de NTIC ? sur 132 rép. (91,7 %), 62 oui (46,97 %) et 70 non (53,03 %)

E3. Avez vous effectué ou participé à des études comparatives de territoires concurrents pour l'accueil d'implantation d'entreprises ?

sur 120 rép. (82,7 %), 33 oui (27,5 %) et 87 non (72,5 %)

E4. Participez vous à l'étude, à la réalisation et au financement d'infrastructures de réseaux ?

- études sur 127 rép. (88,2 %), 65 oui (51,18 %) et 62 non (48,82 %)
- réalisation sur 123 rép. (84,7 %), 10 oui (8,20 %) et 113 non (91,80 %)
- financement sur 124 rép. (85,5 %), 10 oui (8,0 %) et 114 non (92,0 %)

E5. Avez vous effectué ou participé....:

- à la création ou au fonctionnement d'espaces multimédias,
plates-formes logistiques, e-commerce ? sur 124 rép. (86,1 %), 72 oui (58,87 %) et 52 non (41,13 %)
- à la création de services de communication ? sur 111 rép. (76,4 %), 33 oui (30,0 %) et 78 non (70,0 %)
- aux services en ligne de soutien et d'accompagnement
à l'initiative et au développement local ? sur 114 rép. 77,8 %), 32 oui (28,0 %) et 82 non (72,0 %)
- à la création de portails régionaux ? sur 127 rép. (88,2 %), 78 oui (62,2 %) et 49 non (37,80 %)
- à la modernisation des services publics ? sur 115 rép. (78,5 %), 35 oui (30,4 %) et 80 non (69,6 %)

- autres actions, lesquelles : au total 32 réponses (22,0 %)

peu exploitable, car « confusion » entre les actions de développement de réseaux et le développement de services de simplification administrative au public.

Réponse rédigée, cf. annexe 3

E6. Les principaux établissements consulaires sont-ils équipés en haut débit ?

- centre logistique sur 66 rép. (45,1 %), 22 oui (33,85 %) et 44 non (66,15 %)
- zones d'activités sur 64 rép. (43,8 %), 20 oui (30,16 %) et 44 non (69,84 %)
- centres de formation sur 101 rép. (71,5 %), 80 oui (79,2 %) et 21 non (20,8 %)
- infrastructures portuaires et aéroportuaires sur 87 rép. (60,4 %), 33 oui (36,78 %) et 54 non (63,22 %)

- autres équipements, lesquels : au total 26 réponses (18,0 %)
sur les 26 CCI ayant répondu, une huitaine ont leur siège équipé en haut débit ; pour les autres, il s'agit des équipements gérés divers.

Réponse rédigée, cf. annexe 3

E7. Avez vous exprimé vos besoins en infrastructures

- à l'opérateur du service universel ? sur 116 rép. (80,6 %), 77 oui (66,3 %) et 39 non (33,7 %)

En cas de réponses non satisfaisantes, avez vous pris contact avec d'autres opérateurs de télécommunications :

- pour des études de marché sur 60 rép. (41,7 %), 23 oui (36,67 %) et 37 non (63,33 %)
- pour la pose de fourreaux ? sur 57 rép. (38,2 %), 13 oui (22,8 %) et 44 non (87,2 %)
- pour d'autres projets sur 58 rép. (41,7 %), 18 oui (31,0 %) et 40 non (69,0 %)

- lesquels : au total 30 réponses (20,0 %)

tentatives limitées de type et de taille divers pour une vingtaine d'entre elles ; la plupart souligne la difficulté de la mise en concurrence.

Commentaire général sur les NTIC et thèmes abordés dans ce questionnaire

48 réponses, soit 33,0 %

parmi elles, 6 CRCI et une trentaine de CCI témoignent d'une réflexion stratégique et en font un axe prioritaire (cf. tableau en annexe) ; elles sont représentatives de l'ensemble du monde consulaire selon leur nombre de ressortissants et démontrent une démarche structurée à la fois pour la modernisation de la chambre et pour la diffusion auprès des PME-PMI.

Réponse rédigée, cf. annexe 3

Annexe 3

Réponses « rédigées » essentielles et caractéristiques

- réponse A45 : produits NTIC réalisés par votre chambre et sur votre site ;
- réponse B33 : demande formulée per les ressortissants dans le domaine de la formation ;
- réponses C24 et C33 : partenariats exemplaires dans le domaine des produits NTIC ;
- réponse D41 : types d'actions à mener dans les trois prochaines années ;
- réponses E5-6 et 7-5 : participation à des actions d'aménagement du territoire et contacts avec des opérateurs de télécoms ;
- commentaire général des chambres.

	THEME 1	L'utilisation des NTIC à l'intérieur de la chambre
06/05/2003		Citez au maximum trois "produits NTIC" réalisés par votre chambre et opérationnels qui sont aujourd'hui sur votre site ?
CHAMBRE (ville)	Ressortissants	A45
CRCI Paris - Ile-de-France	450 000	INNOFORUM, bourse d'offres et de demandes de technologies
CRCI PACA Corse	182 239	Etude téléchargeable sur l'usage des TIC par les PME , Annuaire des prestataires informatiques en PACA et Corse, Annonces de cessions et reprises de fonds de commerce, Information stratégique et technologique.
CRCI Rhône-Alpes	118 119	Base de données qualifiée des établissements de 50 salariés et + ; base de données des publications économiques des 12 CCI de Rhône-Alpes ; who s who : répertoire des agents des CCI de Rhône-Alpes en fonction de leur domaine de compétence
CRCI Pays de la Loire	87 656	Annuaire des 90000 entreprises régionales + téléchargement, annuaire des formations des 8 CCI locales, annuaire de liens pertinents pour l'export
CRCI Bretagne	86 911	Catalogue des formations ; librairie économique
CRCI Midi-Pyrénées	78 502	Offre régionale de formation, Banques de données Transmission/reprise (ACT contact , PMI contact) , Banque de données Sous-traitance (COTRAITEL).
CRCI Nord Pas de Calais	72 892	Site tourisme entreprise ; annuaire entreprises travaillant pour l'environnement ; revue de presse
CRCI Centre	64 000	Le fichier de 8.000 industries et prestataires de services aux entreprises de la région Centre (www.fichentreprise.com)
CRCI Lorraine	63 000	Messagerie
CRCI Bourgogne	42 135	Bases de données en ligne: Top Opportunités, Top Europe, Annuaire Sous-traitance, Technologies propres, Offre et demande de technologies...
CRCI Basse-Normandie	41 429	Veilles collectives "produits de la mer" et "maintenance des navires rapides", commerce électronique, bdd'entreprises exportatrices
CRCI Auvergne	39 472	EDI en coordination pour les CCI d'auvergne ; les 6 sites web décrits ci-dessus, avec recherche d'entreprises, informations et veille technologique, accès à des réservations, ... ; intranet et messagerie interne ouverte à tous les permanents de la CRCI
CRCI Champagne Ardenne	34 170	Base de données des 34 000 entreprises de Champagne-Ardenne - Revue de presse quotidienne et hebdomadaire réalisée au sein du réseau consulaire régional - Lettre mensuelle "CCI Net Info" sur l'actualité du web/commerce électronique
CRCI Franche-Comté	31 869	Tous nos produits "NTIC" sont gratuits
PARIS	307 000	ChamberTrust ; Web ATA/webcor ; Telefirm-Telexport(produits réseaux)

VERSAI LLES	57 462	Gestion des collectes - produits de formation
MARSEI LLE	54 487	Horaires d'avions , réservations d'hôtels, opportunités d'affaires
NICE	53 473	Call back (Centre Appel), Signature électronique Chambersign
LYON	53 183	Fichiers des entreprises de la région lyonnaise (commande de fichiers en oct 2002) - Infoflash : revue de presse quotidienne - répertoire des sites pratiques pour les entreprises
NANTES-SAI NT-NAZAIRE	36 597	24 heures pour vous répondre, Lettre d'information électronique, Planet PME
BORDEAUX	36 454	Port off call, Aquieco, Stock Tronic
TOULON	31 146	Var-provence.com - cruises-var.com - vieconsulaire.org
LIL LE	31 106	Forum et espace affaires du site Applica (mise en relation entre DO et offreurs de technologie; site payant).Bourse de contrats de qualification/apprentissage. Accès gratuit au fichier des ressortissants en ligne, au fond documentaire et à la revue de presse
TOULOUSE	30 725	Horaires Aéroport, gestion des stages entreprises (étudiants ESC), recherche de coordonnées d'entreprises
STRASBOURG	28 102	Consultation en ligne du fichier consulaire ; base de données de notes juridiques ; horaires en temps réel pour l'aéroport
EVRY	27 847	Chambersign, Newsletter, I nscription en ligne à des manifestations
ANNECY	26 227	Annuaire sectoriels, Base de locaux disponibles, Suivi des questions posées sur le site
GRENOBLE	22 678	Fichier des entreprises : consultation et recherche par critères, devis et commande en ligne, MAJ de la fiche entreprise en ligne. Agenda des manifestations/conférences avec inscription en ligne. Cours en ligne à l'ESC et au Groupe formation.
LORI ENT	21 739	Programme des formations en ligne avec inscription,Bourse des entreprises, CCI Média (portail d'informations) en ligne en octobre
MONTPELLIER	21 673	I nscriptions au Forum de la création d'entreprise, consultation Aéroport, téléchargement en liste pièces CFE
LA-ROCHE-SUR-YON	16 668	Catalogue formation, lettre de veille NTIC, petites annonces, actualités...
NANCY	16 390	* annuaire (des entreprises de services et conseils, des organismes, ... * revue de presse * galerie marchande * travail collaboratif en extranet
CHAMBERY	16 264	Intranet CCI, Intranet pédagogique, Messagerie
VALENCE	15 854	Nouvelles technologies éducatives, fichiers en ligne, moteur de recherche des industries agro-alimentaires, entreprises à reprendre, fonds de commerce à céder
PERPI GNAN	15 839	Guides du savoir faire (industrie, commerce de gros et transport)
SAI NT-BRI EUC	15 454	Revue de presse ; système d'abonnement en ligne ; agenda des évènements
LA REUNI ON	15 449	1) Horaires des vols avions, 2) I nterrogation du Fichier Consulaire 3) Statistiques portuaires
ROUEN	15 307	Agenda des manifestations économiques / Annuaire des ressortissants, des entreprises certifiées,des professionnels du conseil /Revue de presse .
BOURG-EN-BRESSE	15 302	Annuaire des entreprises et savoir-faire, enquêtes en ligne, espace de communication de documents aux élus

TOURS	14 958	Fichier des entreprises, fichier des locaux vacants, Transcommerce
ORLEANS	14 497	Revue de presse, fichier des entreprises du Loiret, agenda économique
CAEN	14 139	Enseignement à distance & formulaires en ligne
EVREUX	13 600	Portail de l'apprentissage de l'EURE; guide de l'e-procurement; liste des postes à pourvoir dans les entreprises régionales
BASSE-TERRE	13 564	Le Lien Economique (journal d'information), l'Observatoire Economique de SAINT-MARTIN, les Informations des Unions de Commerçants.
LE MANS	12 830	Sarthe.biz (annuaire de la sous-traitance, alimenté directement par les entreprises), Exportation.org (annuaire de 2 000 liens à l'exportation, un agenda de 800 dates d'opération, de promotion des exportations, un guide de subventions à l'exportation en France), www.lemans.cci.fr (formulaire de question/réponse en 24h pour les services de la CCI)
CLERMONT-FERRAND	12 354	Les carnets horaires de l'Aéroport, le fonds documentaire de la CCI (fin sept 2002, E learning Centre de formation.
ROCHEFORT	11 973	L'agenda des manifestations économiques locales + l'annuaire des établissements de 10 salariés et plus de Charente-Maritime
BESANCON	11 725	Agendas des événements de la CCI D. Présentation des prestations. Sommaire des revues de la CCI D. Demande d'informations "Grand Vert"
MONT-DE-MARSAN	11 680	CFE Fichier revue de presse
POITIERS	11 417	Information sur les entreprises de la Vienne "Biblio" - Revue de presse de la CCI en ligne - PMI CONTACT et TRANSCOMMERCE/TRANSARTISANAT
SAINT-QUENTIN	11 090	Les entreprises axonaises sur le Web, publications économiques, navigation utile.
MULHOUSE	11 051	Base Immobilier d'entreprise - Base Recherche d'entreprises
DIJON	10 962	Bourse des locaux vacants - bourse des terrains disponibles - formation ESC
CHARTRES	10 761	Chambersign, Commande de produits en services, La lettre de la CCI téléchargeable.
REIMS-EPERNAY	10 631	Annuaire des entreprises de Champagne-Ardenne, répertoire des formations en alternance, répertoire des stages de l'enseignement supérieur en Champagne-Ardenne, base des locaux commerciaux
ANGERS	10 586	Revue de presse économique régionale en ligne
BREST	10 000	Intranet pour les clients de la cci Brest (informations ciblées / inscription effectuée au départ, commandes de documents...)
CHALON-SUR-SAONE	9 907	HYGESEC (salon hygiène et sécurité) - Revue de Presse - Bulletin trimestriel des formations dispensées.
EPIINAL	8 477	Catalogue formation / Produits 1% logement / Demandes de lettres commerce/industrie/export (téléchargement et demandes d'abonnement)
TROYES	8 361	Guide des aides financières - Fichier des entreprises - revue de presse - liste des repreneurs potentiels d'entreprise
TARBES	8 086	Guide du savoir faire industriel, pyrénées market, annuaire des entreprises en ligne
BASTIA	7 354	Demande de fichiers entreprises, simulation calcul taxe d'apprentissage

AUXERRE	7 297	Gestion des informations dynamiques via une base de données actualisées par chaque service (agendas, formations, articles). Annuaire mis à jour des sites web de l'Yonne.
NOUVELLE-CALEDONIE	7 158	Horaires aéroports, offres d'emplois pour les cadres, CCI Info (revue mensuelle : articles en ligne, revue en téléchargement)
AMIENS	7 140	Le site intranet (accès sécurisé) des élus et le cityguide du commerce et des services
ARLES	6 994	www.provenceprestige.com : vente en ligne - www.arles.cci.fr/recherche : annuaire de recherche web - www.arles.cci.fr/farandole : agenda des manifestations en Pays d'arles
COLMAR	6 953	GED - Fichier consulaire - Elearning
CHARLEVILLE-MEZIERES-SEDAN	6 624	Base de données entreprises ; base de données des entreprises de sous traitance ; revue de presse
BOULOGNE-SUR-MER	6 592	Annuaire des entreprises de la filière produits de la mer, revue de presse économique quotidienne, catalogue des conseils aux entreprises
CHATEAURoux	6 367	La liste des entreprises de l'Indre, le répertoire des locaux vacants, la liste des aides aux entreprises
MONTAUBAN	6 308	Chambersign, Bulletin d'information, offre de formation
VALENCIENNES	6 296	Netlangues, guide des services du hainaut, formation
GRAY-VESOUL	6 088	Fichier des entreprises
LENS	5 924	Annuaire industriels, des prestataires de services aux entreprises, des parcs d'activités + Forum SVP
AUBENAS	5 847	Mise en relation des clients et de nos ressortissants
AUCH	5 829	Accompagnement internet aux entreprises - annuaire des entreprises connectées - annuaire des SOHO/SOLO - Intranet GEOTRACEAGRI
LE PUY-EN-VELAY/YSSINGEAUX	5 650	Le catalogue des aides aux entreprises, le catalogue des produits formation, recherche d'articles de presse en ligne
MOULINS-VICHY	5 635	Formatage spécifique pour le site du magazine MVE. Intégration quotidienne de la revue de presse. Intégration mensuelle des créations d'entreprises de notre circonscription relatives au mois précédent.
CAHORS	5 502	Annuaire des sites web des entreprises lotoises, kiosque d'informations, site internet "Tourisme" (lien avec site CCI)
AURILLAC	5 406	Annuaire, recherche thématique par mots clés & interlocuteur, revue de presse
DUNKERQUE	5 277	Fichier Entreprises ; Agenda Manifestations ; Revue de Presse
CARCASSONNE	5 240	Annuaire des entreprises sur le web - flash info économique
ALENCON	5 182	Revue de presse- listes personnalisées entreprises - signature électronique-
ROANNE	5 000	Recherche interactive de nos 5000 ressortissants + fiche de détail pour chacun - appels d'offres publics (loire france europe) - pétitions /bulletins d'adhésion Auroroute A89
AVESNES	4 879	Base de données des entreprises industrielles, base de données des entreprises de services bourse d'échange apprentissage
ARRAS	4 806	Signature électronique - annuaire - formulaires en ligne...
CHALONS-EN-	4 710	Fichier consulaire offre de formation en alternance bourse de

CHAMPAGNE		l'immobilier d'entreprise
ALBI	4 602	Annuaire des services
SAINT-DIZIER	4 578	Base de données des entreprises, des zones d'activités de la Haute-Marne et des stages. Les actualités.
SAINT-MALO	4 558	Paieement taxe d'apprentissage
CHOLET	4 535	Agenda en ligne ; boîtes aux lettres en ligne ; contact en ligne
BRIVE	4 302	Dans le cadre de la coopération interconsulaire (Chambre d'agriculture, Chambre de Métiers, les deux CCI de la Corrèze) : mise en place d'un site portail d'information destiné aux entreprises qui sera opérationnel fin décembre 2002- début janvier 2003 (revue de presse, présentation socio-économique du département, espace dédié à la création d'entreprise...)
MONTLUCON-GANNAT	4 286	Revue de presse - Infos économiques - Infos touristiques
BAR-LE-DUC	4 224	Consultation d'une base de données entreprises
CALAIS	3 671	Revue de presse quotidienne, consultation en ligne des fichiers è-chiffres clefs circonscription + enquetes de conjoncture + statistiques du port de calais (géré par la CCI)
ANNONAY	3 637	Fonds de commerce disponible, Entreprises locales avec adresse site + e-mail.
BEAUNE	3 507	Catalogue formation INFOP
BELFORT	3 490	Base de données d'entreprises - agenda économique - forums de discussion thématiques
BERGERAC	3 470	Quiestqui.net, annuaire entreprises
MENDE	2 907	Actualités consulaires, documentation réglementaire en ligne ("CCI PRATIQUE"), mise en place d'un EXTRANET pour les entreprises de la filière bois en Lozère, préparation d'un salon professionnel NTIC pour le premier trimestre 2003
DI EPPE	2 736	Taxe d'apprentissage
COGNAC	2 512	Espace personnalisé pour les candidats pour le suivi des dossiers
FOUGERES	2 124	Vitrine des savoir-faire (entreprises); répertoire des compétences (catalogue des formations cci, mini catalogue de la formation professionnelle dans le Pays de Fougères) ; Fougères-métiers-emploi (entreprises/personnes en recherche d'emploi) ; inventaire communal (à l'avenir).
PERONNE	1 922	Réservation camping et échange d'informations avec la CRCI via le Portail Régional
ELBEUF	1 500	Liens avec d'autres sites
Nb Réponses	1 913 105	105

THEME 2		L'utilisation des NTIC dans le domaine de la formation initiale et/ou continue (personnel consulaire et ressortissants)					
06/05/2003		Quelle demande est formulée ou percevez-vous de la part des ressortissants dans ce domaine ?	dont				
CHAMBRE (ville)	ressortissants	B33					
		S = sensibilisation ; P = pas de demande ; E = e-learning/formation à distance ; I = création de site ; T = gain de temps	S	P	E	I	T
CRCI Centre	64 000	Une demande incontestable sur les usages profitables des NTIC. L'utilisation optimale de la fonction messagerie est la première préoccupation.					
CRCI Basse-Normandie	41 429	Réglementations, élaboration de cahier des charges, conseil global (stratégie internet) non restreint à la prestation informatique					
CRCI Auvergne	39 472	La CRCI n'a pas de ressortissants. Elle est exclusivement au service des CCI qui elles ont des ressortissants. Toutes les formations en direction des ressortissants sont exclusivement réalisées par les CCI.					
PARIS	307 000	Faciliter l'accès à la formation ; Réduire les coûts de formation					
VERSAILLES	57 462	Une grande curiosité, difficulté à aborder le problème. les formations de type répétitif & classique méritent un traitement à distance. certaines cibles professionnelles peu disponibles comme les commerçants sont particulièrement concernés par ces réalisations			E		
NICE	53 473	Gain de temps et vérification des acquis					T
LYON	53 183	Initiation à l'utilisation des plateformes de formation - formation à distance tutorée - conseil en nouvelles pédagogies utilisant les ntic - compléter la formation classique par des formations via les ntic (gain de temps) - formation aux ntic pour mettre en oeuvre des développements commerciaux			E		T
NANTES-SAINT-NAZAIRE	36 597	Développement des formations au moyen des NTIC pour l'individualisation de la formation					

BORDEAUX	36 454	<i>Pas de demande explicite, pour BEM ceci s exprime plus par une obligation de crédibilité(comparaison aux concurrents). Cela passe par une veille de l'établissement et un ajustement permanent. Echange expérience entreprises.</i>		P				
LILLE	31 106	La demande des ressortissants parait davantage une demande d information que de formation. Nous y répondons directement par de nombreuses manifestations et indirectement en participant à des structures où nous sommes associés aux collectivités locales (De	S					
EVRY	27 847	Importante demande de gros clients (Renault) pour des formations inter exploitant le multimédia (outil pédagogique, auto formation,...)						
ANNECY	26 227	<i>Pas de demande</i>		P				
METZ	23 494	La demande de formation à distance est émergente. La modularité, les formations en ligne sont concernées. La formation devra obligatoirement répondre à des demandes individuelles			E			
LORIENT	21 739	La demande bureautique reste marginale par rapport à la demande pour des stages classiques						
MONTPELLIER	21 673	Sensibilisation et formation de base	S					
MEAUX	20 218	Formation en ligne, afin d'avoir plus de souplesse dans la formation de leurs collaborateurs			E			
PONTOISE	16 843	E-learning			E			
NANCY	16 390	La demande des ressortissants est beaucoup plus axée sur la possibilité de former à distance ses salariés.En évitant notamment les pb de disponibilité et en simplifiant les pb de déplacements et les coûts			E			
CHAMBERY	16 264	Accès facilité aux informations, rapidité de recherche, EDI .						T
VALENCE	15 854	La demande n'est pas formulée directement pour les NTIC. C est un contenu qui est demandé (gestion, marketing, etc ...), les NTIC n'étant que le vecteur potentiel utilisé		P				
PERPIGNAN	15 839	<i>La demande reste limitée. Elle est faible pour les formations par les NTIC. Ceci est dû principalement à la faible dimension des entreprises du département.</i>		P				
SAINT-BRIEUC	15 454	Aide à la réalisation des cahiers des charges						

LA REUNION	15 449	Enquête des besoins "TELENOVA" (juin 2002) : "Quelles formations dans les TIC pour la Réunion" effectuée pour le compte du Conseil Régional.					
ROUEN	15 307	<i>Pas de demande clairement exprimée</i>		P			
BOURG-EN-BRESSE	15 302	Plutôt de sensibilisation puis accompagnement. "Dégrossir et dédramatiser" en actions collectives courtes, accompagnement et explication individuels	S				
ORLEANS	14 497	Formation aux langues					
BASSE-TERRE	13 564	Demande d'initiation à l'utilisation des NTIC.	S				
VIENNE	13 157	Sensibilisation du chef d'entreprise, sécurisation, ecommerce	S				
LE MANS	12 830	Fort intérêt des commerçants dynamiques pour entrer dans le e-learning			E		
CLERMONT-FERRAND	12 354	Formations à la carte, baisse des prix de vente, amélioration de l'accès à la formation pour les zones distantes.					
ROCHEFORT	11 973	<i>Pas réellement de demandes. Les rares cas se rapportent à la recherche d'informations, l'utilisation de la messagerie électronique, la conception de site internet, le référencement, la sécurité (virus).</i>		P		I	
MONT-DE-MARSAN	11 680	Initiation aux nouveaux outils + langues + navigation + messagerie + Vulgarisation des innovations + télé procédures + explication sur haut débit	S				
BAYONNE	11 355	Internet : comment s'en servir ? et Utilité d'un site Web ?	S				
SAINT-QUENTIN	11 090	<i>Peu de demandes sont formulées dans l'Aisne. Contacts établis avec d'autres organismes de formation intéressés par l'e-learning (ex CNAM).</i>		P			
MULHOUSE	11 051	Actualisation de compétences bureautique - Langues étrangères - Formation au management					
ANGERS	10 586	Certains ressortissants attendent l'élargissement de l'offre e-learning.			E		
CHALON-SUR-SAONE	9 907	Les demandes sont pour la plupart en initiation pour les Chefs d'entreprise et cadres supérieurs. Pour le personnel, les demandes sont axées sur l'approfondissement des NTIC. La formation e- learning émerge dans les demandes des entreprises.	S		E		
LONS-LE-SAUNIER	9 812	<i>Demande non exprimée, l'offre peut susciter la demande</i>		P			

EPI NAL	8 477	La demande concerne des formations d'utilisation d'internet	S				
TROYES	8 361	l informatique de base (découverte micro ordinateur/windows) - sensibilisation à l Internet - utilisation l Internet/métier ou thème - problèmes juridiques liés à la mise en place de site web (propriété, évolution, hébergement) - recherche d un partenaire informatique fiable et pérenne	S				
NI ORT	8 319	<i>Pas de demande spécifiquement exprimée.</i>		P			
TARBES	8 086	Meilleure utilisation des NTIC, bonnes pratiques, appropriation des outils, recherche d information, nouveaux marchés, nouvelle technique de commercialisation					
BASTIA	7 354	Découverte l Internet, création de sites	S			I	
AUXERRE	7 297	Besoin de formation à l'utilisation de l outil, besoin d'information concernant les usages et sur les offres des prestataires.	S				
NOUVELLE-CALEDONIE	7 158	<i>Faible demande des ressortissants compte tenu de la faiblesse du débit en NC</i>		P			
ARLES	6 994	Evaluation des compétences (monde industriel)					
COLMAR	6 953	<i>Les ressortissants ne formulent pas spontanément des demandes. C'est à partir d'actions de sensibilisation de la CCI, de sessions d'information qui présentent le champ des possibilités offerte par l'introduction des NTIC, que les entreprises s'inscrivent aux formations élaborées et proposées par la CCI.</i>		P			
RODEZ-VILLEFRANCHE-ESPALION	6 830	Sensibilisation,formation à l'utilisation d'internet et aux outils de communication basés sur l'usage des TIC (intranet...)	S				
CHARLEVILLE-MEZIERES-SEDAN	6 624	Pratique des outils ; les NTIC pour gagner du temps	S				T
BOULOGNE-SUR-MER	6 592	l initiation à l Internet, l Internet confirmé, pratique de la recherche, formations à destination des chefs d'entreprises, création de sites web	S			I	
CHATEAUROUX	6 367	<i>Aucune demande spécifique</i>		P			
MONTAUBAN	6 308	Création de site internet, formation à la vente				I	
VALENCIENNES	6 296	Mettre en place des outils et solutions d'apprentissage et de capitalisation des savoir faire, construire des modèles et méthodes de production d éléments de connaissance en entreprise,familiarisation à l'utilisation des ntic particulièrement pour les pme/pmi,mises en oeuvre de vitrines sur le web	S				

CASTRES-MAZAMET	6 231	Demande importante pour tout ce qui concerne les Réseaux : Mise en place, fonctionnement, maintenance					
GRAY-VESOUL	6 088	Formation pour les NTIC : application des logiciels multimédia	S				
AUBENAS	5 847	Sensibilisation et première approche des NTIC	S				
AUCH	5 829	Formation à l'utilisation des systèmes d'information géographique					
LE PUY-EN-VELAY /YSSINGEAUX	5 650	Maîtrise des outils bureautique, connaissance d'internet, création de sites web, optimisation de l'informatique dans le fonctionnement de l'entreprise	S			I	
MOULINS-VICHY	5 635	<i>Faible</i>		P			
CAHORS	5 502	Formation à l'utilisation d'internet (professionnels du tourisme), commerce électronique	S				
MORLAIX	5 292	Initiation à l'Internet (navigation, messagerie) ; méthodologie de création ou de mise à jour de site non-marchand ; utilisation d'outil WEB dans relation de sous-traitance	S			I	
CARCASSONNE	5 240	Connaissance de l'internet - applications - site web - e commerce	S		E	I	
ALENCON	5 182	Besoin de formation pour les TPE en matière de TIC : initiation, logiciels métiers, aide à la décision	S				
NARBONNE	4 719	<i>Peu de demande à ce jour</i>		P			
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	4 710	Formation à la création et à la gestion d'un site, principalement de site vitrine (affichage de catalogue et prise de contact et de commande) et rarement de site pour le commerce en ligne. La demande porte surtout sur la découverte et l'initiation à la gestion d'un site.				I	
CHERBOURG	4 675	Enseignement à distance(mixed) / Vidéoconférence			E		
ALBI	4 602	<i>Pas de demande spontanée toutefois, les entreprises, très peu pour l'instant, sont intéressées par notre offre</i>		P			
BETHUNE	4 590	Evaluation en cours					
BRIVE	4 302	La couverture totale du département de la Corrèze en haut débit favorisera l'essor de la demande de formation					
MONTLUCON-GANNAT	4 286	Acculturation des personnels et dirigeants - Mise en place d'usages - Réponse à la pression fournisseur ou à la délocalisation - Recherche de productivité	S				

BAR-LE-DUC	4 224	Nécessité de formation ouverte à distance pour : une plus grande souplesse horaire ("quand on veut") moins de déplacements ("où on veut") éviter d'avoir à constituer des groupes, confidentialité utile pour certains apprentissages (stratégie, intelligence économique)			E		T
ARMENTIERES-HAZEBROUCK	3 881	Formation de base et prise en main - Formation/Information à l'E-Business	S				
ANNONAY	3 637	Objectif : élargir et actualiser notre offre de formation, notamment en langues, et susciter la demande des entreprises pour les formations intégrant les NTIC.					
CAMBRAI	3 589	<i>Pas de réelle demande, nous avons mis en place des formations à Front Page, Outlook et Internet destinées aux commerçants, des prestataires de service et leurs salariés.</i>		P			
BEAUNE	3 507	Développement de formations accessibles depuis l'entreprise, avec tutorat, afin d'éviter les déplacements.					T
BELFORT	3 490	Outils d'auto-formation avec tutorat à distance			E		T
BERGERAC	3 470	<i>Pas de réelle demande</i>		P			
FLERS-ARGENTAN	3 465	formations à l'utilisation d'internet	S				
SAINT-DIE	3 287	Pas de demande . DUT Services Réseau Communication à l'IUT de Saint-Dié		P			
MENDE	2 907	Formation conseil à l'usage des NTIC et à l'établissement de cahiers des charges pour l'acquisition de matériels et de logiciels	S				
DI EPPE	2 736	Utilisation des TIC dans toutes les entreprises y compris les TPE (pack office et internet)	S				
MILLAU	2 486	Demande de formation aux NTIC encore très faible (frémissement) en matière de langues étrangères pour des publics de cadre. La formation aux NTIC augmente régulièrement depuis 2 ans					
FOUGERES	2 124	<i>Actuellement, la demande n'est pas conséquente.</i>		P			
PERONNE	1 922	Formation des Commerçants et Prestataires de services après la formation déjà réalisée pour les ressortissants industriels.					
ELBEUF	1 500	<i>Pas précis</i>		P			
BRI OUDE	1 498	Aculturation aux NTIC - Découverte de logiciels + matériel	S				
FECAMP	1 214	Formation à l'utilisation d'internet. Navigation sur sites et utilisation de e-mails	S				

AMBERT	1 069	Demande perçue : formation aux NTIC. 1/ Culture générale sur le sujet. 2/ Utilité pour l'entreprise ? Simplification administrative ? Source d'informations et de contacts ? Baisse des coûts structurels ?	S					
Nb Réponses (plusieurs possibles)	1 397 131	88	31	20	13	8	7	
		dont Sensibilisation, initiation	35%					
		Pas de demande		23%				
		E-learning, formation à distance			15%			
		création de sites				9%		
		gain de Temps						8%

06/05/2003	THEME 3	L'utilisation des NTIC dans les services offerts et les relations avec les ressortissants
		Partenariats jugés exemplaires en matière de NTIC et pouvant être reproduits
CHAMBRE (ville)	Ressor-tissants	C33 + C 24_3
CRCI Rhône-Alpes	118 119	Compétences export
CRCI Pays de la Loire	87 656	Qualité ISO, certification , coproducteur Cotraitel
CRCI Midi-Pyrénées	78 502	Portails régionaux d'information économique ; ex : DRAKKARONLINE, COTRAITEL, ACT CONTACT, PMI CONTACT
CRCI Nord Pas de Calais	72 862	Observatoire des territoires (projet moyen terme)
CRCI Centre	64 000	Participation au fichier d'entreprise (FIRMNET)
CRCI Lorraine	63 000	Annuaire entreprises ; service CRI ; opération de sensibilisation à internet avec France Télécom.
CRCI Bourgogne	42 135	Base de données technologies propres, Offre et demande
CRCI de Basse-Normandie	41 429	ccrie.com ; prestaservice.com
CRCI Auvergne	39 472	Tous nos partenariats sont multiples ; parmi les actions exemplaires : CyberMassif : sensibilisation des entreprises du Massif Central aux TIC (partenariat CCI (s), UCCIMAC, Etat, Conseil Régional, Conseils Généraux, Syndicats patronaux, Métiers, opérateurs télécom, ...) ; ORT (Observatoire des Transports : partenaires DRE, Conseil Régional, INSEE, Transporteurs, Université, ...) ; Transcommerce : CCI (s) d'autres régions, notaires, CDMétiers, ...
CRCI Champagne-Ardenne	34 170	Création du site internet des prestataires de services aux entreprises en Champagne-Ardenne. Base de données de 4000 sociétés, en partenariat avec la Drire et la Région. http://services.champagne-ardenne.fr
PARIS	307 000	Produits réseau pour lesquels la CCIP est tête de réseau : Téléfirm-Telexport-Delphe Opportunités d'affaires-Environnement-Chamber Trust
MARSEILLE	54 487	Partenariat avec les entreprises qui font usage des NTIC
NICE	53 473	P+C35 partenariat régional pour le montage d'actions de sensibilisation et programme collectif en lien avec la CRCI ; innov action site web
LYON	53 183	Achatville : portail des commerçants - Lyon infocité : association des professionnels des NTIC - Docforum : association des professionnels de l'information - Cyber espace entreprises : espace d'accueil et conseil sur les ntic
NANTES-SAINT-NAZAIRE	36 597	1) plateforme d'échange électronique Planet-PME - 2) Création de site Atlanticiens.com avec la communauté urbaine pour les professionnels de TIC - 3) Projet d'agenda des manifestations sur l'agglomération nantaise

BORDEAUX	36 454	Aquieco.com (portail d'information)
TOULON	31 146	Qualité Tourisme- SIG -
LILLE	28 563	Partenariat CCI , CURL, Régions depuis 1997 pour l'association de promotion du commerce électronique DECLIC - Mise en place d'un observatoire des TIC ; projet d'installation d'une Agoratech
STRASBOURG	28 102	Base de données de notes juridiques
EVRY	27 847	Centre de démonstration dédié aux outils de collecte d'information sur Internet. Partenariat services de l'Etat et CCI Essonne ; portail intelligence économique en Essonne
ANNECY	26 227	Universités ; site France Suisse (dev des relations commerciales)
GRENOBLE	22 678	Achatville, Ntic sud-grésivaudan ; veille et sélection d'appels d'offres
MONTPELLIER	21 673	Actions de lobby sur les hauts débits ; étude sur la filière TIC avec l'INSEE et la Banque de France ; campagne de sensibilisation aux TIC avec la Région et l'Etat.
MEAUX	20 218	Site AERO.com
LORIENT	21 739	Offre de formations, bourses de stage
LA-ROCHE-SUR-YON	16 668	Partenariat avec une grande banque, le Centre de Gestion Agréé de Vendée, l'ordre des Experts-Comptables et France Télécom pour la création d'un forum des NTIC
NANCY	16 390	* avec l'université et les labos de recherche de l'INRIA (LORIA) * avec les start-up locales (UCIP)
ROUEN	15 307	La CCIR est à l'origine d'un groupe de travail autour des thèmes " infrastructures et usages " Participants : collectivités locales et territoriales ; Objectif : échanges d'informations (audition des opérateurs) et réflexion sur un schéma d'aménagement du territoire
LE MANS	12 830	Exportation.org nous parait l'aboutissement d'un projet impliquant de nombreux partenaires. Coté commerce : le site est en développement. Il fera la promotion du commerce du département et le projet inclut la sensibilisation/la formation des commerçants. système expert on line
CLERMONT-FERRAND	12 354	Voir, plus loin, l'opération F@ire de la CRCI Auvergne
BESANCON	11 725	CCI Expert
POITIERS	11 417	futurallia-on line
BAYONNE	10 518	Office de commerce : management de centre ville ; Création d'entreprise : Etat etc
AGEN	11 254	Groupements d'entreprises des secteurs du bois, de la sous-traitance
SAINT-QUENTIN	11 090	(1) Le portail régional e-picardie.net porté par la CRCI de Picardie. (2) Plan départemental pour le développement des TIC dans le domaine économique en partenariat avec le Conseil Général, la Chambre d'agriculture, la Chambre de Métiers et l'Agence de Développement de l'Aisne pour la mise en place d'un réseau de sites à vocation économique départemental.
REIMS-EPERNAY	10 631	L'Université (répertoire des stages et formations en Champagne-Ardenne), La Poste (annuaire La poste pro), réseau des CCI (guide des aides financières)
LONS-LE-SAUNIER	9 812	Cci.expert ; base de données régionales

CHARTRES	10 761	Programme management Environnemental
EPI NAL	8 477	Diagnostics NTIC / partenariat CRIT TTI et Etat et Conseil Régional
AMIENS	7 140	Sémaphore : SGBD d'aides techniques et financières
BOULOGNE SUR MER	6 592	Net days, expomag, capecure.net
NEVERS	6 639	Création d un centre multimédia NTIC dans le Pays "Nivernais Morvan"
CHATEAUROUX	6 357	Exportation.org et expert on line
CASTRES-MAZAMET	6 231	Création avec la ville de Castres et le Conseil Général d une association de veille, d'information & de développement de projets liés aux TIC (IT MEDIA) ; participation à une SEM pour le déploiement d un réseau numérique métropolitain (INTERMEDIASUD)
MONTAUBAN	6 308	ACT contact ; investors in people
VALENCIENNES	6 296	Net langues
GRAY-VESOUL	6 088	Expert.net Portail sous-traitance
MOULINS-VICHY	5 635	F@ire - Cybermassif
ROANNE	5 000	Projet TICRA(L)
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	4 710	Pour la desserte des territoires par le haut débit, le partenariat est large : cci, ch métiers, intercommunalités, département, région, France télécom
CHERBOURG	4 675	Salon du NET (partenariat avec autre CCI -Banque- Conseil Général...)/ Opération Place de Marché Régionale (en cours)/ Borne Interactive
BETHUNE	4 590	Etude en cours par télé-prospection
BRI VE	4 302	CYBERMASSIF (selon le concept développé par l'UCCIMAC) et mise en place d'un site portail pour les entreprises de Corrèze interconsulaires (début 2003)
ARMENTIERES-HAZEBROUCK	3 881	Achat-ville.com. Veille et sélection d'appel d'offres
ANNONAY	3 637	SIVU DES INFOS ROUTES de l'Ardèche, Conseil Général, Conseil régional, Etat, Europe.
BEAUNE	3 507	Salon NTIC avec CCI Dijon + Veille environnementale avec CCI Dijon + Veille Technologique avec I ARI ST Bourgogne
BELFORT	3 490	Cci.expert.net = promotion des savoirs faire d'entreprise
FLERS-ARGENTAN	3 465	Office de commerce: management de centre ville;
SAINT-DIE	3 287	Projet DECI LOR du Conseil Régional de Lorraine
RIOM	3 020	Opération Faire ; Cyber Massif
COGNAC	2 512	Odysée 2001 (CRCI), Echangeur LPC, EDI Pack
Nb Réponses	1 266 189	61

	THEME 4	Dispositifs de diffusion des NTIC vers les ressortissants		
06/05/2003		Quel type d'actions avez-vous l'intention de mener dans les 3 prochaines années ?		dont
CHAMBRE (ville)	Ressor-tissants	D41		
		A = accompagnement individuel ; S = sensibilisation collective	S	A
CRCI PACA Corse	182 239	Programme régional de sensibilisation des entreprises aux usages des TIC et de formation des conseillers consulaires. Participation à la création d'une association visant le développement de la commercialisation sur Internet et la sensibilisation à l'usage des TIC des professionnels du tourisme de la région consulaire. Elargissement de ces expériences aux régions Italiennes et espagnoles.		
CRCI Bretagne	86 911	Site web tourisme industriel et technique		
CRCI Midi-Pyrénées	78 502	Actions collectives	S	
CRCI Nord Pas de Calais	72 892	Aide à la réalisation site e-business ; conférence de formations		
CRCI Limousin Poitou-Charentes	71 545	Approches thématiques ou sectorielles des applications TIC		
CRCI Centre	64 000	Collectives de sensibilisation, de formation, de diffusion d'information, la CRCI intervenant dans le cadre du réseau consulaire régional en tant que coordonnateur et centre de ressources	S	
CRCI Bourgogne	42 135	Poursuite sensibilisation, actions collectives	S	
CRCI Basse-Normandie	41 429	Actions collectives pour groupes d'intérêts communs (services aux entreprises), accompagnement individuel (commerce électronique)	S	A
CRCI Auvergne	39 472	Prolonger l'animation et la coordination des actions collectives de sensibilisation et d'approfondissement des usages des TIC par les entreprises (en appui aux CCI)	S	
CRCI Champagne Ardenne	34 170	Développement du portail avec nos partenaires régionaux		
PARIS	307 000	Individuelles = accompagnement ; Collectives = sensibilisation/formation dans les différentes fonctions de l'entreprise	S	A
MARSEILLE	54 487	Sensibilisation, formation, accompagnement	S	A
NICE	53 473	Développement d'outils Internet au service de communautés d'intérêts. Conseil pour une approbation des outils Internet en cohérence avec une stratégie d'entreprise.		
LYON	53 183	Déploiement du dispositif AchatLyon sur un périmètre plus grand - création d'un centre de ressources NTIC à Lyon intégrant de la veille, du pré-conseil et de l'accompagnement d'entreprises		A
NANTES-SAINT-	36 597	Développement des actions de sensibilisation collective, développement des accompagnements individualisés	S	A

NAZAI RE				
BORDEAUX	36 454	Intensifier le développement d'animation de l'Echangeur Bordeaux Aquitaine	S	
TOULON	31 146	Sensibilisation aux actions collectives - conseil individuel	S	A
LILLE	31 106	Agoratech ; promotion des offres technologiques(Applica) ; réunions d'information et forum ; salons et événementiels tels que Enovationmeeting ; développement du site marchand pour les industriels du textile ; appui aux jeunes créateurs (LMI) ; accompagnement individuel	S	A
TOULOUSE	30 725	Création d'un cybersite en liaison avec le réseau consulaire régional	S	
STRASBOURG	28 102	Individuelles, collectives, audits	S	A
EVRY	27 847	Individuelles - Accompagnement des entreprises, mise en relation		A
ANNECY	26 227	Maintenir le dispositif Achat Ville, Actions de sensibilisation dans le secteur tourisme, lettre d'information par email	S	
METZ	23 494	Collectives : pas encore précises pour l'instant		
GRENOBLE	22 678	Déploiement achatville, e-cci, accompagnement par bassin d'emploi, sites collaboratifs, rencontres sur micro et nanotechnologies et sur objets communicants, mise en ligne de nouvelles formations, e-learning pour les apprentis		A
LORIENT	21 739	ODTICE (diagnostic du système d'information des entreprises), Plate-forme AGORATECH, Plate-forme de démonstration CCI Média, diffusion d'informations en "push", formalités en ligne		
MONTPELLIER	21 673	Sensibilisation d'internet, animations de réseaux TIC, lobby sur les hauts débits, dématérialisation totale CFE	S	
MEAUX	20 218	Actions permettant d'ouvrir les services aux entreprises et de procéder à des opérations "en ligne" : CFE, vente de fichier.....		
AVIGNON	18 020	Développement de Chambersign en interne et promotion aux entreprises		
SAINT-ETIENNE	17 464	Cybersite modèle du projet CYBERMASSIF	S	
PONTOISE	16 843	Individuelles		A
LA-ROCHE-SUR-YON	16 668	Reconduction des activités citées, celles du Département Formation, de l'EGC (option marketing produits NTIC), celles du service NTIC		
NANCY	16 390	Sensibilisation	S	
CHAMBERY	16 264	Amélioration de l'accès pour les ressortissants (CFE, Création entreprise, international), diffusion information (Newsletter, Relations avec les partenaires (greffe, URSSAF...))		
VALENCE	15 854	Réflexion en cours		
PERPIGNAN	15 839	Aide à la rédaction de cahiers des charges de site web. Audit de site. Evolution du site web CCI		
SAINT-BRIEUC	15 454	Actions d'accompagnement individuel (diagnostic et aide à la réalisation de cahiers des charges TIC)		A
ROUEN	15 307	Actions individualisées de type prédiagnostic TPE/PMI		A
BOURG-EN-BRESSE	15 302	Sensibilisation, séminaires à thème, accompagnement personnel	S	A
ORLEANS	14 497	Etoffer les actions collectives, développer les actions individuelles	S	A

CAEN	14 139	Plan d'actions à 3 ans en cours de réflexion au plan régional. Pour la CCI de Caen, poursuite de la prospection individuelle, réunion de sensibilisation type atelier, développement de Chambersign	S	A
BASSE-TERRE	13 564	Généralisation de l'utilisation Internet-Extranet au sein de la CCI. Action de formation en direction des ressortissants (vise le portail). Création d'un cyber espace à SAINT-MARTIN.	S	
VIENNE	13 157	Formation individuelle, partenariat sur des portails locaux		A
LE MANS	12 830	Sensibilisation des entreprises à l'utilisation du Haut Débit, appui du commerce, mise en place d'outils innovants (basé sur le GCM, Palm...)	S	
CLERMONT-FERRAND	12 354	Opération F@ire, pilotée par la CRCIA : financement d'audits. Opérations cybersite : création d'un centre de ressources et d'orientation	S	
ROCHEFORT	11 973	Actions individuelles et collectives d'incitation à l'utilisation d'Internet	S	A
BESANCON	11 725	Sensibilisation/formation via Echangeur notamment Extranet élus, Renouvellement du site enrichi en prestations/offres.	S	
MONT-DE-MARSAN	11 680	Actions de sensibilisations & de formations/actions collectives	S	
BAYONNE	11 355	Collectives : sensibilisation et expérimentation individuelles : assistance technologique	S	
SAINT-QUENTIN	11 090	Accompagnement individuel, mise en place d'actions collectives, animation d'un club, ateliers de sensibilisation, l'événementiel.	S	A
MULHOUSE	11 051	Actions collectives en direction de groupes d'entreprises homogènes (même secteur d'activité)	S	
DIJON	10 962	Agence de développement des NTIC par la mise en place d'actions individuelles et collectives	S	A
CHARTRES	10 761	Réunion formation, Conseil, Programme collectif, développement de l'initiation de la visio.	S	
REIMS-EPERNAY	10 631	Poursuivre les actions de sensibilisation et renforcer les formations en partenariat avec les prestataires privés.	S	
ANGERS	10 586	En réflexion pour 2003		
GRANVILLE	10 155	Mise en place d'actions en fonction des opportunités et des besoins des ressortissants		
BREST	10 000	Individuelle : continuer sur les pré-audits de SI / conseils collectifs et déjeuners thématiques	S	A
CHALON-SUR-SAONE	9 907	Site de recensement des zones économiques sous forme de SIG - Contrat d'apprentissage / Web / FOAD - Actions de veille pour information à nos ressortissants.		
LONS-LE-SAUNIER	9 812	Formation et information individuelles et collectives conseils individuels et collectifs en partenariat avec les collectivités territoriales	S	A
BLOIS	8 907	Services en ligne d'information et téléprocédures		
BOURGES	8 582	Collectives et de sensibilisation	S	
EPIINAL	8 477	Veille / CFE		
TROYES	8 361	Actions collectives de sensibilisation TPE / PME - Conseils individuels - Salons - Réunions thématiques - Formation	S	A
NIORT	8 319	Collectives : information, mise en place de partage d'informations.	S	

TARBES	8 086	Création d'un "cybersite" (procédure UCIP en cours); mise en oeuvre de l'EDI au CFE	S	
ANGOULEME	7 837	Espace multimédia		
BASTIA	7 354	Sensibilisation	S	
NOUVELLE-CALEDONIE	7 158	Collectives : sensibilisation/usage des NTIC par l'exemple : développement du site internet de la CCI - services en ligne, téléprocédures, e-commerce	S	
ARLES	6 994	Actions collectives en partenariat. Sensibilisation. Augmentation du panel de formation	S	
COLMAR	6 953	Organisation de forums spécialisés et Organisation d'ateliers et de conférences.	S	
RODEZ-VILLEFRANCHE-ESPALION	6 830	Projet Cybermassif : création d'un cybersite (sensibilisation, intégration des TIC dans l'entreprise) dans le cadre de la réponse UCCI MAC à l'appel d'offre UCIP	S	
NEVERS	6 639	Développement e-learning		
CHARLEVILLE-LEZIERES-SEDAN	6 624	Individuelles et collectives	S	A
BOULOGNE-SUR-MER	6 592	Formations, conseils individuels et collectifs, réunions de sensibilisation, salon professionnel consacré aux TIC	S	A
MONTAUBAN	6 308	Collectives par secteurs d'activités	S	
VALENCIENNES	6 296	Sensibilisation à l'utilisation du haut débit, accompagnement collectif d'entreprises qui intègrent dans leur stratégie de développement le e-business, portail commerce	S	A
GRAY-VESOUL	6 088	Individuelle, collective	S	A
LENS	5 924	Maintenir le rythme des opérations de sensibilisation et développer les services on line sur notre site internet	S	
AUBENAS	5 847	Cybersite	S	
AUCH	5 829	Accompagnement individualisé de l'entreprise (AIE), création de réseaux thématiques sur la base des clubs CCI, mise en ligne Info touristique (dispo hôtels), accès haut débit (dont ADSL et satellite BBI)	S	A
LE PUY-EN-VELAY/YSSINGEAUX	5 650	Création d'un cybersite au PUY EN VELAY avec une dimension AGORATECH	S	
MOULINS-VICHY	5 635	Deploiement Cybermassif. Poursuite du dispositif F@ire sur 2003.	S	
AURILLAC	5 406	Collectives, sensibilisation	S	
MORLAIX	5 292	Agoratech - Maintien d'une action forte en sensibilisation et formation ; nouveaux services aux ressortissants	S	
CARCASSONNE	5 240	Conférences, forums, tables rondes, ateliers pour le collectif. entretiens et démo pour l'individuel	S	A
ALENCON	5 182	Actions spécifiques pour les TPE - actions spécifiques sur l'e-commerce		
ROANNE	5 000	TICRA(L)		
AVESNES	4 879	Développement d'un site avec outils de formation en ligne		

ARRAS	4 806	Animation d'un club d'utilisateurs avertis (collectivités) - Accompagnements individuels des porteurs de projets - Formation des non-initiés.	S	A
NARBONNE	4 719	Montrer des expériences réussies		
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	4 710	Sensibilisation collective, mais par secteurs d'activité	S	
CHERBOURG	4 675	Sensibilisation : petits dejeuners, ateliers pour la mise en pratique : Intégration NTIC au sein des différentes fonctions de l'entreprise : RH/Achat/Vente/Export/Veille/Production/Bureau d'Etudes	S	
ALBI	4 602	Création de sites internet pour les associations de commerçants, site internet d'un club hôtelier		
BETHUNE	4 590	Individuelles, collectives, sensibilisation	S	A
SAINT-DIZIER	4 578	Amélioration de la sensibilisation via Internet et les bulletins d'informations (CCI 52 en action, Challenge)	S	
SAINT-MALO	4 558	Sensibilisation à la sécurité informatique, GEI DE	S	
BRIVE	4 302	Mise en place d'un Cybermassif en Corrèze	S	
MONTLUCON-GANNAT	4 286	Actions collectives - Sensibilisation - Formations - Actions individuelles - Conseils - Suivi - Création d'un Cybersite dans le cadre de l'opération "CyberMassif"	S	A
BAR-LE-DUC	4 224	Actions collectives : Sensibilisation à l'intelligence économique (PME). Information sur l'élargissement européen (toutes entreprises). Passage à l'E.D.I. (partenaires du CFE et entreprises)	S	
ABBEVILLE	3 904	A définir		
ARMENTIERES-HAZEBROUCK	3 881	Diagnostic + création d'un panel d'entreprises ; point à l'utilisation des NTIC		
CALAIS	3 671	Continuer l'équipement et développer la veille technologique		
ANNONAY	3 637	Création "Cybardèche"	S	
CAMBRAI	3 589	Ouverture du site de la CCI avec déploiement progressif de fonctionnalités, hébergement de pages, moteur de recherche/activité/services, ... Création d'un club des NTIC	S	
BEAUNE	3 507	Sensibilisation ("les RV du NET")	S	
BELFORT	3 490	Pas d'action sur les NTIC mais toutes nos actions - notamment collectives - intègrent un volet TIC qui est l'outil facilitateur		
BERGERAC	3 470	Informations collectives	S	
SAINT-DIE	3 287	Collectives et individuelles, sensibilisation	S	A
RIOM	3 020	Opération Faire - CyberMassif : sensibilisation des entreprises	S	
MENDE	2 907	Action collectives + sensibilisation : salon NTIC, développement de sites par filières (bois, agro, pierre ...), consolidation des sites existant, animation d'un parc technologique	S	
DIEPPE	2 736	Réalisation d'un questionnaire pour connaître le degré d'utilisation d'internet et des NTIC par nos ressortissants		
COGNAC	2 512	Partenariat avec des collectivités (portail local), partenariat entreprise (EDI)		
MILLAU	2 486	Cybermassif	S	
FOUGERES	2 124	Enjeu stratégique pour la CCI à mener impérativement en réseau.		
THIERS	1 957	Sensibilisation	S	

PERONNE	1 922	Collectif	S	
ELBEUF	1 500	Sensibilisation - actions collectives - actions individuelles	S	A
BRI OUDE	1 498	Création d'un cybersite avec les collectivités locales. Projet Cybermassif		
AMBERT	1 069	Actions collectives engagées en 2002. Cybermassif	S	
Nb Réponses (plusieurs possibles)	1 757 495	118	77	34
		dont Sensibilisation collective	65%	
		Accompagnement individuel		29%

THEME 5 : Politique NTIC de la chambre en matière d'aménagement du territoire

06/05/2003		Participation à d'autres actions (d'aménagement du territoire)	Avez-vous pris contact avec d'autres opérateurs de télécommunications ? Pour quels projets ?
CHAMBRE (ville)	Ressor-tissants	E5_6	E7_5
CRCI Pays de la Loire	87 656	Membre du Syndicat Mixte de Megalis (Réseau Haut Débit Régional Pays de la Loire)	
CRCI Languedoc-Roussillon	61 593	Etude régionale (interconsulaire) sur les besoins en desserte haut débit par satellite des entreprises n ayant pas accès à l'ADSL, afin d'intéresser un opérateur. Opération expérimentale complémentaire d'accès par satellite sur un panel de sites d'entreprises afin d'en vérifier la faisabilité technique.	
CRCI Auvergne	39 472		Le Président de la CRCI André Marcon a présenté en 2001 un rapport au CES : "hauts débits, mobiles, quelle desserte des territoires ?" Le DG et son équipe ont rencontré à plusieurs reprises France Telecom pour évoquer l'ensemble des sujets (infrastructures, ADSL, dégroupage, BLR, acculturation aux usages, ...)
PARIS	307 000		Constitution d'un réseau MAN -La difficulté de l'opérateur historique à se positionner dans un environnement concurrentiel est particulièrement pénalisant pour une structure aussi dispersée que la CCI P.
NICE	53 473	Création du Centre de Ressources Cote d'Azur : outil multimedia de Marketing	
LYON	53 183		Il existe de nombreux opérateurs de télécommunications qui participent au réseau mutualisé de télécommunication du Grand Lyon - La CCI est impliquée dans le comité de pilotage du grand Lyon et dans l'accueil d'entreprises (ce qui a été le cas ces dernières années dans le domaine des télécom...)
NANTES-SAINTE-NAZAIRE	36 597	Portail InfoBoutique, Serveur GrandWest	

LILLE	31 106		Completel, LD com, Belgacom
STRASBOURG	28 102		Implantation d'un GIX à Strasbourg (projet en cours de mise en oeuvre)
EVRY	27 847	SIG territoriaux	
GRENOBLE	22 678		réseau intersite et téléphonie mobile
LORIENT	21 739	tourisme	
MONTPELLIER	21 673	action de lobby sur les hauts débits	Transmission en HERTZIEN (tous les étudiants de Sup de Co peuvent consulter l'internet dans n'importe quel endroit du campus par liaison hertzienne).
MEAUX	20 218		Hébergement site
PONTOISE	16 843	1995 première CCI sur le net avec site web, 1996 ouverture d'un cyber espace, 1997 - 1999 participation à des dizaines de réunions, foire salons... pour sensibiliser à cet outil...	pas de concurrence dans l'Oise
LA-ROCHE-SUR-YON	16 668	création d'un intranet consulaire régional, création de maquettes de CD-ROM d'entreprise régionale, création de logiciels de données statistiques...	
NANCY	16 390	travail collaboratif entre les acteurs économiques	
VALENCE	15 854		EDF : courant porteur de lignes
LA REUNION	15 449	1 - Centre multi-services (ARI PRAC)- 2 - EDI (INSEE, URSSAF ...)	
ROUEN	15 307	la CCIR est à l'origine d'un groupe de travail autour des thèmes "infrastructure et usages". O participants : collectivités locales et territoriales. Objectif : échange d'informations (auditions des opérateurs) et réflexion sur un schéma d'aménagement du territoire.	Boucle Locale Radio
BASSE-TERRE	13 564	Cités des Métiers de la GUADELOUPE	
LE MANS	12 830		Le Conseil Général de la Sarthe a diligenté une étude à laquelle nous avons participé
BESANCON	11 725		ADSL en zones rurales - KAPTECH
BAYONNE	11 355	Points d'accès Permanents à l'internet + expérience pilote d'internet via satellite avec le CNES	Boucle locale très haut débit. Confusion trop fréquente entre réseau et usager + rôle de France Télécom très contestable par rapport aux projets des collectivités + difficile de rentabiliser l'investissement.
SAINT-QUENTIN	11 090	Le réseau de sites départemental à vocation économique aisneco.com, le portail régional e-picardie.net et la rénovation du site aisme.cci.fr	

CHARTRES	10 761		La CCI a adopté le 10 juin 2002 une motion demandant explicitement l'engagement d'une démarche volontariste devant amener le déploiement du haut débit sur l'ensemble du département d'Eure-et-Loir d'ici à 2005 au plus tard.
ANGERS	10 586	Participation aux réflexions du conseil général sur l'architecture haut débit du département ; Réalisation d'un observatoire des usages des TIC pour les entreprises, en partenariat avec le conseil régional.	
CHALON-SUR-SAONE	9 907	Simplification des démarches administratives. Autres actions : DUCS / DEB.	Etude de besoins Haut Débit par zones d'activités économiques de notre Territoire.
TROYES	8 361		Evaluation auprès des autres opérateurs des réseaux haut débit présents sur le territoire et susceptibles d'être rendus accessibles aux entreprises (nombreuses fibres traversant le département mais services non ouverts)
TARBES	8 086		mise en concurrence des services de télécommunications
BASTIA	7 354	Informatisation des antennes, déclarations douanières pour le transport maritime	
ARLES	6 994	Forum TIC en Pays d'Arles. Usage des TIC en région PACA. Opération Phare environnement. OP collective "Outils iNternet et Stratégie des PMI). Guide électronique des sociétés de service. Extranet des ZI.	Boucle locale radio
COLMAR	6 953	Dans le cadre de l'aménagement de zones d'activités, depuis plus de douze ans, nous mettons un réseau spécifique, indépendant du réseau téléphonique.	
BOULOGNE-SUR-MER	6 592	Cybercentres dans les collectivités, portail télécommerce, bâtiment e-place.net pour les entreprises spécialisées TIC, portail de l'innovation	
CHATEAURoux	6 367		Réponse non satisfaisante de l'opérateur historique, mais pas de contacts avec d'autres opérateurs.
MONTAUBAN	6 308		Utilisation du câble pour relier 2 établissements de la CCI
LENS	5 924	Portail de l'innovation de la région Nord-Pas de Calais + Projets menés avec les communautés d'agglomération de Lens Liévin et Hénin Carvin	

AUCH	5 829		Liaison haut débit par satellite avec SES ASTRA
CAHORS	5 502	programme européen EQUAL, Favoriser l'accès aux NTIC pour tous	
MORLAIX	5 292		pour étendre le bénéfice de l'accès à l'ADSL à l'ensemble de notre territoire
ARRAS	4 806		La plupart des sociétés sont plus intéressées à l'heure actuelle par l'ADSL que par la fibre. La couverture de l'ADSL est insatisfaisante.
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	4 710	partenariat large pour la desserte des territoires par le haut débit : cci, ch métiers, intercommunalités, département, région, France Télécom,...	
CHERBOURG	4 675	Participation à la création d'un portail local à l'échelle du Val de Saire	
BETHUNE	4 590		Réseau extranet
BRIVE	4 302		Equipement de région Limousin en haut débit (soutien à l'association Hamelin). Participation aux travaux ayant conduit à l'établissement du Plan Correze numérique 2005 (par le conseil général)
DOUAI	4 000	plate forme TONIC de l'Ecole des Mines	fourreau entre deux bâtiments de la CCI : refus de FTelecom. solution adoptée = liaison laser privée
ARMENTIERES-HAZEBROUCK	3 881	MSE et téléprocédure	Notre Cyber Espace Entreprises + Equipement de la CCI elle-même
ANNONAY	3 637	Création d'un relais de téléphonie mobile à Satillieu en 2001 et avant le CIADT de Limoge, opération largement partenariale.	Nous alertons de manière générale à nos A.G, puis en entretiens, les responsables des Télécoms sur les besoins en couverture de notre circonscription. En Ardèche actuellement 35% de la population dispose de la technique ADSL et cela ne concerne que 5% du territoire. En matière de téléphonie mobile 15% de la population reste à couvrir, cela représente 50% du territoire.
CAMBRAI	3 589	Création d'un portail dédié aux entreprises textiles de la région	
BEAUNE	3 507	Etude d'une plateforme e-learning avec le Conseil Régional de Bourgogne	
RIOM	3 020	participation aux systèmes d'information géographique	
MENDE	2 907	Création d'un parc technologique, expérimentation fin 2002 du haut débit par satellite pour favoriser l'internet haut débit en zone de montagne	

MILLAU	2 486	nous avons transmis les informations aux collectivités territoriales concernées	
FOUGERES	2 124	portail du Pays de Fougères. E1 : axe de réflexion via l'association "Fougères, Pays en marche" pour le haut débit (dans le cadre du scot)	
THIERS	1 957		Développement de l'ADSL sur l'arrondissement
PERONNE	1 922		ADSL pas présent sur tout le territoire de la circonscription. Sans accès au haut débit il est impossible de promouvoir les NTIC en entreprises.
Nb Réponses	1 136 341	34	31
Réponses CCI	947 620	32	30
Réponses CRCI	188 721	2	1

CHAMBRE (ville)	Ressor- tissants	COMMENTAIRES GENERAUX
06/05/2003		
CRCI Pays de la Loire	87 656	La CRCI n est pas opératrice directe auprès des entreprises et ses actions multiples dans ce domaine se font avec les CCI locales. La CRCI a mené ainsi de multiples actions de sensibilisation à l intérêt des TIC pour les PME-PMI (avec le concours d'aides européennes notamment). Par ailleurs, la CRCI a impulsé une stratégie de développement de la formation individualisée et à distance auprès du réseau national des CCI (Association Miriad regroupant à ce jour plus de 40 CCI).
CRCI Bretagne	86 911	<i>questionnaire peu adapté à la problématique d'une CRCI</i>
CRCI Midi-Pyrénées	78 502	Les actions NTIC développées par notre Chambre en partenariat sont toutes réalisées avec deux ou plusieurs partenaires (Etat, région, europe,...)
CRCI Centre	64 000	Difficile pour une CRCI de répondre à toutes les questions. En tout cas, l'utilisation par la CRCI et pour le compte des entreprises des NTIC est une préoccupation prioritaire de la mandature actuelle. Le projet d'action consulaire avec les CCI de la région est en cours d élaboration (objectif fin novembre 2002).
CRCI Lorraine	63 000	- la formation consacrée aux TIC a été réalisée au lancement du projet en 1999 et 2000 (budget 2001 = 0) - les TIC sont intégrées à l activité de la CRCI L (quelques difficultés parfois pour les isoler)
CRCI Languedoc- Roussillon	61 593	<i>Difficile de répondre à un questionnaire plus conçu pour une CCI locale que pour une CRCI.</i>
CRCI Bourgogne	42 135	La CRCI a nécessairement une action limitée en direction des ressortissants (rôle des CCI) et dans le domaine de la formation. Elle utilise en interne l'essentiel des possibilités offertes par les NTIC et développera à l'avenir l'utilisation des NTIC dans ses relations avec ses partenaires et ses clients
CRCI Basse-Normandie	41 429	Ces thèmes couvrent l'ensemble des préoccupations relatives au domaine des NTIC, en relation avec les entreprises et l'action des C(R)CI. Concernant la CRCI et les CCI de Basse-Normandie, la mise en place d'un extranet régional (en cours de finalisation) et d'un site web (décembre 2002) avec une partie Portail pour la promotion des services des CCI complètera (service dédié) une politique volontaire vers les entreprises en matière de NTIC.
CRCI Auvergne	39 472	Ce questionnaire n'est pas conçu pour les CRCI, qui n'ont pas de ressortissants en direct. Le rôle de la CRCI en Auvergne est essentiellement d'être un porte-voix des CCI et un animateur de leurs actions collectives ; rien n'est effectivement réalisé par la CRCI en direction des ressortissants. Par ailleurs en matière de TIC, les recensements sur les besoins des entreprises sont en général peu intéressants. C'est davantage l'acculturation aux usages qui est importante et qui introduit un développement exponentiel des besoins (en usages nouveaux et en infrastructures).

CRCI Champagne- Ardenne	34 170	<i>Une grande partie du questionnaire ne concerne pas les CRCI, car il revient aux CCI s locales d'avoir le contact direct avec les entreprises.</i>
PARI S	307 000	L encouragement au lancement de nouvelles expérimentations et initiatives s'est traduit par la création du FETICHE (Fonds d Encouragement aux Technologies de l Information et des Echanges Electroniques) qui, à travers 2 appels annuels à projets, finance et accompagne les projets innovateurs des Directions et établissements de la CCIP dans le domaine des TICE.
VERSAI LLES	57 462	La CCI de versailles devrait d abord former et familiariser ses propres collaborateurs à l utilisation des NTIC avant de sensibiliser les entreprises de sa circonscription. La mise à niveau technologique des postes de travail de la CCIV (matériels, logiciels) est en cours.
LYON	53 183	Lyon a l'ambition de jouer un rôle de leader dans le domaine de la sécurité, de la gestion du savoir, de la réalité virtuelle et du loisir interactif. L' objectif de la CCI est de mettre notre tissu de PME en position de répondre aux attentes exigées par leurs donneurs d'ordres (plateforme collaborative, entreprise étendue, ERP,...) - A travers l'association Lyon infocité, la CCI a pour objectif d'assurer la cohésion du secteur par le montage d'un cluster. La réponse à ce questionnaire n'a pas forcément été simple compte tenu du nombre d'actions lancées dans notre CCI .
NANTES- SAINT- NAZAIRE	36 597	Les CCI de Nantes et de Saint-Nazaire considèrent que les NTIC sont un des axes de développement important tant pour les besoins internes des CCI que pour la sensibilisation des PME et TPE. Elles veillent en outre à effectuer en concertation avec les collectivités territoriales des actions de lobbying pour l'équipement des pays et agglomérations permettant l'accès aux NTIC.
BORDEAUX	36 454	La CCIB s'implique dans le développement de la monétique en soutenant l implantation du porte monnaie électronique MONEO et en recherchant avec la Fédération du Commerce Bordelais à développer sur le support des applicatifs de gestion "Marketing" et de fidélisation de la clientèle.
LILLE	31 106	ce questionnaire ne peut pas évidemment retracer de manière exhaustive et détaillée l ensemble de toutes les initiatives NTIC très diverses sur lesquelles la CCI s est investie depuis 1995, ni présenter les actions à venir sur ce thème que la CCI considère comme prioritaire
EVRY	27 847	L'action de la CCI Essonne s'articule autour de 2 axes : 1- Développer les usages des NTIC par les entreprises. Le problème est moins tant celui des infrastructures (=l offre) que celui du nombre d'utilisateurs (=la demande) encore trop faible pour rentabiliser les investissements et intéresser les opérateurs haut-débit. L'enjeu consiste à faire connaître aux entreprises les usages des NTIC pour stimuler la demande potentielle. Les opérateurs viendront si, et seulement si, le marché existe. 2- S'impliquer sur les territoires prioritaires/stratégiques identifiés par l'Etat et la Région dans le CPER (ex : Centre d Envergure Européenne" Territoire Génopole), mobilisant des financements.

GRENOBLE	22 678	La CCI de Grenoble s'appuie sur une organisation transversale. L'activité Ntic est donc présente dans tous les services et programmes d'actions. Le Directeur des systèmes d'informations (DSI) de l'Esc Grenoble assure une mission transversale sur tous les établissements de la CCI en matière de pôle de compétences et d'innovation technologique.
MONTPELLIER	21 673	Le thème des NTIC est une préoccupation importante de la CCI : en interne, il a permis de profondément changer les modes de gestion et de communication (certification ISO) ; par rapport aux ressortissants la filière TIC est une filière en émergence à fort potentiel dans notre région et il convient que le tissu économique plus traditionnel puisse également s'approprier les TIC. Enfin, les TIC permettent aux étudiants de SUPDECO d'être en permanence connectés avec leur école, quel que soit leur lieu d'apprentissage (au minimum 1 an dans une université ou école étrangère).
MEAUX	20 218	Il est impératif pour les CCI : - d'être présent sur le créneau des NTIC (Accompagnement des PME/TPE, formation, développement territorial) - d'être encore plus proche des entreprises grâce à ces nouvelles technologies - de rationaliser leur fonctionnement par de meilleurs échanges d'informations. Mais c'est aussi un problème de moyens humains et financiers à déployer.
LA-ROCHE-SUR-YON	16 668	La CCI de la Vendée a également créé et assure la gestion de son site internet (dimension à prendre en compte : l'une des missions de son service NTIC = toutes les CCI ne développent pas de telles compétences en interne) explicitement pour mieux répondre aux demandes de nos ressortissants.
BASSE-TERRE	13 564	L'informatisation de la CCI de BASSE-TERRE a été initiée depuis une quinzaine d'années. Périodiquement les postes défectueux étaient remplacés et le réseau complété. En 2001 le réseau a été achevé et l'ensemble du parc rénové. En 2002, l'équipement en serveur Internet, ADSL, routeurs, Modem a été effectué de manière à être performant et efficace dans le domaine des NTIC.
LE MANS	12 830	Notre CCI a placé les NTIC au centre de sa restructuration. Elle souhaite apporter, via cet outil, une grande partie des informations disponibles aux entreprises. Un nouveau service "système d'informations" a été créé le 1er septembre (service informatique, service Internet, service Fichier, Observatoire économique). Les moyens nécessaires sont importants et les ressortissants dans leur majorité accusent un retard préoccupant dans l'utilisation au quotidien de l'internet (Réseau, achats, télé formation...).
BESANCON	11 725	La montée en puissance en matière de NTIC se fait tous azimuts, en interne comme auprès des ressortissants. Elle représente des budgets très importants tant en investissement qu'en fonctionnement.

SAINT-QUENTIN	11 090	Dans le domaine des NTIC la CCI peut oeuvrer pour : (a) favoriser la modernisation et la dynamisation du tissu économique traditionnel existant au travers de l'intégration des TIC dans leur activité au quotidien ;(b) optimiser les NTIC pour faciliter la mise à disposition des informations pertinentes et services vers ses ressortissants ;(c) travail avec les autres acteurs locaux pour favoriser le développement territorial en matière de haut débit ;(d) promotion économique du territoire.
MULHOUSE	11 051	Ce questionnaire aborde le sujet TIC comme étant une "matière" en lui-même, alors qu'il n'est qu'un outil au service de l'organisation. Ne sont par conséquent pas abordés les réelles finalités de l'outil et le type de progrès organisationnel qui peut résulter de leur emploi.
REIMS-EPERNAY	10 631	La démarche de la CCIRE a porté essentiellement sur la sensibilisation des acteurs économiques (+ de 17 000 personnes reçues aux Ateliers du web en 3 ans) et se déploie maintenant pour faciliter l'appropriation des outils par les entreprises et contribuer à leur e-transformation. Est consolidé sur reims.cci.fr un portail d'accès à l'ensemble des services rendus par la CCI. La multiplication et la richesses des partenariats développés permettent aujourd'hui d'atteindre un taux de fréquentation qui dépasse 130 000 pages vues par mois.
BREST	10 000	La notion de NTIC a tendance à devenir vasque et se confondre avec l'informatique en général. Ce qu'on appelle les NTIC font partie intégrante de notre SI depuis 1995 (date de mise en réseau haut débit et interconnection de nos sites).
CHALON-SUR-SAONE	9 907	Depuis 5 ans, l'implication de notre Chambre de Commerce et d'industrie dans les NTIC, priorité d'action tant en interne que vis à vis de nos ressortissants. A cet effet, notre CCI s'est impliquée dans des programmes aux niveaux local, régional et national. Le programme de mandature en cours prévoit de suivre cet effort.
BLOIS	8 907	La CCI de Loir-et-Cher a initié la mise en place des hauts-débits en cours dans le Loir-et-Cher.
NIORT	8 319	Entreprises difficilement mobilisables sur le sujet - Acculturation lente - Axes de travail : actions de fonds ciblées
AMIENS	7 140	La principale action de la CCI d'Amiens est un accompagnement dans la mise en place de portail géographique ou par métier, ainsi que l'accompagnement individuel du chef d'entreprise (audit NTIC, sécurité informatique etc ..). L'ensemble de nos écoles participent également à l'usage des NTIC dans leur formation (ex : centre de ressources informatiques ...). De plus, la première école française de formation aux métiers de la relation-client a été créée à Amiens en janvier 1998 : SupMédiaCom. Depuis sa création, l'école a formé 1 200 téléconseillers qui ont été embauchés par les entreprises installées sur Amiens.

ARLES	6 994	Montant consacré au CFE environ égal à 10% du total. Les élus peuvent tous accéder au Web à partir de la CCIPA. La CCI Arles a abandonné le dispositif Netlangues de Formation à distance sur les langues car pas de clientele. La CCI Arles possède une annexe de SUPINFOCOM (cci de valenciennes) : formation en infographie.
COLMAR	6 953	Dans ce questionnaire, nous avons considéré les NTIC comme les technologies très innovantes liées (haut débit , E-learning , Gestion Electronique de Documents) - Nous avons exclu les formations traditionnelles informatiques , de type bureautique et langage de programmation.
RODEZ-VILLEFRANCHE-ESPALION	6 830	Outil d'avenir indispensable pour l'entreprise et outil de désenclavement. Mais les départements ruraux tels que le nôtre ne disposent pas d'infrastructure haut débit suffisantes. Les CCI ont un rôle important pour favoriser l'implantation de ces infrastructures et inciter l'entreprise à s'approprier les NTIC
MONTAUBAN	6 308	Le questionnaire est délicat à renseigner au regard des outils d'analyse internes : les usages des NTIC ont aujourd'hui diffusés dans toutes les activités et il est difficile de les isoler.
VALENCIENNES	6 296	L'ensemble des données financières transmises concernent uniquement le service général : les investissements du centre de ressources multimédia (ateliers numériques) sont dans un service géré : investissement en matériel 745 000 euros.
AUCH	5 829	Les NTIC doivent être progressivement intégrées dans tous les métiers des CCI et ne pas se limiter à un service spécialisé en NTIC
MORLAIX	5 292	Le thème des "NTIC" n est pas en soi mobilisateur ; il faut tirer parti des projets des entreprises pour les inciter à intégrer les NTIC dans leurs pratiques
ROANNE	5 000	Il est difficile de faire la différence entre ce qui est de l informatique et ce qui est NTIC (frontière floue).
CHALONS-EN-CHAMPAGNE	4 710	Le concept NTIC est trop général, il doit être décliné en infrastructures et services. Dans les services la segmentation doit être assez fine pour aborder les entreprises. Il faut repartir du métier de base des entreprises pour savoir proposer les outils adaptés qui ne s appellent jamais NTIC. Exemple : il y a longtemps que les petits transporteurs routiers savent utiliser le minitel pour trouver du fret. Autre exemple : la plupart des ménagères savent commander leurs achats à la Redoute via le minitel, un centre d'appel,...le concept NTIC est vraiment à usage restreint. Notre mission est d'abord pédagogique vis à vis des entreprises. Et vis à vis des pouvoirs publics nous devons expliquer ce que les PME peuvent faire et ne pas faire à court terme.
CHERBOURG	4 675	Objectifs CCI-CC auprès des ressortissants : Sensibiliser vers l'intégration NTIC au sein de l'organisation de l'entreprise (fonction achat:e-procurement,place de marché/Impact des NTIC sur le Management de l'entreprise/fonction BE (Netmeeting...)/fonction Ressources Humaines...
BETHUNE	4 590	Nous procédons actuellement à une étude dans l'arrondissement afin de définir nos actions futures. La Chambre vient d'embaucher un cadre spécialisé dans les TIC.

CAMBRAI	3 589	Pour des raisons humaines (pas de personnel dédié à ce poste), la démarche NTIC n'avait pas été enclenchée au niveau du Cambrésis, d'autant plus qu'il n y a pas de réelle demande de la part des ressortissants. En 2003, l'objectif est de mettre en place un club des NTIC, de créer un site internet, de proposer des prestations d'hébergement de pages aux ressortissants.
SAINT-DIE	3 287	De manière générale le sujet des NTIC demande à être clarifié. Ce terme englobe de nombreux outils et les entreprises ont besoin de connaître ceux qui peuvent réellement leur être utiles. Ensuite, décider la mise en place d un projet NTIC nécessite une maîtrise suffisante des coûts et un calcul des retours sur investissements possible. Le panorama des outils concrètement utilisables doit ensuite être complété du panorama des dispositifs de financement mobilisables, matière sur laquelle les CCI doivent également pouvoir obtenir une information précise.
MILLAU	2 486	La chambre collabore largement avec la CRCI Midi-Pyrénées qui développe des instruments communs. Nos principales actions ont pour but de créer une dynamique locale pour l'utilisation des NTIC par les entreprises en concertation avec les collectivités locales
FOUGERES	2 124	D'une part, le réseau des cci doit éviter qu'il y ait une trop grande fracture numérique entre les territoires ; d'autre part, veiller à constituer un réseau de spécialistes NTIC.
PERONNE	1 922	Depuis 1998, 20% des ressortissants ont été sensibilisés aux NTIC. Aide à la création de sites pour 10% des ressortissants. La CCI a passé des accords de coopération avec d'autres CCI / CRCI pour lesquelles elle met à disposition les compétences techniques de formation.
Nb Réponses	1 421 803	48
Nb Réponses CRCI	598 868	10
Nb Réponses CCI	822 935	38

Annexe 4

Utilisation de la procédure UCIP par les CCI

Sur la période 1998-2002, il a été recensé 16 dossiers UCIP, au niveau central, pour lesquels une CCI ou un groupe de CCI est titulaire principal et qui ont fait l'objet d'une mise en œuvre effective. Au niveau régional, un grand nombre de dossiers impliquent des CCI mais il n'a pas été possible de procéder à une exploitation, malgré leur intérêt.

Le nombre de dossiers (3 par an en moyenne) n'est donc pas très élevé par rapport au nombre annuel de dossiers UCIP (60 à 80 par an), ce qui montre qu'au niveau national, les CCI sont un acteur parmi bien d'autres (organisations professionnelles, groupements d'entreprises, centre techniques etc...).

En sens inverse, l'ensemble des CCI constitue sur la durée, un acteur majeur, capable d'une action continue de diffusion. La permanence de la structure joue donc fortement. Sur les 16 dossiers, les partenaires majeurs sont :

- l'ACFCI : chef de file pour 7,
- la CCIP : 2,
- des CRCI : PACA (1), Bourgogne (1), Bretagne (1), Massif Central (1),
- une CCI : Lyon (1), Toulouse en commun avec l'ACFCI (1), Drome en commun avec l'ACFCI (1).

Le rôle majeur de l'ACFCI apparaît donc clairement. Il est logique s'agissant de dossiers à visée nationale. Les chambres régionales ou locales importantes (Paris, Lyon, bizarrement Lille est absente) sont également impliquées, ne serait-ce que pour des produits qui ont vocation à être ensuite généralisés.

Sur les 16 dossiers initiés :

- 9 sont achevés techniquement (dont 6 soldés financièrement). Le programme a été accompli, mais il est plus difficile de juger du fonctionnement réel du service, car les résultats sont très variables.

Une évaluation rapide montre que : deux produits fonctionnent au sein de la chambre titulaire comme système d'information, un a été en fait réorienté pour obtenir un produit propre de la chambre titulaire, un fonctionne (bien) sur une base privative, deux après une première phase de fonctionnement sont en cours de relance, deux ont atteint la phase finale de réalisation mais dépendent de décisions stratégiques pour leur déploiement (CFE-net et KESK) et, enfin, un est achevé théoriquement mais le compte-rendu final n'est pas encore disponible.

- 4 sont en cours de réalisation et il est donc trop tôt pour se prononcer, mais on peut anticiper que la majeure partie devrait non seulement être menée à bien, mais connaître un succès.
- 3 dossiers sont en attente de notification, mais sont a priori prometteurs.

D'une manière générale, on doit noter le rôle de l'ACFCI avec son portail *cci-fr* dans la généralisation de produits déjà développés, qui sont ensuite labellisés, mais qui reposent sur l'apport de chaque CCI. Il en est ainsi de :

- CCI-web-info : réseau d'information des entreprises par appel aux experts locaux,
- communication électronique des commerçants
- réseau sur l'urbanisme commercial,
- destination entreprises (tourisme industriel)
- sous-traitance : généralisation de COTRAITEL.

La procédure UCIP paraît donc bien jouer son rôle de promotion de produits *internet* destinés aux PME et de vocation prioritaire pour les entreprises.

P.J. tableau synoptique

GLOSSAIRE

ACFCI	assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie
ADSL	raccordement numérique asymétrique (<i>asymmetric digital subscriber line</i>)
ATC	assistant technique du commerce
ATI	assistant technique de l'industrie
ATOUT	aide à l'appropriation de technologies nouvelles
BTP	bâtiment-travaux publics
CAO	conception assistée par ordinateur
CCI	chambre de commerce et d'industrie
CCIP (Paris)	chambre de commerce et d'industrie de Paris
CFE	centre de formalités des entreprises
CGM	conseil général des mines
CGTI	conseil général des technologies de l'information
CIADT	comité interministériel d'aménagement et du développement du territoire
CNRS	centre national de la recherche scientifique
CRCI	chambre régionale de commerce et d'industrie
DOM-TOM	département et territoire d'outre-mer
DRIRE	direction régionale de l'industrie et de la recherche
EDI	échange de données informatisé
FRAC	fonds régional d'aide au conseil
GPAO	gestion de production assistée par ordinateur
IATP	imposition additionnelle à la taxe professionnelle (ressource fiscale des CCI)
IGIC	inspection générale de l'industrie et du commerce
INSEE	institut national de la statistiques et des études économiques
IP	type de standard <i>internet</i> (TCP/IP transfert de « paquets »)
IUT	institut universitaire de technologie
Minefi	ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
NTIC	nouvelles technologies de l'information et de la communication
PME-PMI	petites et moyennes entreprises
SAS	société par action simplifiée
TIC	technologies de l'information et de la communication
TPE	très petite entreprise
UCIP	utilisation collective de l'internet par les PME
XML	protocole de transfert de pages en hypertexte