

FICHE COURS

Société des Technologies de l'Information et des Télécommunications

Les TIC représentent un défi pour tous car évolution très rapide.

Les TIC sont l'ensemble des ressources nécessaires pour manipuler l'information :

- Les équipements informatiques, serveurs, matériel informatique
- La microélectronique et les composants
- Les télécommunications et les réseaux informatiques
- Le multimédia
- Le E-commerce

Al Gore est le premier à dire qu'il faut s'occuper de ces sociétés de l'information et des télécommunications.

Facebook compte 750000 membres dans le monde.

Depuis 2009, le temps passé sur les réseaux sociaux a dépassé celui passé sur les mails.

Le nombre d'utilisateurs sur réseaux sociaux a dépassé le nombre d'utilisateurs d'emails. Dans certaines entreprises, il n'y a donc plus de mails, on communique par réseaux sociaux, comme par exemple chez IBM.

En moyenne on passe 2h sur facebook.

Beaucoup de créneaux se créent autour de ce secteur. Il y a tout un écosystème économique autour des réseaux sociaux. 50% du e-commerce d'ici 2015 se fera autour des réseaux sociaux.

Certaines entreprises jouent sur le social shopping et social gaming (consiste à élaborer des jeux qui mènent à la page facebook de la marque).

Autre technique : créer applications ou jeux directement sur une page facebook (ex : boisson Oasis).

Les marques essayent d'avoir un nombre de fan élevé pour avoir un nombre de fan engagé le plus élevé possible.

La e-réputation est de + en + prise en compte : « qu'est ce qui se dit sur internet à propos de la marque, de l'entreprise ? ». Comment utiliser ces plates-formes pour mieux gérer la relation client ?

Ex : « Lisa » de La Poste = suivi de gestion des colis et n'existe que sur Twitter.

Ainsi, émergence d'une nouvelle fonction, c'est-à-dire le « community manager » qui gère des communautés de clients et qui est chargé de surveiller tout ce qui se dit et tout ce qui est visible à propos de l'entreprise sur internet.

Ex : Toyota qui gère ses relations clients de n'importe où.

Open innovation= entreprises innovent avec des partenaires mais aussi avec les clients eux-mêmes.

Par exemple « Vitamine Water » est une boisson conçue seulement par des internautes qui choisissaient les ingrédients pour créer la boisson.

Les réseaux sociaux sont aussi un moyen de mobiliser les gens par le biais de pétitions...

Ils impliquent toute une réflexion sur le « social good », le mieux vivre en relation. Par exemple

« ma résidence.fr » est un site qui rassemble une communauté de voisins vivant au même endroit et permettant de traiter des problèmes de cohabitation ect.

Également développement de l'usage des réseaux sociaux en politique.



Chiffres

- **CA e-commerce FR en 2009 : 25 Mds d'€ (+26% par rapport 2008)**
- **+ de 4/10 ont acheté sur Internet (24 millions achètent en ligne en 2009)**
- **↗ nb produits et services consommés en ligne**
- **61% consulte un site e-commerce avant achat en magasin**
- **41% vont dans un magasin avant achat internet**
- **49% des internautes achètent ou vendent entre particuliers**
- **25% des internautes achètent sur des sites étrangers**
- **64100 sites marchands actifs en 2009 (un nouveau site toutes les heures)**
- **E-bay 1^{er} site de e-commerce le + visité**
- **E-commerce créateur emplois**

Numérisation du patrimoine :

Google est en train de numériser le patrimoine alors que les institutions publiques n'ont pas les moyens de le faire. Cela permet la diffusion de la culture mais représente également un risque de fracture numérique (68% des ménages français ont un ordinateur).

L'industrie du tourisme est très portée vers la numérisation.

Beaucoup d'ouvrages sont numérisés. On prévoit que d'ici à quelques années il n'y aura plus de journaux papiers.

Impact en termes de conservation des œuvres car les supports papiers se dégradent plus vite que les supports numériques.

Certains acteurs souhaitent empêcher que Google ait le monopole total.

Géolocalisation :

Avec une simple puce qui fonctionne par satellite, on a moyen de savoir à n'importe quel moment si vous êtes équipés ou non et même de vous géolocaliser.

Ce processus pose la question des libertés individuelles.

La géolocalisation rentre maintenant dans des offres faites par les entreprises :

- les Assurances → accidents localisés
- Marionnaud a lancé une opération sur téléphone portable qui consiste à ce que les clients Marionnaud reçoivent un sms pour les informer de promotions ou d'avantages lorsqu'ils passent devant l'un des magasins afin de les inciter à entrer.



Régulation et libertés individuelles : Qui récupère ces données et à quoi servent-elles ?

Plus de 2 millions d'individus dans le monde sont connectés et équipés.

Social TV :

Regarder des émissions, des programmes télévisés pour l'expérience que cela apporte avec les autres. Le système repose sur le fait qu'une personne se met sur un programme télé et en informe d'autres personnes grâce à une application où elles peuvent s'envoyer des messages dans le même temps qu'elles regardent le programme.

La fracture numérique :

L'UE joue un rôle moteur dans les sociétés des technologies et des télécommunications. Il faut mettre en place des bases juridiques (« paquet réglementaire »). Diminuer les gens exclus de cette société des TIC. Il faut instaurer un « filet de sécurité » pour les plus démunis afin de réduire l'exclusion.

Contraintes économiques et donc faire évoluer les techniques pour suivre.

Microsoft a déjà un centre de recherche à Paris et Google est en train d'en implanter un aussi.

ARCEP= Organisme très actif qui gère tout le secteur des télécommunications en France. Autorité de régularité des communications.

Un des problèmes majeurs en France est la fracture numérique.

⇒ Internet 1996, 1^{ère} connexion et depuis hausse régulière des gens équipés. Mais toujours fracture numérique car 2/3 de la population a une connexion mais 1/3 reste tout de même exclus. Finalement la France est très en retard par rapport à des pays où tous les services sont numérisés. De plus, vraie fracture numérique sur les seniors.

Les PME qui utilisent les nouvelles technologies ont une croissance plus élevée que les autres PME. Seulement 1 non diplômé sur 4 a accès à internet.

Les personnes à faible revenu ont aussi un accès restreint à ces technologies.

Important retard dans l'E-éducation. Très peu de tablettes numériques et peu de technologies dans la pédagogie. La Finlande a les meilleurs résultats scolaires dans le secondaire et a intégré les nouvelles technologies dans les cours et l'éducation.

A l'époque, France Télécom est le seul régulateur et époque du minitel où personne ne croyait à l'Internet. Bataille pour faire comprendre en interne la nécessité de l'Internet.

Tim Burnis Lee en 1969 met au point l'Arpanet qui permet de passer d'une page web à une autre.

En France, les prémices d'Internet apparaissent 5 ou 6 ans après les débuts aux USA.

Au début il s'agit d'une demande militaire et pour la R&D.

Modèle commercial : on achète ces applications

Modèle libre : on utilise des logiciels très sophistiqués de manière gratuite. Linux est un modèle libre qui concurrence dans une certaine mesure Windows. Volonté de donner un accès à tous.

Certaines technologies exigent de grandes ressources donc sont à la portée des grandes entreprises et d'autres visent le grand public.

Il faut inventer de nouveaux modèles pour passer d'un marché de niche à un marché de masse



(hétérogénéité des usages).

Infobésité= nous sommes submergés d'informations et on a de + en + de mal à gérer ce flux.

Loi de Moore= tous les 18 mois on double les informations que l'on peut mettre dans une puce électronique.

Le commerce en ligne :

Le nombre d'acheteurs a augmenté, ainsi, les transactions aussi.

Beaucoup de start'up ont créé leur site en ligne de E-commerce (sites web marchands).

En 2010 le E-commerce a créé 60000 emplois.

Sites les plus fréquentés :

- Brick and Mortar= entreprises qui existaient avant le développement d'internet et qui ont développé le E-commerce. Exemple : La Fnac.

- Pure Player= entreprises qui se sont développées après internet. Exemple : Ebay, Amazon, Price Minister, Groupon. Ces derniers ont une place considérable aujourd'hui.

Peut représenter une voie du juste milieu entre une stratégie virtuelle et le monde physique.

Exemple : Pixmania a commencé à vendre en ligne puis a développé et acquis des points de retrait variés.

Théorie de *la longue traine* de Chris Anderson. Il a interrogé Ebay, Amazon ect et il en a tiré une loi : lorsqu'on est « offline » sur une activité traditionnelle, 80% du CA d'une entreprise se fait sur 20% des produits. Anderson montre que cela ne s'applique pas dans le E-commerce. Certes un pourcentage de produit sera toujours plus populaire mais on peut quand même faire de très gros chiffres d'affaire sur des produits moins populaires car l'offre est plus importante. Par exemple, Amazon offre beaucoup plus de produits sur le web que si c'était dans des magasins physiques. Le E-commerce permet d'élargir l'offre.

Les grands succès français du E-commerce :

- Price Minister= Achat et vente de produits d'occasion. 11,5 millions de membres. Fonctionne sur un système de commission pour chacune des transactions réalisées et sur un commerce « C to C » (consumer to consumer).
- Pixmania= Frères Rosenblum dont le père avait un magasin de photo. Ils ont vu l'évolution et ont décidé de mettre en place un site pour les produits concernant les photos, puis ont développé leur gamme de produits.
- Deezer= Ecoute de musique gratuite avec pubs qui viennent s'y intégrer et qui permettent le financement.
- Vente privée.com= Vaut 1 milliard d'euros. Principe du déstockage. Beaucoup essayent de dupliquer ce modèle, y compris la Silicon Valley.

Business C to C= nouveau modèle avec le consommateur qui passe directement par un autre consommateur qui peut être à l'autre bout du monde. De plus, il s'agit d'un nouveau modèle de fixation des prix avec enchères. Innovant aussi car système qui s'auto-génère → système de note suite à la transaction ; si le vendeur arnaque, il sera mal noté par les autres consommateurs et son activité aura du mal à continuer.

Le marché de la musique est concerné aussi. Cela implique un bouleversement de l'industrie du



disque (fin des supports matériels et dégradation qualitative).
Changements sociétaux (musique se consomme désormais de manière mobile).

E-administration :

Volonté de modernisation du gouvernement. Outil plus transparent. En France → retard (manque de lisibilité sur les quelques rares sites comme « info gouv » ect.

Va-t-on arriver à l'Open Data qui consiste à ce que les administrations ouvrent leurs données aux citoyens ? En réflexion dans beaucoup de pays.



Pougne **SHOWTIME 2012**