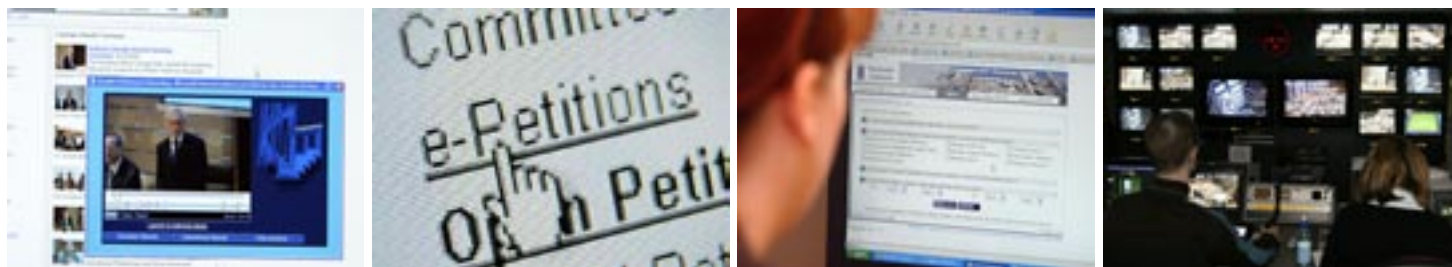




mission «Ecosse»

IDATE
Consulting & Research

Ecosse et numérique, l'alliance du politique et du pragmatisme



Une volonté exprimée et assumée du politique, une symbiose entre l'identité et la modernité, un pragmatisme appliqué aux atouts et contraintes de la mondialisation sont les indices que nous ramenons de notre mission en Ecosse.

Les questions techniques, économiques et sociétales en découlent.

Les services à la personne, l'attention à l'expression des citoyens, l'hypothèse de privilégier les services à distance pour les malades, les relations administratives effectives, le

choix d'aider les entreprises et en particulier le tissu des petites entités sont autant d'actions qui émergent de nos rencontres.

Comme toujours ce qui marque un pays n'est pas immédiatement exploitable chez nous.

Mais ce sentiment d'avoir croisé des dirigeants politiques et des responsables d'entreprises qui s'efforcent d'adapter les atouts des écossais aux rapports de force internationaux, en prenant en compte paroles et actes des citoyens, est remarquable.

Il est vrai que l'Ecosse a moins

de niveaux de décisions, a cinq millions d'habitants avec 20 universités et qu'elle se transforme en utilisant une forte identité.

Les outils techniques, les infrastructures et les services sont au service du développement, les sociétés privées rencontrées se fondent dans le paysage.

Nous devrions y revenir dans deux ans pour observer la façon écossaise de survivre.

Marcel Desvergne
Président d'AEC



Le Royaume-Uni

Le marché des TIC

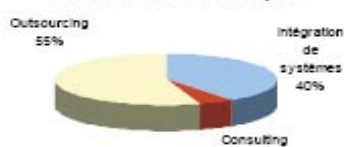
Premier marché informatique en Europe.

Porté par une croissance économique et les investissements importants de l'Etat britannique dans l'informatisation de ses administrations, le secteur pesait près de 7% du PIB au Royaume-Uni en 2003.

L'Observatoire Européen des Technologies de l'Information chiffrait à 47.7 Mds d'€ les services informatiques et logiciels générés par les TIC, au Royaume-Uni ; une croissance entre 5 et 6% en 2005.

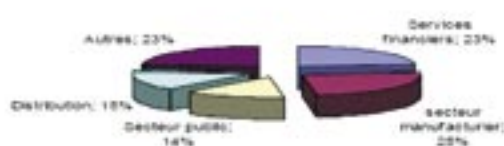
Par ailleurs d'après le cabinet conseil Kable, le gouvernement Blair aurait investi 19.7 Mds d'€ dans les technologies de l'Information et des communications au cours de l'exercice 2004/05.

Répartition du marché des services informatiques



Source : DTI

Logiciels : marchés verticaux



source : DTI

La situation de l'internet haut débit

Un pays qui a rapidement rattrapé son retard sur le plan ADSL.

Pays avec le plus faible nombre d'abonnés en 2001, 13% de la population du Royaume-Uni dispose de l'Internet à haut débit.

Grâce à la révision de la stratégie de BT, la couverture du territoire est quasiment achevée. En revanche, les autorités n'ont pas fait du dégroupage une priorité, qui devait atteindre un million de lignes fin 2006.

Le câble est la deuxième technologie d'accès à l'Internet haut débit au Royaume-Uni après l'ADSL qui progresse très rapidement. Toutefois, si l'effort public pour relier des zones isolées au réseau haut débit a porté ses fruits, la fracture numérique reste majoritairement un problème social.

Baisse des tarifs et hausse des débits

Sous la pression du régulateur, plusieurs baisses significatives des tarifs de gros ont dynamisé le marché et accru la concurrence.

L'offre triple play n'a encore qu'un impact faible sur les particuliers. Enfin, le développement rapide de l'internet haut débit a permis au Royaume-Uni de devenir le 2ème marché européen pour le commerce électronique.

Le nombre d'internautes en Europe en 2003 et 2007

(En pourcentage de la population totale)

Pays	Tx de pénétration en 2003	Tx de pénétration en 2007
France	40,9 %	63,8 %
Allemagne	45,9 %	62,4 %
Italie	40,4 %	60,5 %
Royaume-Uni	50,6 %	67,1 %

Source : eMarketer

Le nombre d'internautes en Europe en 2006

(Population d'internautes actifs à domicile)

Pays	Mai	Décembre	Variation
France	16.414.460	17.034.848	+ 8,10 %
Allemagne	33.373.792	32.071.064	+ 4,06 %
Espagne	12.484.324	11.437.670	+ 9,15 %
Suisse	3.769.940	3.577.070	+ 5,27 %
Royaume-Uni	24.235.940	23.012.043	+ 1,70 %
Total	87.170.723	109.640.491	+ 4,94 %

Source : Nielsen/NetRatings

L'Écosse

L'Écosse (en anglais Scotland, en gaélique écossais Alba) est l'un des trois pays qui forment la Grande-Bretagne, avec l'Angleterre et le pays de Galles, auxquels est adjointe la province de l'Irlande du Nord pour former le Royaume-Uni de Grande Bretagne et d'Irlande du nord. Elle est située dans la partie septentrionale de la Grande Bretagne.

La capitale de l'Écosse est Édimbourg, le centre financier et administratif, mais la plus grande ville est Glasgow qui est historiquement plus industrielle. Les autres grandes villes sont Aberdeen et Dundee, suivies par Stirling, Perth, et Inverness.

Le gaélique écossais et le scots sont reconnus en tant que langues nationales.

Il y a un grand mouvement indépendantiste en Écosse : le Parti National d'Écosse (SNP, Scottish National Party) est le deuxième plus grand groupe au Parlement écossais, avec 25 % des voix aux dernières législatives. Le Scottish Socialist Party (SSP), extrême-gauche républicaine et indépendantiste, approche, quant à lui, les 8 % des voix.

On parle souvent en Écosse de the 'Auld Alliance (« La Vieille Alliance ») - entre l'Écosse et la France (et la Norvège), l'alliance traditionnelle contre l'Angleterre, signée en 1295.

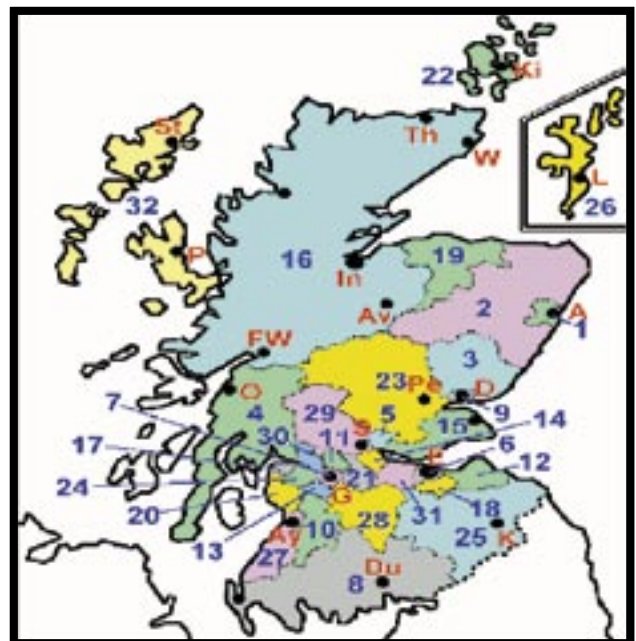
Histoire contemporaine

Un Parlement écossais a été instauré par le « Scotland Act », adopté par le Parlement Britannique en 1998. Un référendum avait été organisé auparavant, en septembre 1979 et une large majorité s'était prononcée en faveur de la création d'un Parlement. C'est le premier Parlement écossais depuis 1707. Il est composé de 129 députés.

Les premières élections du Parlement écossais ont été organisées le 6 mai 1999. La première séance du Parlement a eu lieu le 12 mai 1999. Des élections ont eu lieu ensuite en 2003. Le Labour Party est le plus grand parti (29,3 % et 50 sièges) manquant de peu la majorité. Avec l'appui des libéraux (11,8 % et 17 députés) Scottish Liberal Democratic Party, les travaillistes forment le Scottish Executive, c'est-à-dire le Gouvernement d'Écosse.

Il y a une présence non négligeable d'élus indépendantistes du SNP (20,9 % et 27 sièges) (Scottish National Party, centre gauche - en effet, c'est le deuxième parti du parlement), du SSP (6,9 % et 6 députés) (Scottish Socialist Party, socialiste-indépendantiste) et du Scottish Green party (6,7 % et 7 sièges) (écologiste-indépendantiste).

Les conservateurs-unionistes, dont le Scottish Conservative and Unionist Party, droite, qui s'opposaient à la création du Parlement, n'ont plus que quelques élus (18 et 15,5 %).



- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1 Aberdeen City | 20 North Ayrshire |
| 2 Aberdeenshire | 21 North Lanarkshire |
| 3 Angus | 22 Orkney Islands |
| 4 Argyll and Bute | 23 Perthshire and Kinross |
| 5 Clackmannanshire | 24 Renfrewshire |
| 6 City of Edinburgh | 25 Scottish Borders |
| 7 City of Glasgow | 26 Shetland Islands |
| 8 Dumfries and Galloway | 27 South Ayrshire |
| 9 Dundee City | 28 South Lanarkshire |
| 10 East Ayrshire | 29 Stirling |
| 11 East Dunbartonshire | 30 West Dunbartonshire |
| 12 East Lothian | 31 West Lothian |
| 13 East Renfrewshire | 32 Na h-Eileanan Siar |
| 14 Falkirk | |
| 15 Fife | |
| 16 Highland | |
| 17 Inverclyde | |
| 18 Midlothian | |
| 19 Moray | |

I - Les institutions écossaises

Le Scotland Act, qui a été adopté par le Parlement britannique en 1998, a établi le premier Parlement écossais depuis 1707.

Ce texte est fondateur. Il confère au Parlement écossais le pouvoir de voter des lois pour toute une série de domaines de compétences qui concernent l'Écosse et pour lesquels les députés de « Westminster » n'ont désormais plus leur mot à dire.

Sans entrer dans les querelles anglo-écossaises, force est de constater que nos visites au cours de notre mission ont été jalonnées de référence expresse à un modèle de démocratie auquel les écossais souhaitent tourner le dos.

Ainsi, notre délégation a pu attester que les principes clés adoptés dès la réforme constitutionnelle - l'ouverture, l'accessibilité et la participation - figurent bien dans les idées fortes que recouvre le terme de « dévolution ».

La dévolution

La dévolution écossaise correspond à un transfert de pouvoir du Parlement et du Gouvernement du Royaume-Uni vers le Parlement et l'Exécutif écossais. En clair, ceci signifie que des décisions sont prises à un niveau plus proche des personnes concernées : éducation, formation, santé, justice, police, logement, agriculture, environnement.... Londres conservant l'essentiel de sa souveraineté : diplomatie, défense, fiscalité, sécurité sociale.

Le Parlement britannique peut aussi voter des lois qui s'appliquent à l'Écosse dans tous les domaines, mais il ne légifère pas sur des questions dévolues sans le consentement du Parlement écossais. Si les 5 millions d'écossais choisissent 129 élus locaux, ils continuent d'être représentés à Westminster par 59 élus (sur 646).



La eDémocratie conçue comme une nouvelle expression de l'ouverture

Dès son élection en 1999, le Parlement et ses parlementaires (MSP) ont souhaité représenter leurs électeurs et leur rendre compte de façon transparente des débats (autre opposition à Westminster dans l'enceinte duquel les journalistes n'ont pas le droit d'entrée).

Le travail du Parlement est à l'image du tout nouveau bâtiment : on peut voir tout ce qui se passe, aussi bien dans la salle plénière que dans les commissions.

Et manifestement cela fonctionne bien, puisque les consultations du site web sont en constante augmentation, notamment de la part des citoyens les plus éloignés, dans les Highlands.



Cette image de modernité et d'ouverture est véhiculée par plusieurs principes de « eDémocratie ».

- Les débats du Parlement sont tous filmés et diffusés en direct par internet sur www.holyrood.tv. Les archives stockent ainsi un mois de débats, ainsi que les moments forts des 8 dernières années.
- Chaque MSP dispose de son clip vidéo, mais aussi d'une fiche descriptive sur sa situation financière : salaire, dépenses dans le cadre de ses fonctions... le tout strictement contrôlé par un commissaire aux comptes.
- Certaines séances de commission sont également filmées et on peut désormais podcaster les débats.

Des forums en ligne ont fait leur apparition, animés par les parlementaires eux-mêmes. Ce sont ceux qui fonctionnent le mieux.

Les travaux du parlement, les procès verbaux, les publications sont aussi accessibles via le site web : www.scottish.parliament.uk.

II - Les applications et les services TIC à la personne

La ePétition

Ce souci de transparence s'accompagne d'une incitation à faire participer les citoyens au débat démocratique : c'est le principe du e-Petitioning, une originalité du système écossais, hérité d'une tradition séculaire de sollicitation auprès du roi.

Le Parlement écossais a introduit le système et a accepté sa première e-Pétition, en décembre 1999. La mise en place d'un Comité des Pétitions Publiques, dont le rôle consiste à prendre en compte ces pétitions, a largement contribué au développement de cette culture. Tout le monde peut pétitionner en ligne, un groupe ou une personne suffit. A ce jour ce sont près de 1050 pétitions qui ont été examinées par le Comité.

Il n'y a pas de prétention à résoudre tous les problèmes. Simplement l'absence de Parlement depuis 300 ans, explique en grande partie ce besoin de transparence. Les citoyens ont le sentiment de pouvoir être compris et être pris en considération. Une étude a d'ailleurs récemment montré qu'ils étaient satisfaits et considéraient le système comme un outil utile pour influencer les élus.

Le principe de forum contribue lui aussi à l'objectif de développement d'une culture de consultation et de participation, en encourageant des communautés auparavant exclues du processus politique à s'intéresser au travail du Parlement. La crédibilité vis-à-vis de l'opinion est un élément clé de l'inscription dans la durée du système d'e-Pétition en tant que mécanisme participatif.

Pour preuve de la réussite de ce principe, c'est qu'il a déjà fait des émules et a été mis en place au Bundestag, qui gère 20 000 pétitions /an ! Même Westminster l'a adopté !

La mise en place du système e-Pétitionneur doit être considéré dans le contexte plus général de volonté du Parlement d'utiliser les TIC pour faciliter l'accès à la participation politique. C'est ce même pragmatisme qui a guidé nos hôtes écossais à mettre en place des services et des applications TIC.



La décision du gouvernement Blair de mettre en ligne l'ensemble des services publics, a objectivement profité aux institutions écossaises.

Cependant du chemin reste à parcourir, puisqu'une étude du Scottish Executive révélait que 75% des services étaient effectivement proposés en ligne.

C'est sur le terrain, notamment à Glasgow et surtout dans le plus petit Comté du Clackmananshire, que nous avons pu vérifier la réalité.

La réforme bien engagée des e-services

Les TIC sont un outil essentiel afin de penser à tous les citoyens et surtout aux plus défavorisés...

Mais le programme «customer first» est une réalité. Il vise le concept de Guichet unique de services publics aux citoyens, pour lesquels les TIC ont un rôle prépondérant à jouer.

De multiples services existent donc, sans toutefois de nouveautés singulières : accès aux transports publics (gratuit pour les personnes âgées et étudiants), bibliothèques, piscines, paiement des cantines scolaires, des centres aérés... bientôt le paiement des taxes locales.



Le Click Café dans le Council de Clackmananshire

On retrouve également des stratégies de lutte contre la fracture numérique. La visite d'un « Click Café », accueillant des populations du troisième âge, des scolaires ou des personnes handicapées, n'est pas différent de nos propres projets locaux. Des échanges se créeront peut-être avec nos « ENT » ou la mise en place d'outils et de logiciels libres éducatifs...

En revanche la généralisation des centres d'appels, qui équipent 28 des 32 comtés écossais, a davantage étonné nos élus. Ils permettent de traiter les appels des citoyens sur les domaines de compétence du Comté : gestion de l'eau, des ordures, des routes, de l'éclairage public, des impôts locaux, des loisirs, ... mais aussi les urgences. 80% des appels sont résolus avec ce premier point de contact.

La eSanté privilégiée

La santé fait l'objet d'une attention particulière. En effet, la mise en place de standards et la fourniture de services intégrés, en liaison avec les services sociaux, s'adaptent au domaine de la santé et permettent d'envisager des économies considérables.

Là encore, les projets en place tant au niveau national (projet « eCare Hub») qu'au niveau local, ne font pas forcément preuve d'une originalité particulière. Nos stratégies françaises ne sont pas très éloignées en terme d'objectifs : ce sont des projets de services centrés sur le citoyen, cherchant à fédérer plusieurs acteurs autour de la personne (service à l'enfant, retraites, allocations handicaps, services aux personnes âgées, médecins généralistes...).



Assistance médicalisée mobile du Glasgow Council

Néanmoins, nous avons vu fonctionner avec enthousiasme et volontarisme des projets très concrets comme celui du Council de Glasgow où 9000 personnes bénéficient de services de surveillance médicale à domicile, d'urgence et d'alarme, et de prêt de matériel médicalisé.

Des projets familiers à l'impact avéré

Est-ce en raison d'une nation de dimension modeste avec ses 5 millions d'habitants, transformant les projets pilotes en réussite ? un pragmatisme bien anglo-saxon ? un enthousiasme affirmé ? Les participants de la délégation ont unanimement reconnu que l'Ecosse semblait bénéficier d'un meilleur impact de ses investissements.

Ainsi, l'argent déjà économisé, est investi dans de nouveaux services, à l'image des 4 M£ économisés grâce au programme des services publics en ligne (10% en 5 ans). Certains investissements s'effectuent sans état d'âme quant aux montants consentis (ex. 95 M€ investis dans « L'Access Glasgow »). L'accompagnement avec de prestigieux prestataires privés, comme Microsoft qui est impliqué dans les projets majeurs des acteurs publics, pour ne pas dire associé en amont (Microsoft parlant de « collaboration ») à la stratégie publique des acteurs gouvernementaux, en tant que conseiller d'abord, puis prestataire.

Enfin, les questions liées par exemple à la

sécurisation et la nature des données pour assurer des transactions ou l'échange d'informations sont souvent passées au rang de difficultés mineures et résolues sans grandes gênes.

III - Les Call Centres : une industrie pérenne ?

Les grands projets d'informatisation et de mise en ligne des services publics ont largement contribué à accélérer la croissance du secteur des TIC au Royaume-Uni, tout comme le secteur financier, premier client des SSII.

C'est ce même secteur financier (10% de l'emploi salarié) qui a fait la réputation de l'Ecosse et a favorisé les activités des call centres, une véritable industrie venue à la rescousse d'un chômage galopant dans les années 80 et aujourd'hui stabilisé à 5/6%.

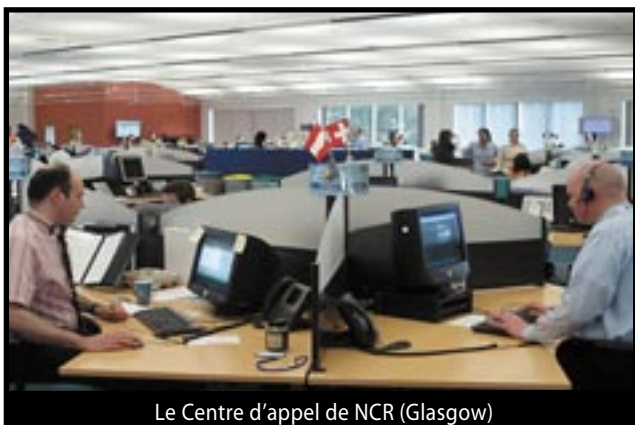


13 langues sont parlées chez NCR

On compte près de 70 000 téléopérateurs dans 400 centres d'appel implantés. Le pays n'en employait que 10 000 en 1998, démontrant ainsi la très forte progression du nombre d'emplois dans ce secteur en 10 ans.

Par ailleurs, le turn-over des call centres écossais se situe entre 10 et 15%. Un taux faible pour ce type d'activité alors que le reste du Royaume-Uni a connu au cours des dernières années une augmentation significative du nombre de délocalisations d'emplois de services, au profit de l'Inde ou de l'Europe de l'Est.

A l'image de notre visite au centre d'appel de NCR (centre d'assistance pour le dépannage de terminaux



Le Centre d'appel de NCR (Glasgow)

de paiement et de retrait d'argent), l'Ecosse offre une main d'œuvre qualifiée, multilingue, le tout à un prix attractif.

L'une des clés du dispositif réside dans l'action du Scottish Enterprise, l'agence de développement économique, qui fait un travail ciblé d'analyse des demandes d'investisseurs, mais aussi dans sa capacité de prise de décisions rapides, de cohérence et de visibilité de la stratégie développée pour l'entreprise qui souhaite s'implanter. Des critères indéniablement positifs dans cette lutte contre l'off-shoring.

Si le triangle économique Edimbourg - Glasgow - Stirling est le premier bénéficiaire de ces implantations, des régions plus éloignées profitent également de cet effet « call centre ». Et cela devrait rester vrai dans la mesure où, comme nous le confiait le directeur général de NCR, les centres de soutien technique proposeront des services toujours plus spécifiques et plus pointus, donc à forte valeur ajoutée.

Les réussites

Le système d'e-Pétition du Parlement écossais a ouvert la voie en donnant à des citoyens la possibilité d'une meilleure interaction avec le processus politique. L'apport des TIC offre une puissance supplémentaire ainsi qu'une touche de modernité à ce dessein. La e-Pétition a rempli ses objectifs principaux visant à rendre le processus de pétition plus accessible et transparent, et à permettre un contrôle des élus autrement que par le seul bulletin de vote.

Autre signe de réussite : la reconversion industrielle de l'Ecosse au travers des call centres qui ont brisé un taux de chômage élevé. Une activité qui pèse déjà 4% de l'emploi salarié et qui a su se mettre à l'abri des déconvenues des délocalisations grâce à sa main d'œuvre qualifiée.

Le pragmatisme et un brin de nationalisme écossais semblent être les recettes du dynamisme affiché par l'Ecosse. Une cohérence et un bon sens favorisés sans doute par la dimension modeste de cette nation, qui met en œuvre des projets TIC basiques mais n'hésite pas non plus à innover. Pragmatisme, cohérence, ... tiens, voilà des constats que nos précédentes missions en Finlande* nous avaient déjà inspirées...

* synthèse « photo Finish » sur demande.



Réunion de la délégation au Centre de Cancérologie de Stirling

La délégation en visite au Parlement



La photo officielle

Les participants (de gauche à droite) :

Gérard SCHARPF, Adjoint-Maire (Mairie d'Héricourt), Michel EIMER, Délégué Régional TIC (Conseil régional Aquitaine), Alain VEYRET, Directeur du Département Politiques Publiques & Territoires (Idate), Bernard VAURIAC, Conseiller Régional d'Aquitaine, Claude CHARNAY, Directeur Collectivités Territoriales (SOGETREL), Pascal NIVARD, Chargé de Mission TIC auprès du SGAR Aquitaine, Jacques ENGERAND, Directeur Business Développement (LD Com), Viviane CAGNATO, Directrice-Adjointe du Cabinet (Conseil Général de Gironde), Foudil TEGUIA, Directeur du Syndicat Mixte Aire Urbaine Belfort-Montbéliard, Hervé LE GUYADER, Directeur Général d'AEC, Marcel DESVERGNE, Président d'AEC, Jean LISSAR, Conseiller Régional d'Aquitaine, Christian BOUCHERIE, Directeur Général des Services (Communauté d'Agglomération d'Aix en Provence), Thierry GELLE, Vice-Président CUB, Monique de MARCO, Conseillère Régionale d'Aquitaine, Gilles PARISOT, Directeur des Systèmes Informatiques (Ville de Montbéliard), Christelle, Traductrice, Anne-Marie KEISER, Vice-Présidente (Conseil Général de Gironde), Thierry ULMET, Responsable de la mission AEC.

Sont absents sur la photo :

Frédéric DUPUY - Direction des Systèmes d'Information (Mairie de Beauvais), Philippe GILLE, Directeur Systèmes Informatiques (Conseil Général du Territoire de Belfort).



Nous adressons nos sincères remerciements à :

Scottish Parliament : Ann Macintosh, Ruth Connelly, Michael McMahon, Sean Wixted, David McGill.

Scottish Executive : Fiona McLauchlan, Julie Kane, Kerr Donaldson, Zahid Deen.

Scottish Enterprise : Sarah Thomson, Jim Mason, Michelle Cowan.

Glasgow City Council : Alan Stewart, Katleen Nelson, David Melvin.

Clackmannanshire Council : George Reid, John Munro.

Stirling University : Nora Kearney et son équipe.

Microsoft : Gordon McKenzie, Raymond O'Hare, Caroline Finlay et la direction générale de NCR.

Contacts :

Thierry ULMET - thierry.ulmet@aecom.org

Alain VEYRET - a.veyret@idate..org

Aquitaine Europe Communication

Cité Mondiale - 23, Parvis des Chartrons - 33074 Bordeaux Cedex

Tél. 33 (0)5 57 57 01 01 - Fax . 33 (0)5 57 57 97 17