



Internet et les TIC en Guadeloupe

Étude 2002/2004

Ver 1.1

Présentation

Ce document présente la situation globale des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en Guadeloupe entre 2002 et 2004. Il résume une partie du résultat de la rencontre de différents acteurs des Nouvelles Technologies et de la vie économique et sociale antillaise, qui après confrontation de leurs expériences ont recherché des approches nouvelles pour favoriser l'appropriation des Nouvelles Technologies au sein du tissu socio-économique caribéen

Auteurs

- Olivier Watté, Directeur Technique IPEOS
- Betty Fausta, Consultante IPEOS

Diffusion - Copyright

Ce document est soumis aux conditions d'exploitation suivantes:

Copyright © IPEOS (www.ipeos.com)

Ce travail est enregistré sous licence Common Content (<http://wcreativecommons.org>) pour la diffusion équitable du savoir

Ce document peut être reproduit par n'importe quel moyen que ce soit, pourvu qu'aucune modification ne soit effectuée et que cette notice soit préservée.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Présentation..... | 1 |
| Auteurs..... | 1 |
| Diffusion - Copyright..... | 1 |
| Préambule..... | 3 |
| Contexte socio-technologique..... | 3 |
| Les Antilles et les NTIC..... | 3 |
| Des études Européennes et françaises sur la situation guadeloupéenne...3 | |
| Des mesures locales, nationales et Européennes..... | 5 |
| Problématiques et facteurs d'échec des projets mettant en œuvre des TIC..... | 6 |
| Les compétences des prestataires | 6 |
| Problèmes des organisations clientes | 7 |
| Les spécificités locales comme facteurs de complication..... | 8 |
| Informatique et TIC: les acteurs économiques locaux..... | 8 |
| Conclusion | 11 |
| À propos de IPEOS..... | 11 |

Préambule

Ce document est constitué d'extraits de l'étude de marché ayant précédé la création de IPEOS, société guadeloupéenne innovante et 1ère Société de Services en Logiciels Libres (SS2L) de la Caraïbe.

L'étude est fondée sur des données statistiques provenant de l'INSEE et de l'observatoire des Régions Ultrapériphériques, d'enquêtes auprès de public cible, et largement de l'expérience d'Olivier en tant que chef de projet Internet entre 2001 et 2004 chez Mediaserv, fournisseur d'accès Internet aux Antilles, ainsi que d'un certain nombre de contacts locaux.

Contexte socio-technologique

Les Antilles et les NTIC

Des études Européennes et françaises sur la situation guadeloupéenne

La Direction générale de la Société de l'Information de la Commission européenne (Unité « Aspects régionaux et sociétaux de la Société de l'Information ») a commandé en 2001 des études consacrées à *l'impact des technologies de l'information et de la communication sur les régions ultrapériphériques de l'Union européenne*¹.

Celles-ci montrent que l'insularité, l'ultrapériphérie des Départements Français d'Amérique (DFA), l'enclavement (éloignement de la Guyane, archipelisation de la Guadeloupe), les difficultés inhérentes à l'environnement, la réalité sociale² ont contribué à créer un retard dans le déploiement des NTIC tant au niveau infrastructures que en nombre de projets valables ou de qualité. L'étude consacrée à la Guadeloupe, explique cette situation également à cause d'une culture entrepreneuriale particulière, de la petite taille des entreprises: 68% n'étaient constituées que d'un salarié et 25 % de deux à cinq.

Cette série d'études permet également d'avoir une bonne idée du taux d'informatisation ainsi que la pénétration d'Internet et sa perception dans les

¹ Louis Lengrand & associés, Sema Group Sae (Spain), Instituto de engenharia de sistemas e computadores do Porto, Etude sur :L'impact des TIC sur les régions ultrapériphériques de l'Europe.(Contrat n° 20745)Rapport régional Guadeloupe, Rapport régional Martinique

² 7 à 10 % d'analphabétisme, un taux de chômage 26%... TER 2002, INSEE

entreprises des régions ultrapériphériques (RUP) en 2001. Ainsi à cette époque, 92% des entreprises disposent d'un ordinateur ou d'un réseau. Cependant, on constatait une sous utilisation des possibilités des équipements: à peine 6% des entreprises guadeloupéennes disposant d'un intranet! On constatait aussi une absence de logique de business dans l'utilisation d'Internet: celui-ci étant utilisé à 67% pour des communications par Email. Dans 57% des entreprises des RUP, il s'agit le plus souvent d'email collectif...

Les autres utilisations mentionnées sont la recherche d'informations (54%) ou de fournisseurs (29%). Par contre les applications interactives comme la consultation de comptes bancaires ou de stock, et les applications collaboratives comme la gestion de la relation client (GRC ou CRM³), ou professionnelles comme la formation en ligne ne sont pratiquement pas citées.

D'autre part, toujours en 2001, seules 15 % des entreprises disposaient de leur propre site web. Parmi ceux-ci, 57% n'étaient que de simples plaquettes commerciales, 29% affichaient un catalogue en ligne, 10% offraient la possibilité de commandes en ligne, mais aucun ne proposait de paiement en ligne...

Outre l'étude commandée par la Commission Européenne, un autre travail permet une bonne approche de la situation des TIC en Guadeloupe. Il s'agit du *Rapport de Mission à Monsieur le Secrétaire d'Etat à l'Outre-mer concernant le Suivi dans les Départements d'Outre-mer des décisions du Conseil Interministériel d'Aménagement et de Développement Numérique du Territoire de Limoges (Juillet 2001)*⁴. Ce rapport publié le 30 Avril 2002, insiste sur les handicaps connus des DOM: ultrapériphérie, conditions climatiques, taux de chômage, faiblesse du PIB par habitant... Mais, ce travail a aussi le mérite de présenter les caractéristiques des DFA comme autant d'atouts potentiels en rappelant que l'importance des populations originaires de ces départements présentes dans l'hexagone (plus d'un million de personnes en

³ l'équivalent anglo Saxon de GRC est l'acronyme CRM ou eCRM pour electronic Customer Relationship Management.

⁴ cet ouvrage sera symbolisé dans les notes par le nom suivant: Rapport *CIADT-DOM 2002*

2002), ou disséminées dans le reste du monde (Europe et Amérique du Nord essentiellement), *ont constitué pendant la dernière décennie un facteur décisif de développement des services de télécommunications, dont les opérateurs ont pleinement conscience*

Ces populations, disséminées dans le monde entier constituent également un vivier de compétences (notamment technologiques), ainsi que des possibilités de réseaux à vocation économique ou culturelle, réseaux susceptibles de contribuer au développement des Départements d'Outre-mer⁵. Ainsi, la mise en place de portails communautaires, de plate-forme d'échanges culturels et scientifiques comme les sites de gensdelacaraibe.org, ou jodila.com, sont les exemples types de la mise en oeuvre de compétences originaires d'outremer sur du contenu concernant leurs régions respectives.

Ce rapport souligne également la situation d'interface des DFA, qui par leur situation de portion d'Europe intégrée dans des espaces géographiques plus vastes et en pleine mutation -espace caribéen et proximité de la Floride pour les Antilles- soulève autant de problèmes (mouvements migratoires, trafics divers, faible pouvoir d'achat des partenaires commerciaux les plus proches...) qu'elle est riche de potentialités. Des voies doivent être explorées en termes de coopération régionale, qu'il s'agisse de transferts de technologies, de mise en commun des ressources ou de concertation entre décideurs politiques et économiques, afin de permettre un développement conjoint des Départements d'Outre-mer et de leurs environnements proches⁶.

Des mesures locales, nationales et Européennes

Cette situation a monopolisé outre la région, les instances françaises ou européenne l'ensemble des organisations économiques de la région, notamment la chambre des métiers de la Guadeloupe, les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) de Pointe à Pitre et de Basse Terre ont élaboré différents projets en faveur du développement des NTIC dans la région.

⁵ Rapport CIADT-DOM 2002 page 7

⁶ Rapport-CIADT DOM avril 2002

Il faut mentionner une volonté forte de la région Guadeloupe en faveur des NTIC, avec le lancement en 2001⁷ du projet *Guadeloupe numérique* qui, additionné aux mesures du Document Unique de Programmation représente (DOCUP) un budget total de 160 millions de francs (environ 25 millions d'Euros) en faveur des NTIC.

La stratégie globale du projet *Guadeloupe Numérique* s'articulait autour de 5 objectifs⁸: Faciliter l'accès à Internet pour tous et à moindre coût, stimuler le développement économique par l'intégration des TIC dans les entreprises, faire entrer les jeunes guadeloupéens dans la Société de l'Information, stimuler le développement socioculturel grâce au multimédia et enfin moderniser l'administration publique.

Les réactions quant au contenu du DOCUP 2000-2006, insistaient sur les points suivants⁹ Si la disponibilité et l'accès à des coûts raisonnables aux infrastructures est une condition sine qua non du développement de la Société de l'Information, il existe un risque de voir la majorité des fonds absorbés par les infrastructures.

Problématiques et facteurs d'échec des projets mettant en œuvre des TIC.

Les compétences des prestataires

Hier réservée aux informaticiens, la réalisation d'un site Internet ou d'un logiciel de qualité malgré l'apparente vulgarisation des technologies requiert de plus en plus de compétences distinctes. Chaque intervenant se doit d'être un véritable spécialiste: outre les informaticiens, les analystes, développeurs, graphistes, responsables sécurité ,administrateurs de bases de données...; de nouveaux métiers sont apparus: hébergeur, web marketeur, référenceur, responsable de contenus...

⁷ Le lancement "officiel" du programme s'est déroulé le 7 Mai 2001 à la Cité des Métiers, en présence de Me Lucette Michaux-Chevry, Présidente du Conseil régional et de l'ensemble des acteurs régionaux. La réunion étant retransmise en direct sur Internet

⁸ Etude sur :L'impact des TIC sur les régions ultrapériphériques de l'Europe,(Contrat n° 20745)
Rapport régional Guadeloupe - Page 45 et suivantes

⁹ *ibid* page 48

Le nombre de métiers et de disciplines différents nécessaires pour concevoir, puis réaliser un projet dans le domaine des TIC, suffirait donc à expliquer la majorité des échecs et le manque d'ambition des projets. Outre les problématiques liés à sa réalisation, le succès d'un outil, son appropriation par des utilisateurs, sa durée dans le temps exigent une maintenance colossale. En plus de leur actualisation constante, l'efficacité des systèmes d'information des organisations dépend de personnels dont l'unique mission est une veille technologique, réglementaire et concurrentielle. La recherche et développement sont donc des éléments clefs en amont et en aval pour l'évolutivité et de la pérennité des outils.

Problèmes des organisations clientes

L'introduction des NTIC entraîne des modifications organisationnelles et comportementales. Les mutations des rapports sociaux et économiques sont perceptibles. Les conditions de travail ont connu des transformations en phase avec cette nouvelle réalité. Les utilisateurs intégrant ces nouveaux outils d'information et de communication.

L'idée essentielle à retenir en ce qui concerne l'outil informatique, est que tout succès existe à partir du moment où un grand nombre d'utilisateurs se l'approprient vraiment. La formation à l'utilisation ne suffit pas. Les décideurs doivent aussi s'investir et ce, via une logique organisationnelle et non hiérarchique de l'application de cet outil. La connaissance aussi parfaite serait-elle d'un métier, ou d'un secteur ne suffit pas pour en concevoir les outils. La gageure de la mission des informaticiens est de mettre en place un certain nombre d'outils au service d'un métier ou d'une organisation dont ils ignorent le fonctionnement, commanditées par des personnes qui ne connaissent rien aux technologies dont elles demandent le déploiement. Il ne faut pas oublier la mission quasi impossible du technico-commercial qui doit chiffrer un projet dont les modalités ne sont pas définies... Nombre de décideurs n'ont qu'une conscience instinctive des gains de productivité ou des retombées commerciales d'une informatisation ou de la création d'un véritable site Internet. Généralement, impressionné par le site d'une entreprise concurrente

ou d'une organisation équivalente, ils demandent dès la première entrevue à avoir *la même chose que* – les anglo-saxons utilisent le terme de *me to* -, sans analyse ni connaissance aucune du système, dont ils pensent s'inspirer ni de réflexion quant à leurs propres besoins ! A cause de ce manque d'analyse, de décisions stratégiques prises en l'absence totale de connaissance des contraintes et des particularités techniques, marketing mais aussi légales induites par les NTIC, du manque de consultation des futurs opérateurs de l'outil, de nombreux projets ne connaissent pas le succès escompté malgré les budgets ou les équipes qui y sont consacrées (Office du Tourisme, région...). La mobilisation générale autour d'un projet passe par la consultation et l'implication et la valorisation des différents acteurs, qui doivent prendre conscience de leur propre rôle ainsi que des améliorations et des gains induits par l'adoption de ces outils

Les spécificités locales comme facteurs de complication

La situation géographique et économique des Antilles, trait d'union caribéen entre l'Europe et l'Amérique, la diversité linguistique de la zone, le caractère insulaire et archipélagique, accentuent par rapport à la concurrence internationale les besoins en outils collaboratifs: outils promotionnels ou productifs (outils relation fournisseur/client, catalogues, publicités en lignes...). Les spécificités du milieu l'environnement: l'hétérogénéité des langues (français, anglais, créole, mais aussi espagnol portugais, allemand, néerlandais...), disparité des systèmes juridiques, fragilise les solutions proposées aux entreprises tout en augmentant sensiblement leur coût d'acquisition (TCO, Total Cost of Ownership), alors même que le nombre d'utilisateurs ou de prestataires compétents apparaît comme mathématiquement plus faible du fait de la taille du marché local...

Informatique et TIC: les acteurs économiques locaux

Depuis la rédaction du rapport ERUPNET en 2001, la situation s'est améliorée, notamment au niveau des accès du grand public à l'Internet. L'ART (Autorité de Régulation des Télécommunications) qui insistait sur la dépendance des nouveaux entrants à l'égard de l'opérateur historique semble

avoir été, au moins partiellement entendu. Ainsi, Mediaserv axe son commerce sur l'Internet gratuit grâce à l'offre NetRevenu de France Télécom, FT semble avoir assoupli les conditions d'accès pour les opérateurs aux boucles d'interconnexion ADSL, OOL (Outremer On Line, opérateur téléphonique présent sur les Antilles et la Réunion) proposent des offres ADSL au public, Canal+ revient sur le marché (février 2004) avec une offre d'accès haut débit par satellite

Pour les besoins de la présente analyse, deux requêtes ont été formulées sur la version électronique des pages jaunes (<http://www.pagesjaunes.fr/>). Le but de cette recherche n'est pas d'avoir une représentation exhaustive des acteurs du marché (la parution y est payante), mais d'en montrer les ténors. Les résultats sont édifiants. La première requête demandait la liste de toutes les entreprises du secteur informatique, (bureautique, services, conseil, ingénierie, formation). Cette recherche devant renvoyer la liste de tous les acteurs informatiques présents en Guadeloupe et répertoriés dans cet annuaire. Cette requête renvoie 113 réponses. Parmi celles ci, seulement 10 entreprises ont un site internet dont 3 un **site dynamique**

| Site dynamique | Observations |
|----------------|---|
| Néant | Dernière mise à jour: 20 septembre 2000 |
| Néant | Site en construction, dernière modification: 22 août 2003 |
| Néant | Simple achat du nom de domaine (pas de site) |
| Oui | Site de qualité |
| Oui | Pas de déclaration CNIL |
| Oui | Pas de déclaration CNIL |
| Néant | pages perso wanadoo |

Une requête plus ciblée, limitée aux entreprises du seul secteur internet présente en Guadeloupe (*création de sites, hébergement Internet*) renvoie 10 réponses dont 6 seulement d'entreprises présentant un site ou une page web

| Observations | Observations |
|--------------|---|
| Non | 1 seule page statique |
| Oui | Pages locales de l'agence wb des pages jaunes (service métropolitain) |
| Non | Pas de site véritable: simple achat de nom de domaine. |
| Non | Site en flash dont la 1ère page pèse 181 Ko, soit 8 à 12 fois la norme pour une page d'accueil. |
| Non | Imitation de site au niveau de la maquette, mais une seule page! |
| Oui | Site en php dont Olivier a participé au lancement. |

Depuis un an, tous les revendeurs de matériel informatique ajoutent la

mention sur leur publicité *réalisation de sites internet*. Cependant malgré un nombre croissant d'entreprises prétendant offrir des prestations web, l'expérience d'Olivier Watté, comme chargé d'études à l'atelier.fr, cellule R&D du groupe BNP-PARIBAS, puis comme chef de projet Internet chez Mediaserv depuis entre 2001 et 2004 lui permet de confirmer que le constat comme quoi le secteur serait encore peu professionnalisé reste d'actualité:

Face à une disponibilité de compétence TIC réduite, les professionnels ne trouvent pas de ressources locales répondant à leurs besoins et dénoncent un déficit quantitatif mais surtout qualitatif : manque de candidats spécialisés (ingénieurs, infographistes) et manque d'expérience professionnelle¹⁰. [...], le secteur est encore mal structuré. Ces entreprises sont encore jeunes, petites, faiblement capitalisées et les salariés sont le plus souvent des généralistes polyvalents sans spécialisation particulière. A côté de ces sociétés, on peut identifier un certain nombre de « tchokeurs » [bricoleurs] c'est-à-dire de pseudo sociétés ou d'individus qui proposent leurs services sans réelle compétence. Un certain nombre de clients ont ainsi connu des déboires¹¹[...].

On peut noter que certaines web agencies ne disposent pas de leur propre serveur et nom de domaine. La qualité de développement des sites semble en retard par rapport aux développements réalisés en Europe (graphisme, langages utilisés, intégration de bases de données, etc). Plusieurs sites ne sont pas mis à jour, comportent des liens erronés ou des images manquantes. Des fonctions d'alerte par e-mails sont mises en place mais ne fonctionnent pas. Les bandes passantes sont également réduites.

La connaissance du monde Internet Antillais-Guyanais nous permet de désigner quatre entreprises, dont une absente des pages jaunes, qui se distinguent des autres par leurs réalisations, leur ambition ou leur positionnement:

Ces entreprises sont construites comme des *web agencies* à la grande époque de la net économie. Outre certaines carences techniques ou de

¹⁰ *Ibid* page 25

¹¹ *Ibid* page 26

sécurité, leurs réalisations ignorent souvent les règles juridiques en vigueur: CNIL, obligation de faire figurer ses coordonnées... On trouve même une société axant sa communication sur du emailing à base d'envois massif d'email et la revente de bases d'adresses alors que la nouvelle LEN (Loi de l'Economie Numérique) menace d'aller jusqu'à une rétroactivité de la loi à l'égard des auteurs de spam.

Conclusion

Cette étude a été suivie en mars 2004, par la création de la SARL IPEOS.

À propos de IPEOS

Créée en 2004 en Guadeloupe, IPEOS est la 1ère Société de Services en Logiciels Libres (SS2L) de la Caraïbe. IPEOS propose aux entreprises et collectivités des solutions Internet intra/extranet, de gestion de contenu et de traitement de données adaptées à leurs besoins et leur réalité. IPEOS utilise des logiciels libres comme Linux, Apache ou PHP et assure le support et la formation à ces technologies. IPEOS consacre une grande part de son activité à la recherche et au développement de solutions de dématérialisation adaptée à l'espace caribéen.

L'ensemble de l'offre IPEOS est bâtie sur des recherches universitaires de sociologie organisationnelle menées à l'Université Antilles-Guyane et sur des travaux de la communauté Open Source à l'origine des principaux outils et standards de l'Internet.