



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 11.2.2003
COM(2003) 66 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPÉEN, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL ET AU COMITÉ DES
RÉGIONS**

Rapport final sur eEurope 2002

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPÉEN, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL ET AU COMITÉ DES
RÉGIONS**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

Rapport final sur *e*Europe 2002



TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	3
2.	Évaluation globale du plan d'action eEurope 2002	4
2.1	Connectivité	4
2.1.1	Pénétration de l'Internet	5
2.1.2	Le renforcement de la concurrence fait baisser les prix.....	7
2.1.3	Des réseaux de recherche à haut débit	8
2.2	Textes législatifs	9
2.2.1	Le nouveau cadre réglementaire des communications électroniques	9
2.2.2	Le commerce électronique	11
2.3	Encourager l'utilisation effective de l'Internet	11
2.3.1	L'Internet à l'école	11
2.3.2	Le travail dans l'économie basée sur la connaissance.....	12
2.3.3	La participation de tous à l'économie basée sur la connaissance	13
2.3.4	Accélérer la diffusion du commerce électronique	14
2.3.5	Renforcement de la sécurité de l'Internet.....	15
2.3.6	L'administration en ligne.....	16
2.3.7	La santé en ligne.....	17
3.	Conclusions	18

1. INTRODUCTION

Le plan d'action décennal *eEurope* 2002 a été accepté lors du Conseil européen de Feira en juin 2000 dans le cadre de la stratégie de Lisbonne en vue d'un renouveau économique, social et environnemental. Il a été complété par l'initiative *eEurope+*, lancée par les pays candidats en réponse à l'invitation adressée par le Conseil européen de Feira de prendre en marche le train de la stratégie de Lisbonne. Le plan d'action prévoyait 11 domaines d'action avec 64 objectifs à atteindre avant la fin de 2002.

La réalisation des objectifs d'*eEurope* a été suivie régulièrement par l'évaluation comparative. L'évaluation comparative fait partie intégrante de la méthode de coordination ouverte, telle qu'elle a été promue par le Conseil européen de Lisbonne. Elle tend, par la surveillance, l'échange des meilleures pratiques et l'examen par les pairs, vise à améliorer la convergence des performances nationales vers la réalisation des objectifs de l'Union fixés par la stratégie de Lisbonne. L'évaluation comparative d'*eEurope* repose sur une liste de 23 indicateurs spécifiques, répartis par secteur et avalisée par le Conseil en novembre 2000. Des mesures intermédiaires de ces indicateurs ont été présentées dans les communications de la Commission "*Impact et Priorités*", en mars 2001¹, et "*Évaluation des progrès de l'action eEurope*", en février 2002².

Le présent document met en lumière les réalisations d'*eEurope* et identifie les derniers obstacles à l'instauration complète de la société de l'information en Europe. Il existe aussi un document de travail des services de la Commission qui commente les progrès dans la réalisation de chacun des 64 objectifs.

En ce qui concerne la réalisation des objectifs acceptés lors du Conseil de Feira, *eEurope* a été un grand succès. La plupart des 64 objectifs ont été atteints. Cette réussite est due aux contributions de nombreux acteurs des Institutions européennes, des États Membres, des entreprises et des partenaires sociaux. Les résultats d'*eEurope* sont d'autant plus remarquables qu'ils ont été obtenus malgré les difficultés résultant de l'effondrement des marchés boursiers, surtout dans le domaine des TIC, un niveau d'endettement élevé et les réductions d'investissement qui ont suivi. L'objectif d'une économie concurrentielle basée sur la connaissance n'a pas encore été atteint, mais *eEurope* a posé des bases solides pour y parvenir.

D'une manière générale, *eEurope* a très bien marché pour mettre le public et les entreprises en ligne et créer un cadre dans lequel l'économie basée sur la connaissance peut croître. Ces résultats ne peuvent être traduits rapidement en avantages économiques concrets, en gains de productivité, en services de meilleure qualité, en inclusion sociale renforcée et en croissance sans inflation. La concrétisation de ces avantages, par le biais d'une utilisation efficace ne se réalisera que si on restructure le comportement économique, si on modernise les pratiques et si on apporte des changements organisationnels pour exploiter les nouvelles technologies. C'est un processus de longue haleine qu'*eEurope* ne pouvait espérer réaliser en deux ans. En résumé:

¹ COM(2001) 140, 13.03.2001. Tous les documents cités dans la présente communication sont disponibles sur le site: <http://europa.eu.int/eeurope>.

² COM(2002) 62, 5.2.2002.

- **Les connexions à l'Internet ont connu une croissance rapide.** Au moment où l'action eEurope a été lancée, peu de gens avaient accès à l'Internet. En 2002, plus de 90 % des écoles et des entreprises y étaient raccordées, et plus de la moitié des européens l'utilisaient régulièrement. L'Europe possède désormais le réseau de recherche central le plus rapide du monde. Le prochain défi sera le raccordement à haut débit généralisé des ménages et des PME. Il subsiste toujours des différences significatives du niveau de connexion entre les différents Etats Membres.
- **Un cadre juridique pour les communications électroniques et le commerce électronique** a été convenu. La législation sur les télécommunications a été conçue pour renforcer la concurrence sur le marché, en vue de réduire les prix et de stimuler l'innovation. Les prix ont diminué et la concurrence s'est renforcée. En ce qui concerne le commerce électronique, une série de directives ont été adoptées pour améliorer la sécurité des transactions électroniques, notamment dans les échanges transfrontaliers, et pour assurer un niveau adéquat de protection des consommateurs.
- **L'utilisation effective de l'Internet est l'objectif de la nouvelle étape que constitue le plan eEurope 2005.** Cela veut dire, par exemple, que davantage d'entreprises devront utiliser le commerce électronique, que les écoles devront non seulement être connectées, mais également utiliser pleinement l'Internet dans les classes, que les services administratifs devront être offerts en ligne et être totalement interactifs, que l'Internet devra être utilisé davantage dans le secteur de la santé où il existe une forte demande pour des informations mises à jour. Il faut renforcer la formation au bénéfice des travailleurs et des entreprises. Il faut prendre des mesures pour combler les lacunes actuelles en matière d'accès et d'utilisation des technologies numériques pour assurer que tous les Européens puissent profiter des possibilités qu'elles offrent aussi bien dans leur vie sociale que professionnelle.

Une analyse détaillée des statistiques fournies par l'évaluation comparative qui ont conduit à ces conclusions figure au chapitre 2. Elle est suivie de conclusions qui se concentrent sur l'élimination des derniers obstacles à l'instauration générale de l'économie numérique.

2. ÉVALUATION GLOBALE DU PLAN D'ACTION eEUROPE 2002

2.1 Connectivité

La stratégie de Lisbonne reposait sur le modèle de l'innovation, de l'emploi et de la croissance. À la fin des années 1990, il y avait une divergence économique évidente entre les États-Unis et l'Europe. L'économie américaine accélérait, avec un doublement du taux de croissance des investissements, tandis que l'économie européenne ralentissait, et que la croissance des investissements se réduisait.

Au cours de la première moitié des années 1990, les investissements américains se portaient de plus en plus sur les produits des technologies de l'information. L'augmentation des investissements américains au cours de cette période était probablement cyclique³, et se limitait à un petit nombre de secteurs. Le niveau élevé des investissements pour l'équipement

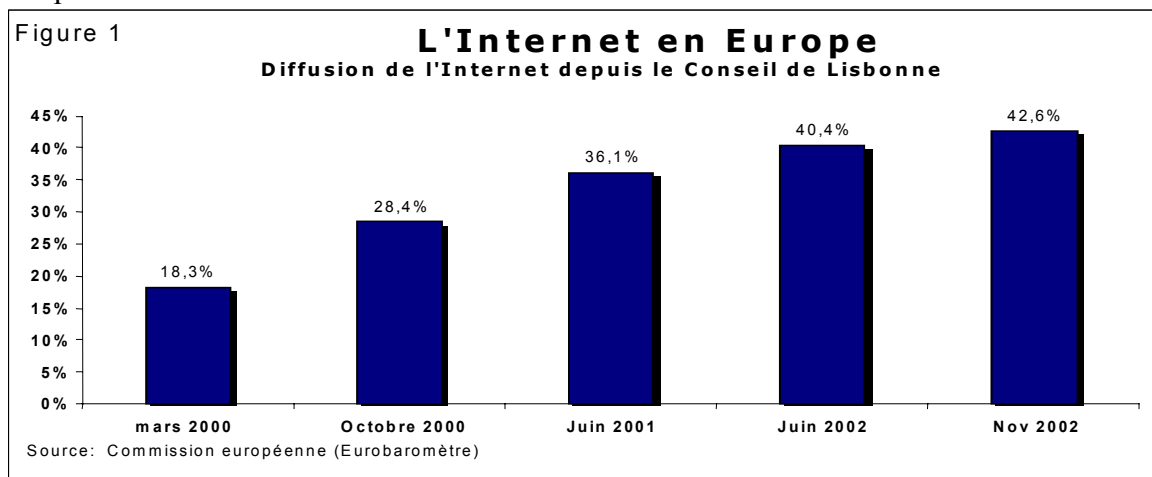
³ En général, les investissements augmentent dans une économie lorsqu'elle sort d'une récession. Cela a été le cas de l'économie américaine au début des années 1990.

en ordinateurs n'a pas semblé améliorer la productivité des autres secteurs dans lesquels ils étaient utilisés.

La situation a cependant changé au milieu des années 1990, au moins aux États-Unis. De nouvelles données ont montré une accélération de la croissance à la suite d'une amélioration de la productivité. Cette évolution du taux de croissance a coïncidé avec une réduction du prix des ordinateurs et la généralisation de l'Internet. Un des facteurs important de l'augmentation de la productivité a été la productivité très élevée du secteur des TIC. Ce n'est qu'après la généralisation de l'équipement en ordinateurs et de leur connexion à l'Internet - ce qui a permis la mise en réseau et a eu des effets sur les méthodes de production - que les gains de productivité se sont étendus à d'autres secteurs que celui des technologies de l'information.

L'initiative eEurope partait du principe que l'Internet constitue une source potentielle d'amélioration de la productivité. En combinaison avec des ordinateurs de plus en plus puissants et les progrès dans le domaine des télécommunications, l'Internet constitue le cœur de l'économie numérique. Les possibilités de mise en réseau qu'offre l'Internet constituent la base même de la société de l'information. C'est la raison pour laquelle l'initiative eEurope 2002 visait à accroître la connectivité à l'Internet dans toute l'Union Européenne.

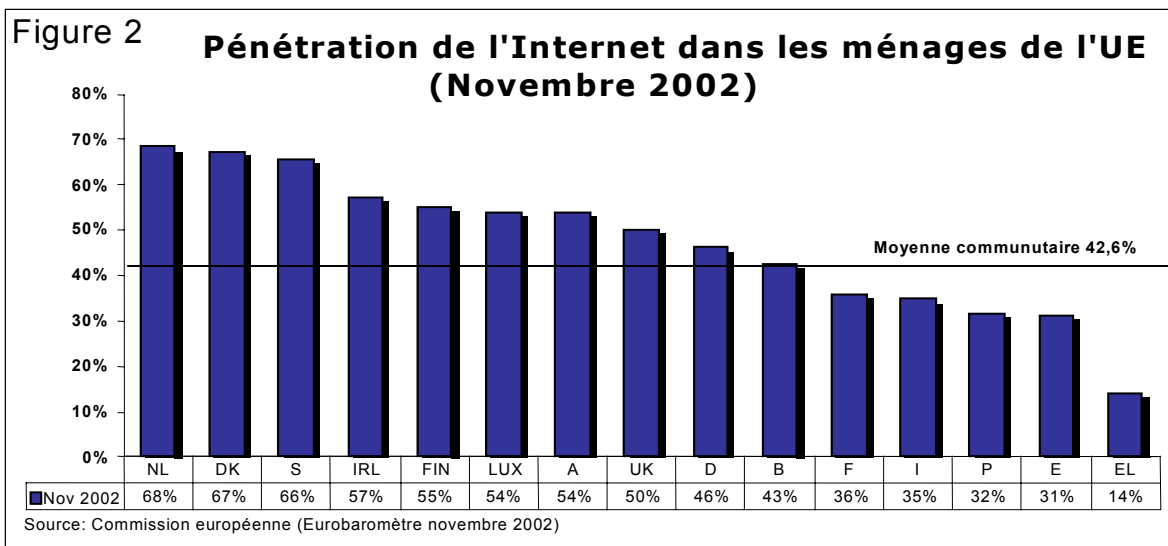
L'extension de la connectivité en Europe accroîtra la valeur de l'Internet pour la population et les entreprises européennes. Une connectivité élevée crée un marché plus étendu tant pour l'offre que pour la demande, et introduit un potentiel de gains de productivité grâce à une réorganisation des processus commerciaux. Le présent chapitre examine brièvement l'augmentation de la connectivité de la population et des entreprises, ainsi que les conditions dans lesquelles cette augmentation a eu lieu pendant la période couverte par l'initiative eEurope.



2.1.1. Pénétration de l'Internet

La connectivité des ménages à l'Internet est passée d'environ 18 % en mars 2000 à 43 % en novembre 2002 (figure 1). Les raccordements à l'Internet par les récepteurs de télévision et des dispositifs mobiles demeurent marginaux, mais on s'attend à une croissance rapide dans ce domaine à l'avenir.

La croissance globale rapide de la pénétration de l'Internet dans les ménages masque des différences considérables selon les États Membres (figure 2)⁴. Trois pays connaissent une pénétration de l'Internet supérieure à 65 %, et cinq pays dépassent 50 %⁵. Deux pays se situent au-dessus de la moyenne, tandis que cinq pays se situent nettement en dessous de la moyenne communautaire. La Grèce est la lanterne rouge avec moins de 14 %, et ce chiffre n'a que très légèrement augmenté au cours des deux dernières années.



D'une manière générale, ces résultats sont encourageants, mais il reste des domaines où la croissance est lente, ainsi que de grandes différences entre les États Membres et à l'intérieur des États Membres. Par exemple, en novembre 2002, 47 % des femmes utilisaient l'Internet, contre 60 % des hommes. Cet écart ne s'est réduit que marginalement au cours des deux dernières années: en octobre 2000, 35 % des femmes et 50 % des hommes ont déclaré qu'ils utilisaient l'Internet. Cette utilisation de l'Internet est particulièrement élevée chez les jeunes, chez les personnes d'un niveau de formation élevé et chez les citadins.

Le plan d'action eEurope 2002 soulignait l'importance de réduire les différences régionales dans le déploiement des infrastructures de l'information. À cette fin, la Commission a renforcé la priorité accordée aux projets relatifs à la société de l'information dans les programmes des Fonds Structurels en cours d'existence. Une étude récente⁶ montre que les Fonds Structurels ont contribué d'une manière significative au développement de la société de l'information dans les régions moins développées, et notamment, à la réalisation des objectifs de Lisbonne. Une dizaine de milliards d'euros provenant des Fonds Structurels sont affectés à des investissements en faveur du développement des infrastructures (notamment les réseaux haut débit), de l'administration en ligne, du commerce électronique et des aptitudes dans le domaine des TIC⁷. La BEI a elle aussi contribué à la stratégie de Lisbonne au travers de son

⁴ Il importe ici de préciser que les enquêtes ont été réalisées par téléphone et qu'en conséquence les taux de diffusion ont tendance à être légèrement surestimés, car on peut considérer que les ménages ne disposant pas d'un téléphone fixe ne sont pas raccordés à l'Internet.

⁵ Par comparaison, le Dept. du Commerce des États Unis a calculé que 50.5% des ménages américains étaient connectés à l'Internet en septembre 2001 ; en novembre, ce chiffre était de 37.7% pour l'UE.

⁶ «Evaluation thématique de la Société de l'Information» réalisée par Technopolis pour le compte de la Commission européenne (DG REGIO) en 2002.

⁷ Alors que les projets relatifs à la société de l'information représentaient 2% des dépenses des fonds structurels sur la période de programmation 1994-1999, ils représentent maintenant plus de 7% des dotations pour la période 2000-2006 dans les régions Objectif 1 et Objectif 2.

initiative «Innovation 2000». A la fin de l'année 2002, la banque avait accordé, pour des projets innovants (notamment des projets de services électroniques), des prêts pour un montant de 14.4 milliards d'euros⁸.

Le niveau de connexion à l'Internet des entreprises est beaucoup plus élevé que celui des ménages. La quasi-totalité des grandes entreprises (qui emploient plus de 250 personnes) et plus de 80 % des entreprises employant plus de 10 personnes utilisent l'Internet. Une fracture apparaît entre le Nord et le Sud, les pays nordiques étant beaucoup plus avancés que les pays du sud de l'Europe, mais, selon les données les plus récentes d'Eurostat, ces derniers rattrapent leur retard. On trouvera au paragraphe 3.3 ci-dessous, dans la discussion du commerce électronique, de plus amples informations sur l'utilisation de l'Internet par les entreprises.

Le niveau de connexion des écoles à l'Internet a atteint 93% en février 2002, et la plupart des États Membres avaient atteint, ou presque, l'objectif du raccordement de toutes les écoles avant la fin 2002. Les écoles devront maintenant accéder à l'Internet au travers de connexions haut débit et faciliter l'accès, comme l'indique le paragraphe 2.3.1 ci-dessous. Le Conseil européen de Barcelone, en mars 2002, a souligné l'importance des ordinateurs dans les écoles et a invité les États Membres à faire en sorte que le rapport entre le nombre d'ordinateurs connectés à l'Internet et le nombre d'élèves descende à un ordinateur pour quinze élèves.

2.1.2 Le renforcement de la concurrence fait baisser les prix

Les statistiques disponibles au niveau international montrent qu'il existe un rapport manifeste entre le coût de l'Internet et sa diffusion. L'approche de l'initiative eEurope 2002 était d'encourager la concurrence pour faire baisser les prix à des niveaux concurrentiels, inférieurs aux prix monopolistiques. C'est ce qui s'est effectivement produit en ce qui concerne l'accès à l'Internet par les lignes téléphoniques classiques, dont le prix a diminué de façon continue et considérable au cours des deux dernières années. Le coût mensuel de l'Internet pour un utilisateur résidentiel moyen (20 heures d'utilisation en dehors des heures de pointe) se situe actuellement entre 10 et 20 euros dans la plupart des États Membres, en tenant compte des redevances d'appel. **Le coût marginal de l'accès à l'Internet pour un propriétaire d'ordinateur est donc devenu faible.**

La plupart des utilisateurs de l'Internet continuent de recourir à des connexions établies par un numéro d'appel pour se connecter à l'Internet. Cette connexion étant temporaire et à faible débit, il est impossible de télécharger des applications complexes. Des connexions permanentes à haut débit remédient à ces défauts. Dans le cadre de l'évaluation comparative de l'initiative eEurope, les prix des connexions ADSL et par câble - qui sont les seules technologies largement disponibles pour l'accès à large bande - ont été analysés. Bien qu'il soit difficile d'établir des comparaisons dépourvues d'ambiguïté entre les États Membres, on peut dégager les caractéristiques suivantes:

- les prix de l'ADSL diminuent, tandis que la bande passante offerte s'est élargie, bien qu'il y ait des différences importantes en Europe.

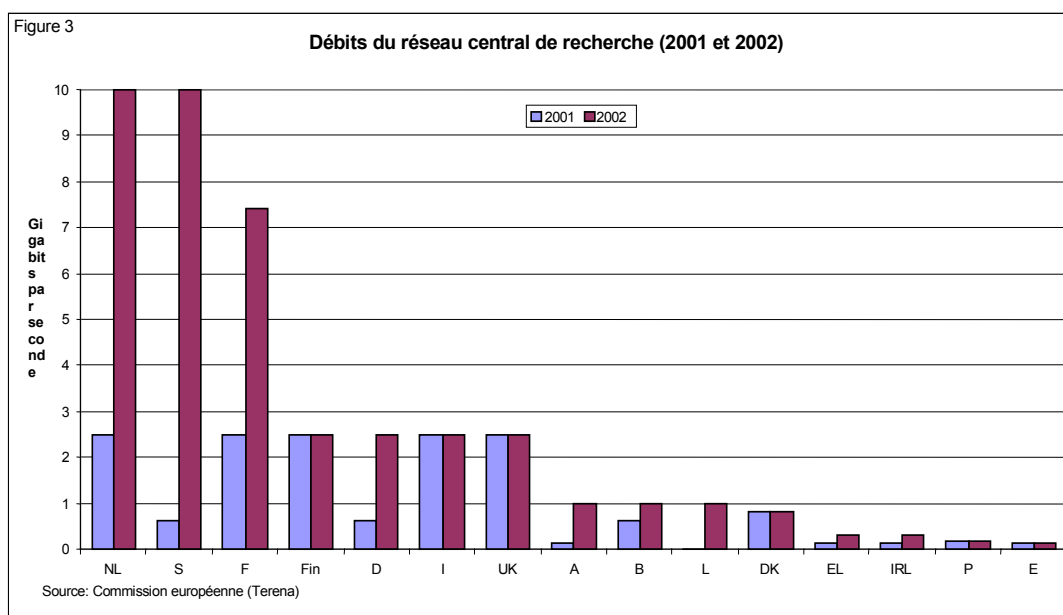
⁸ Sur cette somme, 30% ont été attribués à des projets d'éducation et d'enseignement en ligne, 30% à des projets dédiés aux TIC et 8% pour des projets de dissémination (à titre d'exemple, des plateformes dédiées au secteur de la santé et du tourisme). Les 32% restants ont été attribués à la R&D.

- la concurrence demeure limitée, mais elle est parvenue à réduire les prix dans certains États Membres, notamment dans ceux où existent d'autres réseaux, tels que la Belgique, où la pénétration du câble est proche de 100 %, et où les prix de l'ADSL sont parmi les plus bas d'Europe (et la pénétration des connexions haut débit parmi les plus élevées).

On dispose de peu de données sur la pénétration de la large bande (la Commission va suivre la disponibilité des connexions par une évaluation comparative du programme *eEurope 2005*). Les connexions haut débit se diffusent rapidement dans plusieurs pays d'Europe, dont certains ont des taux de pénétration qui les classent dans les meilleurs du monde. Dans certains États Membres de l'UE, le développement des connexions haut débit restent en retrait. La concurrence dans l'UE en ce qui concerne la fourniture de l'accès haut débit est encore limitée, mais elle sera renforcée par la mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire pour les communications électroniques (voir paragraphe 2.2 ci-dessous). La généralisation des accès à haut débit est également un des principaux objectifs du plan d'action *eEurope 2005*, qui considère les infrastructures haut débit comme essentielles pour instaurer l'économie basée sur la connaissance d'ici 2010.

2.1.3 Des réseaux de recherche à haut débit

eEurope a traité un aspect particulier de la connexion haut débit en créant un réseau central à haut débit pour les universités et les instituts de recherche. La Commission a cofinancé les travaux de 27 réseaux de recherche et d'enseignement nationaux, également dans tous les pays candidats, pour moderniser leurs réseaux d'interconnexion. En décembre 2001, le réseau GEANT a atteint un débit maximal de 10 gigabit/s, et une capacité de transmission totale de plus de 130 Gb/s, soit plus d'un pétabyte de données transmises par mois à la fin de 2002.



GEANT est devenu le réseau de recherche central le plus rapide du monde et assurant la couverture géographique la plus large (32 pays). En 2002, GEANT a renforcé sa connectivité avec d'autres régions du monde (par exemple l'Amérique du Nord et l'Asie/le Pacifique) et est en train d'établir une connectivité directe avec les régions méditerranéenne et latino-américaine. Les chercheurs européens peuvent ainsi collaborer avec leurs collègues dans le monde entier.

GEANT est un outil infrastructurel essentiel pour la mise en place de l'Espace européen de la recherche. Un objectif important de la stratégie de Lisbonne pour instaurer l'économie basée

sur la connaissance la plus dynamique du monde a été réalisé par l'interconnexion à haut débit de plus de 3 100 institutions de recherche et d'enseignement. GEANT a posé les fondations de la mise en place de l'infrastructure européenne Grid⁹ et a permis de lancer les premiers grands projets de RDT axés sur le Grid, dont le plus important est le projet DataGrid dirigé par le CERN.

Cet énorme accroissement des capacités du réseau central européen a permis aux réseaux de recherche et d'enseignement nationaux (NREN) d'accroître également sensiblement les débits des réseaux centraux nationaux. On peut le constater à la figure 3, qui indique les capacités nationales du réseau central avant (juin 2001) et après (juin 2002) l'introduction de GEANT.

Le plan d'action eEurope visait à interconnecter les réseaux de recherche à haut débit non seulement avec les universités, mais aussi avec les écoles. Toutes les universités et la plupart des institutions d'enseignement supérieur ou post-secondaire sont d'ailleurs connectées en permanence, parfois dans le cadre de solutions innovantes (telles que les réseaux de campus sans fil). D'autres efforts sont déployés pour améliorer encore les réseaux nationaux et interconnecter d'autres infrastructures d'apprentissage (par exemple écoles primaires et secondaires, bibliothèques, etc.) avec ces réseaux.

2.2 Textes législatifs

2.2.1 Le nouveau cadre réglementaire des communications électroniques

Le plan d'action eEurope 2002, qui se concentrait sur la connectivité, a souligné la nécessité d'une baisse des prix pour assurer une diffusion plus rapide de l'Internet, et a identifié le nouveau cadre réglementaire comme étant l'outil principal pour renforcer la concurrence et assurer des prix concurrentiels. Il demandait que tout soit fait pour que le cadre soit adopté le plus vite possible, et que des travaux visant à renforcer la concurrence dans les réseaux d'accès au niveau local et le dégroupage de la boucle locale soient réalisés.

En juillet 2000 la Commission a proposé un paquet de mesures en vue d'un nouveau cadre réglementaire pour les réseaux et les services de communications électroniques. Ce paquet se compose de cinq directives du Parlement européen et du Conseil au titre de l'article 95, d'une directive de la Commission qui sera adoptée au titre de l'article 86, et d'une décision de la Commission sur un cadre réglementaire pour le spectre radioélectrique.

Le cadre réglementaire est constitué par les textes suivants:

- Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (la **directive "cadre"**)¹⁰;
- Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques, (la **directive "autorisation"**)¹¹;

⁹ Le Grid peut être défini comme l'infrastructure par excellence du XXI^e siècle pour résoudre les problèmes scientifiques. Il s'agit d'un ensemble hétérogène de réseaux, d'ordinateurs, de moyens de stockage et d'instruments scientifiques avancés qui interagissent collectivement et gèrent les informations au service de la communauté des chercheurs (des applications industrielles sont déjà en cours de développement). Voir le site : <http://eu-datagrid.web.cern.ch/eu-datagrid/>.

¹⁰ JO L 108, p.33 du 24.4.2002.

¹¹ JO L 108, p.21 du 24.4.2002.

- Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (la **directive "accès"**)¹²;
- Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (la **directive "service universel"**)¹³;
- Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (la **directive "vie privée et communications électroniques"**)¹⁴. Cette directive est actuellement en deuxième lecture au Parlement européen;
- Directive 2002/77/CE **relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communication électroniques**¹⁵, constituant la refonte des directives sur la libéralisation existantes applicables aux télécommunications.
- **Décision spectre radioélectrique 676/2002/CE**, qui établit un cadre juridique pour réaliser l'harmonisation de l'utilisation du spectre radioélectrique¹⁶.

La Commission a proposé en outre un règlement du Parlement européen et du Conseil (2887/2000) relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, qui a été adopté en décembre 2000 et est entré en vigueur le 2 janvier 2001. Bien que tous les États Membres aient transposé ce règlement en droit national, la mise en œuvre effective est variable et les progrès ont été lents.

Les États Membres doivent transposer la législation avant le 25 juillet 2003. Le nouveau cadre sera également adopté par tous les pays qui adhéreront à l'UE au cours des prochaines années.

Le nouveau cadre réglementaire vise à renforcer encore la concurrence sur le marché, pour réduire les prix, stimuler l'innovation, assurer le choix des consommateurs, créer les conditions nécessaires pour renforcer la tendance à la hausse de la pénétration de l'Internet à haut débit.

L'évolution du modèle réglementaire a été une réaction en temps utile à l'émergence de services innovants nés de la convergence des technologies des télécommunications et de l'information, qui permettent de fournir les mêmes services par différents types de réseaux. Le nouveau cadre réglementaire tient compte de la convergence en adoptant une approche technologiquement neutre, appliquée de manière homogène à toutes les infrastructures de transmission, quel que soit le type de service transporté. Le cadre réglementaire ne couvre pas les services de fourniture de contenu.

La responsabilité de la mise en œuvre du nouveau cadre incombe au premier chef aux autorités réglementaires nationales des États Membres. Le processus de réglementation reposera sur l'analyse du niveau de concurrence sur le marché considéré, et sur l'identification

¹² JO L 108, p.7 du 24.4.2002.

¹³ JO L 108, p.51 du 24.4.2002.

¹⁴ JO L 201, p.37 du 31.7.2002.

¹⁵ JO L 249, p.21 du 17.9.2002.

¹⁶ JO L 108, p.1 du 24.4.2002.

des opérateurs possédant une puissance significative sur le marché. Chaque fois que l'évolution des marchés engendre des goulets d'étranglement, le cadre réglementaire permettra d'intervenir pour fixer des obligations en matière d'accès, de façon à promouvoir la transparence et la non-discrimination. Il y a donc un équilibre délicat entre l'adaptation de la réglementation aux changements du marché et l'assurance de la sécurité juridique aux opérateurs. D'autres garanties pour les innovateurs découlent de l'absence d'applicabilité des règles d'accès dans les marchés émergents.

2.2.2 *Le commerce électronique*

Le cadre juridique a été amélioré par la mise en place complète du marché intérieur des services de la société de l'information par l'adoption de directives sur le commerce électronique (2000/31/CE)¹⁷, la signature électronique (1999/93/CE)¹⁸ et le droit d'auteur et les droits voisins dans la société de l'information (2001/29/CE)¹⁹. Ce cadre permettra d'améliorer la sécurité du commerce électronique transfrontière dans l'UE et assurera une protection des consommateurs adéquate.

Le plan d'action eEurope2002 demandait également à la Commission de promouvoir des initiatives d'autoréglementation: *"La Commission devra assouplir la réglementation du commerce électronique en faisant jouer davantage l'auto réglementation, notamment grâce à la coopération avec des groupes d'entreprises tels que le Global Business Dialogue"*. Il a également souligné la nécessité de renforcer la confiance des consommateurs dans le commerce électronique.

Conformément à ces objectifs, la Commission a soutenu un large éventail d'initiatives non législatives, par exemple dans le domaine de la résolution des litiges en ligne et a soutenu les activités du Global Business Dialogue (GBDe). Dans le domaine de la confiance du consommateur notamment, la Commission a lancé l'initiative "e-confiance" ("cyberconfiance") pour encourager la fixation de normes communes pour les marques, dans le but de promouvoir de bonnes pratiques de commerce en ligne, et de renforcer la confiance accordée au commerce électronique.

2.3 **Encourager l'utilisation effective de l'Internet**

Alors que la connectivité fournit les "infrastructures" et que les cadres juridiques créent les conditions de leur exploitation, l'adoption de la "nouvelle technologie" possède le potentiel d'améliorer la façon dont certaines activités sont effectuées. Les capacités qu'offre l'Internet en matière de mise en réseau peuvent changer la manière dont nous travaillons et apprenons, dont nous nous adressons à l'administration publique, dont les services de santé sont disponibles et la manière dont les handicapés sont intégrés dans la société. Le présent chapitre utilise les indicateurs d'évaluation comparative convenus lors du Conseil "marché intérieur" de novembre 2000 pour analyser la manière dont le réseau a été adapté pour mettre en place une économie numérique européenne ne laissant personne de côté.

2.3.1 *L'Internet à l'école*

Pour créer une économie de la connaissance, l'Europe doit impérativement investir dans la modernisation de l'enseignement et fournir aux écoles, aux enseignants et aux élèves un accès

¹⁷ JO L 178, p.1 du 17.7.2000.

¹⁸ JO L 13, p.12 du 19.1.2000.

¹⁹ JO L 167, p.10 du 22.6.2001.

facile à des ressources en informations et en communications de haute qualité. Au cours des deux dernières années, des progrès remarquables ont été réalisés en matière de raccordement des écoles et de fourniture de ressources informatiques aux enseignants et aux élèves. L'évolution de la situation dans l'enseignement a été suivie par des enquêtes réalisées par des enseignants et des directeurs d'école. Les principales constatations sont les suivantes:

- Le **taux d'équipement en ordinateurs des écoles de l'UE** est élevé et croissant. Il y a actuellement une moyenne de 10 élèves pour un ordinateur non connecté, contre 12 en 2001. Le nombre d'élèves par ordinateur raccordé à l'Internet est passé de 25 à 17, mais les chiffres diffèrent de manière importante selon les États Membres.
- Le principal facteur qui conditionne le taux d'équipement en ordinateurs demeure le niveau et le type d'enseignement. Au niveau communautaire, le **nombre d'élèves par ordinateur** fait plus que doubler entre l'enseignement professionnel/technique et l'enseignement secondaire (il passe de 3 à 7 pour les ordinateurs non raccordés et de 4 à 10 pour les ordinateurs en ligne). Ce chiffre double une nouvelle fois entre l'enseignement secondaire et l'enseignement primaire (il passe de 7 à 12 pour les ordinateurs non raccordés et de 10 à 25 pour les ordinateurs en ligne).
- L'initiative eEurope voulait en arriver à ce que toutes les écoles soient connectées avant la fin 2002. **En février 2002, 93 % des écoles étaient déjà connectées.** Cependant, les connexions ne sont pas toujours disponibles dans les salles de classes, ce qui empêche les enseignants d'utiliser l'Internet à des fins éducatives.
- En ce qui concerne le type de connexion, les raccordements à faible débit prédominent, mais **les connexions haut débit** ont gagné beaucoup de terrain, du fait du développement de l'ADSL. Le taux de pénétration de ce type de connexion a quadruplé (de 5 % à 19 % des écoles), tandis que les raccordements par câble et modem sont restés stables à un niveau stable de 6 %. Les connexions haut débit sont plus développées dans les zones urbaines, et elles sont également plus répandue dans l'enseignement professionnel/technique et secondaire que dans les écoles primaires.
- Plus de la moitié des **enseignants de l'UE** ont officiellement reçu une formation informatique, et quatre sur dix ont été formés en vue d'utiliser l'Internet. Plus de neuf enseignants sur dix utilisent un ordinateur chez eux, et près de huit sur dix sont raccordés à l'Internet à leur domicile. En outre, près de neuf enseignants sur dix estiment que l'Internet a déjà changé ou finira par changer leurs méthodes d'enseignement.

On constate que les écoles mettent davantage l'accent sur la qualité des produits et des services d'apprentissage électroniques, et sur le contexte pédagogique de leur utilisation. On passe des questions de connectivité et d'infrastructure à des questions liées au contenu, à la formation des enseignants et aux implications sur le plan de l'organisation, notamment les nouvelles interactions sociales à l'école et au-delà de l'école.

2.3.2 Le travail dans l'économie basée sur la connaissance

Les objectifs de l'initiative eEurope 2002 concernant le travail dans l'économie basée sur la connaissance couvrent les aptitudes, la formation, l'adaptabilité sur le lieu de travail et la promotion de centres de formation et de points d'accès à l'Internet publics pour donner à tous un accès continu à l'apprentissage. Pour atteindre ces objectifs, les contributions de nombreux

acteurs sont nécessaires, dans le secteur public et privé, et parmi les partenaires sociaux. Pour faciliter leur coopération, la Commission a créé ESDIS²⁰, un groupe de haut niveau chargé de surveiller et de soutenir les activités de tous les participants et de promouvoir l'échange de bonnes pratiques.

En ce qui concerne **les connaissances en informatique des travailleurs**, la proportion de la population active recevant une formation informatique est passée de 23% à 29% entre 2000 et 2001, mais l'augmentation ne s'est pas maintenue en 2002. Le besoin de renforcer la formation informatique est mis en évidence par le fait que dans tous les États Membres le pourcentage de la population active utilisant des ordinateurs au travail était beaucoup plus élevé que le pourcentage de travailleurs ayant reçu une formation²¹.

Pour promouvoir le développement de la formation, l'ESDIS a émis, en novembre 2001, une recommandation²² en vue de l'acceptation du **"Permis de conduire informatique européen" (PCIE)** comme système d'accréditation européen, ne portant pas atteinte aux autres systèmes nationaux existants.

En ce qui concerne **l'amélioration de la flexibilité sur le lieu de travail**, un pas important a été franchi avec la signature, en juillet 2002, par les partenaires sociaux de l'accord commun sur le télétravail²³, qui suit les accords de 2001 dans les secteurs du commerce et des télécommunications²⁴. Le pourcentage de la population active européenne faisant du télétravail (régulièrement ou occasionnellement) est passé d'environ 5,6% en 2000 à 8,2% en 2002²⁵.

Les points d'accès à l'Internet publics (PIAP) constituent un outil important non seulement pour l'accès au réseau, mais aussi pour la formation et le travail en ligne. Des progrès considérables ont été réalisés dans la mise en place de ces centres, qui sont utilisés par environ 8 % des habitants de l'Union Européenne.

2.3.3 *La participation de tous à l'économie basée sur la connaissance*

Le plan d'action eEurope 2002 portait le sous-titre "une société de l'information pour tous" et il visait à assurer la mise en place d'une société de l'information touchant réellement tout le monde. L'"inclusion électronique" fait désormais partie intégrante de la stratégie européenne pour l'emploi et du processus d'inclusion sociale, sur la base d'un rapport²⁶ élaboré avec le support de ESDIS. Le document de travail intitulé "Garantir l'e-accessibilité - pour une amélioration de l'accès des personnes handicapées à la société de la connaissance"²⁷ présente les progrès réalisés dans le domaine de **l'accessibilité électronique**, de même que les rapports

²⁰ "Emploi et dimension sociale de la société de l'information" -

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/esdis_en.htm

²¹ Voir "Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information" (SEC(2001) 222), et "L'emploi dans la société de l'information - la qualité pour le changement" (SEC(2002) 372), disponibles sur le site:

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/index_en.htm.

²² http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/it_skills_en.pdf.

²³ http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/jul/145_en.html.

²⁴ http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_commerce.pdf ;

http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/tw_telecoms.pdf .

²⁵ Source: Eurobaromètre de novembre 2000, et d'octobre 2002.

²⁶ SEC(2001) 1428 - http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eincl_en.pdf. Ce rapport identifie les lacunes relatives à l'utilisation d'Internet, les menaces et les opportunités pour la cohésion sociale. Il présente également les politiques et les meilleures pratiques qui ont mené à la résolution 2001/C 292/02 du Conseil.

²⁷ SEC(2002) 1039 - http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eacc_en.pdf

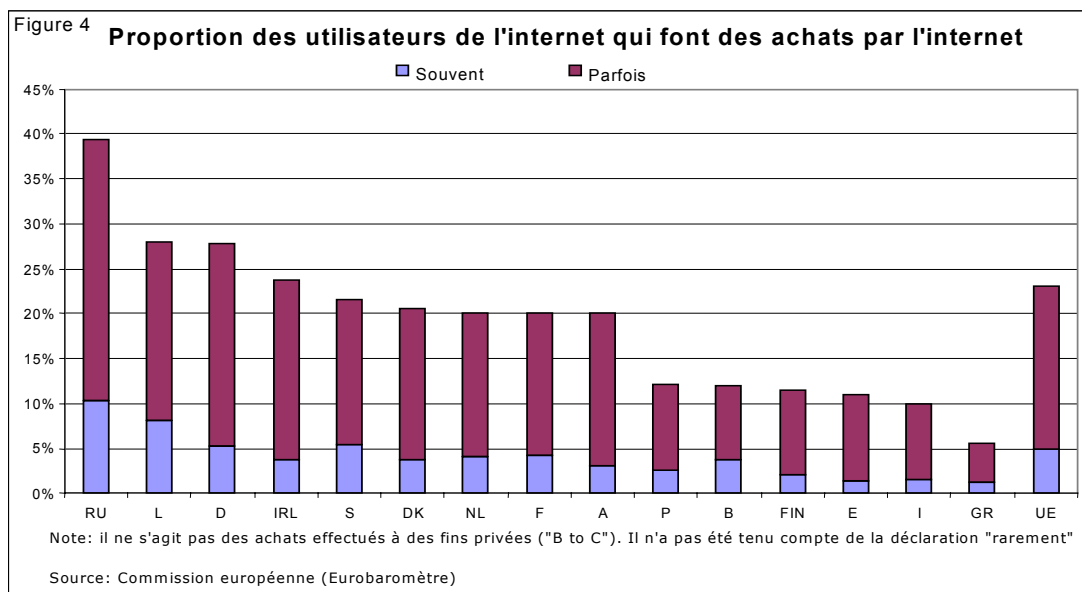
relatifs à chacune des actions du plan d'action, qui résument les principaux résultats, les questions en suspens et les solutions proposées²⁸. Ils sont résumés ci-dessous:

- (a) Adoption des lignes directrices de l'initiative pour l'accessibilité du web (WAI) en ce qui concerne les sites web publics, comme cela a été proposé par la Commission²⁹ et largement soutenu par le Conseil et le Parlement³⁰.
- (b) Examen de la législation et des normes dans ce domaine pour assurer la conformité avec les principes en matière d'accessibilité. Le rapport recommande d'assurer la surveillance de l'évolution de la situation en Europe par la fixation d'indicateurs.
- (c) Lancement du réseau des Centres d'excellence en matière de conception pour tous (EdeAN) en juillet 2002. Il compte actuellement une centaine de membres.
- (d) Publication de normes "conception pour tous" en matière d'accessibilité des produits des technologies de l'information, notamment pour améliorer l'employabilité et l'inclusion sociale des personnes ayant des besoins spéciaux.

Dans le cadre du plan d'action eEurope 2002, un programme de travail commun pour la normalisation a été révisé chaque année, pour permettre la mise en oeuvre des priorités et activités principales dans ce domaine.

2.3.4 Accélérer la diffusion du commerce électronique

La demande des consommateurs pour des marchandises et des services échangés électroniquement ("B to C") continue de croître, bien que cette croissance soit plus lente que celle des échanges électroniques entre entreprises ("B to B"). En octobre 2000, 18,5 % des utilisateurs de l'Internet ont effectué des achats en ligne "souvent" ou "parfois". Ce taux est passé à 23% en novembre 2002. Les utilisateurs de l'Internet au Royaume-Uni sont de loin ceux qui effectuent le plus d'achats en ligne. Les seuls autres États Membres dans lesquels plus d'un quart des utilisateurs de l'Internet font des achats en ligne sont l'Allemagne et le Luxembourg (figure 4).



²⁸ http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/accessibility/index_en.htm.

²⁹ COM(2001) 529 final, eEurope 2002:accessibilité des sites web publics et de leurs contenus.

Le commerce électronique entre les entreprises et les consommateurs ("business to consumer", ou "B to C") ne représente qu'environ 1 % du commerce de détail total, et les transactions électroniques "B to C" transfrontières au sein de l'Union Européenne ne représentent encore qu'une faible fraction de l'ensemble du commerce électronique. Le gros des activités dans ce domaine est représenté par les échanges entre entreprises ("business to business", ou "B to B"), qui constituent plus de deux tiers de la valeur totale des transactions commerciales électroniques.

Selon l'étude intitulée "*e-Business W@tch*", réalisée au milieu de l'année 2002, il y a beaucoup plus d'entreprises européennes qui achètent en ligne que d'entreprises qui vendent en ligne. Dans certains secteurs (les services des TIC, les services commerciaux, l'électronique, l'édition et l'impression), plus de 45 % des entreprises font des achats en ligne, alors qu'un peu plus d'une entreprise sur dix fait des ventes en ligne. Ce pourcentage a même diminué entre 2001 et 2002 dans certains États Membres, à en croire les données Eurostat les plus récentes.

Il y a également des différences entre les grandes et les petites entreprises en ce qui concerne la qualité de l'accès à l'Internet. Plus d'un quart des petites entreprises sont toujours raccordées à l'Internet au moyen d'un modem analogique fonctionnant par appels téléphoniques. Les grandes entreprises sont pourvues de meilleures connexions fixes, et plus de la moitié de celles qui ont accès au réseau disposent d'un raccordement à plus de 2 Mb/s (selon les données fournies par "*e-Business W@tch*"). Des différences importantes de ce genre ont été observées non seulement entre des entreprises de différents États Membres ou de taille différente, mais aussi entre des entreprises travaillant dans des secteurs différents.

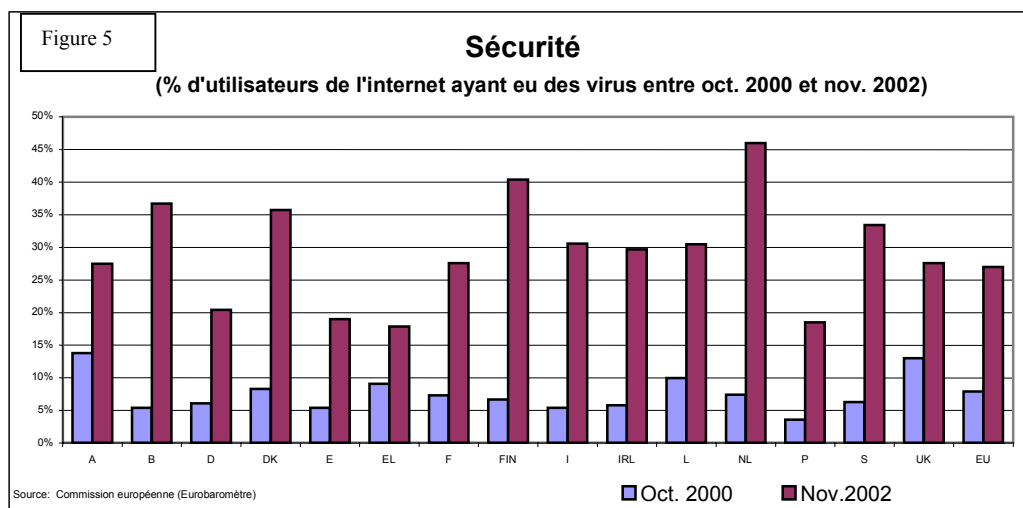
L'intégration continue des TIC dans les processus commerciaux peut avoir des effets sensibles sur l'efficacité de l'économie dans son ensemble, notamment pour ce qui concerne les gains de productivité qu'elle laisse espérer. À cet égard, on commence déjà à placer le commerce électronique dans un contexte plus vaste couvrant non seulement le commerce électronique proprement dit, mais aussi l'intégration électronique de processus internes.

Les PME demeurent en retard par rapport aux grandes entreprises en ce qui concerne l'intégration et l'exploitation du potentiel des technologies du commerce électronique dans leurs pratiques commerciales normales. Tous les États Membres prennent des mesures pour aider leurs PME à adopter les techniques numériques. L'évaluation comparative communautaire des politiques nationales et régionales en faveur du commerce électronique pour les PME a identifié quelque 180 initiatives de ce type financées par le secteur public et cite 19 exemples de politiques efficaces en faveur du commerce électronique. L'évaluation comparative a montré qu'on peut espérer de nouveaux gains de productivité en mettant en réseau les initiatives nationales et régionales, et en partageant les informations et l'expérience acquise. Ces aspects ont été intégrés dans le plan d'action *eEurope* 2005.

2.3.5 Renforcement de la sécurité de l'Internet

Pour tout ordinateur et réseau de communication, la sécurité est devenue une préoccupation majeure. Pendant la courte période du plan d'action *eEurope*, les menaces se sont manifestement accrues et le nombre d'incidents impliquant la sécurité a fortement augmenté. Les agressions par virus informatiques, notamment, sont devenues beaucoup plus fréquentes, comme le montre la figure ci-dessus.

Des actions sont en cours dans un certain nombre de domaines pour améliorer la protection contre les menaces au niveau de la sécurité. Une directive sur la signature électronique³¹ a été adoptée, mais l'utilisation de ce type d'authentification est limitée. La mise en place d'un protocole Internet plus sûr ne progresse que lentement. Le plan d'action eEurope a également lancé une initiative importante menée par l'industrie dans le domaine des cartes à puce. Cette initiative qui bénéficie d'un financement de 100 millions d'euros au titre de la recherche a atteint son objectif, fixé pendant la présidence danoise en décembre 2002³², qui était d'élaborer une charte pour les cartes à puce.



Les travaux sur la sécurité entamés pendant la durée du plan d'action eEurope se sont désormais traduits en une approche plus globale de la sécurité des réseaux et des informations. Sur la base d'une communication de la Commission³³ et de deux résolutions du Conseil³⁴, la Commission et les États Membres prendront en 2002 une série de mesures portant sur la sensibilisation, le soutien technologique, la réglementation et la coordination internationale. La création d'une "Task Force" sur la cyber-sécurité est envisagée. Elle permettra à l'Union européenne de mieux relever les futurs défis en matière de sécurité.

2.3.6 L'administration en ligne

Le plan d'action eEurope 2002 fixait comme objectif la fourniture en ligne de services publics de base avant la fin 2002. Le Conseil a accepté une liste de vingt services de base, qui a été utilisée dans des enquêtes sur la fourniture de services en ligne par 10 000 fournisseurs de services nationaux, régionaux et locaux. On a constaté qu'en octobre 2002 tous les États Membres offraient au moins partiellement les vingt services précités. Les services fournis par les administrations centrales sont déjà en ligne, et pour que l'objectif d'eEurope soit pleinement atteint, il faut que les quelques fournisseurs locaux de services qui ne sont pas encore en ligne développent ces services en ligne.

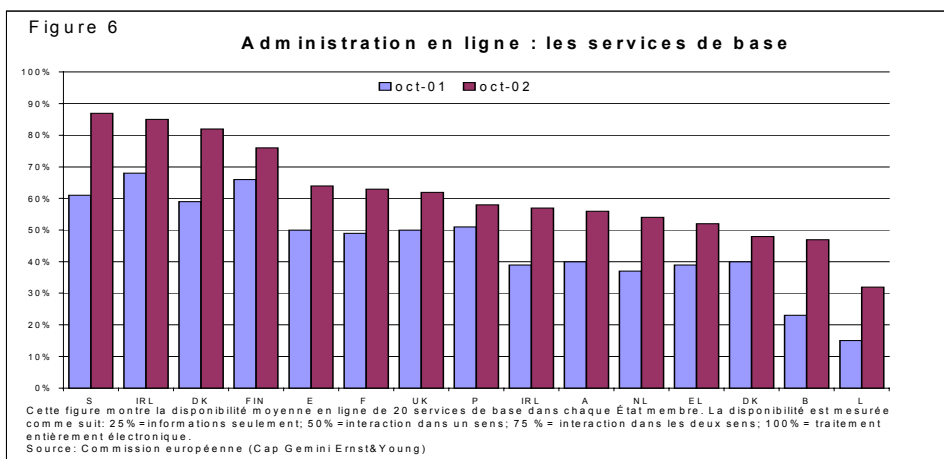
Une analyse plus détaillée du niveau de fourniture de services a montré qu'il y a eu des progrès rapides. La figure 6 indique la position relative des États Membres, ainsi que les progrès réalisés vers une fourniture de services totalement interactive. Mesurée en

³¹ Directive 99/93/CE (entrée en vigueur le 19 juillet 2001).

³² Infrastructure européenne basée sur l'utilisation d'une carte à puce interopérable (précédemment connu sous le nom de « Spécifications communes »), <http://www.europe-smartcards.org>

³³ COM(2001) 289 du 6 juin 2001.

³⁴ 14378/01 du 6 décembre 2001.

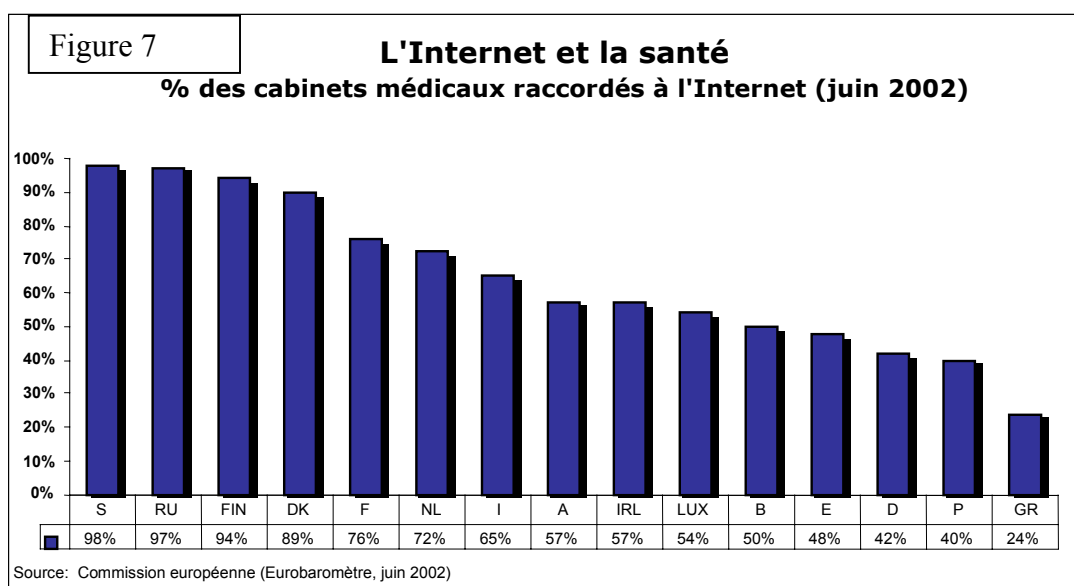


pourcentage (les chiffres sont à interpréter comme suit: 25 % = uniquement informations; 50 % = informations plus interaction dans un sens, c'est-à-dire des formulaires téléchargeables; 75 % = interaction dans les deux sens et 100 % = traitement entièrement électronique), la moyenne pour tous les services dans tous les États Membres est passée de 45 % à 60 %. Quatre États Membres ont une moyenne dépassant 75 % c'est-à-dire que les services y sont entièrement en ligne, et huit autres États Membres dépassent 50 %, c'est-à-dire que l'information y est disponible en ligne et que les formulaires peuvent être téléchargés.

2.3.7 La santé en ligne

Les deux principaux objectifs du chapitre relatif à la santé en ligne étaient les suivants:

- encourager les États Membres à fixer des objectifs pour l'utilisation des technologies de l'information dans le domaine des soins de santé;
- créer les conditions nécessaires pour aider le public à trouver sur l'Internet des informations sanitaires de haute qualité.



Depuis le lancement de l'initiative eEurope, il y a eu des progrès considérables dans la fourniture de soins de santé en ligne. Tous les États Membres ont désormais adopté des plans détaillés pour utiliser les technologies de l'information dans la fourniture des soins de santé. En outre, les enquêtes Eurobaromètre ont montré une augmentation continue du nombre de raccordements à l'Internet chez les médecins généralistes. L'enquête relative à 2002 montre qu'en moyenne 78 % des généralistes de l'Union Européenne étaient raccordés à l'Internet avec presque 100 % au Royaume-Uni et dans les pays nordiques).

L'utilisation de l'Internet pour la fourniture de soins est également en augmentation. En moyenne, 48 % des médecins ont informatisé leurs dossiers médicaux et 46 % utilisent l'Internet pour transmettre des données sur leurs patients à d'autres fournisseurs de soins de santé afin d'assurer la continuité des soins. On ne peut cependant pas encore dire qu'il y ait une utilisation pleinement interactive de l'Internet pour fournir des soins, par exemple sous la forme de consultations par courrier électronique (12 %) ou par la prise de rendez-vous en ligne (2%).

L'initiative visant à aider le public à obtenir de bonnes informations sanitaires au moyen de l'Internet reposait sur la connaissance du fait que les Européens sont de gros demandeurs d'informations de santé fournies par l'intermédiaire d'Internet. En conséquence, le plan d'action eEurope 2002 a proposé la fixation d'un ensemble de critères de qualité pour les sites web relatifs à la santé. Une communication intitulée "*Critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé*"³⁵ a été adoptée à la suite de consultations avec des représentants des gouvernements, des entreprises et des ONG, et d'une consultation en ligne du public.

La communication fixe six critères de qualité: transparence et honnêteté, autorité, protection de la vie privée et des données, actualisation des informations, responsabilité et accessibilité. Elle souligne le besoin d'adapter ces critères aux différents publics et décrit les méthodes à appliquer pour mettre en œuvre les critères de qualité, à savoir des codes de conduite, l'adhésion volontaire à un code de conduite ou à une charte de qualité, des outils pour orienter les utilisateurs, des instruments de filtrage, ainsi que l'octroi de labels de qualité et l'homologation par un organisme tiers. La Communication invite les États Membres et les autorités sanitaires nationales et régionales à mettre en œuvre les critères de qualité, à lancer des campagnes d'information, à faire l'adaptation culturelle des informations disponibles et à échanger des informations sur les modalités de mise en œuvre des normes de qualité. Elle note également que dans l'exécution du programme de santé publique de l'Union européenne, on étudiera la possibilité de mettre en place un système de labels communautaires de qualité identifiables permettant de désigner les sites agréés par l'Union européenne.

3. CONCLUSIONS

L'évaluation du plan d'action eEurope 2002 a montré qu'il a atteint ses objectifs principaux, et que ces objectifs représentent des étapes importantes vers l'instauration de l'économie basée sur la connaissance qui est au cœur de la stratégie de Lisbonne.

Avec la baisse des prix d'accès, la proportion de ménages raccordés à l'Internet en Europe est passée à plus de 40 %. À l'heure actuelle, plus de 90 % des écoles et 90 % des entreprises sont raccordées à l'Internet. Avec GEANT, l'Europe dispose désormais du réseau central de recherche haut débit le plus élevé dans le monde. Il relie la quasi-totalité des universités et institutions de recherche, et il constitue un banc d'essai pour les futures technologies de l'Internet. Le renforcement de la concurrence va probablement se traduire par la poursuite de la baisse des prix, notamment en ce qui concerne l'accès à la large bande, par davantage d'innovations et par un élargissement de la gamme des services.

³⁵ COM(2002) 667.

En outre, l'arrivée de nouveaux services de l'Internet ont ouvert de nouvelles possibilités pour la société dans son ensemble, notamment grâce à la mise en place d'un large cadre législatif pour le commerce électronique. Ces possibilités seront encore stimulées par la transposition et la mise en œuvre à bref délai du nouveau cadre réglementaire pour les communications électroniques. Des services d'administration en ligne plus nombreux et de meilleure qualité deviennent disponibles en ligne dans toute l'Europe.

La tendance à la hausse dans l'utilisation des technologies et des services de l'information et des communications (TIC) dans l'économie et la société est très encourageante. Les conditions n'ont jamais été aussi bonnes pour l'Europe de tirer tout le profit des technologies numériques et de l'Internet sous l'angle de l'amélioration de la productivité, de la croissance économique, de l'emploi et de la cohésion sociale. Ces conditions pourraient cependant être encore meilleures, notamment en ce qui concerne l'utilisation des TIC et du commerce électronique par les PME. C'est pourquoi l'Europe doit tirer profit des progrès et des possibilités liés à l'adoption de ces technologies.

Les services administratifs de base sont en ligne. Il faut désormais accroître leur interactivité et réorganiser la logistique administrative pour réaliser pleinement les gains qu'ils permettent en termes d'efficacité. La plupart des écoles sont désormais raccordées à l'Internet. L'étape suivante est d'utiliser les ordinateurs plus efficacement pour améliorer l'enseignement et les aptitudes. L'information joue un rôle de plus en plus important à tous les niveaux du travail des médecins généralistes. La mise en place de réseaux d'informations de santé à haut débit devient cruciale pour la fourniture des services de santé. De nombreuses mesures ont été prises pour améliorer la sécurité des infrastructures de l'information tant par le secteur privé que par le secteur public, mais des menaces demeurent, et les conséquences des agressions deviennent de plus en plus coûteuses. Les travaux sur la sécurité doivent absolument continuer, et il est essentiel de mettre sur pied un centre de compétences pour stimuler le commerce électronique et l'utilisation de l'Internet d'une manière générale. Les connexions à l'Internet se sont fortement améliorées, mais la plupart n'offrent encore qu'un faible débit. L'Europe doit promouvoir l'utilisation du haut débit, car une infrastructure de pointe est la condition préalable d'une économie concurrentielle basée sur la connaissance. D'une façon générale, l'utilisation des TIC dans une large gamme d'activités économiques et sociales par l'intermédiaire de réseaux haut débit peut avoir des effets profonds et à long terme sur la croissance de la productivité. Le plan d'action *eEurope* 2002 a lancé ce processus.

La prochaine étape de l'instauration de la société de l'information et de sa contribution à la réalisation des objectifs de Lisbonne est déjà en route sous la forme du plan d'action *eEurope* 2005³⁶, qui couvre la période 2003-2005. Les objectifs du nouveau plan d'action ont été entérinés par les chefs d'État et de gouvernement à Séville, en juin 2002. Ce plan d'action constituera une réponse efficace aux observations contenues dans la présente évaluation du plan d'action *eEurope* 2002.

Le nouveau plan d'action se concentre sur un nombre limité de grands objectifs pour la réalisation desquels les États peuvent agir efficacement: modernisation des services publics pour les rendre plus productifs et plus équitables, création d'un environnement favorable pour le commerce électronique, et des infrastructures d'information à large bande garantissant la

³⁶ Plan d'action *eEurope*, COM(2002) 263.

sécurité. Ces priorités sont sous-tendues par la nécessité de créer une société de l'information pour tous.

L'utilisation généralisée d'une large gamme d'applications, de contenus et de services, tant par le secteur public que par le secteur privé, améliorera la productivité et la compétitivité dans l'ensemble de l'économie de l'UE, créera un environnement favorable pour les investissements privés, et apportera une contribution importante à la réalisation des objectifs de Lisbonne.