



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 13.3.2001  
COM(2001) 140 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL ET AU PARLEMENT  
EUROPÉEN**



**Impact et priorités**

**Communication en vue du Conseil européen de Stockholm,**

**23 - 24 mars 2001**

# Table des matières

## **1. Introduction**

## **2. L'impact du plan d'action eEurope sur la société de la connaissance**

- 2.1. Évaluation comparative: l'Internet moins cher, plus rapide et plus sûr
- 2.2. Évaluation comparative: investir dans les personnes et les compétences
- 2.3. Évaluation comparative: stimuler l'utilisation de l'Internet
- 2.4. Conclusion - l'impact du plan d'action eEurope sur la société

## **3. Domaines prioritaires**

- 3.1. Nouveau cadre pour les services de communication électronique
- 3.2. Infrastructure à grande vitesse
- 3.3. eLearning et compétences pour le travail numérique (*e-working*)
- 3.4. Commerce électronique
- 3.5. Participation pour tous dans la société de l'information (*e-inclusion*)
- 3.6. Administration en ligne (*e-government*)
- 3.7. Réseaux sécurisés
- 3.8. Communications mobiles

## **4. eEurope+: Une initiative par et pour les pays candidats**

## **5. Étapes suivantes**

# Communication pour le sommet de printemps à Stockholm

## eEurope - impacts et priorités

### *Préface*

*Au cours de l'année qui a suivi le sommet de Lisbonne, la société de l'information a encore évolué considérablement en Europe. Près d'un tiers des foyers de l'UE sont à présent connectés à l'Internet et presque deux tiers des Européens possèdent maintenant un téléphone mobile. Près de la moitié des travailleurs utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail. Avec le développement du commerce électronique entre entreprises, ces dernières sont obligées de se restructurer. Ceci n'est que le début. Des ordinateurs plus puissants, des téléphones mobiles permettant d'accéder à Internet et des réseaux plus rapides vont apparaître et nécessiteront une restructuration de l'ensemble de l'économie. Le déclin en bourse des valeurs technologiques, qui est dû en partie à des attentes exagérées, n'invalide pas cette analyse.*

*Pour exploiter pleinement le potentiel de la nouvelle économie, il est nécessaire de procéder à des réformes structurelles. Les administrations publiques restent souvent trop attachées aux modes de travail traditionnels. La modernisation du secteur public ne doit plus consister uniquement en l'introduction de nouvelles technologies; il faut aussi changer les méthodes de travail et les règles pour concrétiser les avantages de la technologie. Les gouvernements sont plus lents à mettre en place des services en ligne, les marchés publics électroniques n'ont pas encore dépassé le stade de l'acceptation de soumissions par courrier électronique (par exemple, les marchés électroniques ne sont pas utilisés), des informations du secteur public qui sont essentielles pour certains services à valeur ajoutée ne sont pas mises à la disposition du public assez rapidement dans tous les Etats membres. Des progrès ont néanmoins été faits dans certains domaines, notamment dans la rapidité d'établissement du cadre législatif pour la nouvelle économie.*

*L'Internet est maintenant suffisamment grand pour exercer une influence sur toute l'économie. Le secteur public doit montrer la voie, et non suivre le mouvement dans l'adoption des nouvelles technologies. Il doit établir le cadre juridique permettant au secteur privé de prospérer et exploiter les nouvelles technologies pour une offre plus efficace des services publics. Le Conseil européen devrait souligner que la nouvelle économie demeure un facteur essentiel pour la croissance future et que eEurope reste un des objectifs politiques majeurs.*

## 1. Introduction

Le plan d'action eEurope a pour objectif d'accélérer le développement de la société de l'information en Europe et de veiller à ce que son potentiel soit accessible à tous - tous les États membres, toutes les régions, tous les citoyens. Les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs ont déjà été exposés dans les rapports présentés au Conseil européen de Nice par la Commission européenne<sup>1</sup> et la Présidence française<sup>2</sup>. Se félicitant de ces rapports, les chefs d'État et de gouvernement ont conclu:

"[Le Conseil européen] procédera lors de sa réunion de Stockholm à l'examen d'un premier rapport sur la contribution apportée par ce plan au développement d'une société basée sur la connaissance et des priorités à fixer pour la suite de sa mise en œuvre. Dans ce contexte sera également examinée la contribution apportée par ce plan à la modernisation de la fonction publique dans les États membres, à la lumière de la réunion des ministres de la fonction publique qui s'est tenue à Strasbourg."<sup>3</sup>

La présente communication constitue la contribution de la Commission européenne à ce débat. Il s'appuie sur le rapport stratégique présenté par la Commission en vue du sommet de Stockholm<sup>4</sup> en développant les éléments du plan d'action eEurope. Il se fonde aussi sur des discussions avec les États membres au Conseil et au sein de groupes de travail *ad hoc*.

Conformément à la demande exprimée à Nice, la communication se compose de deux parties - d'abord une analyse de l'impact du plan d'action eEurope sur la société de la connaissance, y compris la modernisation des administrations publiques dans l'Union; ensuite des propositions pour des mesures concrètes afin de progresser dans certains domaines clés du plan d'action eEurope.

## 2. Impact du plan d'action eEurope sur la société de la connaissance

Cette partie examine la mesure dans laquelle la société basée sur la connaissance est déjà en place dans les États membres, en donnant un aperçu des résultats de l'évaluation comparative des performances eEurope. Cette évaluation comparative repose sur une série d'indicateurs approuvés par le Conseil "Marché intérieur" du 30 novembre 2000<sup>5</sup>. Ces indicateurs ont été choisis parce qu'ils sont susceptibles de

---

<sup>1</sup> eEurope 2002: Mise à jour, COM(2000) 783, novembre 2000, [http://europa.eu.int/comm/information\\_society/eeurope/documentation/update/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/documentation/update/index_fr.htm)

<sup>2</sup> Note de la Présidence au Conseil européen de Nice sur le Plan d'action eEurope, page web comme ci-dessus.

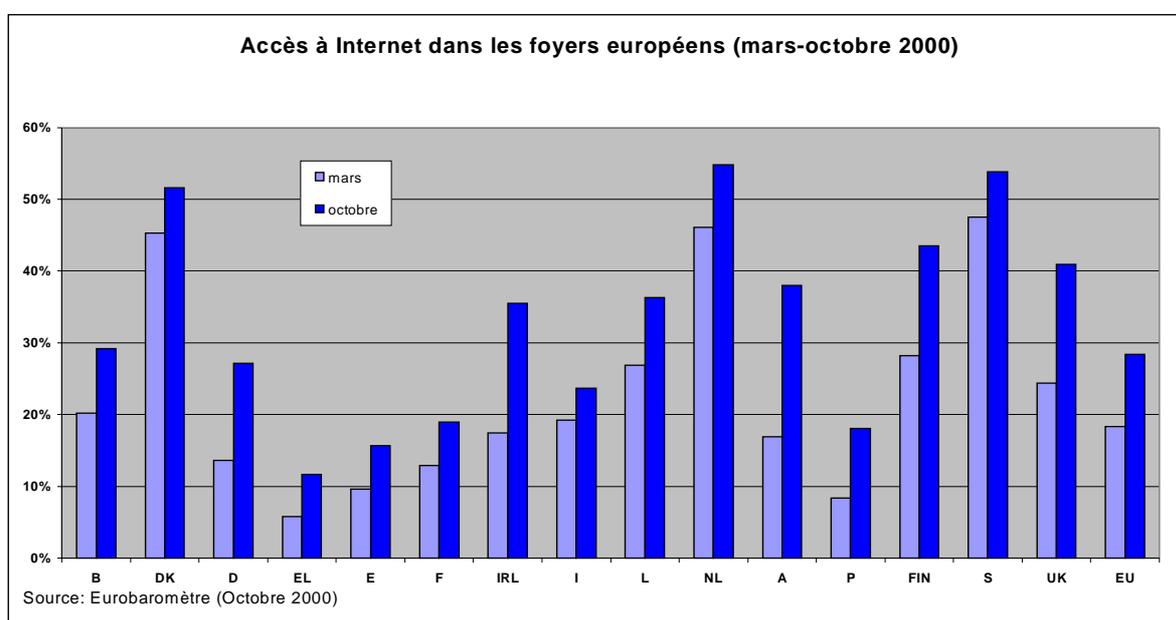
<sup>3</sup> <http://ue.eu.int/en/Info/eurocouncil/index.htm>, Conclusions de la Président, Conseil européen de Nice, paragraphe 25.

<sup>4</sup> Communication de la Commission, *Réalisation du potentiel de l'Union européenne - Consolidation et extension de la stratégie de Lisbonne*, Contribution de la Commission européenne en vue du Conseil européen de Stockholm, 23 – 24 mars 2001, COM(2001) 79.

<sup>5</sup> On trouvera la liste dans la note de la Présidence française (voir note de bas de page 2).

refléter les progrès réalisés dans des domaines ciblés du plan d'action eEurope au niveau des États membres. Les indicateurs font partie de la "méthode ouverte de coordination" et permettront par conséquent une analyse comparative entre États membres qui fournira ultérieurement des indications sur les meilleures pratiques. On pourra alors tirer des conclusions notamment en vue de déterminer les domaines dans lesquels l'action doit être renforcée.

Des données ont déjà été recueillies pour plusieurs de ces indicateurs. Au cours des prochains mois, les travaux se poursuivront pour la collecte des autres données. **Les résultats disponibles sont publiés en détail sur le site Internet du plan d'action eEurope<sup>6</sup>.** L'analyse qui suit donne une première évaluation et aide à déterminer les priorités du plan d'action eEurope en vue du Conseil européen de Stockholm.



## 2.1. Évaluation comparative: l'Internet moins cher, plus rapide et plus sûr

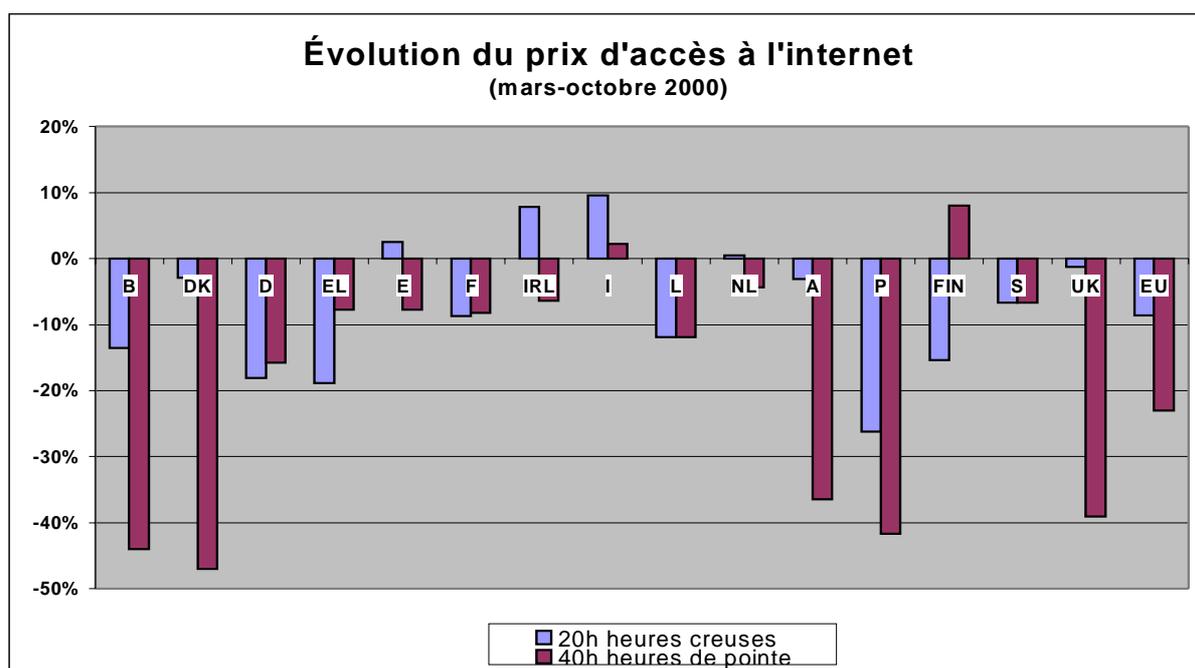
Le *taux de pénétration de l'Internet dans les foyers* montre un niveau de croissance encourageant. Au cours des six mois compris entre mars et octobre 2000, les taux de pénétration dans les foyers sont passés de 18 % à 28 % en moyenne. Bien qu'il subsiste des différences entre les États membres, ceux où le taux de pénétration était le plus faible ont enregistré la croissance la plus rapide.

En Europe, beaucoup de gens n'ont pas d'accès à l'Internet à domicile, mais au travail, à l'école ou au lycée. Lorsqu'on tient compte de ces personnes, le total général d'*utilisateurs de l'Internet* dans l'UE représente environ 40 % de la population. Cependant, ce chiffre comprend les utilisateurs occasionnels et, afin d'obtenir un

<sup>6</sup> [http://europa.eu.int/comm/information\\_society/eeurope](http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope)

chiffre plus exact, la Commission effectue actuellement une enquête pour déterminer le nombre d'utilisateurs réguliers<sup>7</sup> en Europe.

L'introduction en Europe de l'accès Internet à haut débit ne vient que de commencer. Les technologies telles que l'ADSL (1,1 % des foyers disposant d'un accès à l'Internet dans l'UE) et le modem par câble (7,8 %) ne sont pas encore largement diffusées, mais l'ouverture à la concurrence des réseaux d'accès local devraient mettre les prix à la portée d'un nombre beaucoup plus élevé d'utilisateurs privés. Le dégroupage de la boucle locale, suite à un accord au niveau communautaire à la fin du mois de décembre, est en cours d'introduction et contribuera à stimuler le déploiement des services ADSL.



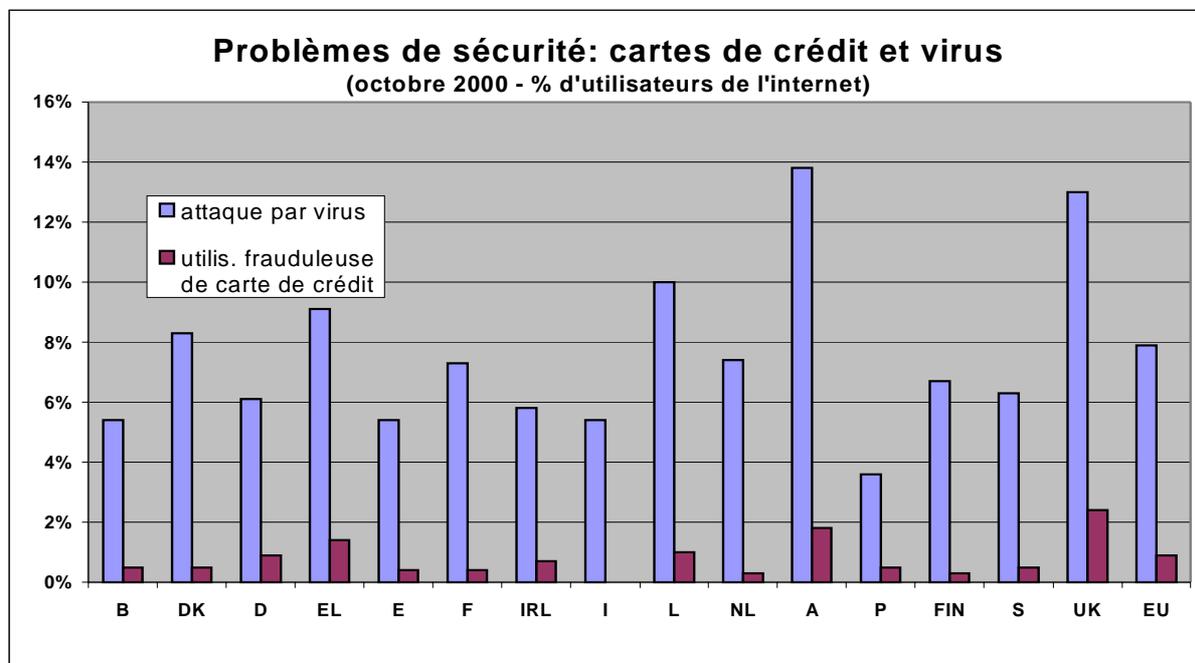
Les *coûts d'accès à l'Internet* ont baissé considérablement depuis le lancement du plan d'action eEurope. L'OCDE a estimé<sup>8</sup> qu'entre mars et septembre le coût de 20 heures de connexion par mois aux heures creuses (représentatif de l'utilisation domestique) a baissé de 8,6 % en moyenne dans l'UE. Pour 40 heures de connexion aux heures de pointe (situation la plus représentative dans le cas des entreprises), les prix ont chuté de 23,0 % en six mois. Il subsiste toutefois d'importantes différences de coûts entre États membres, ces différences étant corrélées dans une large mesure avec les taux de pénétration.

Les *problèmes de sécurité*, réels ou perçus comme tels, sont largement considérés comme un élément de frein pour le commerce électronique. Selon une enquête Eurobaromètre réalisée dans le cadre du plan d'action eEurope en automne 2000, environ 17 % de tous les utilisateurs de l'Internet ont eu des problèmes. La majorité

<sup>7</sup> Par convention, un "utilisateur régulier" est une personne qui utilise l'Internet au moins une fois par semaine.

<sup>8</sup> *Communications Outlook 2001*, OCDE, à paraître.

de ces cas concernait la réception d'un nombre trop élevé de courriers électroniques non demandés (9 %), ce qui constitue une atteinte à la vie privée plus qu'un véritable problème de sécurité. Par contre, les virus représentent un grave problème de sécurité et environ 8 % des utilisateurs y ont été confrontés. Seulement 2 % environ des utilisateurs ont eu affaire à une utilisation frauduleuse des cartes de crédit.



En ce qui concerne la sécurité des réseaux d'entreprises, peu de données sont disponibles en raison du caractère confidentiel de ce problème. Parmi les quelques données disponibles, on peut citer celles relatives au nombre de serveurs SSL (*secure socket layer*). L'OCDE a constaté que, par habitant, il existe six fois plus de serveurs sécurisés aux États-Unis que dans l'UE et que cet écart n'a pas diminué entre les enquêtes de mars et de septembre 2000<sup>9</sup>.

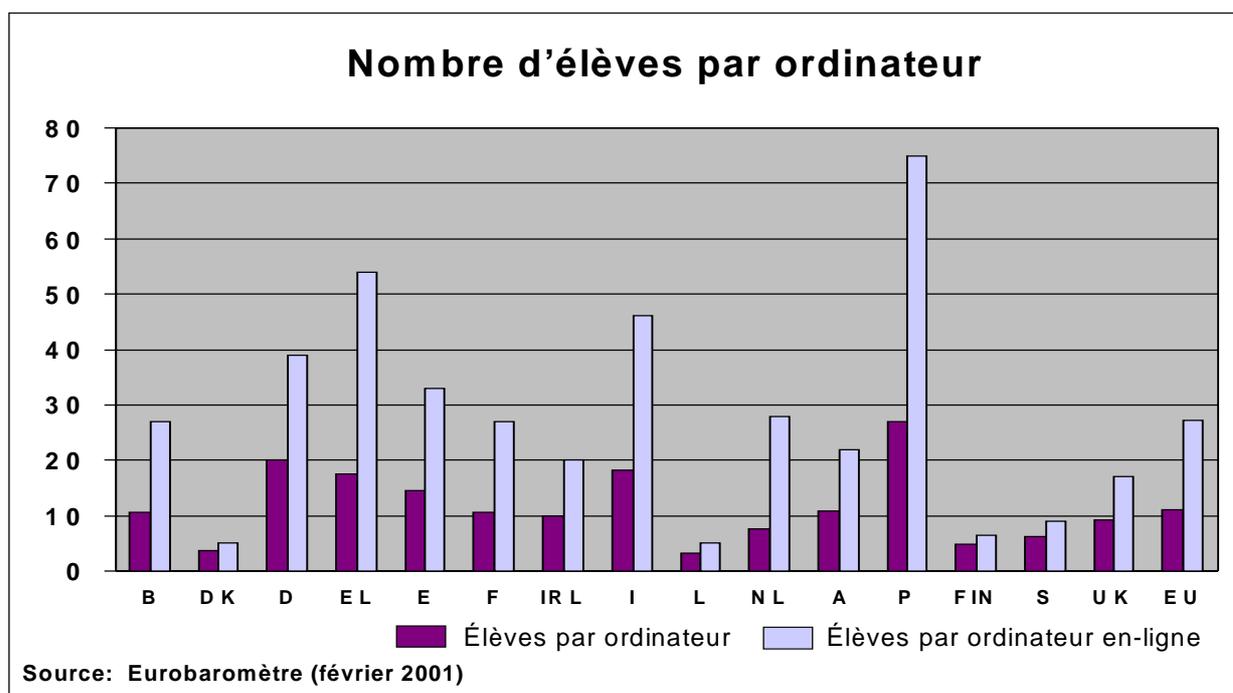
## 2.2. Évaluation comparative: investir dans les personnes et les compétences

Le pourcentage d'écoles équipées d'ordinateurs et de connexions Internet est élevé partout en Europe. Selon une enquête Eurobaromètre réalisée en février 2001, 94% des écoles européennes sont équipées d'ordinateurs et 79% sont connectées à l'Internet à des fins éducatives. Les chiffres sont à un niveau relativement similaire pour une majorité d'Etats membres.

En ce qui concerne la technologie utilisée pour se connecter à l'Internet, environ deux tiers des écoles (63%) ont recours à une ligne RNIS, alors que la plupart des autres utilisent une ligne de téléphone standard (34%). A l'heure actuelle, le recours des écoles à l'ADSL (4%), au modem câble (6%) et au satellite (4%) pour se connecter à l'Internet reste encore marginal.

<sup>9</sup> Enquêtes effectuées par Netcraft; rapports publiés dans Communications Outlook de l'OCDE.

Ces données d'ensemble ne donnent toutefois que peu d'indication concernant la facilité avec laquelle les écoliers ont accès à un ordinateur ou à l'Internet. Le nombre d'élèves par ordinateur fournit une meilleure indication. Une école moyenne dans l'UE a un ordinateur pour 10 élèves et un ordinateur connecté à l'Internet pour 22 élèves. Ces données suggèrent que de nombreux pays vont devoir renforcer leurs efforts pour atteindre les objectifs de eEurope en matières de compétences numériques pour les jeunes.



En moyenne, 23 % des employés de l'UE ont reçu une *formation structurée en informatique*. On note d'importantes différences entre les États membres, avec des niveaux de formation structurée particulièrement faibles dans certains d'entre eux. Cependant, 45 % des employés utilisent un ordinateur sur leur lieu de travail.

Des données sur le nombre de *points d'accès publics à l'Internet* (PIAP) ne sont disponibles que pour 12 pays. Elles indiquent que, dans le plupart des États membres, il y a moins d'un PIAP pour 10.000 habitants<sup>10</sup>. Les chiffres fournis par Eurobaromètre indiquent que moins de 3 % des Européens utilisent des points d'accès publics.

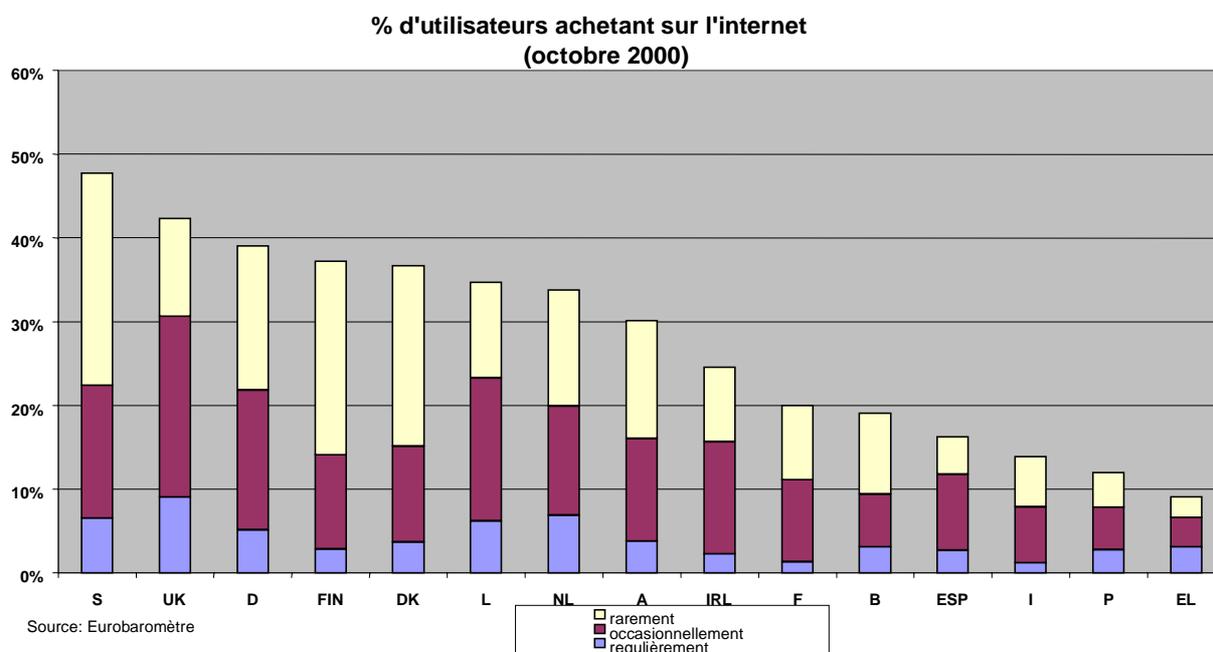
Les données sur le nombre de *lieux de formation de troisième niveau en technologies de l'information et la communication* ne sont pas encore disponibles pour tous les pays. La comparaison des chiffres disponibles révèle d'importantes différences – de plus de 10 % de tous les lieux de formation à moins de 2 %.

<sup>10</sup> SEC (2001) 222, 7/02/2001, [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/soc-dial/info\\_soc/esdis/documents.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/documents.htm)

D'ores et déjà, 5,6% de la main d'œuvre a recours au *télétravail*. Pourtant, des différences sensibles entre États membres. Le Danemark est loin devant les autres pays avec 17,6 % des travailleurs effectuant du télétravail régulièrement ou occasionnellement. Ce succès du télétravail au Danemark pourrait reposer sur un cadre juridique, des mesures fiscales et un cadre social favorables. Dans l'ensemble, plus d'hommes que de femmes ont la possibilité de télétravailler, et cette pratique est plus répandue parmi les cadres. De plus amples détails sur les progrès réalisés en matière d'emploi et de dimension sociale de la société de l'information sont disponibles dans un récent document de travail des services de la Commission<sup>10</sup>.

### 2.3. Évaluation comparative: stimuler l'utilisation de l'Internet

Le *commerce électronique* est moins développé en Europe qu'aux États-Unis. L'enquête Eurobaromètre a révélé que seule une minorité d'utilisateurs de l'Internet (moins de 5 %) achètent régulièrement sur l'Internet et qu'environ 25 % achètent "occasionnellement" ou "rarement".



Les entreprises sont plus actives dans ce domaine et on enregistre une forte croissance du commerce électronique entre entreprises. Cependant, une enquête Eurobaromètre réalisée l'année dernière sur les entreprises de certains secteurs clés du développement de l'Internet a révélé que même dans ce groupe relativement bien "informé", seulement un peu plus d'un quart des entreprises vendaient leurs produits à d'autres entreprises ou aux consommateurs par l'Internet. Ces données montrent que le commerce électronique a du mal à démarrer dans l'UE. La Commission fait procéder à des enquêtes et études complémentaires pour recueillir plus d'informations sur le comportement en ligne des consommateurs et des entreprises.

Le *recours aux services administratifs en ligne* se développe dans l'Union européenne. Environ 25 % des internautes ont visité des sites Internet gouvernementaux.

Toutefois, l'interaction est généralement passive, à savoir la recherche et le téléchargement d'informations. Seulement 10 % des internautes ont utilisé des sites Internet publics pour soumettre des formulaires. Le niveau d'interactivité varie entre les États membres. Les Pays-Bas, la Finlande, la Suède et le Danemark viennent en tête avec des chiffres qui sont plus de deux fois supérieurs à la moyenne.

De faibles niveaux d'interactivité ont été enregistrés également dans une enquête Eurobaromètre (printemps 2000) sur les administrations locales. Cette enquête a montré que même si 56 % des autorités locales disposaient d'un site Internet, seulement 28 % avaient des versions électroniques des formulaires officiels et seulement 8 % permettaient aux citoyens de renvoyer ces formulaires par courrier électronique. Les travaux se poursuivent pour compléter ce tableau avec des informations complémentaires sur l'offre réelle des administrations.

Des indicateurs supplémentaires seront développés afin de réaliser l'évaluation comparative des performances en ce qui concerne les progrès réalisés pour mettre les *services public de base en ligne*. Jusqu'à présent, les efforts ont visé à se mettre d'accord sur des définitions claires. Les discussions avec les États membres ont permis d'élaborer une proposition de liste des services publics de base (voir en annexe) qui doit être approuvée par le Conseil marché intérieur du 12 mars. Le défi est maintenant de réaliser les engagements pris à Lisbonne et d'assurer que tous les citoyens, y compris ceux ayant des handicaps, aient un accès interactif à ces services.

Un autre Eurobaromètre au printemps 2000 a montré que presque 50 % des *médecins généralistes* avaient un accès Internet au travail. Les chiffres étaient les plus élevés en Suède, aux Pays-Bas et au Danemark. La même enquête a révélé que la *principale utilisation de l'Internet* par les médecins était la consultation de bases de données professionnelles et la consultation d'autres médecins. Les niveaux d'interaction avec les patients étaient plutôt faibles - seulement 12 %.

#### **2.4. Conclusion - l'impact du plan d'action eEurope sur la société**

L'impact des technologies numériques sur les marchés et l'emploi a été largement démontré. Les incidences des technologies numériques sur la société, les modèles d'interaction, les valeurs et les perceptions sont beaucoup plus difficiles à évaluer. Elles sont plus subtiles, prennent plus de temps et sont sujettes à diverses interprétations.

Les résultats de l'analyse comparative montrent que la diffusion des technologies numériques progresse. La pénétration dans les foyers augmente rapidement. Le nombre d'utilisateurs se multiplie. **Toutefois, l'une des caractéristiques les plus marquantes que cette analyse révèle est que le potentiel de ces technologies numériques en matière d'efficacité accrue n'est pas encore totalement exploité.** Jusqu'ici, pas même 5 % des internautes font leurs achats en ligne de

façon régulière et seulement 10 % interagissent avec leur administration par l'Internet.

Les nouvelles technologies exigent un apprentissage avant qu'elles puissent être bien utilisées. Toutefois, il ne s'agit pas seulement d'apprendre comment utiliser les nouvelles technologies; **il faut également adapter les anciennes habitudes et pratiques.** L'investissement dans les technologies numériques ne sera véritablement rentable que si les institutions, les concepts et les procédés de l'ancienne économie sont adaptés pour utiliser pleinement ces possibilités. L'adaptation dans le secteur public a, jusqu'à présent, été relativement lente en Europe. Il ne s'agit plus d'une questions pour les techniciens. Les responsables politiques doivent prendre la tête du mouvement afin d'achever la transition.

En outre, le développement rapide des TICs engendre un risque accru de création de disparité entre les régions dans le domaine de l'accès à la société de l'information et de la connaissance. A l'heure où l'Europe est en compétition à un niveau global dans ce domaine, ce qui lui impose continuellement de nouveaux défis, les autorités communautaires, nationales, régionales et locales doivent être particulièrement attentives à ce risque. Ce risque d'une véritable fracture numérique rend plus nécessaire encore que les politiques publiques se préoccupent des phénomènes d'exclusion de la société de l'information. Les nouvelles activités générées par la société de l'information ont tendance à se concentrer dans un certain nombre de centres urbains, engendrant des réseaux denses et performants qui ne lient que les économies des régions centrales d'Europe.

Pour faire face à ce phénomène, la Commission a souhaité que chaque plan de développement régional comporte un axe visant à favoriser l'accès à la société de l'information. Pour les seules régions de l'objectif 1, on estime que ce sont ainsi 6 milliards € de fonds communautaires qui seront mobilisés durant la période de programmation 2000-2006.

Les ministres de la fonction publique se sont réunis à Strasbourg en novembre 2000 et ont adopté une résolution sur les administrations en-ligne (e-government). Un groupe de travail a été établi afin d'évaluer l'impact du « e-government » sur les structures et les systèmes d'administration publiques, le potentiel offert pour une plus grande interaction avec les citoyens et les entreprises, et les possibilités existantes pour des services électroniques pan-européens. L'adoption d'un programme de travail, actuellement en cours de préparation, est prévue dans la première moitié de 2001. La Commission est activement engagée dans cette initiative. De plus, le « e-government » est une des priorités examinée avec les pays candidats en vue de préparer leurs administrations publiques à l'accession.

La contribution du plan d'action «Europe à l'économie et à la société de la connaissance ne peut être observée que sur la distance. L'évaluation comparative des performances dans le cadre de «Europe permettra de mesurer le degré de diffusion. Les incidences plus larges sur l'économie ne peuvent être mesurées qu'à

moyen terme lorsque les effets d'enseignement se feront sentir. La mesure dans laquelle ces effets se réalisent dépend de la volonté de changement. On observe des signes indiquant que le plan d'action «Europe a contribué à établir un environnement favorable à cette flexibilité. On note dès à présent que ce plan d'action a un effet d'**accélération**, d'**activation** et de **définition des priorités**, ce qui a été constaté dans les rapports de la Commission et de la Présidence au Conseil européen de Nice.

### 3. Domaines prioritaires

Étant donné que les progrès réalisés pour atteindre les objectifs du plan d'action «Europe varient au niveau tant de leur rapidité que de leur ampleur, les États membres ont demandé que des efforts supplémentaires soient faits. Le Conseil européen de Stockholm fournit une occasion de renforcer les activités clés du plan d'action. Certains domaines décrits ci-après sont déjà inclus dans le document de stratégie de la Commission. D'autres thèmes ont été examinés au sein du groupe de travail du Conseil sur les services de la société de l'information et d'ateliers spéciaux avec les États membres. Les huit domaines sélectionnés ont été identifiés grâce ce processus de coopération avec les États membres et la Présidence.

#### 3.1. Nouveau cadre pour les services de communication électronique

Le processus actuel de libéralisation du marché des télécommunications est le principal instrument dont dispose l'UE pour créer les infrastructures essentielles pour une nouvelle économie dynamique qui offre de nouveaux services et des prix plus bas aux utilisateurs finaux. Le progrès le plus récent était l'introduction harmonisée du dégroupage de la boucle locale, qui revêt une importance cruciale pour le développement des services Internet rapides. L'application intégrale et rigoureuse de ce règlement est une tâche urgente pour tous les États membres.

Des progrès encourageants ont été accomplis au sein du Conseil et du Parlement européen en ce qui concerne le nouveau cadre réglementaire. Les problèmes qui subsistent doivent être résolus d'urgence sans compromettre la nécessité de disposer d'un cadre simplifié, favorable à la concurrence et suffisamment harmonisé. Par conséquent, il convient d'accorder la priorité à l'**adoption du cadre réglementaire pour les communications électroniques** et sa mise en œuvre rapide dans les États membres.

### 3.2. Infrastructure à grande vitesse

Le déploiement de réseaux à haut débit est essentiellement une tâche pour le secteur privé opérant dans l'environnement compétitif pour les services de communication. Les investissements dans l'infrastructure à large bande et les nouveaux marchés exigent toutefois un cadre réglementaire favorable. D'où l'importance d'arriver rapidement à un accord sur ce nouveau cadre.

- Les systèmes multimédias sans fil peuvent se substituer aux réseaux d'accès à large bande en concurrence avec l'ADSL, le câble et d'autres technologies. Le déploiement d'infrastructures d'accès fixes sans fil, particulièrement dans les basses fréquences (par exemple 3,5 GHz), est également une manière de réaliser rapidement l'accès Internet à large bande dans les zones rurales et à faible densité de population. L'utilisation harmonisée de ces fréquences en Europe, pour laquelle la CEPT a identifié des bandes de spectre (de 3,5 GHz à 40 GHz), est essentielle pour le déploiement plus important de cette technologie. Cela permettrait à l'industrie de réaliser des économies d'échelle et surmonter ainsi l'obstacle du coût qui empêche toujours un plus large déploiement des systèmes multimédias sans fil. **Il convient d'inciter les États membres à plus de coordination dans l'attribution des fréquences et la délivrance de licences pour ces services aux niveaux communautaire, européen et mondial.**
- La télévision numérique offre un potentiel important afin d'amener l'accès à large bande à un nombre important de foyers risquant d'en être exclus. En offrant un accès à large bande à partir d'un terminal familial déjà présent dans 97% des foyers européens, elle permet à ceux qui hésitent à acheter un ordinateur de participer à ce réseau grâce à un investissement bien meilleur marché. **Les Etats membres devraient coopérer afin de faciliter l'introduction de services de télévision numérique assortis de services Internet et d'encourager l'interopérabilité** dans le cadre d'une normalisation volontaire et tirée par l'industrie.
- Un nouveau protocole Internet est nécessaire pour élargir l'espace de numérotation IP et ainsi faciliter l'Internet mobile ainsi que le développement de services nouveaux et plus sûrs. L'Europe risque d'être à court d'adresses IP d'ici 2005 si des mesures ne sont pas prises maintenant<sup>11</sup>. Actuellement, la nouvelle version 6 du protocole Internet (IPv6), qui offre un espace-adresse presque illimité<sup>12</sup>, est progressivement mise en place. Il convient toutefois d'accélérer ce processus pour éviter les goulets d'étranglement et accroître la qualité. Il s'agit d'une question importante pour un large éventail d'entreprises

---

<sup>11</sup> L'espace adresse de l'IPv4 est limité à quelques centaines de millions d'identificateurs uniques, dont 74 % sont déjà attribués à des organisations d'Amérique du Nord.

<sup>12</sup> Théoriquement, l'IPv6 offrirait un million de trillions d'adresses/m<sup>2</sup>.

qui fourniront des produits avec accès Internet intégré (voitures, électronique grand public, communications mobiles, par exemple).

- Les États membres devraient s'engager à **introduire progressivement l'IPv6 dans leurs réseaux publics**, par exemple ceux pour la recherche et les administrations.
- La Commission **renforcera son soutien aux bancs d'essai** par le biais de ses programmes de recherche, de TEN-télécom et du programme IDA.
- La Commission invitera les États membres à collaborer avec l'industrie au sein d'un **groupe ad hoc** qui devrait présenter des propositions à la fin de 2001 afin d'accélérer l'introduction de l'IPv6.

### **3.3. eLearning et compétences pour le travail numérique** (*e-working*)

L'accord sur la fourniture de l'accès Internet dans les écoles en 2001 et sur la formation des enseignants d'ici la fin 2002 étaient parmi les engagements les plus importants pris à Lisbonne. Maintenant que la technologie est progressivement introduite dans les salles de classe, les véritables défis se font jour.

En parallèle, la problématique plus vaste du manque de compétences numériques des travailleurs devient plus pressante. Le rapport de la Commission sur la stratégie de Lisbonne au sommet de printemps de Stockholm<sup>4</sup> souligne que le déficit des compétences est un domaine d'action prioritaire. De plus, la récente réunion conjointe des ministres de l'emploi et des télécommunications à Luleå, a souligné l'importance de s'attaquer à cette question<sup>13</sup> et de soutenir la mise en place d'un groupe de travail sur les compétences et la mobilité dans les marchés du travail européens. Le défi de la formation et des compétences numériques pour les travailleurs a fait l'objet d'une surveillance dans le cadre du suivi du document « Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information ».

Quatre domaines sont particulièrement urgents et exigent par conséquent une action ciblée: la **formation des enseignants** ; l'**adaptation des programmes scolaires** pour exploiter pleinement les possibilités de l'Internet pour l'enseignement et les méthodes pédagogiques innovantes ; l'**assurance d'un accès de haute qualité** aux ressources multimédias grâce à des connexions à large bande. S'appuyant sur les conclusions du Conseil européen de Lisbonne et l'initiative « eLearning : Penser l'éducation de demain », la Commission prévoit d'adopter un plan d'action eLearning en mars 2001 pour mobiliser tous les programmes et instruments communautaires appropriés afin de répondre au déficit des compétences numériques et de promouvoir la culture numérique pour tous en Europe. Les États membres et la Commission devraient **mettre en œuvre les Lignes directrices pour l'emploi 2001, les initiatives eEurope et eLearning, et assurer les investissements nécessaires** pour:

---

<sup>13</sup> <http://eu2001se/static/fr/lulea/>

- atteindre l'objectif d'au moins un ordinateur multimédia pour cinq élèves,
- accélérer la mise en œuvre de **programmes de formation** en technologies numériques, en particulier pour les enseignants et les formateurs,
- **adapter les programmes scolaires** pour inculquer de nouvelles méthodes d'apprentissage et d'enseignement en utilisant l'Internet et les moyens multimédias,
- **améliorer l'accès Internet** dans les établissements d'enseignement et de formation grâce à une plus grande largeur de bande via l'ADSL, le câble, l'accès sans fil ou d'autres moyens,
- stimuler la disponibilité de **contenu et de services multimédias éducatifs de haute qualité**, y compris ceux qui exploitent le patrimoine culturel, ainsi que des environnements d'apprentissage virtuel appropriés<sup>14</sup>,
- par le biais du programme TSI, soutenir la recherche sur l'apprentissage électronique de technologies avancées, les normes et leurs applications afin de soutenir la transition de l'Europe vers une économie basée sur la connaissance,
- répondre au **déficit des compétences** dans les technologies de l'information et de la communication dans l'UE, en s'attaquant à ses causes structurelles, en faisant la promotion de la formation tout au long de la vie, et en soutenant un dialogue et une coopération approfondis entre les partenaires sociaux, les institutions éducatives et les autres parties intéressées.

### 3.4. Commerce électronique

**La mise en œuvre stricte et rapide des directives sur la signature électronique et le commerce électronique, notamment l'application du principe du pays d'origine**, est essentielle pour améliorer la sécurité juridique tant des entreprises que des consommateurs en assurant la cohérence globale du cadre législatif communautaire pour le commerce électronique. Cela permettra aux entreprises et aux consommateurs européens d'acheter et de vendre au-delà des frontières nationales aussi facilement que sur leur marché national.

La dimension transfrontière de l'Internet implique une série de questions importantes dans le domaine de la juridiction et de la législation applicable au niveau mondial. Une action accrue est cependant nécessaire dans les domaines non réglementés. Il est urgent de **développer rapidement les systèmes de règlement en ligne des litiges et les codes de conduite pour le commerce électronique** dans l'UE et au niveau mondial afin d'accroître la confiance du consommateur et la prévisibilité commerciale. La Commission fera des propositions concrètes sur la manière de promouvoir le développement et la diffusion de ces systèmes.

Les PME sont souvent les plus réticentes à développer leur potentiel de commerce électronique en raison d'un manque de connaissance du cadre législatif et d'une crainte vis-à-vis des nouvelles technologies. L'**initiative "Go digital"** de la

---

<sup>14</sup> En utilisant, entre autre, les programmes TSI, eContent, Socrates et Léonardo.

Commission soutiendra les PME dans leurs efforts de passer au commerce électronique et d'opérer au-delà des frontières nationales.

### **3.5. Participation pour tous dans la société de l'information (*e-inclusion*)**

**Alors que nous progressons vers la société de l'information, il devient plus important d'assurer que les personnes désavantagées ne soient pas exclues.** Le risque émergeant d'un fossé numérique souligne l'urgence d'actions de prévention pour des groupes cibles spécifiques.

Le Conseil européen de Nice a souligné l'importance de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en Europe. Il a lancé un « **processus de lutte contre l'exclusion sociale** » fondé sur une méthode de coordination ouverte. Un des objectifs clé est la participation pour tous dans la société de l'information, dont le but est d'exploiter au mieux le potentiel de la société de la connaissance et d'assurer que personne n'en soit exclu, en tenant compte des besoins particuliers des personnes handicapées.

- Le Conseil européen de Stockholm devrait inviter les Etats membres à assurer que la société de l'information est pleinement intégrée dans les plans d'action nationaux de lutte contre l'exclusion sociale qui doivent être soumis d'ici juin 2001.
- Pour soutenir ce processus, le groupe de haut niveau pour l'emploi et la dimension sociale de la société de l'information<sup>15</sup> élaborera, d'ici fin 2001, un rapport sur la « e-inclusion » qui visera à améliorer la coordination des politiques afin de prévenir la formation d'un fossé numérique en Europe.

### **3.6. Administration en ligne (*e-government*)**

Les institutions de l'UE et les administrations nationales doivent faire le maximum pour utiliser la technologie de l'information afin de mettre à la disposition des entreprises et des citoyens européens des services efficaces.

Les administrations publiques doivent:

- développer des **services par l'Internet** pour améliorer l'accès des citoyens et des entreprises aux informations et aux services publics,
- utiliser l'Internet pour **accroître la transparence de l'administration publique** et pour faire participer de façon interactive les citoyens et les entreprises à la prise de décisions. Les ressources en information du secteur public doivent être mises plus aisément à disposition, que ce soit pour les citoyens ou pour un usage commercial,
- assurer que les technologies numériques soient pleinement exploitées dans les administrations, y compris l'usage des logiciels ouverts et des signatures électroniques,

---

<sup>15</sup> ESDIS

- établir des marchés électroniques pour la **passation des marchés publics**, en s'appuyant sur le nouveau cadre communautaire pour les marchés publics.

Le programme IDA est un instrument important pour favoriser le développement de services publics européens interactifs et assurer l'échange de meilleures pratiques entre Etats membres.

### 3.7. Réseaux sécurisés

La nécessité d'une action dans le domaine de la sécurité des réseaux est devenue de plus en plus évidente au cours de ces derniers mois. L'augmentation du sabotage de grande envergure, comme le virus "I Love You" et les attaques par déni de service, ont sensibilisé le public au risque de dommages économiques réels résultant de l'insécurité des réseaux.

Malgré le caractère urgent de cette action, les progrès dans ce domaine ont été relativement lents, sauf dans le cas de la carte à puce pour laquelle la Commission stimulera l'application d'exigences communes<sup>16</sup>. Cette lenteur s'explique par la complexité au niveau des décisions politiques, de l'organisation et des aspects techniques, par le caractère décentralisé et mondial de l'Internet ainsi que par la grande diversité des applications, qui exigent des niveaux appropriés de sécurité des informations. La Commission a adopté récemment une communication sur la cybercriminalité<sup>17</sup>, qui envisage l'établissement d'un Forum européen sur la cybersécurité et la cybercriminalité, mais des efforts supplémentaires sont nécessaires pour améliorer la sécurité même des réseaux.

Une réunion de travail avec des experts des États membres et des entreprises a eu lieu à Bruxelles le 2 février pour examiner l'élaboration d'approches communes de certaines de ces questions. Un consensus s'est dégagé selon lequel des progrès concrets peuvent être accomplis dans les domaines suivants:

- **création et coopération d'équipes d'intervention en cas d'urgence informatique** pour prévenir les incidents et, le cas échéant, y réagir dans l'intérêt des entreprises, des organisations gouvernementales et des citoyens dans tous les États membres,
- meilleure coopération en matière de **sécurité des réseaux dans l'Union européenne** en vue de documenter et d'analyser les problèmes de sécurité, d'informer les acteurs du marché et d'élaborer des solutions,
- renforcer au niveau tant communautaire que national le **soutien à la recherche et au développement technologique** dans le domaine de la sécurité des réseaux.

---

<sup>16</sup> On peut trouver les exigences communes à la page web suivante: [www.cordis.lu/ist/ka2/smartcards.html](http://www.cordis.lu/ist/ka2/smartcards.html).

<sup>17</sup> Créer une société de l'information plus sûre en renforçant la sécurité des infrastructures de l'information et en luttant contre la cybercriminalité, COM(2000) 890 final

### 3.8. Communications mobiles

Parallèlement aux développements de l'Internet, la téléphonie mobile a connu une forte croissance dans la population européenne. Le taux de pénétration global est de plus de 60 % dans l'Union. Ce taux élevé devrait permettre à l'Europe de prendre une longueur d'avance dans le domaine de l'Internet mobile lors du déploiement des réseaux de troisième génération. Les travaux de préparation à la mise en place de ces réseaux ont cependant été freinés par le coût élevé des licences dans certains États membres, qui a coïncidé avec une incertitude sur les marchés boursiers des technologies de pointe.

Les discussions avec les États membres ont révélé un vif intérêt pour l'établissement d'un cadre de soutien pour les communications mobiles, afin d'assurer qu'une des industries les plus dynamiques d'Europe poursuive son expansion. À cet effet, il faudra agir au niveau des thèmes suivants:

- la Commission a déjà présenté une proposition de décision sur un cadre réglementaire pour la politique en matière de spectre des radiofréquences dans la Communauté. Il est urgent de procéder à l'**adoption de cette décision**;
- l'introduction de l'IPv6 (voir l'action proposée plus haut) est essentielle pour l'**Internet mobile** de qualité;
- un **soutien accru au développement technologique** par le biais des programmes de recherche communautaires et nationaux est nécessaire si l'Europe veut garder son rôle prépondérant dans ce domaine.

Une analyse de l'état des lieux concernant les licences de troisième génération en Europe et des propositions d'action plus détaillées sont présentés dans une Communication de la Commission<sup>18</sup>.

## 4. eEurope+ : Une initiative par et pour les pays candidats

Le processus de préparation à l'élargissement est étroitement lié à la nécessité de moderniser les économies et les institutions des pays candidats. Cette modernisation est l'un des objectifs clés du plan d'action eEurope.

Lors de la conférence ministérielle européenne de Varsovie les 11 et 12 mai 2000, les pays candidats ont approuvé les objectifs stratégiques convenus au Conseil européen de Lisbonne et **se sont engagés à répondre aux défis fixés par les États membres de l'UE** en élaborant leur propre plan d'action de type eEurope – eEurope+ – qui adopte tous les objectifs stratégiques du plan d'action eEurope, mais contient aussi des mesures propres et des dates limites nationales spécifiques.

---

<sup>18</sup> L'introduction des mobiles de troisième génération (3G) dans l'Union européenne : Etat des lieux et perspectives.

Le comité mixte de haut niveau sur la société de l'information, composé de représentants des gouvernements des PECO, s'est réuni en octobre 2000 pour esquisser un tel plan. L'élaboration de ce plan est en cours. Les objectifs de cette initiative seraient les suivants :

- L'adoption accélérée de l'acquis communautaire dans les domaines liés à la société de l'information, l'harmonisation du cadre réglementaire et la libéralisation des marchés,
- La mise en œuvre de plans d'action nationaux, en tenant compte des objectifs du plan d'action eEurope, monitoring et évaluation des progrès accomplis pour atteindre ces objectifs,
- La sensibilisation des entreprises et du grand public au potentiel de la nouvelle économie.
- La promotion des échanges de meilleures pratiques.

Par conséquent, les Etats membres devraient accueillir favorablement cette initiative et les efforts entrepris par les pays candidats afin de poursuivre les objectifs de eEurope. Un soutien communautaire pourrait être accordé par le biais des programmes de l'UE ouverts aux pays candidats.

---

## 5. Étapes suivantes

---

L'année écoulée a vu un développement rapide de l'Internet en Europe. A travers l'initiative eEurope, la société de l'information est devenue un des éléments clés de la stratégie de Lisbonne. Cet engagement à très haut niveau commence à porter ses fruits, mais le contexte économique actuel rend le plan d'action eEurope **encore plus important que l'année dernière**. Il est plus que jamais nécessaire d'encourager l'utilisation de l'Internet et de stimuler la réforme structurelle afin de tirer pleinement profit de la nouvelle économie.

Les actions eEurope doivent obtenir un degré de priorité plus élevé. La Commission assurera leur monitoring régulier afin de garantir une mise en œuvre effective. De plus, l'intégration des priorités de eEurope dans plusieurs politiques communautaires contribue à atteindre les cibles de eEurope. Tant les Grandes orientations de politique économique que les Lignes directrices pour l'emploi tiennent compte des priorités de eEurope. La politique régionale contribue au succès de eEurope grâce à des initiatives telle que eRegio<sup>19</sup>.

Alors que le plan d'action eEurope est largement connu dans les milieux des affaires et de la politique du monde entier et a même été imité (récemment par l'action

---

<sup>19</sup> Voir la Communication de la Commission sur les régions dans la nouvelle économie – Orientations pour les actions innovatrices du FEDER pour la période 2000-2006, COM(2001) 60

eJapan), maintenir la dynamique requiert un engagement de tout instant de la part des décideurs politiques concernant les questions clés.

**L'évaluation comparative des performances** doit être poursuivie. Toutes les études et enquêtes nécessaires pour achever la première série d'indicateurs seront lancées au cours du premier semestre de 2001, afin de disposer d'un ensemble complet d'indicateurs à la fin de l'année 2001. Les valeurs continueront ensuite à être contrôlées à des intervalles de six mois ou d'un an. Enfin, les résultats de l'évaluation comparative aideront à identifier les meilleures pratiques et à soutenir l'apprentissage mutuel dans le cadre la méthode ouverte de coordination.

## Projet de liste commune de services publics de base

Les deux indicateurs suivants servent de base pour l'évaluation comparative dans le domaine de l'administration en ligne:

- pourcentage de services publics de base disponibles en ligne,
- utilisation par le public de services publics en ligne.

Pour rendre ces indicateurs opérationnels, les États membres ont approuvé une **liste commune de 20 services publics de base**, 12 pour les citoyens et 8 pour les entreprises. Les progrès réalisés dans la fourniture de ces services en ligne seront mesurés à l'aide d'un **cadre en quatre étapes**: 1) la disponibilité d'informations en ligne; 2) l'interaction unidirectionnelle; 3) l'interaction bidirectionnelle; 4) les transactions entièrement en ligne, y compris la livraison et le paiement. Les données seront collectées dans le cadre d'enquêtes réalisées deux fois par an.

	<b>Services publics pour les citoyens</b>
1.	Impôt sur le revenu: déclarations, notification d'évaluation
2.	Services de recherche d'emplois par les bureaux de placement
3.	Contributions de sécurité sociale (3 des 4 ci-dessous): <ul style="list-style-type: none"> <li>• allocations de chômage</li> <li>• allocations familiales</li> <li>• dépenses médicales (remboursement ou facturation directe)</li> <li>• bourses d'études</li> </ul>
4.	Documents personnels (passeports et permis de conduire)
5.	Immatriculations de véhicules (véhicules neufs, d'occasion, importés)
6.	Demandes de permis de construire
7.	Déclarations à la police (en cas de vol, par exemple)
8.	Services de bibliothèque publique (catalogues, outils de recherche)
9.	Certificats (naissance, mariage): demandes et délivrances
10.	Inscriptions dans l'enseignement supérieur/l'université
11.	Annonces de déménagement (changements d'adresse)
12.	Services de santé (conseil interactif concernant les services disponibles dans différents hôpitaux, rendez-vous dans les hôpitaux)
	<b>Services publics pour les entreprises</b>
1.	Contributions sociales pour les employés
2.	Impôt sur les sociétés: déclarations, notifications
3.	TVA: déclarations, notifications
4.	Enregistrement des nouvelles sociétés
5.	Soumission de données aux offices statistiques
6.	Déclarations en douane
7.	Permis environnementaux (y compris notification)
8.	Marchés publics

