



SE CONNECTER ET COLLABORER POUR RESTER CONCURRENTIELS :

***L'adoption des technologies de l'information et des
communications :
un objectif prioritaire pour l'avenir de Montréal***

NOTES POUR UNE ALLOCUTION

De

Isabelle Courville
Présidente
Groupe Grandes entreprises
Bell Canada

À la Chambre de commerce du Montréal métropolitain
Le mardi 15 novembre 2005
Fairmont-Le Reine Elizabeth

Seul le texte prononcé fait foi

Madame la Présidente de la Chambre de Commerce,
Distingués invités de la table d'honneur,
Mesdames et Messieurs

Je voudrais tout d'abord remercier M. Racine pour la façon élogieuse dont il m'a présentée.

Je remercie la Chambre de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui. Bell Canada célèbre cette année son 125^e anniversaire à Montréal et nous sommes fiers de participer à l'avenir de cette grande ville.

Vous le savez aussi bien que moi : nous vivons dans un monde de plus en plus interconnecté, que l'on soit un pays du G7, une grande entreprise, un pays émergent de l'Asie ou quelqu'un qui utilise son Blackberry pendant un discours dans un salon du Reine Elizabeth.

Nous devons être prêts pour ce monde, parce qu'il s'impose à nous et nous pose de grands défis.

Pour démontrer à la fois la nécessité d'être interconnectés et l'importance d'être à l'avant-garde dans ce domaine je ne pouvais trouver un meilleur exemple que les Championnats mondiaux de natation FINA qui ont eu lieu cet été à Montréal

Bell a été un partenaire très actif de cette initiative.

Notre défi consistait à relier le site des compétitions au monde entier, sur une île où il n'y avait, avant cette année, qu'une seule ligne et trois téléphones...probablement installés par Alexandre Graham Bell lui-même. Nous avons fait un bon technologique de 40 ans en six semaines.

Comme vous le savez tous, ces championnats ont été couronnés de succès! Pour Bell Canada, c'est un symbole exceptionnel des liens que nous avons tissés avec Montréal... et c'est un bon présage pour les Jeux olympiques de Vancouver de 2010... auxquels nous participerons... comme fournisseur des solutions de communications!

La vidéo sur les championnats de natation FINA démontre que – au-delà de la fierté légitime qu'a suscitée cet événement chez les Montréalais – être connecté n'est plus une option. C'est une obligation...

Ce n'est plus une option parce que les technologies de l'information sont devenues un des paramètres fondamentaux de notre compétitivité... une compétitivité qui devrait venir en tête de nos préoccupations, ici à Montréal.

Aujourd'hui, je vais vous parler de la productivité des entreprises – au Canada et à Montréal en particulier.

Je veux vous en parler parce que je représente un secteur d'activité qui joue un rôle déterminant dans l'accroissement de la productivité.

Ce secteur, c'est celui des technologies de l'information et des communications.

Je choisis mes mots : il est urgent, pour nos entreprises, d'accélérer l'implantation de ces technologies pour rattraper la productivité de leurs concurrentes étrangères.

C'est un fait, nos entreprises se connectent de plus en plus – de façon continue et en temps réel – à leurs clients, à leurs fournisseurs et à leurs partenaires pour accélérer la création de valeur.

Bien des impartitions et des délocalisations n'auraient pas été pensables sans les nouvelles possibilités de mise en réseau dont nous disposons maintenant.

Cette collaboration à l'échelle mondiale était inimaginable il y a quelques années à peine.

Mais ce n'est rien à côté de ce qui nous attend.

Nous entrons dans une phase exaltante de l'histoire des technologies de l'information – une phase dans laquelle la connexion et la collaboration constitueront les nouveaux fondements de la concurrence et le premier critère de succès pour l'entreprise du XXI^e siècle.

Ces innovations annoncent une nouvelle liberté pour l'entreprise. Elle se libèrera de la complexité et pourra enfin utiliser tout son potentiel de production.

Aujourd'hui, je voudrais vous convaincre de deux choses :

- UN : les technologies de l'information et de la communication posent des défis et créent aussi des occasions d'affaires extraordinaires ;
- et DEUX : que les entreprises, les villes ou notre pays doivent saisir les occasions de productivité qu'offrent les technologies de l'information et des communications. C'est une priorité absolue !

La somme de toutes les technologies...

Commençons par jeter un coup d'œil sur les changements technologiques qui ont tout déclenché.

Pendant la première moitié de cette décennie, la technologie fondée sur Internet a provoqué d'innombrables innovations qui ont touché les appareils, les produits et les services.

Aujourd'hui, les technologies des communications évolue – à la vitesse de la lumière – vers une plate-forme fondée sur le protocole Internet, ou IP, c'est-à-dire un réseau... numérique..., normalisé et unique qui peut transmettre à la fois la voix, les données et la vidéo.

De plus en plus, les entreprises échangent de l'information en temps réel, sans les infrastructures encombrantes et des longs délais de mise en œuvre.

Tout cela arrive beaucoup plus vite que prévu. Chez Bell, par exemple, 25 % de nos revenus provenant des réseaux de données venaient de la plate-forme IP en 2003.

En 2006, ce chiffre atteindra près de 75 %, car tous nos grands clients se préparent à convertir leurs réseaux de données à la technologie IP.

Les entreprises de consultation, les géants de l'informatique et du logiciel, les fournisseurs de réseaux entrent dans ce marché avec de grandes ambitions, de grands moyens et des ressources impressionnantes pour équiper nos entreprises.

Ces développements auront un effet direct sur la façon dont les entreprises se connectent - tant à l'interne qu'à l'externe - pour protéger les données, gérer leur chaîne d'approvisionnement, améliorer le travail des équipes... parfois dispersées dans le monde.

Libérer l'entreprise

Quand je leur parle des technologies de l'information et des communications, les gens d'affaires me disent qu'ils ont quatre grands défis à affronter dans ce domaine.

Premier défi :

Avoir accès à toutes les données, partout et en temps réel.

Il y a quelques semaines, l'inondation de la Nouvelle-Orléans nous a donné un bel exemple de cette nécessité. Des milliers de personnes dispersées un peu partout aux États-Unis exigent des soins médicaux immédiats.

Certaines sont cardiaques, d'autres souffrent du cancer. Mais, on ne sait plus où sont leurs dossiers médicaux, ni leurs prescriptions.

Cette situation – qui perdure toujours – est vraiment dramatique. Elle démontre la nécessité de mettre en place des systèmes qui permettent de disposer de l'information médicale partout... et en tout temps.

Deuxième défi :

Connaître et vérifier en temps réel les données et procédures financières de l'entreprise... ce qu'on appelle, dans le jargon comptable « la conformité ».

Vous savez tous qu'afin de rétablir la confiance des investisseurs dans les marchés financiers américains, le congrès des États-Unis a voté la Loi Sarbanes-Oxley.

Cette loi exige que les plus hauts dirigeants d'une entreprise soient responsables de l'exactitude de l'information figurant aux états financiers.

Mais attention! Cette responsabilité dépasse la simple déclaration dans le rapport annuel : ils sont responsables à tout moment du respect des dispositions de la Loi.

Cela veut dire...qu'ils doivent avoir accès constamment à l'ensemble des données financières de l'entreprise. Un nouveau défi!

Troisième défi :

Améliorer l'« expérience client ».

De nos jours, les clients s'attendent à avoir des relations de grande qualité avec votre entreprise.

Ils veulent :

- utiliser des services en ligne pour la plupart de leurs transactions;
- accéder à votre site Web pour trouver le produit qu'ils cherchent;
- converser en ligne avec le service à la clientèle;
- vérifier si vous avez le produit en stock,
- puis l'acheter en ligne ou à votre magasin le plus proche.

Quatrième défi :

Gérer l'entreprise sans frontières.

De nombreuses entreprises travaillent ensemble sur des projets complexes. Elles gèrent des dizaines, voire des centaines de fournisseurs; échangent de grandes quantités de documents stratégiques et hautement confidentiels.

Elles travaillent sur plusieurs continents avec des équipes multisectorielles, réparties sur plusieurs fuseaux horaires, parfois aux antipodes ... et le tout en temps réel.

Les entreprises se développent au-delà des frontières de leur pays, et même au-delà de leur domaine traditionnel afin de pouvoir faire des économies d'échelle, acquérir de nouvelles compétences, conquérir de nouveaux marchés... et saisir les nouvelles occasions dans un monde de plus en plus ouvert.

Prenons l'exemple d'une entreprise de chez nous, Pratt & Whitney Canada.

Grâce son réseau privé virtuel IP, Pratt & Whitney veut être la première entreprise de l'industrie aéronautique à développer des moteurs – depuis la conception jusqu'au service après-vente – avec des équipes réparties dans plusieurs pays, comme si elles étaient toutes à Longueuil.

Pour chacun de ces 4 défis... le risque est de se noyer dans la surinformation et d'être dépassé par la complexité.

Le défi de tous les défis est donc de mettre en place des solutions qui gèrent efficacement cette information et cette complexité.

La solution : les technologies invisibles

Ces solutions reposent sur des technologies qui touchent toutes les fonctions, tous les sites, tous les partenaires d'une entreprise.

Heureusement, si ces technologies sont omniprésentes, il est possible de les maintenir en arrière-plan.

Voici un bon exemple : le projet de gouvernement en ligne, créée par et pour le gouvernement du Canada.

Cette infrastructure d'avant-garde est complexe et comprend des installations réseau IP, des services d'authentification, de communications et de sécurité, ainsi que des fonctions de gestion et d'exploitation de réseau.

Ce que les citoyens constatent, eux, c'est la simplification de leurs transactions. Ils peuvent traiter en ligne avec le gouvernement, de chez eux, de façon confidentielle et sûre.

En utilisant Internet, ils peuvent par exemple :

- gérer leur compte d'impôt ou demander le renouvellement de leur passeport;
- déclarer une naissance ou demander un crédit d'impôt.

Le projet de gouvernement en ligne permet également aux employeurs canadiens de payer les frais de constitution de société ou de produire des relevés d'emploi.

Quelle économie de temps et d'argent : environ **300 millions \$** par année pour l'ensemble des employeurs canadiens.

Ce service a placé le Canada au premier rang mondial au chapitre des services de cybergouvernement, selon la firme Accenture.

Imaginons maintenant... un grand commerce de détail, ici à Montréal. Des camions arrivent au quai avec leur cargaison. Le système GPS avertit d'avance les employés de leur arrivée.

L'identification par radiofréquence compare le contenu de chaque cargaison aux bons de commande et met à jour l'inventaire du magasin.

Entre-temps, en magasin, des tablettes intelligentes permettent à tous les employés de connaître la nature, l'endroit et la quantité de tous les articles stockés. Grâce à leur appareil mobile, les vendeurs ont toute la base de données du magasin dans le creux de leur main.

Le client paie à l'aide d'une carte à puce. Le paiement est transféré immédiatement dans le compte du magasin. Le produit qui vient d'être vendu... a déjà été commandé au centre de distribution, avant que le client n'ait quitté le magasin!

Tout cela se passe en quelques secondes... même si cela implique des centaines d'opérations.

Revenons maintenant à l'exemple de la Nouvelle-Orléans. Dans le système de santé, la gestion de l'information est critique et peut être résolue par le dossier patient électronique – un système qui offre un accès sûr et instantané aux fichiers, images, radiographies, notes du médecin, bref tout ce qui se trouve dans le dossier du patient, et ce, à partir de n'importe quel endroit.

Dans une ambulance, les techniciens en soins d'urgence ont accès à l'ensemble de votre dossier... diabète de type I, groupe sanguin rare, allergies à la pénicilline, tout est là, sans exception, en quelques secondes.

Ils peuvent commencer à administrer le traitement adéquat. À l'hôpital, l'urgentologue a également accès au dossier. Les traitements, les prescriptions et les résultats des analyses... sont immédiatement inscrits au dossier du patient.

Ce n'est pas de la science fiction. La gestion des dossiers patients est déjà implantée au Centre hospitalier Pierre-Legardeur depuis 2002 et à la Cité de la Santé de Laval depuis 2004.

Tout part du patient... pour rejoindre le personnel médical, les services d'urgence, les cliniques, les pharmacies, les hôpitaux, les gouvernements et les entreprises, selon les besoins et la nature de l'information.

Le développement de ces systèmes est inévitable... pour des raisons d'économie et d'efficacité. D'ici 2020, plus de 45 % des budgets provinciaux iront à la santé.

Voilà pourquoi les institutions médicales et les responsables des politiques de santé comptent sur l'information et les communications pour améliorer les soins de santé.

Prochaine étape: la collaboration

Voilà où nous en sommes aujourd'hui.

L'étape suivante, dans l'utilisation des technologies de l'information et des communications, sera la collaboration en temps réel.

Cela représente un changement bien plus important et d'une bien plus grande portée que ce que nous pouvons imaginer aujourd'hui.

J'en suis convaincue.

Les premières entreprises qui se lanceront dans cette aventure prendront une longueur d'avance... en établissant une collaboration permanente avec leurs clients, leurs partenaires et leurs fournisseurs.

Se donner cet avantage concurrentiel doit être une priorité pour les entreprises canadiennes.

Les enjeux

Au Canada, le secteur des technologies de l'information et des communications occupe déjà une place enviable. On lui doit les trois quarts des gains de productivité de ces dernières années.

De 1997 à 2004, le secteur des technologies de l'information et des communications a progressé au rythme de 8 %, alors que l'économie canadienne ne progressait que de 3,6 %...

Ce secteur est un des moteurs de l'innovation au Canada. À lui seul, il représente 38 % du total des dépenses de R et D du secteur privé canadien.

Seule, la Corée nous devance dans le domaine de la pénétration des services à large bande. Nous sommes dans le trio de tête quant au nombre de serveurs sécurisés qui forment l'infrastructure de base du commerce électronique.

Mais pourtant, il y a un problème. Nos entreprises tardent à adopter ces technologies. Et pendant ce temps là, un peu partout dans le monde, des pays creusent leur avance.

Jugez-en vous mêmes :

- Selon l'OCDE, les États-Unis adoptent les technologies de l'information et des communications à un rythme environ 20 % plus rapide que le nôtre.
- notre productivité a crû trois fois moins vite que celle des États-Unis alors que celle de la Suède, de la Norvège et de la Finlande dépassaient, elles, la croissance américaine;
- Plus de la moitié de cet écart de productivité s'explique par notre incapacité à utiliser les technologies de l'information et des communications pour améliorer la productivité.

Cela a des conséquences particulières pour Montréal. À elle seule, notre ville représente près de 10 % du PIB canadien.

Au chapitre de la performance économique, nous nous classons au 44^e rang sur 65, dans les régions métropolitaines de plus de deux millions d'habitants étudiées par l'OCDE.

Pourquoi? En très grande partie parce que notre productivité est inférieure à la moyenne. Selon une étude récente de l'OCDE, le faible taux de productivité est la principale faiblesse de Montréal.

Cette faiblesse est liée à des investissements insuffisants dans les équipements et la recherche et développement, en particulier dans nos petites et moyennes entreprises.

Montréal et le Canada ont profité jusqu'à maintenant d'un taux de change avantageux qui masquait la faiblesse de notre productivité.

Cette époque est ré-vo-lue.

Voilà pourquoi j'affirme... que la réussite dans l'adoption des technologies de l'information et des communications... doit être un objectif prioritaire... pour l'avenir de Montréal et l'avenir à long terme des entreprises canadiennes.

Pour cela, il n'y a pas 36 solutions : il faut investir et favoriser l'investissement par un assouplissement de la réglementation.

La preuve ?

Au Canada, les revenus des PME qui utilisent intensément l'Internet ont augmenté de 40 % depuis trois ans – deux fois plus que pour les autres entreprises.

Les entreprises canadiennes qui utilisent ou proposent des solutions d'affaires par Internet ont augmenté leurs revenus de 7 %, alors que leurs coûts diminuaient de 9,5 %.

À Montréal, les grappes industrielles dans les domaines de l'aéronautique et des biotechnologies sont également de bons exemples.

Leur réussite durable et la formation de nouvelles grappes industrielles dépendront d'une collaboration intense entre tous les acteurs d'un même secteur d'activité – clients, concepteurs, fabricants, sous-traitants - grâce à l'adoption des technologies de l'information et des communications.

Adopter ces technologies, c'est libérer les entreprises de toute la lourdeur de la gestion de l'information.

C'est un **enjeu important** pour les cinq prochaines années.

Conclusion

Les changements que je vous ai décrits ce midi... posent des défis extraordinaires et de tous ordres aux fournisseurs de technologies de l'information et des communications.

Nous devons miser sur les atouts de notre économie nationale et sur notre infrastructure de télécommunications – qui est de toute première classe – afin de profiter vraiment de toutes les occasions que nous offrent les technologies de l'information et des communications.

Le Canada ne peut pas rester à la traîne.

Nous voyons déjà comment les gouvernements, le système de santé, le commerce de détail, les grandes institutions financières et tant d'autres secteurs clés de notre économie ont déjà commencé à saisir les occasions qui se présentent.

Le défi pour les entreprises est de se connecter, de collaborer pour conquérir de nouveaux marchés :

... **se connecter** de manière sécurisée et instantanée aux données, aux clients, aux collègues, aux équipes, aux fournisseurs, où qu'ils se trouvent...

... **collaborer** efficacement pour mieux gérer, organiser et exploiter l'information↑, partout et en tout temps afin de répondre aux besoins des clients.

Voilà comment les entreprises canadiennes pourront rester concurrentielles et conquérir de nouveaux marchés.

Voilà comment tous ensemble nous réussirons...

... ici...

... et partout dans le monde.

Merci de votre attention.