

APPUI TECHNOLOGIQUE POUR LES ENTREPRISES

[EXTRAIT DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2005]

CHIFFRES CLÉS 2005 "APPUI TECHNOLOGIQUE POUR LES ENTREPRISES "

■ APPUI INDIVIDUEL AUX ENTREPRISES

- + **234 visites** pour **115 entreprises**
- + **76 expertises** pour les PME dont **5 diagnostics** réalisés dans le cadre du projet A.L.F.A. Normandie et **5 maîtrises de l'Information**
- + Prescription de **8 aides technologiques pour les PME** (1 STR, 4 PTR, 2 CORTECHS et 1 FTR)

■ ANIMATION DU TISSU INDUSTRIEL

- + **2 opérations collectives régionales pour les entreprises :**
 - Opération A.L.F.A. Normandie (TIC dans l'automobile). Participation au forum automobile Basse-Normandie. Extension de l'opération ALFA en Haute-Normandie
 - Labellisation nationale du pôle de compétitivité pour les Transactions Électroniques Sécurisées (pôle TES)
- + **7 rencontres technologiques :**
 - "Échanges d'expériences interrégionales pour le développement des usages TIC dans les PME" à l'Ester Technopole de Limoges (42 participants)
 - "CAO et travail collaboratif" au Lycée Dumont d'Urville (54 participants)
 - "Mise en œuvre d'IP dans les microcontrôleurs" (45 participants dont 7 entreprises)
 - "IP standard universel de communication" (87 participants dont 45 entreprises)
 - "2 réunions plénières TES" (181 participants – juin et octobre)
 - Manifestation à l'occasion du dépôt de dossier du pôle TES (février)

- + **5 séminaires X/Aristote** retransmis par visioconférence (±18 participants par séminaire) :
 - "Comment lutter contre les SPAMS"
 - "L'administration de la preuve"
 - "Usage et sécurisation du nomadisme"
 - "Outils de gestion de contenus Web"
 - "De IPv6 à IPv4 dans les intranets"

- + **Groupes de travail** du pôle TES
 - Services, Coopération, International, Gouvernance, Communication

+ 2 salons :

- Participation à IDENTTECH de Marseille et conférence sur les TES
- Participation au salon Cartes 2005 à Paris – 15,16, 17 novembre
- Partenaire des Rendez-vous des Solutions Internet (RSI) en octobre

+ Publications de lettres électroniques :

- Les actualités du CTN (lettre électronique en continu)
- La lettre du CTN (4 fois par an)
- La Lettre d'information du pôle TES (2 lettres électroniques sur le site www.normanddeal.com)
- Dossier de candidature : pôle de compétitivité TES Région Basse-Normandie

- + **10 000 visites mensuelles sur www.ctn.asso.fr**

Depuis sa création en 1989, le CTN remplit une mission d'appui technologique pour les PME-PMI de Basse-Normandie au titre de Centre Régional d'Innovation et de Transfert Technologique [CRITT] en Technologies Numériques.

Ses conseillers interviennent dans trois domaines pour répondre aux besoins des entreprises sur des technologies ou des services innovants :

- **Technologies de l'Information et de la Communication [TIC]**
- **Transactions Électroniques Sécurisées [TES] et monétique**
- **Technologies de Conception et de Production [TCP]**
- **Productique et Organisation et Gestion Industrielle [OGI]**

Les actions menées en 2005 l'ont été dans la continuité de celles lancées au début du contrat de plan régional, à savoir autour des besoins de développement technologique des entreprises de Basse-Normandie.

L'apport des conseillers technologiques du CTN auprès des entreprises régionales contribue à deux grands enjeux pour la région :

- Renforcer le tissu économique des PME régionales en accompagnant leur **modernisation**.
- Favoriser **l'émergence d'activités nouvelles** et **conforter les stratégies régionales de spécialisation** [Pôle TES] en travaillant sur les projets innovants des entreprises productrices de technologies [TIC] en étroite relation avec la recherche technologique et l'enseignement supérieur en Basse-Normandie.

1.1 - L'appui individuel aux entreprises bas-normandes

D'une manière générale, les entreprises visitées par les conseillers du CTN sont confrontées à la concurrence exacerbée entre les pays européens, les USA et les pays asiatiques.

En 2005, ces visites ont concerné **115 entreprises**, réparties dans les secteurs industriels et les services à l'industrie.

Détail sur la localisation des établissements visités par les conseillers du CTN

DÉPARTEMENTS	14	50	61	autres
% nombre d'établissements visités en 2004	59 %	21 %	16 %	4 %
% nombre d'établissements visités en 2005	48 %	18 %	17 %	17 % ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Entreprises rencontrées, pour la majorité, pour le dossier Pôle de compétitivité TES.

Détail sur la taille des établissements visités par les conseillers du CTN

TRANCHE EFFECTIF	< 250 SALARIÉS	> 250 SALARIÉS
% établissements visités en 2004	70 %	30 %
% établissements visités en 2005	91 %	9 %

■ Les entreprises du secteur des technologies de l'information et de la communication [TIC]

Les entreprises "TIC" rencontrées se développent dans deux secteurs privilégiés :

- les Transactions Électroniques Sécurisées [TES], thème du pôle de compétitivité pour lequel le CTN a porté le dossier de candidature en 2005,
- l'Internet et le Document électronique.

Dans ces domaines, les principales évolutions constatées portent tant sur les technologies que sur les usages :

- **Technologies** : développement de la mobilité et des technologies sans contact, importance accrue de la sécurité dans un objectif de confiance des utilisateurs (sujet faisant le lien entre le pôle TES et le thème du document électronique), "webisation" des applications et des échanges, dématérialisation et gestion de documents électroniques.
- **Usages** : nouveaux usages comme l'identification, le transport et le traitement des informations, les transactions ou l'évolution des interfaces de plus en plus multimédia, interopérables et multiapplications.

On constate également pour ces entreprises, une croissance de leurs marchés sur l'Asie et l'Europe de l'Est.

Elles ont de forts besoins d'ingénierie pour développer leurs projets innovants : expertise, pré-qualification de projets, support technique, identification de ressources, financement, veille, marketing et promotion ("se faire connaître").

■ Les entreprises industrielles

Les usages sont principalement centrés sur les échanges d'informations avec les clients, les fournisseurs et autres intervenants de l'entreprise : **communication, gestion de la relation client** (uniquement pour l'instant dans la dimension force de vente et particulièrement pour les entreprises qui ont des produits propres) et **gestion des documents et des données**, face à une volumétrie de plus en plus grande de ces informations.

Les techniques qui sont mises en œuvre par ordre de priorité sont :

- **Les échanges de données (EDI et EDT)** via les technologies internet pour répondre aux besoins des clients en matière de délais et de coûts.
- la mise en œuvre **d'Extranet clients et / ou fournisseurs**.
- La **Gestion Electronique de Documents**.
- L'usage des services de **Webconférence** pour diminuer les déplacements et donc les coûts commerciaux.
- Les techniques de Workflow (gestion des procédures et processus).

Nous pouvons également observer deux préoccupations :

- **la sécurité du système d'information**, avec des paradoxes flagrants comme l'utilisation, pour des informations identiques, de liaisons sécurisées avec les clients et des échanges directement sur l'Internet avec les fournisseurs : la sécurité restera pour de longues années encore un axe de progrès ;
- **la mise en œuvre de solutions de VoIP / ToIP [Voix sur IP / Téléphonie sur IP]** pour des entreprises multisites, situation courante pour un certain nombre de groupes bas-normands. Il s'agit de réduire la facture de téléphonie et de rationaliser les infrastructures des réseaux d'entreprises mises en place.

D'une manière générale, nous constatons, comme les années passées, une divergence d'approche dans la mise en œuvre d'outils TIC entre les entreprises familiales et les entreprises plus structurées ayant recours à des collaborateurs aux parcours professionnels extérieurs : les secondes explorent plus systématiquement les voies de progrès possibles et passent plus facilement à l'action.

► Le secteur de la mécanique

Les entreprises mécaniciennes ont besoin d'évoluer pour être plus compétitives et productives face aux pays à bas coûts. Or, l'intégration de nouvelles technologies leur apparaît aujourd'hui encore comme une charge supplémentaire. Il est donc nécessaire de les accompagner dans une réflexion sur la modernisation et l'optimisation de leurs moyens de production existants, et de manière concomitante, sur leur organisation.

Si l'opération "**investir et produire en UGV**" a permis de démystifier cette technologie, la majorité des PME n'est toujours pas prête à investir, et certaines de celles qui ont franchi cette étape pourraient encore sûrement en optimiser l'utilisation.



En terme d'organisation, **le travail collaboratif**, n'est pas généralisé ; les échanges entre les participants à la journée technique "CAO et travail collaboratif", organisée par le CTN le 16 juin 2005, en sont une bonne illustration. En effet, si presque toutes les entreprises sont équipées de CAO/FAO, le travail collaboratif ne concerne généralement que l'organisation interne des grandes entreprises et pas suffisamment encore leurs relations avec les sous-traitants.

Les bureaux d'étude quant à eux souhaitent que la communication entre donneurs d'ordre et sous-traitants soient améliorée, en particulier au niveau des transferts de fichiers. Ils doivent trop souvent encore réaliser un travail de reconstruction de surfaces à partir des données

techniques numériques émises par les donneurs d'ordre avant de lancer l'étude de conception proprement dite.

► Organisation industrielle

En 2005, cette activité a concerné une dizaine d'entreprises qui avait un besoin lié à un Progiciel de Gestion Intégré (PGI ou ERP en anglais, que l'on appelait auparavant "GPAO").

Certaines, souvent informatisées au travers de tableurs ou de logiciels non reliés entre eux, ont souhaité investir dans un PGI. Pour s'assurer du bon choix de l'outil informatique, elles doivent avant tout analyser leur organisation et rédiger la spécification de leurs besoins ; le peu de disponibilité des dirigeants et cadres, pour réaliser ces tâches représente une réelle difficulté.

D'autres, équipées depuis plusieurs années, sont confrontées au décalage de leur outil informatique avec l'évolution de l'entreprise. Dans ces entreprises, la restructuration et la reformalisation des données techniques et de gestion est un réel besoin.

Nous avons constaté que trop souvent encore, l'approche outil prévaut sur l'approche besoin.

1.2 - L'animation du tissu industriel

A travers ses actions de veille ou d'animation, le CTN a participé activement à l'animation du tissu industriel de Basse-Normandie.

En 2005, comme pour les années passées, les chiffres clés témoignent d'une grande activité dans ce domaine.

- L'organisation de 7 rencontres technologiques et 5 séminaires régionaux dans nos domaines de compétences.
- La participation à des clubs ou groupes de travail régionaux.
- Les publications d'informations sur les technologies numériques.
- La participation à des rencontres ou à des réseaux nationaux [GALIA -Association Française du Prototypage Rapide - AFPR, Association Francophone des utilisateurs du Net - AFNET, Aristote, Task Force IPv6].

▣ Les opérations collectives

En 2005 le CTN a mené ou participé à deux opératives collectives pour les entreprises régionales : le projet A.L.F.A. Normandie et le lancement du Pôle de compétitivité TES.



Projet A.L.F.A. Normandie |Amélioration des Liaisons dans la Filière Automobile|

Pour se développer, les entreprises de la filière automobile doivent, elles aussi, parfaitement maîtriser les technologies de l'information et de la communication et les applications ou services "métiers" liés à son secteur d'activité.

Le projet A.L.F.A., initié par GALIA |Groupement pour l'Amélioration des Liaisons dans l'Industrie Automobile| en partenariat avec plusieurs associations professionnelles et centres techniques, vise à accompagner les entreprises de rang 2 de la filière automobile française dans leur modernisation. En Basse-Normandie, il est mené par le CTN.

A.L.F.A. Normandie a pour objectif de permettre à des entreprises de s'approprier des "outils informatiques métiers" : la messagerie électronique, le site Web (entreprises ayant des savoirs faire à faire connaître à l'international), les EDI ou Web EDI, l'e-achat, les PGI, les plateformes collaboratives, la participation à des plateaux virtuels, la mise en œuvre d'une connexion ENX (réseau Internet haut débit, sécurisé, privé dans le secteur automobile) et le service de Webconférencing.

Fin 2005, 10 projets industriels ont été suivis par le CTN dans le cadre de ce dispositif.

PGI	REGNAULT (50), MPO Emboutissage (61), MANUPLAST (61), DUBOURG et Fils (61)
EDI / Web-EDI	SOMINEX (14), FLERS MÉCA (61), VIRE TRANSPORT (14), MANUPLAST (61)
Site web	TITAN France (61), CADÉCAP Industrie Normandie (14)

Pôle de compétitivité



Constitution du Pôle de compétitivité Transactions Électroniques Sécurisées -TES

Le projet du pôle TES fédère au départ plus de 80 partenaires ; parmi eux, une douzaine de groupes industriels leaders mondiaux du secteur et une quarantaine de PME.

Les principales technologies utilisées dans le pôle sont les cartes à puce, les terminaux, les systèmes en ligne, les téléphones mobiles, les technologies sans contact, les réseaux, la sécurité et la biométrie. Différents domaines d'application sont concernés : la banque (monétique), la téléphonie mobile, la santé et l'e-administration.

Le CTN a coordonné le dossier de candidature de la région Basse-Normandie "Pôle de compétitivité Transactions Électroniques Sécurisées" suite à l'Appel à projets lancé par le gouvernement (dépôt du dossier le 28 février 2005 à la préfecture de Région).

Ce dossier a été soutenu par 11 groupes industriels |Philips, France Télécom R&D, Axalto, Oberthur, Thalès, Carrefour, Groupement des Cartes Bancaires, Sagem, Bull, Caisse d'Épargne, Sopra|, 42 PME, 11 centres de recherche et de formation, 18 organismes publics et professionnels et l'ensemble des pouvoirs publics en Basse-Normandie. (20 % des membres hors région).

Il est construit autour d'une quarantaine de projets coopératifs pour un montant proche de 100 millions d'euros.

Le Comité Interministériel à l'Aménagement et au Développement du Territoire (CIADT) a officiellement labellisé lors de sa réunion du 12 juillet 2005 le dossier "Transactions Électroniques Sécurisées – TES" déposé par les acteurs de la filière microélectronique – monétique bas-normande comme pôle de compétitivité.

Au second semestre 2005, le CTN a été l'équipe opérationnelle du pôle TES ce qui nous a conduit à :

- Mettre en place, avec les partenaires, une structure de portage (association APTES) en octobre 2005 définissant le rôle, la stratégie, l'organisation et l'animation du pôle.
- Mettre en œuvre le plan opérationnel sur cette période (2 réunions plénières, des commissions spécialisées et le suivi des projets).