



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 28.5.2002  
COM(2002) 263 final

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

# **eEurope 2005: une société de l'information pour tous**

**Plan d'action à présenter en vue du Conseil européen de Séville  
des 21 et 22 juin 2002**

# Synthèse

**L'objectif du présent plan d'action est de créer un environnement favorable à l'investissement privé et à la création d'emplois, de stimuler la productivité, de moderniser les services publics et de donner à chacun la possibilité de participer à la société mondiale de l'information. eEurope 2005 vise par conséquent à stimuler le développement de services, d'applications et de contenus sécurisés, exploitant une infrastructure à large bande abondamment disponible.**

## I.

Le Conseil européen de Barcelone a invité la Commission à établir un plan d'action axé sur *«la mise en place et [...] l'utilisation généralisées dans l'Union, d'ici 2005, de réseaux à large bande, ainsi que [le] développement du protocole Internet IPv6, [...] sur la sécurité des réseaux et des informations ainsi que sur l'administration en ligne, l'apprentissage en ligne, les services de santé en ligne (eHealth) et le commerce électronique»*<sup>1</sup>.

Ce plan d'action succèdera au plan d'action eEurope 2002 approuvé par le Conseil européen à Feira en juin 2000. eEurope s'inscrit dans le cadre de la stratégie de Lisbonne visant à faire de l'Union européenne, d'ici 2010, l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, tout en améliorant l'emploi et en renforçant la cohésion sociale.

eEurope 2002, grâce aux efforts conjugués de toutes les parties concernées, a déjà apporté des changements considérables et a accru le nombre d'individus et d'entreprises connectés à l'internet. Il a remodelé l'environnement réglementaire des réseaux et services de communications et du commerce électronique, et ouvert la porte à de nouvelles générations de services mobiles et multimédias. Il offre aux individus des possibilités de participer à la société et aide les travailleurs à acquérir les compétences nécessaires dans une économie de la connaissance. Il équipe les écoles d'ordinateurs et d'accès à l'internet dans toute l'Union européenne, met les pouvoirs publics en ligne et attire l'attention sur la nécessité de renforcer la sécurité du «monde en ligne».

## II.

La société de l'information possède un énorme potentiel inexploité pour améliorer la productivité et la qualité de vie. Ce potentiel croît grâce aux progrès technologiques de la large bande et de l'accès multi-plateforme, c'est-à-dire la possibilité de se connecter à l'internet par d'autres moyens que le PC, notamment la télévision numérique et les systèmes de communications mobiles de troisième génération. Ces évolutions ouvrent des possibilités économiques et sociales considérables. De nouveaux services, applications et contenus créeront de nouveaux marchés et donneront les moyens d'accroître la productivité et donc la croissance et l'emploi dans l'ensemble de l'économie. Ils procureront aussi aux individus un accès plus pratique aux outils d'information et de communication.

---

<sup>1</sup> Conseil européen de Barcelone, conclusions de la présidence, paragraphe 40 (<http://ue.eu.int/fr/info/eurocouncil/>).

C'est le marché qui fournit la plupart des services. La mise au point de nouveaux services implique des investissements non négligeables, dont la plus grande partie provient du secteur privé. Or, un problème se pose: le financement de services multimédias plus avancés dépend de la disponibilité de la large bande qui permettra leur fonctionnement, tandis que le financement des infrastructures à large bande est tributaire de la disponibilité de nouveaux services qui les exploiteront. Une action est nécessaire pour stimuler les services et les infrastructures afin de créer une dynamique où le développement de chaque secteur alimentera la croissance de l'autre secteur. Le développement des services et la construction d'infrastructures sont essentiellement des tâches qui incombent au secteur privé, et eEurope créera un environnement favorable à l'investissement privé. Cela implique non seulement l'élaboration d'un cadre juridique favorable aux investissements, mais aussi l'adoption de mesures destinées à stimuler la demande et donc à réduire l'incertitude des investisseurs privés.

eEurope 2005 prévoit plusieurs mesures afin de s'attaquer simultanément aux deux aspects du problème. Du côté de la demande, les actions dans le domaine du gouvernement électronique, de la télésanté, de l'apprentissage électronique et des affaires électroniques sont conçues pour stimuler le développement de nouveaux services. Outre l'offre de services de meilleure qualité et moins chers à la population, les pouvoirs publics peuvent faire usage de leur pouvoir d'achat pour regrouper la demande et susciter ainsi un élan déterminant en faveur de la mise en place de nouveaux réseaux. Du côté de l'offre, les actions en matière de large bande et de sécurité devraient faire progresser le déploiement des infrastructures.

La stratégie de Lisbonne n'est pas axée exclusivement sur la productivité et la croissance: elle s'intéresse aussi à l'emploi et à la cohésion sociale. eEurope 2005 met l'utilisateur au centre de la réflexion. Il améliorera la participation, ouvrira des possibilités à chacun et renforcera les compétences. Toutes les lignes d'action d'eEurope comprennent des mesures relatives à l'inclusion numérique. La fourniture multi-plateforme des services est un outil important au service de cette inclusion. Il est généralement admis que tout le monde n'a pas de PC. Il est donc essentiel de faire en sorte que les services, et notamment les services publics en ligne, soient accessibles au moyen de terminaux différents, par exemple un téléviseur ou un téléphone mobile, afin d'assurer l'inclusion de la population.

### III.

Le plan d'action eEurope repose sur deux groupes d'actions qui se renforcent mutuellement. D'une part, il vise à stimuler les **services**, les **applications** et les **contenus**, couvrant à la fois les services publics en ligne et les affaires électroniques; d'autre part, il s'attaque aux problèmes des **infrastructures à large bande** sous-jacentes et aux **questions de sécurité**.

#### **D'ici à 2005, l'Europe devrait avoir:**

- des services publics en ligne modernes
  - gouvernement électronique (e-government)
  - services d'apprentissage électronique (e-learning)
  - services de télésanté (e-health)
- un environnement dynamique pour les affaires électroniques (e-business)

et, pour faciliter le déploiement de ces services:

- la disponibilité massive d'un accès large bande à des prix concurrentiels
- une infrastructure d'information sécurisée

Le plan d'action comprend quatre outils distincts mais liés entre eux.

Premièrement, des **mesures de politique générale** visant à réexaminer et à adapter la législation à l'échelon européen et national, à faire en sorte qu'elle n'entrave pas inutilement le lancement de nouveaux services, à renforcer la concurrence et l'interopérabilité, à améliorer l'accès à de multiples réseaux et enfin, à démontrer l'engagement des responsables politiques. *eEurope 2005* recense les domaines où l'action publique peut apporter une valeur ajoutée et se concentre par conséquent sur un ensemble limité d'actions dans des domaines prioritaires. Voici quelques-uns des objectifs clés:

- connecter aux réseaux à large bande les administrations, les écoles, les centres de soins de santé
- rendre les services publics interactifs, accessibles à tous, sur différentes plateformes
- fournir des services de santé en ligne
- supprimer les obstacles au déploiement des réseaux à large bande
- réexaminer la législation qui concerne les affaires électroniques
- créer une task-force pour la cybersécurité

Deuxièmement, *eEurope* facilitera l'échange d'expérience, de **bonnes pratiques** et de projets de démonstration, mais aussi la mise en commun des leçons à tirer des échecs. Des projets seront lancés afin d'accélérer le déploiement d'application et d'infrastructures de pointe.

Troisièmement, les mesures de politique générale feront l'objet d'un suivi et seront mieux orientées grâce à l'**évaluation comparative** des progrès obtenus dans la réalisation des objectifs et des politiques mises en œuvre à l'appui de ces objectifs.

Quatrièmement, une **coordination générale des politiques existantes** débouchera sur des synergies entre les actions proposées. Un groupe de pilotage permettra d'avoir une meilleure vue d'ensemble des actions en cours et d'assurer un bon échange d'informations entre les décideurs politiques nationaux et européens et le secteur privé. Ce groupe rendrait également possible la participation des pays candidats à l'adhésion à un stade précoce.

#### IV.

Le présent plan d'action propose aux États membres de prendre certains engagements ambitieux. Il invite le secteur privé à collaborer avec la Commission et les États membres pour atteindre les objectifs d'*eEurope*. Il définit les initiatives que la Commission prendra ou

est disposée à prendre. D'une manière générale, le plan d'action plante le décor d'une approche coordonnée des politiques européennes sur les questions liées à la société de l'information. La place du plan d'action eEurope comme élément-clé de la stratégie de Lisbonne devrait être confirmée. S'il est couronné de succès, ce plan aura un impact considérable sur la croissance et la productivité, l'emploi et la cohésion sociale en Europe.

Le Conseil européen de Séville devrait approuver un plan d'action et inviter le Conseil et le Parlement à adopter dans les meilleurs délais les instruments législatifs et budgétaires afin de le mettre en œuvre.

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Les objectifs .....	7
2.	L'approche.....	9
3.	Les actions .....	11
3.1.	Mesures de politique générale.....	11
3.1.1.	Des services publics en ligne modernes .....	11
3.1.2.	Un environnement dynamique pour les affaires électroniques (e-business) .	16
3.1.3.	Une infrastructure d'information sécurisée .....	18
3.1.4.	Large bande.....	19
3.2.	Développement, analyse et diffusion de bonnes pratiques .....	21
3.3.	Évaluation comparative (benchmarking).....	23
3.4.	Un mécanisme de coordination des politiques liées à la société de l'information .....	24
3.5.	Financement .....	25
4.	Conclusions.....	26

## 1. Les objectifs

Le Conseil européen réuni à Barcelone a invité la Commission à établir un plan d'action eEurope axé sur:

«la mise en place et [...] l'utilisation généralisées dans l'Union, d'ici 2005, de réseaux à large bande, ainsi que [le] développement du protocole Internet IPv6, [...] sur la sécurité des réseaux et des informations ainsi que sur l'administration en ligne, l'apprentissage en ligne, les services de santé en ligne (eHealth) et le commerce électronique»<sup>2</sup>.

Ce plan d'action succèdera au plan d'action eEurope 2002 approuvé par le Conseil européen à Feira en juin 2000. qui s'inscrivait dans le cadre de la stratégie de Lisbonne visant à faire de l'Union européenne, d'ici 2010, l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, tout en améliorant l'emploi et en renforçant la cohésion sociale. Il a été complété par l'initiative eEurope+<sup>3</sup> lancée par les pays candidats en réaction à l'invitation lancée par le Conseil européen pour qu'ils adoptent la stratégie de Lisbonne. Un bon nombre des objectifs d'eEurope 2002 ont déjà été atteints et les autres le seront largement à la fin de cette année<sup>4</sup>.

Pour créer une économie de la connaissance, eEurope 2002 s'est attaché à étendre la connectivité internet en Europe. Cette connectivité doit se traduire en activités économiques pour générer de la croissance. Tel est l'axe principal choisi pour eEurope 2005: stimuler l'émergence de services, d'applications et de contenus qui créeront de nouveaux marchés, réduiront les coûts et augmenteront enfin la productivité générale de l'économie. C'est surtout au marché qu'il revient de développer les contenus, les services et les applications et de déployer les infrastructures sous-jacentes. Le plan d'action se concentrera donc sur les domaines où l'action publique peut apporter une valeur ajoutée et contribuer à créer un environnement favorable aux investissements privés.

### Progrès réalisés avec eEurope 2002

- ◆ La pénétration de l'internet dans les foyers a doublé
- ◆ Cadre des télécommunications en place
- ◆ Les prix de l'accès à l'internet ont chuté
- ◆ Presque toutes les entreprises et les écoles sont connectées
- ◆ L'Europe possède le réseau dorsal pour la recherche le plus rapide au monde
- ◆ Cadre juridique du commerce électronique en grande partie en place
- ◆ Plus de services publics disponibles en ligne
- ◆ Émergence d'une infrastructure de la carte à puce
- ◆ Adoption des instructions pour l'accessibilité du web, désormais recommandées dans les États membres

<sup>2</sup> Conseil européen de Barcelone, conclusions de la présidence, paragraphe 40 (<http://ue.eu.int/fr/info/eurocouncil/>).

<sup>3</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/international/candidate\\_countries/action\\_plan/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/international/candidate_countries/action_plan/index_en.htm)

<sup>4</sup> Le texte complet du plan d'action eEurope 2002, d'autres documents de référence et les résultats de l'évaluation comparative des progrès (benchmarking) sont disponibles sur <http://europa.eu.int/europe>.

Les entreprises et les consommateurs disposent d'outils puissants, grâce à la rapidité des progrès dans le domaine des technologies numériques et à la chute des prix du matériel informatique. Les investissements dans les équipements numériques se sont accrus dans les années 1980 et 1990 mais la productivité s'est particulièrement accrue au milieu des années 1990, lorsque l'expansion du World Wide Web a permis d'interconnecter les ordinateurs. La contribution de l'internet à la productivité et à la croissance, surtout en Europe, est donc relativement récente et l'on peut en attendre beaucoup plus. Deux nouvelles évolutions auront une incidence importante sur le développement futur de l'internet: l'accès multi-plateforme combiné à la convergence, et la large bande<sup>5</sup>.

De nouvelles plates-formes de communication commencent à apparaître, outre l'accès à l'internet sur PC. En particulier, la télévision numérique interactive et les systèmes mobiles de troisième génération (3G), obéissant à des normes communes, élargissent les possibilités d'accès multi-plateforme aux services offerts. Ces plates-formes peuvent être des solutions de remplacement et de complément. Le même principe vaut pour les réseaux sous-jacents. Le Conseil européen de Barcelone a souligné l'importance de plates-formes ouvertes pour la convergence<sup>6</sup>.

Les connexions large bande augmentent sensiblement le débit de transmission entre ordinateurs, téléphones mobiles, boîtiers décodeurs TV et autres dispositifs numériques. L'accès à l'internet sera de meilleure qualité, tout en devenant plus convivial et pratique pour les consommateurs, et les applications multimédias pourront déployer tout leur potentiel.

La prochaine génération de services reposera sur ces caractéristiques. Si les technologies à large bande sont pleinement exploitées, elles permettront d'améliorer l'utilisation effective des réseaux et d'augmenter ainsi la productivité et l'emploi. Le fait d'avoir accès aux informations en tout lieu et à toute heure contribuera à une plus grande efficacité. Toutefois, les gains de productivité liés à cette utilisation effective ne pourront être réalisés qu'en restructurant les comportements économiques pour exploiter les nouvelles technologies: il faut adapter les processus d'entreprise, mettre les services publics en ligne, renforcer les compétences.

---

<sup>5</sup> Il n'existe pas de définition universellement acceptée de la large bande; ses principales caractéristiques sont le haut débit (en principe, prise en charge des transmissions au-delà de 2 mégabits par seconde (Mbps)) et la fonctionnalité d'accès permanent. Actuellement, l'accès large bande est proposé essentiellement en empruntant le réseau téléphonique en cuivre grâce à la technologie ADSL, ou les réseaux de télévision par câble, au moyen d'un modem câble. L'accès large bande peut aussi être offert au moyen de nouvelles infrastructures, essentiellement la fibre optique, l'accès hertzien fixe (FWA), les systèmes mobiles de troisième génération, les réseaux sans fil R-LAN exploitant des bandes de fréquences exemptées d'autorisation et les systèmes de communication par satellite.

<sup>6</sup> Le Conseil européen de Barcelone a invité «la Commission et les États membres à encourager l'utilisation de plates-formes ouvertes afin d'assurer aux citoyens la liberté de choix en matière d'accès aux applications et aux services de la société de l'information, notamment par la télévision numérique, les communications mobiles de troisième génération et les autres plates-formes que la convergence technologique pourra offrir à l'avenir». Il a également invité la Commission à «présenter [...] une analyse complète concernant les obstacles auxquels se heurtent encore la réalisation d'un accès généralisé aux nouveaux services et applications de la société de l'information par des plates-formes ouvertes dans le domaine de la télévision numérique et les communications mobiles de troisième génération, le déploiement intégral des communications mobiles de troisième génération, le développement du commerce électronique et de l'administration en ligne et le rôle que pourraient jouer dans ce contexte les systèmes nationaux d'identification et d'authentification électronique.» (paragraphe 41).



En effet, pour matérialiser le potentiel de la large bande, il faut que chacun ait la capacité et la possibilité de tirer parti de sa richesse et de ses avantages (dans les domaines de la santé, de l'éducation et des affaires, par exemple). Autrement dit, l'objectif poursuivi par le plan d'action *eEurope 2002*, consistant à créer «une société de l'information pour tous», reste valable pour *eEurope 2005*. En soutenant l'arrivée de plates-formes d'accès de substitution telles que la télévision numérique ou les systèmes mobiles 3G, le nouveau plan d'action facilitera encore l'inclusion numérique, y compris pour les personnes ayant des besoins spécifiques.

Plus les réseaux et les ordinateurs acquièrent une place essentielle dans les affaires et la vie quotidienne, plus la sécurité devient une nécessité. Compte tenu de la valeur des transactions en ligne actuelles et futures, les réseaux et systèmes d'information doivent être sécurisés. La sécurité est donc devenue un facilitateur essentiel pour les affaires électroniques et une condition préalable au respect de la vie privée.

L'internationalisation de la gestion de l'internet sera aussi un facteur essentiel pour le développement harmonieux de l'internet, et l'UE continuera à travailler activement dans ce but.

En résumé, le développement des communications à large bande apportera, en conjonction avec la convergence des technologies, des avantages sociaux aussi bien qu'économiques. Il contribuera à améliorer l'inclusion numérique, la cohésion et la diversité culturelle. Il offre le potentiel voulu pour améliorer et simplifier la vie de tous les Européens et modifier les interactions entre individus, non seulement au travail mais aussi dans le cercle amical et familial, avec la communauté et les institutions, ainsi que le mode de fonctionnement des entreprises. C'est ce qui intéresse les utilisateurs, et c'est le point de départ d'*eEurope 2005*. **L'objectif du présent plan d'action est de stimuler le développement de services, d'applications et de contenus sécurisés, exploitant une infrastructure à large bande abondamment disponible.**

## 2. L'approche

La formule du plan d'action *eEurope 2002* s'est avérée une réussite, qui a servi de base à des actions analogues, non seulement dans les pays candidats (*eEurope+*) mais aussi dans d'autres pays. Sa méthode consistant 1. à accélérer l'adoption de nouvelles mesures d'ordre législatif, 2. à recentrer les programmes de soutien existants et 3. à définir clairement les objectifs à atteindre tout en effectuant une évaluation comparative des résultats, a eu des effets considérables. Le nouveau plan d'action tirera parti de ces succès et fera en sorte qu'*eEurope* reste le symbole de la politique de l'Union européenne pour le développement de la société de l'information. Il doit cependant être adapté pour tenir compte de trois exigences:

1. Les technologies large bande transforment l'internet et ouvrent de nouvelles possibilités aux services multimédias interactifs dont le fonctionnement exige des débits de transmission très élevés. Les investissements dans les infrastructures sont suscités par la disponibilité de contenus et de services, tandis que le développement de nouveaux services et contenus est tributaire du déploiement des infrastructures. L'infrastructure évolue et se modernise lorsque de nouveaux services et applications apparaissent, et vice versa. ***eEurope 2005* s'efforcera de stimuler un effet**

**d'entraînement réciproque entre la modernisation de l'infrastructure (développement de la large bande et de l'accès multi-plateforme) et le développement de services.**

2. De nombreuses mesures adoptées à l'échelon européen, national et régional pour soutenir l'économie de la connaissance sont déjà en cours. La plupart des États membres se sont dotés de plans d'action nationaux, souvent inspirés d'eEurope 2002, dans le cadre de leur politique pour la société de l'information. **Les actions d'eEurope 2005 devraient par conséquent aller au-delà des politiques actuelles et marquer une véritable différence.** Elles doivent aussi s'inscrire dans la logique des conclusions de Barcelone<sup>7</sup> et tenir compte des discussions qui ont eu lieu lors du Conseil informel «Télécommunications» de Vitoria<sup>8</sup>.
3. Avant l'achèvement du présent plan d'action, il est probable que plusieurs des pays candidats à l'adhésion à l'UE seront devenus membres. Atteindre les objectifs et mettre en œuvre les actions prévues dans eEurope 2005 sera un défi pour eux (comme d'ailleurs pour les États membres actuels). **eEurope 2005 doit donc être caractérisé par une souplesse intrinsèque et il convient de prévoir un réexamen à mi-parcours des actions afin d'intégrer en douceur les nouveaux États membres dans le plan d'action.**

Pour satisfaire à ces exigences, le plan d'action eEurope repose sur deux groupes d'actions qui se renforceront mutuellement et créeront un cercle vertueux. Le premier groupe concerne **les services, les applications et les contenus**, couvrant à la fois les services publics en ligne et les affaires électroniques, et le second concerne **les infrastructures à large bande** sous-jacentes et **les questions de sécurité**. Les objectifs d'eEurope 2005 peuvent être résumés comme suit:

**D'ici à 2005, l'Europe devrait avoir:**

- des services publics en ligne modernes
  - gouvernement électronique (e-government)
  - services d'apprentissage électronique (e-learning)
  - services de télésanté (e-health)
- un environnement dynamique pour les affaires électroniques (e-business)

et, pour faciliter le déploiement de ces services:

- la disponibilité massive d'un accès large bande à des prix concurrentiels
- une infrastructure d'information sécurisée

Le plan d'action est structuré autour de quatre axes liés entre eux:

---

<sup>7</sup> <http://ue.eu.int/en/Info/eurocouncil/index.htm>

<sup>8</sup> Résultats de la réunion informelle des ministres des télécommunications et de la société de l'information – février 2002, Vitoria, <http://www.ue2002.es/>

Premièrement, des **mesures de politique générale** destinées à réexaminer et à adapter la législation à l'échelon européen et national, à renforcer la concurrence et l'interopérabilité, à sensibiliser et à démontrer l'engagement des responsables politiques.

Deuxièmement, la mise en œuvre de mesures de politique générale est soutenue par le développement, l'analyse et la diffusion de **bonnes pratiques**. Des projets seront lancés afin d'accélérer le déploiement d'application et d'infrastructures de pointe.

Troisièmement, les mesures de politique générale feront l'objet d'un suivi et seront mieux orientées grâce à l'**évaluation comparative** des progrès obtenus dans la réalisation des objectifs et des politiques mises en œuvre à l'appui de ces objectifs.

Quatrièmement, une **coordination générale des politiques existantes** débouchera sur des synergies entre les actions proposées. Un groupe de pilotage permettra d'avoir une meilleure vue d'ensemble des actions en cours et d'assurer un bon échange d'informations entre les décideurs politiques nationaux et européens et le secteur privé.

## **3. Les actions**

### **3.1 Mesures de politique générale**

#### **3.1.1. Des services publics en ligne modernes**

##### **i) gouvernement électronique (e-government)**

###### *Point de départ*

Dans le cadre du plan d'action eEurope 2002, les États membres ont accepté de mettre tous les services de base en ligne pour la fin de 2002. Beaucoup a déjà été fait dans ce domaine, mais l'interactivité de nombreux services reste limitée. La Commission et la présidence belge ont organisé en novembre 2001 une conférence sur le «gouvernement électronique» afin de recenser et de diffuser des exemples de bonnes pratiques. Les ministres participants ont adopté une déclaration<sup>9</sup> dans laquelle ils insistent sur la nécessité de développer l'échange des bonnes pratiques et de garantir l'inclusion et la sécurité dans la fourniture des services publics en ligne. Le développement d'un accès sûr et transparent aux services de gouvernement électronique dépend du déploiement et de l'utilisation réelle de moyens d'authentification électronique. L'action lancée en faveur de l'adoption de la carte à puce se poursuivra et pourrait valablement servir cet objectif en fournissant aussi un dispositif sécurisé à l'appui de la signature électronique.

L'amélioration de l'accès des personnes handicapées aux sites web publics est un objectif d'eEurope 2002. En octobre 2001, le Conseil a adopté une résolution sur l'inclusion numérique<sup>10</sup>, ainsi qu'une autre résolution en mars 2002<sup>11</sup>, enjoignant les États membres d'accélérer leurs efforts de mise en œuvre des instructions définies dans le cadre de l'Initiative pour l'accessibilité de l'internet (WAI)<sup>12</sup>. L'accès aux services publics peut être facilité en

<sup>9</sup> Voir [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/egovconf/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm).

<sup>10</sup> JO C 292 du 18.10.2001.

<sup>11</sup> JO C 86 du 10.4.2002.

<sup>12</sup> Voir <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>.

rendant les contenus multilingues et en les rendant accessibles au départ de différentes plates-formes.

Il existe des initiatives dans le domaine du gouvernement électroniques aux niveaux national, régional et local. Elles sont complétées par des actions exécutées à l'échelon européen: le programme IDA<sup>13</sup> soutient l'interopérabilité des procédures d'arrière-guichet, la normalisation et la fourniture de services paneuropéens, tandis que le programme IST<sup>14</sup> finance des activités de recherche. En outre, la Commission prépare une initiative pour donner suite à sa communication relative à la création d'un cadre communautaire pour l'exploitation de l'information émanant du secteur public<sup>15</sup>.

Lors du Conseil européen de Barcelone, les chefs d'État et de gouvernement ont décidé la création d'un «site Internet unique d'informations sur la mobilité en Europe». Ce site, ainsi que le portail de l'administration de l'UE développé dans le cadre du programme IDA, offriront un point d'accès multilingue à des informations et des services en ligne destinés aux citoyens et aux entreprises, afin de faciliter la mobilité transfrontalière. Quant au portail IDA, il servira aussi de banc d'essai pour les technologies multi-plateformes. Dans ce contexte, l'utilisation et l'amélioration de systèmes de traduction automatique couvrant pleinement la diversité linguistique des utilisateurs européens de ces sites web auront de l'importance.

Le Conseil européen de Barcelone a également invité la Commission à analyser le rôle que les systèmes d'authentification électronique peuvent jouer dans la suppression de certains obstacles au développement du gouvernement électronique.

### *Actions proposées*

**Connexion large bande.** Les États membres devraient s'efforcer d'équiper toutes les administrations publiques de connexions large bande pour 2005. Étant donné que les services large bande peuvent être offerts sur différentes plates-formes technologiques, les autorités nationales et régionales ne devraient pas faire de discrimination entre les technologies lors de l'acquisition de connexions (en recourant à des procédures d'adjudication ouverte).

**Interopérabilité.** Pour la fin 2003, la Commission adoptera, après concertation, un cadre en matière d'interopérabilité, afin de faciliter la fourniture de services paneuropéens de gouvernement électronique à la population et aux entreprises. Il abordera les questions relatives aux contenus informatifs et recommandera des mesures et des spécifications techniques afin d'unifier les systèmes d'information des administrations de l'ensemble de l'UE. Il sera fondé sur des normes ouvertes et encouragera l'utilisation de logiciels ouverts.

**Services publics interactifs.** Pour la fin 2004, les États membres devraient faire en sorte que les services publics de base soient interactifs si nécessaire, accessibles à tous, et qu'ils exploitent le potentiel des réseaux à large bande et de l'accès multi-plateforme. Cela nécessitera une réorganisation des tâches d'arrière-guichet<sup>16</sup> qui sera traitée dans le cadre de l'exercice consacré aux bonnes pratiques. Il faudra aussi résoudre le problème de l'accès des personnes ayant des besoins particuliers, telles que les personnes handicapées ou âgées. La

<sup>13</sup> Échange de données entre administrations». Voir <http://europa.eu.int/ispo/ida>.

<sup>14</sup> Technologies de la société de l'information. Voir [www.cordis.lu/ist](http://www.cordis.lu/ist).

<sup>15</sup> COM(2001) 607 final du 23.10.2001.

<sup>16</sup> Restructuration des procédures administratives internes liées par exemple à la collecte et à la gestion des données, à l'échange électronique des informations, à la coordination interservice.

Commission et les États membres se mettront d'accord sur une liste de services publics pour lesquels l'interactivité et l'interopérabilité sont souhaitables.

**Marchés publics.** Pour la fin 2005, les États membres devraient faire en sorte qu'une partie appréciable des marchés publics soient passés par voie électronique. L'expérience du secteur privé montre que l'utilisation de l'internet dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement, y compris l'approvisionnement électronique, permet de réduire les coûts avec la plus grande efficacité. Le Conseil et le Parlement devraient adopter aussi rapidement que possible le paquet législatif sur la passation des marchés.

**Points d'accès publics à l'internet (PAPI).** Chaque individu devrait pouvoir accéder facilement à des PAPI, de préférence équipés de connexions large bande, dans sa commune ou municipalité. Pour mettre en place ces PAPI, les États membres devraient recourir aux Fonds structurels et, si nécessaire, travailler en collaboration avec le secteur privé et/ou le secteur bénévole. La Commission entend continuer à soutenir les développements technologiques dans le cadre du programme de recherche et les démonstrations de bonnes pratiques dans la mesure du possible par l'intermédiaire du programme qui succèdera au programme PROMISE.

**Culture et tourisme.** En coopération avec les États membres, les autorités régionales et le secteur privé, la Commission définira des services électroniques pour promouvoir l'Europe et offrir des informations publiques conviviales. Ces services électroniques devraient être mis en place pour 2005 et bénéficier d'interfaces interopérables, utiliser les communications à large bande et être accessibles avec tout type de terminal numérique.

## ii) Apprentissage électronique (e-learning)

### *Point de départ*

Les États membres ont répondu positivement aux objectifs ambitieux fixés par eEurope 2002. La plupart des écoles sont désormais connectées et des efforts sont faits pour offrir aux écoles, aux enseignants et aux élèves/étudiants un accès commode à l'internet et aux ressources multimédias. À Barcelone, le Conseil européen a fixé comme objectif d'atteindre, pour la fin 2003, un taux maximal de 15 élèves par ordinateur connecté à l'internet et utilisé à des fins éducatives dans les établissements d'enseignement de l'UE<sup>17</sup>. Les réseaux transeuropéens qui interconnectent les réseaux de recherche et d'enseignement nationaux ont été considérablement modernisés mais jusqu'ici, peu d'établissements scolaires y sont connectés.

La Commission a contribué au financement de certaines de ces actions par l'intermédiaire du programme IST, de l'initiative eLearning et d'autres actions coordonnées dans le cadre du plan d'action eLearning. Les mesures adoptées à l'échelon de l'UE comprenaient une aide à la fourniture d'équipements, la coopération et l'échange de bonnes pratiques, la formation des enseignants, la recherche pédagogique et l'élaboration de contenus et de services d'apprentissage électronique.

---

<sup>17</sup> À Barcelone, le Conseil européen a également demandé de développer «une culture numérique», par la «généralisation d'un brevet informatique et Internet pour les élèves du secondaire». Il a également demandé à la Commission de «réaliser une étude de faisabilité visant à définir des solutions possibles pour aider les établissements d'enseignement secondaire à établir ou développer, par l'intermédiaire d'Internet, un lien de jumelage avec un établissement partenaire ailleurs en Europe» (paragraphe 44).

## *Actions proposées*

**Connexions large bande.** Pour la fin 2005, les États membres devraient se fixer comme objectif que tous les établissements d'enseignement et universités disposent, à des fins d'enseignement et de recherche, d'un accès large bande à l'internet. Les musées, bibliothèques, archives et institutions analogues qui ont un rôle fondamental à jouer dans l'apprentissage électronique devraient également être connectées aux réseaux à large bande.

**Programme eLearning.** Pour la fin 2002, la Commission compte adopter une proposition relative à un programme spécifique eLearning. Il sera axé sur la mise en œuvre des objectifs du plan d'action eLearning dans une perspective éducative, et s'étendra sur les années 2004-2006. La Commission publiera aussi une analyse du marché européen de l'apprentissage électronique, y compris dans le secteur privé. Elle examinera la situation du marché et analysera les problèmes juridiques, économiques et sociaux en vue de recenser les obstacles au développement du marché de l'apprentissage électronique en Europe et, le cas échéant, de présenter des propositions pour les éliminer.

**Campus virtuels pour tous les étudiants.** Pour la fin 2005, les États membres, avec l'appui des programmes eLearning et eTEN<sup>18</sup>, devraient veiller à ce que toutes les universités offrent aux étudiants et aux chercheurs un accès en ligne afin d'optimiser la qualité et l'efficacité des processus et activités d'apprentissage.

**Système coopératif informatisé dans le cadre de l'université et de la recherche.** Pour la fin 2003, la Commission lancera des actions de recherche et de pilotage visant à permettre le déploiement de réseaux et de plates-formes informatisés à l'échelle européenne, fondés sur des infrastructures de calcul à hautes performances et sur les technologies des grilles de calcul (GRID)<sup>19</sup>. Ils permettront l'exécution de travaux en collaboration pour résoudre des problèmes complexes, ainsi qu'un accès virtuel aux ressources d'apprentissage et à la puissance de calcul, et le partage de celles-ci, dans toute l'Europe.

**Requalification dans l'optique de la société de la connaissance.** Pour la fin 2003, les États membres devraient, en utilisant les Fonds structurels et avec le soutien de la Commission le cas échéant, lancer des actions visant à doter les adultes (par ex. les chômeurs, les femmes revenant sur le marché du travail, etc.) des compétences essentielles<sup>20</sup> nécessaires pour travailler dans la société de la connaissance, afin d'améliorer leur employabilité et leur qualité de vie en général. Ces actions exploiteront les possibilités offertes par l'apprentissage électronique.

### **iii) Télésanté (e-health)**

#### ***Point de départ***

L'information joue un rôle de plus en plus grand dans le travail des professionnels de la médecine à tous les niveaux, à mesure que les équipements médicaux les plus perfectionnés et

---

<sup>18</sup> Il s'agit de l'ancien programme TEN-Telecom.

<sup>19</sup> Système de calcul réparti sur une grande échelle, utilisant l'internet mondial pour bâtir une infrastructure de calcul et de communication répartie.

<sup>20</sup> Les compétences essentielles comprennent les compétences informatiques de base (la «culture numérique») et des compétences d'un niveau plus élevé telles que le travail en équipe, la résolution des problèmes, la gestion de projet, etc.

les applications informatiques se répandent. Parallèlement, les progrès scientifiques et médicaux, le vieillissement de la population et l'évolution des attentes des patients entraînent une augmentation des demandes que les budgets des soins de santé doivent prendre en charge. Les technologies numériques sont de plus en plus importantes dans la gestion de la santé, tant au niveau de chaque prestataire de soins qu'à l'échelon national et régional. Ces technologies offrent le potentiel requis pour réduire les coûts administratifs, fournir des services de soins de santé à distance et éviter la répétition inutile d'examen. Par ailleurs, la population recourt de plus en plus à l'internet pour obtenir des informations médicales. Dans ce contexte, il est capital que les contenus et services dans le domaine de la télésanté soient élaborés de manière efficace et mis à la disposition de tous, et que les sites web sur la santé respectent des critères de qualité établis.

Plus de dix années de recherche et développement ont été consacrées à la télématique de santé, notamment dans le cadre du programme IST. Parmi les résultats, citons les réseaux régionaux intégrés d'information de santé, les dossiers médicaux électroniques normalisés, des services de télé médecine fiables et efficaces (téléconsultation et télésurveillance à domicile), ainsi que les systèmes individuels permettant aux individus de prendre en charge leur état de santé. Une autre action importante pour eEurope 2005, déjà en cours, consiste à améliorer l'utilisation de la télématique dans le système de réglementation pharmaceutique communautaire (par ex. EudraVigilance pour la sécurité des médicaments, la base de données Europharm ou la soumission électronique des informations échangées entre les autorités de régulation et l'industrie), et les premiers résultats sont attendus pour la fin 2003. **eEurope offre la possibilité de combiner les efforts en une stratégie afin d'aboutir à des résultats tangibles à l'issue du plan d'action.** Les données sur la santé sont particulièrement sensibles et toutes les actions dans ce domaine doivent être accompagnées de l'élaboration des moyens techniques et organisationnels nécessaires pour protéger les informations de santé individuelles des accès, divulgations et manipulations non autorisés.

### *Actions proposées*

**Cartes de santé électroniques.** Sur la base de l'accord intervenu au Conseil européen de Barcelone, qui prévoit qu'une carte européenne d'assurance maladie remplacera les formulaires actuellement nécessaires pour bénéficier de soins dans un autre État membre, la Commission présentera une proposition avant le Conseil européen du printemps 2003. Elle a l'intention de soutenir une approche commune en ce qui concerne l'identification unique du patient et l'architecture du dossier médical électronique, par la normalisation, et appuiera l'échange de bonnes pratiques sur les fonctions supplémentaires envisageables, telles que le stockage des données médicales d'urgence ou un accès sécurisé aux informations médicales personnelles.

**Réseaux d'information de santé.** Pour la fin 2005, les États membres devraient établir des réseaux d'information de santé entre les points de prestation de soins (hôpitaux, laboratoires et domiciles), avec une connectivité à large bande le cas échéant. Parallèlement, la Commission a l'intention de créer des réseaux paneuropéens d'information dans le domaine de la santé publique et coordonnera à l'échelon européen les mesures de réaction rapide aux menaces qui pèsent sur la santé.

**Services de santé en ligne.** Pour la fin 2005, la Commission et les États membres feront en sorte que des services de santé en ligne soient fournis à la population (par ex. information sur les conditions d'une vie saine et la prévention des maladies, dossiers médicaux électroniques,

téléconsultation, remboursement électronique). Certains des services de santé et des services de prévention liés à la santé (par ex. les informations en ligne sur la qualité de l'air et de l'eau) pourraient être étendus à un niveau transeuropéen par l'intermédiaire du programme eTEN. La Commission assurera le suivi des mesures prises par les États membres pour rendre les informations sur la santé aussi accessibles que possible à la population, ainsi que des initiatives visant à mettre en œuvre les critères de qualité des sites web.

### 3.1.2. Un environnement dynamique pour les affaires électroniques (e-business)

#### *Point de départ*

Les affaires électroniques comprennent à la fois le commerce électronique (achat et vente en ligne) et la restructuration des processus d'entreprise afin de tirer le meilleur parti possible des technologies numériques. Depuis la publication de la communication relative au commerce électronique en 1997<sup>21</sup>, la Commission a élaboré une politique d'ensemble dans ce domaine. Les réalisations comprennent notamment l'adoption rapide par l'UE d'une série de directives<sup>22</sup> qui visaient à établir un marché intérieur des services de la société de l'information, ainsi que différentes initiatives non législatives destinées à promouvoir l'autorégulation, notamment dans le domaine de la «cyberconfiance» et du règlement des litiges en ligne<sup>23</sup>, et le lancement de l'initiative «Go Digital» pour aider les PME à améliorer leur pratique des affaires électroniques. Par ailleurs, l'encadrement fiscal du commerce électronique a été adapté et simplifié, surtout grâce à l'adoption d'une directive sur la facturation électronique<sup>24</sup> ainsi que d'une directive et d'un règlement sur la TVA applicable aux services fournis par voie électronique<sup>25</sup>.

La Commission a également lancé un débat<sup>26</sup> sur l'avenir de la politique des consommateurs, de la réglementation et de la manière de la faire appliquer. Ce débat fait ressortir la nécessité de supprimer les distinctions de nature réglementaire entre le monde «en ligne» et «hors ligne» et de faire en sorte que la réglementation future ne fasse pas double emploi ni n'entrave l'innovation et les nouvelles technologies.

La Commission, qui s'appuie sur le rapport sur la compétitivité européenne<sup>27</sup> et sur la communication relative à l'économie numérique<sup>28</sup>, coopère avec les États membres pour

---

<sup>21</sup> Une initiative européenne dans le domaine du commerce électronique, COM(1997) 157 final du 16.4.1997.

<sup>22</sup> Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 sur le commerce électronique (JO L 178 du 17.7.2000), Directive 1999/93/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 décembre 1999 sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques (JO L 13 du 19.1.2000), Directive 2001/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2001 sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information (JO L 167 du 22.6.2001), Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (JO L 144 du 4.6.1997).

<sup>23</sup> La Commission a mis en place un réseau de règlement extrajudiciaire des litiges – le réseau EEJ – afin d'utiliser et d'encourager les mécanismes de règlement des litiges destinés à résoudre les différends entre consommateurs et entreprises, dans l'ensemble de l'UE.

<sup>24</sup> Directive 2001/115/CE du Conseil du 20 décembre 2001 (JO L 15 du 17.1.2002).

<sup>25</sup> Règlement (CE) n° 792/2002 du Conseil du 7 mai 2002 (JO L 128 du 15.5.2002) et Directive 2002/38/CE du Conseil du 7 mai 2002 (JO L 128 du 15.5.2002).

<sup>26</sup> Livre vert sur la protection des consommateurs dans l'Union européenne, COM(2001) 531 final; communication de suivi actuellement en préparation

<sup>27</sup> Document de travail des services de la Commission: Compétitivité européenne – Rapport 200, SEC(2001) 1705.



soutenir les affaires électroniques en Europe. L'objectif est de promouvoir l'adoption des affaires électroniques afin d'augmenter la compétitivité des entreprises européennes et de renforcer la productivité et la croissance par l'investissement dans les technologies d'information et de communication, les ressources humaines (notamment les compétences numériques) et les nouveaux modèles d'entreprise, tout en veillant au respect de la vie privée. eEurope 2005 aura un rôle essentiel à jouer dans la réalisation de cette politique.

### *Actions proposées*

**Législation.** La Commission, en coopération avec les États membres, réexaminera la législation applicable afin de recenser et d'éliminer le cas échéant les facteurs qui empêchent les entreprises de se lancer dans les affaires électroniques. Ce réexamen visera notamment à étendre à la fourniture hors ligne de biens et de service les règles favorables au commerce électronique existantes, afin de mettre les différents modes d'échanges commerciaux (en ligne/hors ligne) dans des conditions d'égalité. Un **sommet des affaires électroniques** organisé en 2003 marquera le lancement de ce réexamen ouvert à toutes les parties intéressées, en donnant à des représentants à haut niveau des milieux économiques la possibilité de décrire les difficultés rencontrées dans le cadre des affaires électroniques.

**PME.** Pour la fin 2003, la Commission souhaite établir un réseau européen de soutien aux entreprises dans le domaine des affaires électroniques, fédérant les acteurs dans ce domaine aux niveaux européen, national et régional, afin de renforcer et de coordonner les actions d'aide aux PME dans le domaine des affaires électroniques. La Commission facilitera les regroupements géographiques et sectoriels de PME travaillant en ligne, afin d'encourager l'innovation dans les affaires électroniques, le partage des bonnes pratiques et la promotion de lignes directrices et de normes.

**Compétences numériques.** Pour la fin 2003, la Commission publiera, en étroite coopération avec les États membres, une analyse de l'offre et de la demande de compétences numériques en Europe. La Commission et les États membres devraient faciliter les partenariats public-privé et la coopération des parties concernées, en vue de définir des compétences numériques valables dans toute l'Europe.

**Interopérabilité.** Pour la fin 2003, le secteur privé, épaulé par la Commission et les États membres, élaboreront des solutions interopérables pour les transactions, la sécurité, les signatures, l'approvisionnement et les paiements dans le cadre des affaires électroniques. Ces activités faciliteront la définition de services visant à permettre la pratique transfrontalière des affaires électroniques et du commerce mobile de manière transparente, sûre et simple.

**Confiance.** Pour la fin 2003, la Commission, en collaboration avec le secteur privé, les organisations de consommateurs et les États membres, examinera les possibilités d'établir un système paneuropéen de règlement des litiges en ligne. Pour faciliter les transactions électroniques transfrontalières des PME, la Commission renforcera son soutien à l'établissement de systèmes d'information en ligne sur les questions juridiques. La Commission travaillera avec les parties concernées sur les exigences liées aux labels de confiance, en vue de formuler une recommandation concernant la confiance des consommateurs dans le commerce électronique.

<sup>28</sup>

L'impact de la E-économie sur les entreprises européennes: analyse économique et implications politiques, COM(2001) 711 final du 29.11.2001.

**La «société .eu».** Pour la fin 2003, la Commission examinera les possibilités d'offrir aux entreprises européennes des possibilités supplémentaires liées au nom de domaine «.eu», telles qu'une identité électronique certifiée et d'autres mesures de soutien, par exemple des labels de confiance et un système d'authentification.

### **3.1.3. Une infrastructure d'information sécurisée**

#### *Point de départ*

L'Union européenne a déjà mis sur pied une stratégie globale fondée sur les communications concernant la sécurité des réseaux<sup>29</sup>, la cybercriminalité<sup>30</sup>, et sur la directive actuelle<sup>31</sup> et future concernant la protection des données dans le cadre des communications électroniques. L'approche proposée a été approuvée et développée davantage par la résolution du Conseil du 28 janvier 2002<sup>32</sup> et par la récente proposition de décision-cadre du Conseil relative aux attaques visant les systèmes d'information<sup>33</sup>, présentée par la Commission.

Sur la base de la résolution du 28 janvier, plusieurs initiatives (telles que l'établissement d'une task-force pour la cybersécurité, des campagnes de sensibilisation, la promotion des bonnes pratiques et l'amélioration des mécanismes d'échange d'informations) devraient aboutir pour la fin 2002. Elles constitueront la base du travail à réaliser pour sécuriser l'infrastructure d'information. Les travaux liés à la création d'une infrastructure européenne sécurisée pour la carte à puce devraient se poursuivre et le déploiement des applications s'intensifier.

Les activités de recherche communautaire dans le domaine de la sécurité se poursuivront sous le sixième programme-cadre. Les priorités seront: des infrastructures de réseau et d'information fiables, avec une attention particulière aux technologies émergentes (par ex. architectures sans fil, à large bande, intelligence ambiante); la mise en évidence des vulnérabilités et des interdépendances dans les infrastructures. La recherche communautaire devrait aussi soutenir la normalisation afin de susciter une plus large utilisation des normes ouvertes et des logiciels ouverts. Les activités de recherche devraient aussi tenir compte du «facteur humain» dans le domaine de la sécurité, par exemple dans les normes de sécurité de base, la convivialité des systèmes.

#### *Actions proposées*

**Task-force pour la cybersécurité.** Elle devrait être opérationnelle pour la mi-2003. Sur la base d'une proposition que la Commission compte présenter en 2002, le Conseil et le Parlement seront en mesure d'adopter la base juridique nécessaire dans les meilleurs délais, en prenant en considération la dimension «transpilier» de la sécurité des réseaux et de l'information. Les États membres et le secteur privé devraient appuyer les activités de la task-force. Celle-ci devrait devenir un centre de compétences sur les questions de sécurité, par exemple pour mettre au point avec les États membres le schéma d'un système européen

<sup>29</sup> Sécurité des réseaux et de l'information: proposition pour une approche politique européenne, COM(2001) 298 du 6.6.2001.

<sup>30</sup> Créer une société de l'information plus sûre en renforçant la sécurité des infrastructures de l'information et en luttant contre la cybercriminalité - eEurope 2002, COM(2000) 890 du 22.1.2001.

<sup>31</sup> Directive 97/66/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 décembre 1997 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications (JO L 24 du 30.1.1998).

<sup>32</sup> Voir <http://register.consilium.eu.int/pdf/fr/01/st15/15152f1.pdf>.

<sup>33</sup> COM(2002) 173 final du 19.4.2002. Voir [http://europa.eu.int/comm/dgs/justice\\_home/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/dgs/justice_home/index_fr.htm).

d'alerte informatique, faciliter les discussions «transpilier» et améliorer la coopération transfrontalière.

**Culture de sécurité.** Une «culture de la sécurité» devrait être instaurée pour la fin 2005 dans le domaine de la conception et de la mise en œuvre des produits d'information et de communication. Le secteur privé devrait élaborer des bonnes pratiques et des normes et promouvoir leur application cohérente. La Commission compte soutenir des projets et œuvrera à une meilleure sensibilisation de tous les utilisateurs aux risques pour la sécurité. Un rapport intermédiaire sur les progrès réalisés sera publié à la fin de 2003 et une évaluation finale paraîtra fin 2005.

**Communications sécurisées entre services publics.** Pour la fin 2003, la Commission et les États membres étudieront les possibilités d'établir un environnement de communication sécurisé pour l'échange d'informations classifiées du secteur public.

### **3.1.4. Large bande**

#### *Point de départ*

Les gouvernements du monde entier prennent progressivement conscience que les communications à large bande joueront un rôle capital dans le développement économique de leurs pays. La disponibilité abondante des communications à large bande aurait en effet un impact considérable sur l'économie et plusieurs États membres ont entrepris d'examiner le développement de la large bande sur leur territoire. Leur objectif commun est d'accélérer son déploiement. Le Conseil européen de Barcelone a reconnu l'importance de «la mise en place et [de] l'utilisation généralisées dans l'Union, d'ici 2005, de réseaux à large bande». Les actions proposées dans le présent plan d'action répondent à cette priorité.

C'est principalement du secteur privé que viendront les investissements dans la large bande. Dans les «grandes orientations des politiques économiques», la Commission a émis les recommandations suivantes: «les États membres doivent: [...] assurer une concurrence efficace dans les réseaux locaux de télécommunications (la "boucle locale") afin d'accélérer le développement du réseau européen à large bande». La concurrence devrait être le moteur de l'investissement et susciter l'innovation et une baisse des prix. L'action publique devrait par conséquent porter essentiellement sur des domaines où la concurrence n'est pas effective et où il faut assurer la réalisation d'objectifs politiques, par exemple la couverture territoriale pour garantir la cohésion.

Le nouveau cadre réglementaire, qui sera appliqué dans tous les États membres à partir de juillet 2003, tient pleinement compte de la nature convergente de la large bande. Encourager les investissements efficaces dans les infrastructures (par les nouveaux entrants et les opérateurs historiques) et stimuler l'innovation sont des objectifs explicitement assignés aux autorités de régulation. Il faut permettre aux investisseurs d'obtenir un retour approprié sur leur investissement, compte tenu du risque qu'ils prennent. Cela signifie aussi qu'il faut réduire autant que possible l'incertitude des investisseurs à l'égard de la réglementation.

Dans le cadre plus vaste du projet de l'Espace européen de la recherche, la Commission soutient l'exploitation des réseaux à large bande par la communauté de la recherche. Ce soutien se poursuivra sous le sixième programme-cadre, en recourant aux nouveaux instruments prioritaires que sont les réseaux d'excellence et les projets intégrés. De manière spécifique, la Commission soutiendra la modernisation et l'amélioration de l'efficacité des technologies pour les réseaux à fibres optiques, les services mobiles sans fil à large bande (au-

delà de la 3<sup>e</sup> génération), les systèmes d'accès large bande par satellite (en prenant en considération les besoins du système Galileo), la convergence des réseaux fixes et mobiles, y compris la transition vers le protocole internet nouvelle génération (IPv6) et tiendra compte des problèmes de sécurité et de respect de la vie privée (systèmes sans fil, connexions permanentes), etc. La Commission a déjà défini les étapes nécessaires pour soutenir l'internet nouvelle génération dans sa communication<sup>34</sup> intitulée «L'internet nouvelle génération: priorités d'actions dans la migration vers le nouveau protocole internet IPv6» et ces recommandations devraient être suivies.

La réalisation d'une stratégie en faveur de la large bande est complexe, car elle est tributaire de nombreuses politiques différentes: urbanisme et aménagement du territoire, politique de la recherche, fiscalité et réglementation. Ces politiques sont menées à tous les échelons: international, européen, national, régional et local, et par une série d'acteurs différents, appartenant aussi bien au secteur privé qu'au secteur public. La Commission approfondira l'analyse des différentes options et des obstacles au déploiement de la large bande, notamment dans la perspective d'un accès généralisé aux nouveaux services au moyen de plates-formes ouvertes (télévision numérique et télécommunications mobiles 3G), comme l'a demandé le Conseil européen à Barcelone.

### *Actions proposées*

**Politique en matière de spectre radioélectrique.** La Commission utilisera le nouveau cadre réglementaire pour la politique en matière de spectre radioélectrique afin de garantir la disponibilité de fréquences pour les services sans fil à large bande (par ex. réseaux locaux sans fil W-LAN) et leur utilisation efficace par ces services, et de coopérer avec les États membres en ce qui concerne l'introduction de ces services. La Commission ouvrira un débat sur de nouvelles méthodes pour l'établissement de la valeur du spectre et les échanges de droits d'utilisation de fréquences.

**Accès large bande dans les régions moins favorisées.** Les États membres, en coopération avec la Commission, devraient soutenir le cas échéant le déploiement des infrastructures à large bande dans les zones moins favorisées et pourront recourir dans la mesure du possible aux Fonds structurels et/ou à des incitations financières (sans préjudice des règles de concurrence). Les régions ultrapériphériques devraient faire l'objet d'une attention particulière.

**Élimination des obstacles au déploiement de la large bande.** Les États membres devraient faciliter l'accès aux droits de passage, poteaux et conduites, afin de favoriser l'investissement, par exemple en supprimant les obstacles d'ordre législatif. La Commission y contribuera en encourageant et en organisant l'échange d'expérience au niveau local et régional et les partenariats public/privé.

**Contenu multi-plateforme.** Les pouvoirs publics dans les États membres et le secteur privé devraient s'efforcer d'offrir leurs contenus sur différentes plates-formes technologiques, telles que la télévision numérique interactive, les mobiles de 3<sup>e</sup> génération, etc. La Commission a l'intention de soutenir des projets de démonstration et de recherche. Elle dressera la liste des

---

<sup>34</sup> COM(2002) 96 final du 21.2.2002.

obstacles réglementaires à l'utilisation de la télévision numérique pour la fourniture de services interactifs<sup>35</sup>.

**Passage au numérique.** Afin d'accélérer la transition vers la télévision numérique, les États membres devraient assurer la transparence quant aux conditions du passage envisagé. Ils devraient publier pour la fin 2003 leurs intentions relatives à un éventuel passage. Cela pourrait se faire sous la forme d'une feuille de route et d'une évaluation de la situation du marché, avec éventuellement une date pour l'abandon de la radiodiffusion télévisuelle terrestre analogique, qui permettrait de récupérer et de réaffecter les fréquences. Les plans nationaux de passage au numérique offriraient aussi la possibilité d'adopter une approche de la télévision numérique qui serait neutre à l'égard des plates-formes, en tenant compte de technologies de transmission concurrentes (essentiellement le satellite, le câble et la diffusion terrestre).

### **3.2. Développement, analyse et diffusion de bonnes pratiques**

Dans tous les domaines couverts par eEurope 2005, des applications commerciales et publiques sont développées, des programmes de soutien sont en cours d'exécution et des applications expérimentales sont actuellement testées. Ces activités sont une source appréciable de connaissance et de compétences. Les progrès sont rapides mais inégaux; il se peut par exemple qu'une administration ou une école tente de développer ou d'utiliser une application sur laquelle d'autres travaillent déjà ailleurs, ou pour laquelle le secteur privé offre une solution valable.

eEurope 2005 vise à tirer parti de ces expériences. Il ne se contentera pas de recenser et d'exploiter les bonnes pratiques, mais les fera encore progresser pour en faire des «vitrines de démonstration» appelées à jouer un rôle essentiel dans la réalisation des objectifs d'eEurope. Les activités liées aux bonnes pratiques seront donc complémentaires des actions décrites ci-dessus. Une approche en trois temps est proposée:

*i. Recensement et sélection d'exemples de bonnes pratiques.*

En étroite coopération avec les États membres, les pays candidats et le secteur privé, la Commission recensera des exemples de bonnes pratiques dans le monde entier. Il s'agira notamment d'exemples de travail concrets tirés d'applications du secteur public et d'applications commerciales dans les domaines couverts par le plan d'action.

*ii. Au besoin, les bonnes pratiques retenues seront améliorées afin d'élargir leur applicabilité et une analyse sera effectuée afin d'élaborer un modèle ou des orientations en matière de bonnes pratiques.*

Les exemples pertinents verraient leur champ d'application étendu (par ex. applications multi-plateformes plutôt que mono-plateformes, ou adjonction d'utilisateurs supplémentaires) ou seraient complétés par des développements supplémentaires (par ex. extension des fonctionnalités ou interaction multilingue). Les volets «démonstration» et «évaluation» de ces projets seront renforcés, pour permettre une analyse approfondie des résultats.

---

<sup>35</sup>

Pour répondre à la demande formulée par le Conseil européen à Barcelone.

L'analyse détaillée des bonnes pratiques devrait déboucher sur l'élaboration de modèles ou de lignes directrices. Ceux-ci proposeront des méthodes éprouvées et bien documentées pour des applications de services électroniques ayant fait leurs preuves. Ils seraient modulaires et adaptables à tout utilisateur spécifique et comprendraient le plus souvent une méthodologie, un ensemble d'outils associés et un logiciel ouvert. Le résultat serait une évaluation critique des facteurs de succès et des leçons tirées des échecs, pouvant conduire au transfert et à la diffusion des bonnes pratiques dans toute l'Europe, et notamment dans les régions moins favorisées.

### *iii. Diffusion des bonnes pratiques et des résultats de l'analyse des projets.*

Pour diffuser les bonnes pratiques, la Commission organisera, en coopération avec les présidences du Conseil, des campagnes de promotion couvrant l'UE et les pays candidats. Elles reposeront sur les mécanismes suivants:

- **Conférences/ateliers:** la conférence sur le gouvernement électronique de 2001, accompagnée d'une exposition d'exemples de bonnes pratiques, est un modèle de réussite en matière d'échange d'expérience et des leçons à en tirer. Une conférence sur la télésanté, qui suivra ce modèle, est prévue pour le premier semestre 2003, de même qu'une conférence sur l'apprentissage électronique; une deuxième conférence sur le gouvernement électronique est proposée pour la période de la présidence italienne.

Ces conférences s'adressent normalement aux responsables de l'élaboration des politiques. Elles seront accompagnées de séminaires spécialisés qui mettront en présence les acteurs concernés par les différentes stratégies. On y discutera en détail des démonstrations, des modèles et des lignes directrices en matière de bonnes pratiques.

- **Réseaux de soutien.** Les résultats seront diffusés en utilisant les réseaux commerciaux, universitaires, de recherche et d'utilisateurs – par exemple les réseaux de soutien aux PME dans le domaine des affaires électroniques ou l'European Schoolnet – et d'autres canaux comparables aux niveaux européen, national ou régional. On recherchera des réseaux comparables pour les acteurs de tous les domaines couverts par eEurope. Les dimensions régionale et locale seront particulièrement prises en compte dans cet exercice, notamment en maintenant le dialogue avec des réseaux tels que TeleCities, Eris@ et Elanet. Les nouvelles «Actions innovantes» dans le cadre du Fonds européen de développement régional (FEDER) offrent aux régions (notamment les régions moins favorisées et les zones en reconversion) la possibilité de tester des outils innovants et d'échanger des bonnes pratiques en matière de services électroniques régionaux. Cette mesure contribuera utilement aux stratégies de développement régional et jouera donc un rôle important dans le cadre du plan d'action eEurope 2005.
- **Un site web.** Les liens vers les modèles et lignes directrices en matière de bonnes pratiques seront publiés sur un site web spécifique, qui fournira des outils facilitant leur utilisation et offrira des possibilités de réaction.

### 3.3. Évaluation comparative (benchmarking)

L'évaluation comparative dans le cadre d'eEurope est un processus en trois étapes.

#### i. Définition d'indicateurs

Vingt-trois indicateurs ont été utilisés pour eEurope 2002. Leur principe est de mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire l'objectif final de l'action menée et non l'action elle-même (par ex. le pourcentage de ménages connectés à l'internet plutôt qu'une quelconque mesure du dégroupage de l'accès à la boucle locale). L'évaluation comparative a pour objectif de permettre l'élaboration des politiques; il est donc essentiel que les indicateurs reçoivent une caution politique<sup>36</sup>. Il faudra actualiser les indicateurs pour eEurope 2005 afin de tenir compte de la révision des objectifs politiques. Dès 2004, c'est-à-dire à la fin d'eEurope+, la nouvelle liste d'indicateurs servira aussi de base dans les pays candidats à l'adhésion. Le cas échéant, des indicateurs régionaux seront élaborés.

#### ii. Mesure et analyse

Les statistiques liées à l'internet sont très vite dépassées; les mesures des indicateurs doivent être disponibles rapidement pour garder leur intérêt pour la conduite des politiques. Il faut inévitablement trouver un compromis entre rapidité et qualité. Pour une meilleure qualité, la mesure des indicateurs d'eEurope 2005 devrait davantage recourir aux statistiques officielles des instituts nationaux de statistiques et d'Eurostat. Afin de permettre la collecte régulière de données comparables dans les États membres, une base légale est nécessaire pour les statistiques relatives à la société de l'information. La Commission proposera cette base légale avant la fin de 2002.

L'analyse des facteurs expliquant les valeurs des indicateurs est un élément clé de l'exploitation des données dans la perspective de l'élaboration des politiques. La première analyse des indicateurs d'eEurope 2002 est fournie dans le rapport de la Commission sur l'évaluation comparative des progrès de l'action eEurope<sup>37</sup>. Les résultats sont régulièrement mis à jour sur le site web eEurope<sup>38</sup> afin de permettre aux États membres d'effectuer leurs propres analyses. La Commission et les États membres encourageront le développement de l'évaluation comparative à l'échelon régional, surtout dans les régions moins développées, en relation avec le développement des stratégies nationales et régionales concernant la société de l'information.

#### iii. Développement des politiques

La valeur de l'évaluation comparative pour l'élaboration des politiques est démontrée dans la communication de la Commission au Conseil européen de printemps à Barcelone<sup>39</sup> et dans le

---

<sup>36</sup> Les indicateurs ont été approuvés par le Conseil «Marché intérieur» en novembre 2000 (doc. 13493/00 ECO 338).

<sup>37</sup> Évaluation comparative des progrès de l'action eEurope, COM(2002) 62 final, [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/news\\_library/documents/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/documents/index_fr.htm).

<sup>38</sup> <http://europa.eu.int/eeurope>

<sup>39</sup> «La stratégie de Lisbonne – Réussir le changement» COM(2002) 14 final, et document de soutien des services de la Commission SEC(2002) 29 du 15.1.2002.

rapport précité sur l'évaluation comparative des progrès, qui ont créé la dynamique à l'origine du plan d'action eEurope 2005.

L'échange de bonnes pratiques en matière de politiques peut permettre d'exploiter encore davantage les possibilités qu'offre l'évaluation comparative. Pour faciliter cet exercice, la Commission analysera les résultats de l'évaluation comparative afin de mettre en évidence les bonnes pratiques en matière de politiques, et notamment les politiques régionales des États membres ou d'autres pays qui obtiennent les meilleurs résultats pour les différents indicateurs.

### *Actions proposées*

Pour la fin 2002, le Conseil adoptera sur proposition de la Commission **une liste d'indicateurs et une méthodologie pour l'exercice d'évaluation comparative**.

Pour le début 2003, la Commission publiera une **évaluation du plan d'action eEurope 2002**, qui s'appuiera sur le premier rapport d'évaluation comparative et fournira la base analytique pour l'évaluation des progrès réalisés dans le cadre d'eEurope 2005.

La Commission **procèdera à l'exercice d'évaluation comparative**, publiera un rapport intermédiaire début 2004 et actualisera régulièrement les données concernant l'évaluation comparative sur le site web eEurope.

## **3.4. Un mécanisme de coordination des politiques liées à la société de l'information**

Ces dernières années, de nombreuses initiatives ont été lancées soit en réaction directe à l'avènement de l'économie numérique, soit pour intégrer une «dimension numérique» dans des politiques existantes. À l'échelon européen, citons à titre d'exemples la politique régionale (par ex. soutien d'eEurope par les Fonds structurels<sup>40</sup>), celle du développement (par ex. la «dotforce», initiative du G8), celle de l'éducation (par ex. eLearning), celle de l'emploi et de l'inclusion (par ex. les lignes directrices pour l'emploi), celle du commerce (par ex. le commerce électronique dans le cadre de l'OMC) et le plan d'action eEurope+. **Au niveau national aussi**, de nombreuses initiatives liées à l'économie numérique ont été lancées. Il n'est pas garanti que les diverses mesures nationales bénéficient d'une communication satisfaisante à l'échelon européen. Une meilleure vue d'ensemble et un échange d'informations entre les acteurs concernés permettraient de rendre plus efficaces les politiques liées à la société de l'information.

Pour cette raison, il faudrait créer un **groupe de pilotage eEurope** (présidé par la Commission et composé de représentants des États membres et des pays candidats à l'adhésion, du Parlement européen et le cas échéant de représentants du secteur privé et d'associations de consommateurs, et financé par le programme qui succèdera à PROMISE). Ce groupe de pilotage contrôlerait l'avancement du plan d'action eEurope dans le but d'améliorer la mise en œuvre d'eEurope 2005. Ce serait aussi un cadre approprié pour

---

<sup>40</sup> Un montant considérable des dépenses des Fonds structurels, environ 6 milliards d'euros, a été réservé à des actions dans le domaine de la société de l'information sur la période 2000-2006, principalement pour renforcer l'acquisition d'une culture numérique, moderniser les services publics, promouvoir les affaires électroniques et mettre à niveau les infrastructures numériques.



l'échange d'expériences. Il permettrait d'impliquer le secteur privé et rendrait possible la participation des pays candidats à un stade précoce. Le groupe se réunirait en général deux fois par an, à un niveau d'encadrement, pour permettre un débat stratégique.

### 3.5 Financement

Le plan d'action fixe des objectifs ambitieux et propose des actions qui nécessiteront des ressources considérables. Celles-ci proviendront de programmes existants, éventuellement réorientés. Pour financer des projets et des actions à l'échelon européen, la Commission tirera pleinement parti des programmes *eTEN* et IDA, qui sont actuellement réorientés pour servir les objectifs d'*eEurope*. Les règles de financement applicables au programme *eTEN*, notamment, devraient être adaptées pour faire de ce programme un outil approprié dans le cadre d'*eEurope*.

Dans la mesure du possible, la Commission utilisera aussi les fonds disponibles dans le cadre du programme *eContent*, du programme qui succèdera à PROMISE<sup>41</sup>, du programme pluriannuel en faveur de l'entreprise et de l'esprit d'entreprise, ainsi que des lignes budgétaires pour la normalisation, le marché intérieur et la compétitivité industrielle. Le futur programme *eLearning* soutiendra aussi des activités liées à *eEurope*. L'utilisation des fonds de ces programmes se fera en conformité avec leur base juridique.

Certains projets financés par IST ont eu un intérêt direct pour le plan d'action *eEurope* 2002, et il est prévu que la nouvelle priorité IST du sixième programme-cadre continue à financer des projets de recherche et de démonstration couvrant ces domaines, contribuant ainsi (surtout de manière indirecte) aux objectifs d'*eEurope*.

#### Actions proposées

Pour la fin 2002, sur la base d'une proposition de la Commission, le Conseil et le Parlement devraient faire passer de 10 à 30 % le **plafond de financement** prévu pour la phase de mise en œuvre des projets *eTEN*, sans préjudice des autres programmes de RTE.

Pour la fin 2002, le Conseil et le Parlement devraient adopter la proposition de modification du **programme IDA** afin de réorienter celui-ci en fonction des objectifs d'*eEurope*.

Pour la fin 2002, le Conseil devrait adopter un programme qui succèdera à PROMISE et la base juridique de la task-force pour la cybersécurité, sur la base d'une proposition de la Commission et en tenant compte de l'avis du Parlement.

Pour la fin 2002, la Commission compte adopter une proposition relative à une programme spécifique *eLearning*.

Pour la fin 2002, la Commission examinera la nécessité d'adapter le deuxième programme de travail *eContent* en tenant compte des objectifs d'*eEurope* et présentera le cas échéant une proposition appropriée.

---

<sup>41</sup> Programme communautaire pluriannuel pour stimuler la mise en place de la société de l'information en Europe ([http://europa.eu.int/ISPO/promotion/i\\_promise.html](http://europa.eu.int/ISPO/promotion/i_promise.html)).

Pour la fin 2003, la Commission présentera une proposition relative à un programme qui succèdera au programme eContent.

## **4. Conclusions**

Le présent plan d'action propose aux États membres de prendre certains engagements ambitieux. Il invite le secteur privé à collaborer avec la Commission et les États membres pour atteindre les objectifs d'eEurope. Il définit les initiatives que la Commission prendra ou est disposée à prendre. D'une manière générale, le plan d'action plante le décor d'une approche coordonnée des politiques européennes sur les questions liées à la société de l'information. La place du plan d'action eEurope comme élément-clé de la stratégie de Lisbonne a été confirmée. S'il est couronné de succès, ce plan aura un impact considérable sur la croissance et la productivité, l'emploi et la cohésion sociale en Europe.

L'une des leçons tirées d'eEurope 2002 est qu'il serait utile de réexaminer les actions au cours de l'exécution du plan d'action. Cela devient particulièrement important, compte tenu du fait qu'il faudra probablement intégrer plusieurs nouveaux États membres dans le courant de la mise en œuvre d'eEurope 2005. Par conséquent, il est suggéré d'organiser un réexamen à mi-parcours, qui coïnciderait avec le rapport intermédiaire sur l'évaluation comparative et serait présenté en vue du Conseil européen du printemps 2004.

Le Conseil européen de Séville devrait approuver un plan d'action et inviter le Conseil et le Parlement à adopter dans les meilleurs délais les instruments législatifs et budgétaires afin de le mettre en œuvre.