

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Les enjeux sociaux-économiques des télécommunications

Roelandts, Christian

Publication date:
1990

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for published version (HARVARD):
Roelandts, C 1990, *Les enjeux sociaux-économiques des télécommunications.*

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LES ENJEUX SOCIAUX-ECONOMIQUES DES TELECOMMUNICATIONS

706

1. Tout le monde s'accorde à dire que nous entrons dans la décennie des télécommunications au cours de laquelle on assistera à une véritable explosion des services de cette nature.

2. Dans la brève communication que nous souhaitons faire en guise d'introduction à cette deuxième journée de colloque nous voudrions esquisser très sommairement ce que ce développement extraordinaire des télécommunications va apporter aux utilisateurs et à l'économie de notre pays.

3. Pour les utilisateurs, nous examinerons les avantages que ces nouveaux services permettent de retirer mais également les risques qui peuvent y être liés. Pour notre pays, nous dégagerons l'impact des télécommunications sur notre développement économique ainsi que les opportunités et les dangers auxquels nous pourrions devoir faire face.

Nous nous placerons résolument du côté de la demande, qu'elle émane des consommateurs résidentiels, industriels ou commerciaux, plutôt que du côté des fabricants de matériel de télécommunication et des fournisseurs des nouveaux services. Il est toutefois indéniable que le recours croissant des consommateurs à ces nouveaux services fournira à ces deux secteurs des opportunités supplémentaires de développement et qu'ils contribueront ainsi, pour une part non négligeable, à la prospérité de notre économie.

4. Dès à présent, s'ouvre à l'entreprise une panoplie de nouveaux services de télécommunications qui renforcent son système d'information. Or l'on connaît l'importance que l'on accorde actuellement au système d'information non seulement pour la gestion courante de l'entreprise mais également pour la mise au point de sa stratégie, de sorte que l'on peut affirmer que la stratégie de l'information forme à présent partie intégrante de la stratégie globale de la firme.

5. Certains de ces services sont utilisés de longue date, dont bien sûr le téléphone qui fut probablement le premier service moderne de télécommunication. Celui-ci a cependant fortement évolué ces dernières années. L'infrastructure s'est diversifiée, la gamme des services vocaux s'est étendue tandis que l'on a introduit des applications non vocales, devenues déjà courantes, telles le paging, le fax etc..

6. Mais voyons quels sont les services futurs de télécommunications qui dans les années 90 apporteront une contribution significative à la stratégie de l'information de l'entreprise. A notre estime font résolument partie de ceux-ci le Courrier Electronique, les Banques de Données et surtout l'Echange de Données Informatisées.

7. Le Courrier Electronique est déjà fort répandu dans l'entreprise et les Banques de Données on-Line y sont également bien implantées. Néanmoins, dans les pays de la Communauté Européenne, l'on s'attend d'ici 1992, à un très rapide et considérable développement dans l'utilisation de ces deux services. D'un marché de 339 millions d'Ecus en 1989 le Courrier Electronique passerait, selon le bureau d'étude anglais OVUM, à un chiffre d'affaires de 1.7 milliard 516 millions d'Ecus en 1992 soit un accroissement de quatre fois et demi. Le marché des Banques de Données est également en forte expansion. Toujours selon OVUM il augmenterait en Europe de plus de 50% entre 1989 et 1992.

8. Attardons-nous un instant sur l'Echange de Données Informatisées, (appelé plus brièvement l'EDI) non seulement parce qu'il est encore peu connu (selon OVUM à peine 5000 firmes européennes le pratiquent) mais surtout parce que, de tous les services de télécommunications, c'est celui qui, semble-t-il, aura dans les années 90, l'impact le plus grand sur la vie des entreprises Certains ont été même jusqu' à avancer (et je cite) qu'il s'agit "Potentially the most dramatic change to business communication since the telephone".¹

¹ Barry Nay-European Vice-President-Digital-Equipment Co Ltd-
"The experience of orchestrating a Corporate EDI strategy from a national, pan-european and global viewpoint"-exposé lors de EDI 90 Conference-London 30th october-1st november 1990.

9. Le développement attendu de l'EDI en Europe est considérable

C'est ainsi qu' OVUM estime

que le nombre de firmes européennes utilisant ce service va passer de 5.000 en 1990 à 40.000 en 1994.(voir transparent)

que les revenus générés par les services EDI vont passer de \$86 millions en 1990 à \$ 396 millions en 1994 (voir transparent)

qu'un très important marché pan-européen de fourniture de services EDI va se créer en parallèle avec la constitution du marché unique.

Plusieurs pays européens cherchent à occuper des positions significatives sur ce marché.

Loin devant vient la Grande-Bretagne qui, estime OVUM, accroîtra son chiffre d'affaires EDI de \$47 millions en 1990 à \$169 millions en 1994

Ensuite la France qui a des vues ambitieuses et passera de \$10 millions à \$64 millions.

Puis l'Allemagne dont le chiffre d'affaire grimpera de \$9 millions à \$55 millions.

Et enfin l'Italie qui progressera de \$4 millions à \$30 millions

Demandons-nous maintenant quelle sera l'incidence de cet important développement de l'EDI sur la vie des entreprises européennes.

Vous le savez, l'Echange de Données Informatisées consiste à substituer des documents informatiques aux documents administratifs et commerciaux qu'une société envoie habituellement par voie postale.à ses clients et fournisseurs .

Des documents, tels que bons de commande, factures etc...seront alors mis sous forme informatisée par l'expéditeur et transmis directement, par ligne téléphonique, à l'ordinateur de la firme destinataire.où ils seront immédiatement intégrés dans son processus administratif.

Il est clair que l'EDI présente un avantage considérable tant pour la société émettrice du document informatisé, que pour la firme réceptrice.

Puisque la transmission des informations se fait directement et sans intervention humaine, l'EDI permettra de réaliser de part et d'autre non seulement une économie de personnel mais aussi une économie de temps. Celle-ci se traduit, par exemple, par une réduction du niveau des stocks, (puisqu'ils peuvent être reconstitués plus rapidement) avec pour résultat d'avoir un moindre capital immobilisé à une fin non productive.

11.Mais là ne s'arrête pas l'apport de l'EDI à l'entreprise. Intégré dans la stratégie de l'entreprise, il lui permettra d'entretenir des relations nouvelles, beaucoup plus étroites, aussi bien entre ses propres établissements qu'avec les acteurs extérieurs.qu'ils soient fournisseurs, sous-taitants ou même clients.

L'EDI aura en outre un impact sur l' organisation interne de l'entreprise, en privilégiant les travaux de groupe et en atténuant la séparation de fonctions, ce qui entraînera une modification profonde des procédures de travail.

Enfin l'EDI modifiera la manière dont l'entreprise se positionnera à l'avenir sur le marché Son niveau accru de flexibilité lui permettra de bénéficier des nombreux avantages que confèrent une plus grande souplesse et une meilleure adaptabilité aux conditions du marché.

C'est ainsi qu'en ce qui concerne par exemple la production, la flexibilité induite par l'EDI va permettre à l'industrie de s'organiser différemment, afin de satisfaire des besoins bien identifiés de certains groupes de consommateurs spécifiques plutôt que de produire des biens de masse, de grande consommation, répondant aux besoins du plus grand nombre. Comme l'a dit le professeur Venkatraman du Massachusetts Institute of Technology "The Industrial Revolution means Mass Production whilst the Information Technology Revolution means Mass Customization"¹

Cette meilleure adaptabilité au marché devient d'autant plus impérative pour les entreprises que le marché est lui même en forte évolution du fait des télécommunications. Il devient non seulement de plus en plus global, car s'étendant désormais à l'échelle mondiale, mais est également de plus en plus mouvant, en continuelle évolution.

12. Dans les années 90 nous assisterons ainsi au passage de l'entreprise de production, modèle dominant jusque dans les années 70, à l'entreprise réseau. La compétition ne repose plus sur l'agencement des facteurs de production mais bien sur l'aptitude à gérer efficacement un écheveau de relations avec de multiples partenaires tant extérieurs qu'intérieurs.

Cette notion de RESEAU touche toutes les fonctions de l'entreprise;

que ce soit la production (citons à cet égard les relations avec les partenaires et sous-traitants, la gestion en temps réel de la qualité, la mise en place de flux tendus...)

la vente et le service après-vente (par exemple la gestion des prises de commande, l'animation du réseau commercial),

et encore la gestion financière et la gestion de trésorerie

¹EDI in 1995: "The likely Scenario" -exposé lors de EDI 90 Conference-London 30th october-1st november 1990 -Plenary Session.

En résumé, la société télécommunicante dans laquelle nous entrons se caractérisera non seulement par une très grande flexibilité, par une diversité accrue mais aussi par une très grande complexité des organisations.

13. Telles sont les opportunités que les télécommunications offrent aux entreprises. Voyons à présent quels en sont les risques.

Le premier danger est que la flexibilité accrue se réalise au détriment de la stabilité. S'adapter constamment et rapidement à un marché en mouvance perpétuelle pourrait se faire au dépend d'une certaine continuité dans la gestion ainsi que dans les relations de l'entreprise avec son environnement extérieur.

A notre sens ce danger est plus que contrebalancé par l'exigence de stabilité qu'implique la mise en réseau qui, nous l'avons vu, est également induite par le développement des télécommunications. Une fois constitué un réseau ne peut être modifié sans arrêt. Il en résulte qu'une mise en réseau avec ses fournisseurs et sous-traitants implique pour l'entreprise de réexaminer au préalable ses relations au cas par cas et de mettre au point des rapports d'un type nouveau, plus étroits et plus profonds, dans une perspective à plus long terme, avec un nombre probablement restreint de partenaires.

14. L'autre danger est que ce bouleversement des relations avec l'extérieur pourrait modifier les liaisons hiérarchiques entre entreprises. Les télécommunications vont, nous l'avons vu, amener les entreprises à redéfinir leurs relations avec leurs partenaires. Il en résulte que les rapports de force entre entreprises pourraient être modifiés. Certaines entreprises deviendraient de simple exécutants au profit d'entreprises dominantes qui renforceraient leur accès direct au marché.

15. Nous avons ainsi brièvement esquissé les changements induits par les télécommunications auxquels devront faire face les entreprises du monde industrialisé et notamment les entreprises européennes qui opéreront dans le nouveau marché de 1993.

Voyons à présent comment nous nous situons en Belgique face à cette évolution et comment nous pouvons saisir ces opportunités.

Il ne fait pas de doutes que nous disposons de certains atouts dont ne jouisse pas nos voisins et qui devraient nous permettre de mieux tirer parti de l'ère des télécommunications qui s'ouvre devant nous.

Notre situation géographique d'abord. La Belgique jouit de l'incomparable privilège d'être situé au coeur de l'Europe. Pays de faible étendue où la densité de population est élevée nous hébergeons un grand nombre d'organisations européennes et internationales. Nous sommes le siège de nombreuses entreprises multinationales qui y installent, en particulier à Bruxelles, leur centre de décisions stratégiques. C'est ainsi que 80 millions d'individus sont concentrés dans un rayon de 300 km autour de Bruxelles qui compte un millier d'organisations internationales et près de 7000 sociétés étrangères dont plus de 1000 à caractère international.

Ces institutions, organisations et entreprises installées en Belgique pressent le marché de leur fournir des services à valeur ajoutée sans lesquels ils ne peuvent exercer leur activité. A défaut d'une infrastructure de télécommunication dynamique et performante, l'on peut craindre que la Belgique ne tire pas parti des atouts dont elle dispose et que des pays voisins, pourtant moins bien situés, profitent de notre faiblesse pour attirer chez eux les institutions et les entreprises pour lesquels les services de télécommunications sont essentiels

Une autre raison pour laquelle nous devons être particulièrement attentif à disposer d'un environnement favorable aux télécommunications est que notre économie est, comme tout le monde le sait, très largement ouverte vers les marchés extérieurs. Or les entreprises belges désirant traiter avec l'étranger et les firmes multinationales souhaitant traiter avec la Belgique suscitent une forte demande de services de télécommunications et de flux transfrontières. qu'il y a lieu de satisfaire faute de compromettre notre commerce extérieur.

Notre pays devrait donc largement pouvoir profiter de l'explosion attendue en Europe des services de télécommunication et bénéficier par la même occasion des vastes mouvements de concentration économique et d'investissements qui se dessinent à l'horizon 1993 mais à la condition que nous faisons face à trois dangers.

16. Le premier danger est que les entreprises belges ne perçoivent pas les avantages que peuvent leur apporter les services de télécommunication et l'intérêt d'atteindre un niveau de flexibilité supérieur. Dans ce cas, la compétitivité de nos entreprises serait sérieusement compromise avec toutes ses incidences sur le développement économique du pays. Ce risque n'est pas négligeable car la sensibilité des entreprises aux ouvertures qu'offrent les télécommunications est probablement plus grande dans des pays comme la Grande-Bretagne ou même la France où l'environnement a déjà permis le développement d'une certaine culture en ce domaine.

17. Le second risque est que l'offre sur le marché des services de télécommunications soit insuffisante ou ne réponde pas aux besoins des entreprises. Certes pour que cette offre s'organise il faut non seulement que les besoins s'expriment mais aussi, et probablement même surtout, que le cadre réglementaire permette la création et le libre épanouissement de nombreuses sociétés de services offrant des facilités diversifiées dans un climat de concurrence.

18. Enfin le troisième risque est précisément que les besoins des entreprises ne soient pas suffisamment perçus ni pris en compte par les pouvoirs publics de sorte que tant l'offre que l'utilisation des services de télécommunications par l'entreprise soient freinées et que l'adaptabilité de celle-ci en soit limitée. L'entreprise enregistrera dans ce cas une perte de compétitivité vis à vis des firmes concurrentes étrangères, plus dynamiques car opérant dans un environnement moins contraignant.

19. Telle est l'intérêt des télécommunications pour l'entreprise. Tournons nous à présent vers les utilisateurs résidentiels. et voyons comment l'explosion attendue des services de télécommunications va affecter le consommateur que nous sommes tous.

A coté de la fonction de moteur de la croissance économique les télécommunications remplissent depuis toujours une fonction d'utilité publique en satisfaisant des besoins sociaux et économiques essentiels. Mettre des personnes en relation en vue de leur permettre de converser est d'ailleurs la plus ancienne fonction des télécommunications

Les services que rend le téléphone ont déjà été considérablement étendus ces dernières années pour satisfaire de nouveaux besoins exprimés par les utilisateurs.tant en matière de téléphonie vocale qu'en services non vocaux.

En téléphonie vocale nous placerons au premier rang le besoin de mobilité auquel le mobilophone (qui sera très bientôt pan-européen) et le téléphone sans fil ont répondu avec le succès que l'on connaît.

Mais il se dessine également deux autres développements qui vont dans le même sens et qui seront probablement appelés à un avenir encore plus grand. Il s'agit du Télépoint qui permettra d'appeler un poste fixe à partir de n'importe quel endroit situé à moins de 200 mètres d'une borne relais et surtout du communicateur personnel qui reliera non plus deux postes situés dans des endroits bien localisés mais bien deux personnes, quelque soit l'endroit où elles se trouvent, à l'aide d'un appareil téléphonique de poche sans fil.

Des services de téléphoniques non vocaux se sont également développés et sont actuellement offerts au public.Nous songeons particulièrement à Télé-alarme pour les personnes handicapées et âgées, à la commande d'appareils domestiques à distance, à la surveillance d'immeubles etc...

Il ne fait pas de doute que demain le consommateur résidentiel se verra également sollicité par des firmes commerciales qui lui offriront une multitude de nouveaux services non vocaux tels que le télé-banking, le video-shopping, l'accès à des banques de données etc...Cette liste n'est pas limitative Les possibilités futures seront fonction du nombre et de l'imagination de ces firmes qui ,dans un climat de libre concurrence, s'établiront demain sur le marché et mettront au point de nouveaux services à valeur ajoutée répondant à des besoins certes réels des consommateurs mais à ce jour non encore exprimés.

20. Ce développement des services téléphonique aura ainsi indiscutablement une incidence bénéfique sur le mode de vie de notre communauté

Mais il comporte également certains risques D'une part ces services devront couvrir l'ensemble du territoire, tout en respectant un rapport coût/bénéfice raisonnable et d'autre part il faut que les tarifs pratiqués les rendent accessibles au plus grand nombre et que les classes moins favorisées n'en soient pas systématiquement exclues.

A plus long terme, l'incidence des télécommunications sur la vie sociale s'exercera également d'une autre manière. Nous avons vu que les télécommunications modifieront le fonctionnement interne et externe des entreprises ,et ceci ne sera pas sans influencer également sur les relations humaines C'est ainsi ,par exemple, que la mise en réseau de l'entreprise pourrait donner naissance à une extension du télé-travail avec toutes les conséquences favorables mais aussi défavorables que cela implique.

21. Pour conclure nous pensons avoir esquissé les modifications qu'amèneront les télécommunications dans notre vie économique et sociale dans les années 90

Il s'agit sans nul doute d'un bouleversement profond

L'élaboration et l'application d'une nouvelle réglementation en matière de télécommunications est dès lors impérative. Celle-ci devra adapter aux nécessités actuelles la réglementation précédente, datant en grande partie de 1930, et donner un cadre juridique adéquat permettant aux services de télécommunications de se développer et de se diversifier

Tel est le but poursuivi par le projet de loi que le gouvernement soumet actuellement à l'examen du Parlement. A nous de dire aujourd'hui si nous pensons que la loi atteindra cet objectif.

23 novembre 1990

Christian ROELANDTS

CRID