



OBSERVATOIRE
ÉCONOMIQUE

RIVES - MANCHE

ECONOMIC
OBSERVATORY

Bulletin d'Information Économique
Economic Information Bulletin

DOSSIER : BANQUES ET ASSURANCES

DOSSIER : BANKING & INSURANCE

CHIFFRES CLÉS / KEY STATISTICS

2

Appareil productif / *The productive system*..... 2

DOSSIER BANQUES ET ASSURANCES / BANKING & INSURANCE

3

Présentation / *Introduction*..... 3

Chiffres clés / *Key statistics*..... 3

American Express..... 3

Centres d'appels / *Call centres*..... 5

INFORMATIONS ÉCONOMIQUES / ECONOMIC INFORMATION

6

Mitata 6

Midest 6

Guide du voyageur / *Guide for travellers* 7

Wired Sussex 7

Euro Info Centre..... 7

INFORMATIONS PRATIQUES / PRACTICAL INFORMATION

8

Agenda / *Diary*..... 8

Accès / *Access*..... 8



CHIFFRES CLÉS : APPAREIL PRODUCTIF

KEY STATISTICS : THE PRODUCTIVE SYSTEM

ÉTABLISSEMENTS ET SALARIÉS ESTABLISHMENTS & EMPLOYEES

DONNÉES AU / DATA ON 1/1/96

5 926 Établissements¹
Establishments

2 289 Effectifs salariés
Employees

	East Sussex	Seine-Maritime	Somme	Rives-Manche	South East	Haute-Normandie	Picardie	Great Britain	France
Agriculture, sylviculture, pêche <i>Agriculture, forestry and fishing</i>	215	487	5 268	5 970	1 924	901	12 618	12 859	40 750
	623	3 628	3 972	8 223	11 218	5 751	12 311	60 978	275 677
Industries agricoles et alimentaires <i>Manufacture of food products</i>	92	1 343	695	2 130	1 076	1 820	2 130	10 140	59 244
	2 237	11 284	8 014	21 535	29 187	14 787	22 149	435 140	524 681
Industrie automobile <i>Manufacture of motor vehicles</i>	35	52	21	108	461	72	94	3 518	2 142
	145	15 732	2 289	18 166	18 479	17 393	8 913	222 846	291 169
Énergie <i>Energy</i>	38	93	237	368	483	144	715	3 991	3 792
	1 960	9 970	1 014	12 944	27 321	10 851	3 863	223 009	256 557
Autres industries ² <i>Other industries</i>	2 209	2 064	1 558	5 831	26 641	3 385	5 294	180 417	145 088
	23 989	65 641	36 354	125 984	391 760	111 522	124 427	3 394 106	3 063 992
Industrie <i>Industry</i>	2 374	3 552	2 511	5 926	28 661	5 421	8 233	198 066	210 266
	28 331	102 627	47 671	178 629	466 747	154 553	159 352	4 275 101	4 136 399
Construction <i>Construction</i>	2 839	2 800	2 151	7 790	32 899	4 533	7 715	192 848	185 464
	7 217	27 831	7 655	42 703	107 601	37 462	31 345	858 183	1 169 027
Commerce <i>Wholesale and retail trade</i>	7 211	7 658	5 532	20 401	74 946	10 675	17 369	529 949	437 035
	44 469	50 789	21 750	117 008	572 817	67 694	69 027	3 746 146	2 504 931
Transports <i>Transport</i>	780	1 422	750	2 952	11 434	1 922	3 045	83 411	58 265
	4 992	31 883	8 239	45 114	126 406	37 700	25 930	869 166	907 327
Activités financières <i>Finance</i>	655	1 054	554	2 263	7 099	1 412	1 869	49 621	52 883
	12 085	10 703	3 693	26 481	133 325	13 211	11 550	962 784	666 822
Activités immobilières <i>Real Estate</i>	1 153	621	753	2 527	10 891	860	2 051	64 712	39 414
	3 432	4 484	1 139	9 055	39 205	5 988	4 593	263 909	301 415
Services aux entreprises <i>Producer services</i>	5 769	3 214	2 031	11 014	80 965	4 418	7 374	409 697	199 427
	27 406	41 994	14 189	83 589	543 183	57 555	44 074	3 228 985	2 213 677
Services aux particuliers <i>Consumer services</i>	5 048	4 291	3 432	12 771	49 565	6 109	10 251	327 342	247 718
	25 080	20 489	9 229	54 798	276 205	28 386	28 860	2 051 833	1 373 604
Éducation, santé, action sociale <i>Education, Health and social policy</i>	2 580	2 734	3 929	9 243	22 751	3 801	12 117	153 221	147 818
	55 638	85 467	36 963	178 068	591 728	114 477	115 253	4 198 110	3 777 341
Administration, associations ³ <i>Administration and organizations</i>	625	2 001	1 731	4 357	6 465	3 042	4 971	53 639	94 532
	14 653	44 692	20 189	79 534	198 790	61 211	60 040	1 552 355	2 351 364
Services <i>Services</i>	16 610	15 337	13 180	31 947	189 170	21 564	41 678	1 141 643	840 057
	143 286	239 712	93 641	476 639	1 908 842	318 528	290 300	13 127 142	11 591 550
Ensemble <i>Total</i>	29 249	29 834	28 642	72 034	327 600	43 094	87 613	2 075 365	1 713 572
	223 926	424 587	174 689	823 202	3 067 225	583 988	562 335	22 067 550	19 677 584

Sources : INSEE-SIRENE et / and
Annual Employment Survey - NOMIS.

¹ Les établissements ne comportant aucun salarié ne sont pas repris dans ce tableau. / Establishments with no employee are not included in this table.

² Ce poste comprend les industries des biens de consommation, des biens d'équipement et des biens intermédiaires. Ce regroupement s'explique par une incompatibilité entre nomenclatures / This category includes consumer, equipment and intermediate goods industries. This grouping of sectors is the result of the incompatibility between French and British industrial classifications.

³ Administration publique, activités associatives et extra-territoriales / Public administration, community and extra-territorial organizations.

Pour toute information consultez / For further information consult : <http://rivesmanche.central.sussex.ac.uk>

DOSSIER : BANQUES ET ASSURANCES

DOSSIER : BANKING & INSURANCE

PRÉSENTATION

Globalisation financière, marché unique européen et nouvelles technologies ont bouleversé les marchés et les stratégies des banques et des assurances. D'importantes fusions s'opèrent, et en premier lieu celle des deux métiers longtemps distincts de la banque et de l'assurance pour devenir à terme la «bancassurance».

Au-delà d'un poids non négligeable dans l'économie, c'est un secteur stratégique pour un territoire dont il assure le financement des entreprises.

Les technologies de l'information et de la communication sont parties prenantes dans les évolutions du secteur. En particulier, banques et assurances sont de grands utilisateurs de centres d'appels. Ces «Call centers» offrent aujourd'hui un fort potentiel de création d'emplois au sein de l'Espace Rives-Manche.

INTRODUCTION

Financial globalisation, the Single European market and new technologies have transformed the markets and the strategies of banks and insurance companies. Major mergers are taking place, in particular between banking and insurance which have for a long time been distinct sectors to create combined banking and insurance companies.

In addition to the significance of its contribution to output and employment, this sector is of strategic importance for a local economy because of its role in providing enterprises with finance.

Information and communications technologies play a part in the development of this sector. In particular banks and insurance companies are major users of call centres. Today these call centres have considerable job creation potential in the Rives-Manche area.

CHIFFRES CLÉS

KEY STATISTICS

ÉTABLISSEMENTS ET SALARIÉS AU 1/1/96 DANS LES ACTIVITÉS FINANCIÈRES ¹

ESTABLISHMENTS & EMPLOYEES IN THE FINANCIAL SECTOR ON 1/1/96

Tranches d'effectifs salariés Number of employees	East Sussex	Seine-Maritime	Somme	Rives-Manche	South East	Haute-Normandie	Picardie	Great Britain	France
1-9/10 ²	512	882	309	1 703	5 286	1 183	1 090	35 978	43 053
10/11-49 ²	107	136	53	296	1 369	189	200	10 521	7 854
50-199	25	29	9	63	346	31	26	2 419	1 466
200-499	8	4	0	12	62	6	0	471	348
500 +	3	3	1	7	36	3	2	232	172
Ensemble / Total	655	1 054	372	2 081	7 099	1 412	1 318	49 621	52 893
Salariés / Employees	12 085	10 703	3 693	26 481	39 205	13 211	11 550	962 784	666 822

Sources : INSEE-SIRENE et/and Annual Employment Survey - NOMIS

¹Les activités financières comprennent : l'intermédiation financière, l'assurance, les auxiliaires financiers et d'assurance.

Les établissements ne comportant aucun salarié ne sont pas repris dans ce tableau.

The financial sector includes financial intermediation, insurance & related activities.

Establishments with no employee are not included in this table.

² Pour la France, les tranches d'effectifs salariés sont 1-9 et 10-49 et pour la Grande-Bretagne, 1-10 et 11-49.

For France the size classes for the number of employees are 1-9 & 10-49. For Great Britain, the classes are 1-10 & 11-49

AMERICAN EXPRESS

AMERICAN EXPRESS

American Express (AMEX), multinationale créée en 1850, offre des produits et des services dans plus de 200 pays. Son réseau compte 3 200 agences de voyage (agences spécialisées dans les voyages d'affaires et bureaux). AMEX traite des chèques de voyage libellés dans 12 monnaies différentes qui ont généré en 98 un chiffre d'affaires de 25 milliards de dollars auxquels s'ajoutent 17,4 milliards de dollars de vente de voyages. AMEX offre également un service de cartes bancaires : 42,7 millions de cartes AMEX sont attribuées dans 45 monnaies. En 1997 les transactions ont ainsi représenté 209,2 milliards de dollars. C'est à Brighton qu'AMEX a décidé d'implanter le siège européen de son service clientèle.

Established in 1850, American Express (AMEX) is a large international corporation which today offers products and services in over 200 countries. It has 3,200 Travel Agencies that include Business Travel Centres and corporate on-site locations. These operations handle travellers' cheques in 12 different currencies that generated, in 1998, world-wide traveller's cheque sales of \$25 billion and world-wide travel sales of \$17.4 billion. AMEX also offers a Card Member Service that handles 42.7 million AMEX cards world-wide in 45 different currencies which, in 1997, billed \$209.2 billion world-wide. The Sussex region is the pan-European Centre for Customer Services.

CONTACT : American Express, Brighton +44 (0) 1273 696 933

Interview de M. Zoran NOVAKOVIC - Chef du service cartes chez American Express (AMEX), Sussex.

Quelle est l'activité d'AMEX dans le Sussex ?

ZN : AMEX intervient dans trois domaines : la gestion des chèques de voyage pour l'Europe, le traitement des opérations de cartes et le développement des systèmes informatiques pour son réseau en Europe. Elle travaille avec les neuf principaux marchés européens ce qui nécessite un personnel spécialisé dans la finance et le secteur des voyages capable de parler au moins 11 langues différentes.

Combien de personnes sont employées par AMEX dans le Sussex ?

ZN : AMEX emploie 72 000 personnes dans le monde entier dont environ 3 500 à 4 000 personnes dans le Sussex.

Quel pourcentage du personnel employé à Brighton travaille dans le secteur des cartes ?

ZN : 50% des employés travaillent dans le secteur des cartes. La majorité du personnel travaille sous contrat à durée indéterminée mais AMEX utilise également des employés saisonniers pour le traitement des chèques de voyage surtout pendant l'été, activité majeure à cette période.

Quel lien y a-t-il entre les agences françaises et le siège de Brighton ?

ZN : Pour toute information le client français peut d'abord interroger son agence en France. Si on ne peut lui répondre directement, sa requête est transmise au siège de Brighton qui pourra alors intervenir.

Que représente le marché français en Europe pour AMEX ?

ZN : En Europe, la France est l'un des quatre marchés principaux avec le Royaume-Uni, l'Allemagne et l'Italie.

Y a-t-il un secteur particulier qui se développe en Europe ?

ZN : Tous les secteurs d'AMEX se développent dans le monde entier et notamment en Europe où le revenu est passé de 13,3 milliards de dollars en 1993 à 17,8 milliards de dollars en 1997.

Quel impact AMEX attend-il de l'introduction de la monnaie unique pour ses opérations de cartes et de voyages ?

ZN : L'introduction de la monnaie unique devrait avoir un large impact pour AMEX qui s'adaptera à la nouvelle législation afin de bien répondre aux demandes de ses clients. Nous avons des clients dans toute l'Europe qui souhaiteront payer leurs factures en EURO quelle que soit la devise utilisée pour le paiement. Ainsi nous créons de nouveaux produits et services en réponse aux demandes que nous adressent déjà nos clients.

Interview with Mr. Zoran NOVAKOVIC, Head of European Cardmember Servicing for American Express (AMEX) in Sussex.

What is the nature of the presence of AMEX in Sussex?

ZN: The Sussex branch facilitates : the travel cheque operations for Europe; the servicing operation for cards; and the Large Technologies Centre. The Sussex Centre for Card Servicing deals with the nine major markets requiring a staff with the capabilities to speak at least 11 different languages.

How many people are employed from within the region of Sussex?

ZN: AMEX employs 72,000 people world-wide of which approximately 3,500 - 4,000 people are employed from within the Sussex region.

What percentage of the staff at Brighton are involved in the card sector?

ZN: Over 50% of the Sussex employees work in the card sector. The staff are mostly on permanent contracts but contractors are bought in to cope with seasonal work which occurs in the summer months for example, when there are peaks in the travel cheque and allied functions.

What type of relationship is there between AMEX European HQ in Brighton and French operations?

ZN: The French branch is the front-line contact for French customers. If a customer has a query that cannot be answered locally, it is the Brighton branch that has the capabilities to resolve the problem.

What percentage of turnover is represented by the French operations?

ZN: Within Europe France is one of the top four markets along with the United Kingdom, Germany and Italy.

Has there been a particular sector or trend which has developed in Europe?

ZN: All the sectors of the company are developing world-wide. The European revenue has grown over the last five years from \$13.3 billion in 1993 to \$17.8 billion in 1997.

What impact does AMEX expect from the introduction of the single currency on its card and travel operations?

ZN: AMEX is expecting a large impact with the introduction of the single currency. AMEX will comply with the new legislation in order to position ourselves well with customer demands. We have multi-national customers who will wish to use the Euro to settle bills or charge in any currency. New products and features are accordingly being developed in response to the already known customer demand.



© American express

ÉTUDE DE L'IMPACT D'AMEX

AMEX IMPACT STUDY

En 1990 Michael BARROW et Mike HALL, économistes, ont été mandatés par AMEX pour évaluer l'impact de la multinationale sur l'économie locale. L'étude a notamment montré que la localisation du siège à Brighton a entraîné l'implantation d'autres compagnies financières comme la Trustee Savings Bank, ce qui a contribué à renforcer le développement du secteur financier de la ville encourageant ainsi la création d'une main-d'œuvre locale spécialisée.

In 1990 the economists Michael BARROW and Mike HALL were commissioned by AMEX in Brighton to evaluate the impact of a large multinational organisation on a small local economy. The study showed in particular that the location of AMEX's European HQ in Brighton led to the subsequent attraction to the town of other significant financial service companies such as, the Trustee Savings Bank reinforcing the development of the financial sector in the town, and encouraging the development of a pool of specialised local labour.

TITRE / TITLE : «The Impact of a Large Multinational Organisation on a Small Local Economy» by Michael BARROW & Mike HALL, Regional Studies, Volume 29, Number 7, November 1995.

Pour toute information consultez / For further information consult : <http://www.regional-studies-assoc.ac.uk>

Interview de M. BARROW sur le site de l'Observatoire / The interview with M. BARROW is on the Observatory web site.

Déjà très développés aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne, les centres d'appels montent aujourd'hui en puissance en France. Les chefs d'entreprises sont de plus en plus conscients que dans un contexte concurrentiel fort, le téléphone devient un outil privilégié : vecteur de communication rapide et souple, il permet à l'entreprise d'approfondir et de rationaliser les relations avec sa clientèle.

Selon une étude récente de Datamonitor, le marché européen des centres d'appels a augmenté de 32 % en 1997. On dénombrait alors 11 000 sites ; ce chiffre devrait dépasser 21 000 en 2002. Le développement de ces centres a une incidence sur le marché du travail. Le nombre de télé-opérateurs devrait doubler d'ici à 3 ans et devrait représenter 3% de la population active en 2002. Le marché britannique domine largement : 162 600 positions en 1997 contre 59 600 en France représentant respectivement 1,40 et 0,51 % de la population active. Ces deux marchés se caractérisent par une différence en terme de champ d'intervention. En effet, les centres d'appels anglais sont "pan-européens" c'est-à-dire qu'ils reçoivent des appels de l'Europe entière. Cela nécessite bien évidemment un personnel flexible et surtout multilingue. Les centres d'appels implantés en France ne gèrent que la clientèle nationale.

Tous les secteurs d'activités sont concernés par l'utilisation d'un centre d'appels (administration, industrie, services, autres). Le marché de la Banque et de l'Assurance est très porteur et représente en Europe 12 % de l'activité des centres d'appels.

Les centres d'appels s'implantent de plus en plus en dehors des grandes capitales. Des villes telles que Rouen, Amiens, Brighton et Hove offrent en la matière de nombreux atouts concurrentiels : main-d'œuvre qualifiée, réseau des infrastructures de télécommunications, proximité de Paris pour Rouen et Amiens et de Londres pour Brighton, offre immobilière intéressante et qualité de l'environnement.

Already well-developed in the United States and Great Britain, call centres are at present increasing in importance in France. Employers are increasingly aware that in a fiercely competitive environment, the telephone is becoming a strategic resource: as a rapid and flexible means of communication, it enables firms to deepen and rationalise their relations with their customers.



© CCI de Rouen / JP Sardou

Qu'est-ce qu'un centre d'appels ?

Un centre d'appels peut se définir comme une entité composée de téléconseillers dont la vocation est de gérer à distance et exclusivement par téléphone des clients et des prospects. Sa spécificité réside dans le fait qu'il est entièrement dédié à l'entreprise. A ce titre, il s'inscrit pleinement à la fois dans ses options stratégiques et dans son organigramme.

What is a call centre ?

A call centre can be defined as a unit made up of telephone agents whose job is to deal with customers and develop markets at a distance and exclusively by phone. Its defining characteristic is that it is wholly committed to the firm it serves, so that it is fully integrated into the firm's strategic choices and its organisational structure.

According to a recent Datamonitor study, the European call centre market grew by 32 per cent in 1997. In that year there were 11,000 centres. This figure is expected to exceed 21,000 in 2002. The development of these centres has an impact on the labour market. The number of telephone agents is expected to double in the next three years to account for 3 per cent of the active population in 2002. The UK market is the largest with 162,600 agents in 1997 compared with 59,600 in France, representing 1.40 and 0.51 per cent of the active population respectively. These two markets differ in their fields of operation. UK call centres are pan-European, receiving calls from all over Europe. The UK therefore needs a workforce that is flexible and above all multilingual. The call centres located in France deal only with clients resident in France.

All sectors of the economy are affected by the use of call centres (government, industry, services, etc.). The banking and insurance industry is particularly affected and accounts in Europe for 12 per cent of call centre activities.

Increasingly call centres are located outside of major capital cities. Towns such as Amiens, Brighton & Hove and Rouen have numerous competitive advantages in this sector: skilled labour; good telecommunications infrastructures; proximity to London in the case of Brighton and Paris in the cases of Amiens and Rouen; attractively priced office space; and the quality of the environment.

Quelques exemples :

à Rouen : Tellit Assurances (groupe britannique Sun Alliance) - 320 personnes, Nexx Assurances - 180 personnes, BACOB Banque -14 personnes
à Amiens : Intra Call Centre, 100 personnes
à Brighton & Hove : 5 000 personnes sont employées dans les centres d'appels

Some examples :

in Rouen : Tellit Assurances (British group Sun Alliance) - 320 employees, Nexx Assurances - 180 employees, BACOB Banque -14 employees
in Amiens : Intra Call Centre, 100 employees
in Brighton & Hove : 5,000 agents are employed in call centres.

CONTACTS :

Seine-Maritime :

ADEAR, Rouen

Tél : + 33 (0) 2 35 07 49 07

Fax : + 33 (0) 2 35 70 78 78

Somme :

District du Grand Amiens

Tél : + 33 (0) 3 22 71 22 40

Fax : + 33 (0) 3 22 71 22 49

CCi d'Amiens

Tél : +33 (0) 3 22 82 22 22

Fax : +33 (0) 3 22 82 22 89

East Sussex :

Brighton & Hove Unitary Authority,

Tél : + 44 (0) 1273 291 104

Fax : + 44 (0) 1273 291 123

MITATA

MITATA

Le projet Mitata¹ réalisé dans le cadre du programme Interreg II vise à améliorer l'accès aux Nouvelles Technologies de l'Information de la Communication (NTIC) pour tout public. Il est géré dans l'East Sussex par le Beacon Community College, en Seine-Maritime par le GRETA (centre de formation) et piloté par un comité réunissant Sussex Enterprise, le Wealden District Council, le Lycée Delamare-Deboutteville, ADL Pays de Bray (ex Bray 2000), la CCI de Rouen et Seine-Maritime Expansion. Les actions consistent principalement en la création d'un répertoire commun d'entreprises du Pays de Bray et du Wealden et en la mise en place de formations bilingues appuyées sur les NTIC à destination des PME sur des thèmes économiques ou technologiques. Ce projet a dès à présent permis de renforcer les liens entre deux établissements scolaires et les acteurs économiques du Pays de Bray et du Wealden.

Mitata¹ is an Interreg II funded project whose objective is to demonstrate how IT facilities in schools and other statutory establishments can be used to benefit the whole community. It is run in East Sussex by Beacon Community College and in Seine Maritime by GRETA (a training centre) with the support of Sussex Enterprise, Wealden District Council, the Lycée Delamare-Deboutteville, ADL Pays de Bray (ex Bray 2000), the Rouen CCI and Seine-Maritime Expansion. Its main activities involve the creation of a common business directory for the Pays de Bray and Wealden and the development of bilingual IT based training packages for small companies dealing with economic and technological issues. So far this project has contributed to a strengthening of links between educational establishments and economic actors in the Pays de Bray and Wealden.

¹ Making Information Technology Accessible To All / Communication, Formation et Développement

CONTACTS :

Seine-Maritime : Lycée Delamare-Deboutteville Tel : +33 (0) 2 35 90 54 36, Fax : +33 (0) 2 35 90 34 67

East Sussex : Beacon Community College Tel : +44 (0) 1892 603 000, Fax : +44 (0) 1892 603 001, Internet : <http://www.mitata.org/index.htm>

MIDEST

MIDEST



Du 30 novembre au 4 décembre 98 se tiendra au parc des expositions de Paris-Nord Villepinte le MIDEST 98, 1er salon international de la sous-traitance industrielle avec 60 000 m² de surface d'exposition, plus de 2 000 exposants, environ 50 000 visiteurs dont plus de 7 000 étrangers venus de 67 pays.

60 % des visiteurs sont des professionnels, donneurs d'ordres qui viennent des secteurs de l'automobile, des machines, de l'électronique, de l'aéronautique et de la sidérurgie. Pour eux, trouver un partenaire industriel performant et géographiquement proche est un avantage.

La Picardie et la Haute-Normandie, régions proches de Paris, sont particulièrement bien positionnées pour répondre à leurs besoins. Depuis 1995 elles réalisent avec le Nord-Pas-de-Calais un espace commun permettant au visiteur de découvrir une offre globale de sous-traitance constituée de près de 100 entreprises, chacune présentant ses savoir-faire et ses services.

La CRCI et le Conseil Régional de Picardie invitent les entreprises de l'Espace Rives-Manche à venir visiter cet espace interrégional. Pour obtenir gratuitement un badge d'accès au salon ou programmer des rendez-vous avec les exposants les entreprises peuvent contacter la CRCI de Picardie.

From 30th November until 4th December MIDEST 98, the leading International Industrial Subcontracting Fair, will take place at the Paris-Nord Villepinte Exhibition Centre, with 60,000 square metres of exhibition space, more than 2,000 exhibitors, and some 50,000 visitors, of whom more than 7,000 will be foreigners from 67 countries.

60 per cent of the visitors are buyers in the car, machine-tools, electronics, aircraft and steel industries. For them, finding a competitive and geographically near partner is an advantage.

Picardy and Upper Normandy, regions which are near to Paris, are particularly well positioned to meet the needs of these buyers. Since 1995 they have mounted a joint stand with Nord-Pas-de-Calais allowing visitors to discover a subcontract supply system made up of almost 100 firms, each of which presents its own knowhow and services. The Picardy CRCI & the Regional Council are inviting firms in the Rives-Manche area to visit this interregional stand. Any firm interested can contact the CRCI for free entrance, for a list of exhibitors or to arrange meetings with exhibitors.

CONTACTS :

CRCI de Haute-Normandie

Tel : +33 (0) 2 35 88 44 42

Fax : +33 (0) 2 35 88 06 52

CRCI Picardie / Service Animation Economique

Tel : +33 (0) 3 22 71 15 70, Fax : +33 (0) 3 22 71 15 79

Email : action.eco@picardie.cci.fr

Internet : <http://www.picardie.cci.fr/crci/infoeco/salons/>



The Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de Seine-Maritime and the East Sussex Trading Standards Service, which have similar consumer protection responsibilities, decided to improve mutual understanding by exchanging information about the ways they conduct investigations, and by publishing two consumer information brochures : one in French, destined for French tourists arriving in Britain; and one in English for English tourists visiting France. Seven topics are covered in these guides whose goal is to facilitate visits to foreign countries: transport; accommodation; food and restaurants; means of payment; etc. These brochures are available at ferry terminals from the Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de Seine-Maritime and the East Sussex Trading Standards Service.

La Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de Seine-Maritime et le Trading Standards Service d'East Sussex, chargés de missions similaires de protection du consommateur, ont décidé de mieux se connaître en partageant leurs expériences d'enquête et en éditant 2 brochures d'informations du consommateur : l'une en français destinée aux touristes français se rendant en Grande-Bretagne et l'autre en anglais pour les touristes anglais voyageant en France. 7 chapitres composent ces guides destinés à faciliter la visite du pays étranger : moyens de transport, hébergement, restauration, moyens de paiement... Ces brochures sont disponibles aux terminaux des ferries, auprès de la Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes de Seine-Maritime et du Trading Standards Service d'East Sussex.

CONTACTS :

Seine-Maritime : Direction de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes : +33 (0) 2 32 81 88 60

East Sussex : Trading Standards : +44 (0) 1323 418 200

WIRED SUSSEX

WIRED SUSSEX

Wired Sussex is a private-public partnership whose aim is to promote the new media industry in Sussex. It is working to promote Sussex in order to make the county a leading international centre for this sector, especially in the field of innovation. Sussex houses more than 300 companies with more than 2,000 employees directly involved in the media sector and therefore offers unparalleled expertise, especially in the area of intranet, CD Roms and interactive TV. Wired Sussex encourages promotional activities such as the reception of firms working in this sector in specialised fairs and exhibitions and the development of partnerships. Its objective is to show that new media improve communications, eventually reduce costs and permit the development of existing markets.



Wired Sussex est un partenariat public-privé visant à promouvoir l'industrie des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans le Sussex afin d'en faire un centre international dominant, en particulier en matière d'innovation. Le Sussex compte plus de 300 entreprises directement impliquées dans cette industrie - soit plus de 2 000 employés - offrant ainsi une expertise de tout premier ordre, notamment dans le domaine de l'intranet, des CD ROM et de la télévision interactive. Wired Sussex encourage les activités promotionnelles telles que l'accueil d'entreprises du secteur dans des salons spécialisés et le développement des partenariats. Son objectif est de montrer que les NTIC améliorent la communication, réduisent à terme les coûts et permettent de développer les marchés existants.

CONTACT : Tel : +44 (0) 1273 666 834, Fax: +44 (0) 1273 666 832, Email : anna@wiredsussex.com, Internet : www.wiredsussex.com

EURO INFO CENTRE

EURO INFO CENTRE

Interview with Ms Catherine CHARBONNIER, EIC Picardie
The EICs, organisations which provide information and assistance, were set up to prepare SMEs for the Single Market.

You depend on the European Commission. Does the way you operate not differ from that of firms?

CC: The network does depend on the Commission, but the EICs operate within locally-based organisations, especially Regional Chambers of Commerce and Industry (CRCIs).

CCIs already have international services and responsibilities. What is your particular role as an EIC?

CC: We contribute something new as we add a Community dimension. Our wish is that SMEs exploit as well as they can the opportunities offered by the European Union. Moreover, our contacts with firms often occur with the support of our partners, and in particular of the CCIs.

What are the advantages for the EIC of operating a network?

CC: The notion of a network is not a virtual one. We often meet to develop joint activities. The essential mission of an EIC is to draw SMEs into the European market. Therefore we must encourage SMEs to take part in events organised by our colleagues. The strength of the network is largely its mobilising capacity.



Interview de Mlle Catherine CHARBONNIER, EIC Picardie
Structures d'information et d'assistance aux entreprises, les EIC ont été créés pour préparer les PME au Marché Unique.

Vous dépendez de la Commission Européenne. N'est-ce pas une dynamique différente de celle des entreprises ?

CC : Le réseau dépend de la Commission mais il fonctionne dans des structures qui sont sur le terrain, notamment au sein des Chambres Régionales de Commerce et d'Industrie (CRCI).

Les CCI ont déjà des services et des compétences à l'international. Quelle est votre spécificité en tant que EIC ?

CC : Nous nous complétons puisque nous apportons la dimension communautaire. Nous voulons que les PME exploitent au mieux les opportunités offertes par l'Union Européenne. De plus, notre contact avec les entreprises s'effectue souvent avec l'appui de nos partenaires, notamment les CCI.

Quel est l'avantage pour les EIC de fonctionner en réseau ?

CC : La notion de «réseau» n'est pas virtuelle. Nous nous retrouvons fréquemment pour bâtir des actions communes. La mission essentielle d'un EIC est d'amener les PME sur le marché européen. Donc il nous faut les inciter à participer aux événements organisés par nos collègues. La force du réseau, c'est son pouvoir de mobiliser très largement.

CONTACTS :

EIC Picardie : Tel : + 33 (0) 3 22 82 80 80, Fax : + 33 (0) 3 22 91 29 04, Email : eic@picardie.cci.fr, Internet : <http://crcil/infoco/services/eic/>

EIC Haute-Normandie : Tel : + 33 (0) 2 35 88 44 42, Fax : +33 (0) 2 35 88 06 52

Southern Area EIC : Tel : +44 (0) 1703 832 866, Fax +44 (0) 1703 231 714, Email : xeicsenq@hants.gov.uk

AGENDA

DIARY

NOVEMBRE / NOVEMBER 1998

6 : Rencontre Nationale des Réseaux de Développement d'entreprises / National Conference on Firm Development Networks, Rouen (Seine-Maritime)
INSA + 33 (0) 2 35 89 08 90

7-8 : Salon du Commerce et de l'Artisanat / Trade and Crafts Fair, Chaulnes (Somme)
Union commerciale de Chaulnes + 33 (0) 3 22 85 41 90

17 : Journée Contact Industrie / Industry Contact Day, Rouen (Seine-Maritime)
SUNEXPO + 33 (0) 3 21 93 34 13

18-20 : NTICF'98 (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication dans les Formations d'Ingénieurs et dans l'Industrie / New Information and Communications technologies in the training of Engineers and in Industry)
Rouen (Seine-Maritime)
INSA + 33 (0) 2 35 52 83 00

19 : Conséquences des nouvelles technologies sur l'organisation des entreprises / Consequences of New Technologies for the Organization of Firms, Amiens (Somme)
CCI d'amiens + 33 (0) 3 22 82 22 53

21 : Dieppe Market, Crawley (East Sussex)
CCI de Dieppe + 33 (0) 2 35 06 50 50

22-24 : PRORESTAR, Salon des Métiers de la Bouche / Food Industry Fair, Rouen (Seine-Maritime)
CAP'EXPO + 33 (0) 2 51 33 80 33

23-24 : Les Journées du Commerce Electronique / ECommerce Days, Rouen (Seine-Maritime)
Inter@ction Multimédia + 33 (0) 2 32 10 27 17

DÉCEMBRE / DECEMBER 1998

2 : Salon des services aux entreprises / Business service Show, Le Havre (Seine-Maritime)
Courcieras Organisation + 33 (0) 2 35 24 77 14

12 : CARE-XPO (Regional Care Industries / Industrie régionale de la santé), Brighton (East Sussex)
Brighton Center + 44 (0) 1282 728 200

JANVIER / JANUARY 1999

22-24 : SITRON (Salon International du Tourisme Rouen-Normandie / Rouen-Normandy International Tourism Fair)
Rouen (Seine-Maritime)
OVEREXPO + 33 (0) 1 46 20 14 69

31-2 : SPATEX (Swimming Pool Industry Show / Salon de l'industrie des piscines), Brighton (East Sussex)
Metropole + 44 (0) 1264 358 558

ACCÈS

ACCESS

Ferries

Dieppe / Newhaven : 4 rotations par jour (du lundi au dimanche) jusqu'au 23 décembre 1998 ; au-delà contactez les réservations P&O Stena Line/4 crossings per day (from Monday to Sunday) until December 23rd 1998; for the New Year contact P&O Stena Line
F : + 33 (0) 2 35 06 39 03
UK : + 44 (0) 1273 364 052

Ferries

Le Havre / Portsmouth : 3 rotations par jour (du lundi au dimanche) jusqu'au 31 décembre 1998 ; au-delà contactez les réservations P&O European Ferries / 3 crossings per day (from Monday to Sunday) until 31st December 1998; for the New Year contact P&O European Ferries. F : + 33 (0) 803 013 013
UK : + 44 (0) 990 980 555

Avion / Aeroplane

Londres Gatwick / Le Havre Octeville : 2 rotations par jour (du lundi au vendredi) et 1 rotation le week-end via Caen/2 return flights per day (from Monday to Friday) and 1 return flight at weekends via Caen Réservations Aéroport du Havre : + 33 (0) 2 35 54 65 00

Directeur de la publication / Publication Director: Alain BOISSIERE, Comité de rédaction / Editorial team: CCI de Rouen, University of Sussex, CRCI de Picardie, Conception graphique / Graphical design: CCI de Rouen, Cartographie / Cartography: University of Sussex.
ISSN en cours / ISSN applied for, Dépôt légal : 4e trimestre 1998

Ce bulletin a été réalisé en partenariat avec / Published with the support of: Government Office for the South East, East Sussex County Council, Brighton & Hove Unitary Authority, East Sussex District Councils & Borough, Sussex Enterprise, Préfectures de Région Haute-Normandie et Picardie, INSEE Haute-Normandie et Picardie, DRCE Haute-Normandie et Picardie, DRIRE Haute-Normandie et Picardie, Conseils Régionaux de Haute-Normandie et de Picardie, Conseils Généraux de Seine-Maritime et de la Somme, ARD Haute-Normandie, Comités d'Expansion de Seine-Maritime et de la Somme, CRCI de Haute-Normandie, CCI de Seine-Maritime et de la Somme, Universités de Rouen et du Havre.

Si vous souhaitez nous faire part de vos remarques, contactez-nous. If you have any comments, please contact us.

Chambre de Commerce et d'Industrie de Rouen, Département Études Économiques & Aménagement, Quai de la Bourse - BP 641, F76007 Rouen Cedex, Tel : 33 (0) 2 35 14 37 37, Fax : 33 (0) 2 35 70 80 92, Email : deea@rouen.cci.fr, contact : Estelle BRUNETOT

Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Picardie, Service Animation Économique, Hôtel Bouctot Vagniez, 36, rue des Otages, F80037 Amiens Cedex 1, Tel : 33 (0) 3 22 71 15 70, Fax : 33 (0) 3 22 71 15 79, Email : rives.manche@picardie.cci.fr, contact : Renaud PHÉLIZON

University of Sussex, Sussex European Institute, Falmer, Brighton, GB BN1 9QN, Tel : +44 (0) 1273 606 755, Fax : +44 (0) 1273 623 246, Email : rivesmanche@sussex.ac.uk, contact: Michael DUNFORD
Email : rivesmanche@sussex.ac.uk

