



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 5.2.2002
COM(2002) 62 final

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

Évaluation comparative des progrès de l'action eEurope



TABLE DES MATIERES

1.	Introduction.....	3
2.	Mesurer les progrès réalisés dans l'action <i>e</i> Europe 2002.....	4
	2.1. Méthode de l'évaluation comparative.....	4
	2.2. Pénétration de l'Internet.....	4
3.	Un Internet moins cher, plus rapide et sûr.....	6
	3.1. Un Internet moins cher et plus rapide.....	6
	3.2. Investir dans les hommes et les compétences	11
	3.3. Stimuler l'utilisation de l'Internet	14
4.	Conclusions.....	19

1. INTRODUCTION

Le Conseil européen de Lisbonne s'est fixé pour objectif de faire de l'Union européenne l'économie de la connaissance la plus dynamique du monde d'ici 2010. Le plan d'action « eEurope 2002 » - approuvé par le Conseil européen de Feira en juin 2000 - est au centre de cette stratégie visant à transformer l'économie européenne.

L'objectif général du plan d'action eEurope est de donner à tous en Europe un accès en ligne aussi rapidement que possible. À cette fin, le plan d'action vise trois domaines :

- i. Un internet moins cher, plus rapide et sûr
- ii. Investir dans les hommes et les compétences
- iii. Stimuler l'utilisation de l'internet

Le plan d'action repose sur une méthode qui consiste à accélérer les mesures législatives, à recentrer les programmes d'aide financière existants et à réaliser des évaluations comparatives. Les progrès réalisés dans l'exécution du plan d'action ont déjà fait l'objet de deux rapports précédents, l'un adressé au Conseil européen de Nice, et l'autre au Conseil européen de Stockholm¹. Ces rapports ont principalement décrit les différentes mesures politiques qui ont été prises, en particulier les progrès réalisés dans la législation, et en ont évalué les effets. Depuis lors, des informations sur les progrès réalisés sont régulièrement publiées sur le site Internet eEurope². Dans ces rapports, l'évaluation comparative n'a été abordée que d'une façon sommaire, car il a fallu un certain temps pour définir la méthode d'évaluation et pour rassembler les données. La présente communication accorde une place prédominante à l'évaluation comparative. Les derniers progrès réalisés dans les différentes actions sont également présentés sur le site web déjà mentionné.

L'objectif de la présente communication consiste, (i) à broser un tableau d'ensemble des résultats de l'évaluation comparative, (ii) à examiner les rapports entre le développement de l'action politique et l'évolution du marché, et (iii) à tirer des conclusions pour la dernière année du plan d'action eEurope ainsi qu'à considérer si des actions supplémentaires sont nécessaires après 2002.

2. MESURER LES PROGRÈS RÉALISÉS DANS L'ACTION eEUROPE 2002

2.1. Méthode de l'évaluation comparative

Le Conseil européen de Lisbonne a décidé que les progrès réalisés vers l'économie de la connaissance devraient être suivis par une « méthode ouverte de coordination³ ». L'évaluation comparative des performances réalisées au niveau national est un

¹ Nice : **eEurope 2002 - Mise à jour**, COM(2000) 783, novembre 2000 ; Stockholm : **eEurope 2002: Impact et priorités**, COM(2001) 140, mars 2001.

² http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_fr.htm

³ La Commission a récemment présenté une évaluation des progrès dans le cadre de la Stratégie de Lisbonne (« La stratégie de Lisbonne - Réussir le changement », COM (2002) 14).

élément-clé de cette méthode. L'évaluation comparative est faite dans un contexte politique, en l'occurrence, le plan d'action eEurope dans le cadre politique plus large de la stratégie de Lisbonne. Elle doit être conçue de manière à pouvoir servir dans la prise de décisions politiques. L'évaluation comparative n'est pas une fin en soi et n'est pas un exercice purement statistique.

Pour ces raisons, l'exercice d'évaluation comparative est lié aux lignes d'action de eEurope. Il s'appuie sur une liste de 23 indicateurs qui ont été discutés avec les États membres et approuvés par le Conseil le 30 novembre 2000⁴. C'est sur la base de ces indicateurs que la Commission a lancé une opération de collecte de données. La collecte de données s'est faite conformément aux orientations suivantes :

- i. **Une seule méthode pour tous les États membres**⁵.
- ii. **Obligation de fournir des données récentes** : les statistiques relatives à l'internet sont rapidement dépassées et perdent alors tout intérêt pour l'action politique.
- iii. **Obligation de faire un recoupement des données avec celles de sources existantes** provenant des États membres, notamment des offices statistiques, d'autres institutions internationales telles que l'OCDE, et des études réalisées par le secteur privé.
- iv. **Recherche des données pour les quinze États membres** ainsi que pour la Norvège et l'Islande⁶, et, si possible, pour les États-Unis afin de disposer d'éléments supplémentaires pour la comparaison.

Les données relatives à la plupart des indicateurs peuvent à présent être exposées et analysées. Des tableaux donnant le détail des données peuvent être consultés sur le site eEurope⁷, et l'on s'en tiendra, dans la présente communication, aux points les plus marquants pour l'action politique.

2.2. Pénétration de l'internet

Les 64 objectifs particuliers du plan d'action eEurope ont été choisis dans l'hypothèse qu'ils auraient un effet sur la pénétration et finalement sur l'utilisation de l'internet, ce dernier aspect étant en fait l'objectif essentiel du plan d'action eEurope. **On examinera donc tout d'abord dans le présent chapitre où l'Union européenne en est sur le plan de la pénétration de l'internet** avant d'examiner dans les chapitres suivants quel progrès ont été réalisés dans les trois domaines d'action.

La pénétration de l'internet est mesurée selon deux critères : le nombre de foyers qui ont accès à l'internet, et le nombre de personnes qui utilisent régulièrement l'internet au travail, à domicile, à l'école, ou encore ailleurs.

⁴ 13493/00 ECO 338.

⁵ Idéalement, l'ensemble des données aurait dû être présenté de manière harmonisée par les autorités statistiques nationales. Toutefois, compte tenu des délais, cela n'a pas été possible et la Commission a été amenée à collecter elle-même les données.

⁶ L'exercice d'évaluation comparative a été financé par le programme PROMISE auquel les deux pays participent.

⁷ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/benchmarking/index_en.htm

Dans l'Union européenne, la pénétration de l'internet dans les foyers a augmenté pour passer de 18 % en mars 2000 à 28 % en octobre 2000, à 36 % en juin 2001, et à 38 % en décembre 2001. Cela pourrait signifier qu'après une croissance rapide pendant les douze premiers mois, la pénétration tend à se stabiliser. Le prochain relevé qui sera fait en mai 2002 permettra de vérifier si c'est effectivement le cas. Les statistiques nationales disponibles semblent confirmer cette tendance.

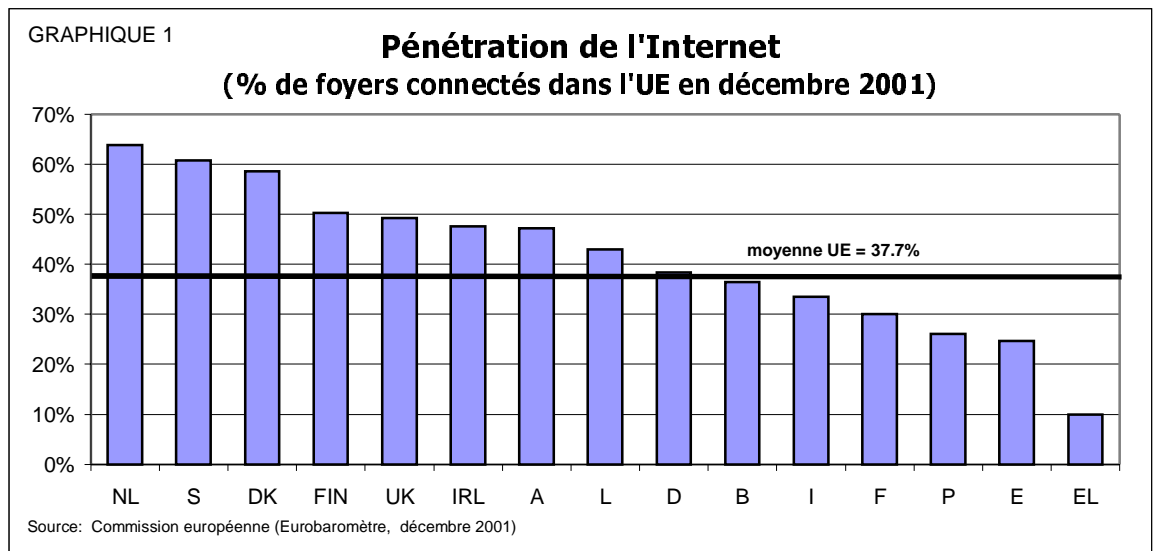
Le ralentissement constaté dans la progression de l'internet peut s'expliquer par le fait qu'il faut disposer d'un ordinateur personnel pour se raccorder à l'internet et que c'est cela qui constitue une limite pratique à la pénétration. L'accès à l'internet au moyen d'appareils de télévision ou de terminaux portables reste un phénomène marginal, même si cela pourrait rapidement changer à l'avenir. Dans les pays de l'Union européenne où les chiffres sont les plus élevés, la pénétration de l'internet se situe autour de 60 % des foyers et on ne devrait plus y connaître une forte augmentation à l'avenir. Le fait que ces pays ne sont sans doute plus le moteur de la pénétration de l'internet dans l'Union européenne peut également expliquer le ralentissement au niveau communautaire.

L'utilisation de l'internet dans l'ensemble de la population est plus importante que ne laissent apparaître les taux de pénétration dans les foyers. En novembre 2001, près de 50 % de la population (de plus de quinze ans) utilisait l'internet à domicile, au travail, à l'école, dans des endroits publics, ou en déplacement. Plus de 80 % des utilisateurs de l'internet se connectent au moins une fois par semaine. En chiffres absolus, il y a presque autant d'utilisateurs d'internet en Europe qu'aux États-Unis. L'utilisation s'est intensifiée partout, mais c'est surtout dans les foyers que l'augmentation est la plus élevée. Toutefois, la croissance de la pénétration de l'internet en Europe l'an passé est restée plus lente qu'aux États-Unis.

Le graphique 1 illustre la pénétration de l'internet dans les **États membres** en novembre 2001⁸. Un groupe de trois pays est en tête de l'Union européenne avec un taux de pénétration dans les foyers presque égal ou supérieur à 60 %, et quatre autres pays ont des taux sensiblement plus importants que la moyenne communautaire⁹. Quatre pays se situent à 5 % de la moyenne alors que quatre autres pays sont nettement en dessous. La Grèce se singularise par un taux de pénétration de moins de 10 % resté stable tout au long de la dernière année. Les États membres qui se situent dans le peloton de tête sont mieux placés que les États-Unis, qui peuvent être considérés comme une référence comparative pour la pénétration de l'internet. Les résultats sont encourageants en général mais il reste des régions de faible croissance et de grandes différences subsistent entre les États membres et à l'intérieur des États membres. Ainsi, 40 % de femmes utilisent l'internet contre 56 % d'hommes. Cette différence ne s'est que très faiblement estompée au cours de la dernière année : en octobre 2000, 35 % de femmes et 50 % d'hommes ont déclaré qu'ils utilisaient l'internet. L'utilisation d'internet est particulièrement élevée parmi les gens jeunes, les gens ayant un niveau d'éducation élevé et les gens vivant en ville.

⁸ Il est à noter que les enquêtes sont faites par téléphone et que, de ce fait, les taux de pénétration tendent à être légèrement surestimés étant donné que les foyers non équipés d'un téléphone fixe peuvent être considérés comme n'étant pas raccordés à l'internet.

⁹ Il s'agit d'une moyenne pondérée sur la base des populations des États membres.

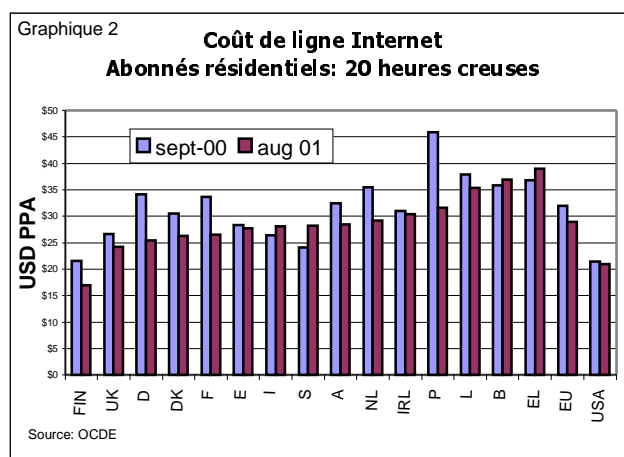


La pénétration de l'internet dans les entreprises est beaucoup plus importante que dans les foyers : près de 90 % des entreprises occupant plus de dix personnes sont raccordées à l'internet et plus de 60 % ont leur propre site web. Sur ce plan, le Portugal fait figure d'exception puisque à peine deux tiers des entreprises sont reliées à l'internet et qu'environ un tiers seulement ont leur site web. On trouvera plus de détails sur l'utilisation de l'internet dans les entreprises au chapitre consacré au commerce électronique du présent rapport.

En conclusion, on peut dire que plusieurs États membres devraient faire plus d'efforts pour créer un environnement favorable à l'accroissement de la pénétration de l'internet. À la fin de 2002, il faudrait atteindre un taux de pénétration minimum de 30 % dans les foyers et une moyenne de 50 % pour l'Union européenne.

3. UN INTERNET MOINS CHER, PLUS RAPIDE ET SÛR

3.1. Un Internet moins cher et plus rapide

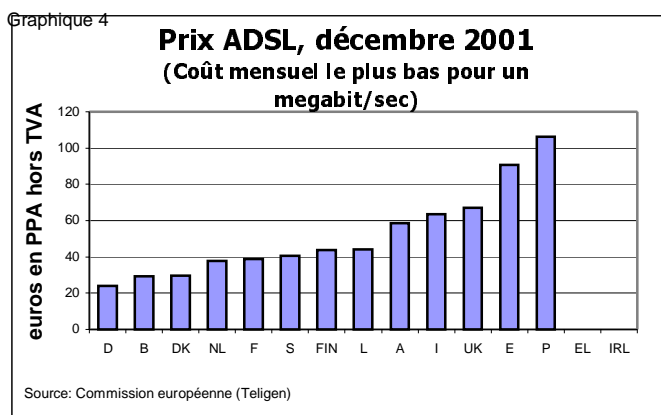
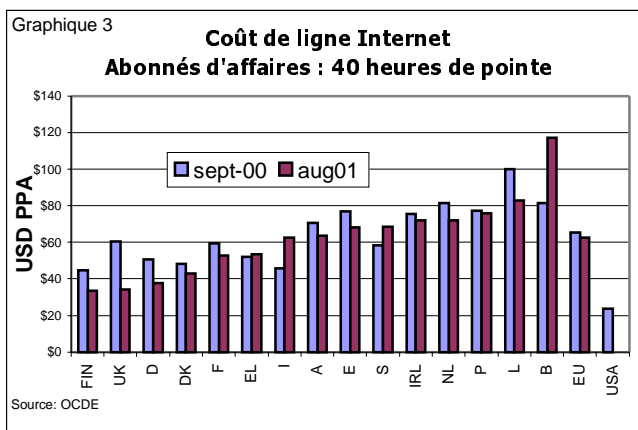


La concurrence accrue fait baisser les prix

Les statistiques dont on dispose sur le plan international montrent qu'il existe manifestement un rapport inverse entre le prix de l'internet et son taux de pénétration. Cependant, vouloir un internet moins cher ne veut pas dire qu'on cherche à rendre les prix artificiellement bas ou à les

subventionner. La méthode du plan d'action eEurope consiste à stimuler la concurrence pour faire baisser les prix à des niveaux concurrentiels éloignés de tout prix de monopole. Cette méthode a donné de bons résultats en ce qui concerne l'accès à l'internet par une ligne téléphonique normale. Les prix d'accès à Internet

par une ligne téléphonique normale ont constamment baissé et cette baisse a été très importante au cours des deux dernières années. Une enquête effectuée par la Commission en novembre 2001 a montré que pour un utilisateur résidentiel type (20 heures d'utilisation en dehors des heures de pointe), le coût mensuel se situe entre 10 et 20 euros pour l'offre la plus avantageuse dans la plupart des États membres, redevances téléphoniques comprises. **Ainsi, pour un possesseur de PC, l'accès à l'internet représente désormais un coût marginal très faible, tout en demeurant significativement plus élevé qu'aux Etats-Unis.** De même, les coûts sont beaucoup plus élevés pour l'accès à l'internet large bande. On trouvera un premier aperçu des coûts d'accès en large bande dans le graphique

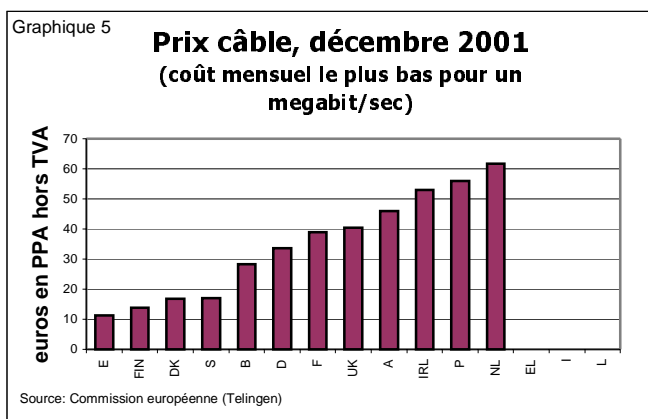


2.

La concurrence ne fait pas seulement baisser les prix mais fait apparaître également de nouveaux modes de tarification. L'introduction de l'accès illimité¹⁰ à l'internet dans certains pays de l'Union européenne (par exemple le Royaume-Uni) est une de ces innovations.

La libéralisation du secteur des télécommunications à partir du 1^{er} janvier 1998 avait pour objectif principal de

stimuler la concurrence. Depuis lors, le degré de concurrents sur le marché est suivi par la Commission dans le cadre de l'établissement des rapports de mise en œuvre¹¹. Un nouveau paquet réglementaire relatif aux services de communication électronique a été adopté récemment ; sa transposition dans le droit national des États membres, au printemps 2003, aura pour effet de renforcer encore la concurrence.



¹⁰ Le système de l'accès illimité consiste à payer un prix fixe indépendamment du temps que l'on passe en ligne.

¹¹ http://europa.eu.int/information_society/topics/telecoms/implementation/annual_report/7report/index_en.htm

L'internet devient peu à peu plus rapide

Un Internet lent présente quelques obstacles importants pour une exploitation commerciale rapide. La lenteur de l'internet est une entrave pour deux raisons. Le temps qu'il faut pour effectuer une recherche sur des sites multiples a un effet dissuasif en raison de l'énerverment que cela peut provoquer et des coûts que cela entraîne. D'autre part, la télévision a habitué les gens à une richesse de contenu sur le plan multimédia et audiovisuel. Cette richesse ne peut pas encore être offerte convenablement par l'internet. Dans son rapport au Conseil européen de ce printemps à Barcelone¹², la Commission reconnaît que des accès Internet à large bande constitueront «l'un des facteurs clés de l'amélioration des performances économiques».

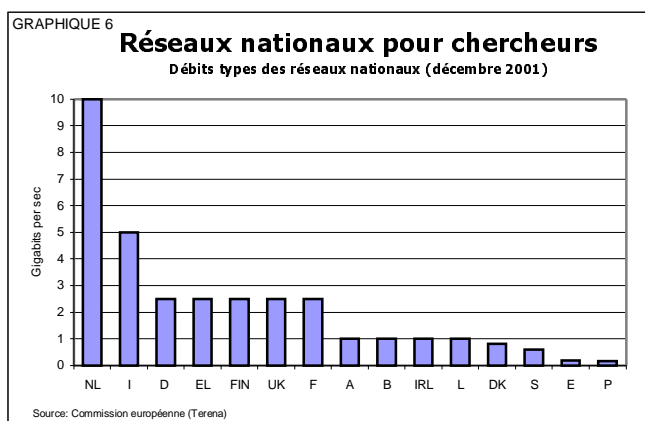
La dorsale de l'internet est généralement constituée d'un câblage souterrain en fibre optique à très haut débit. Le problème, c'est ce qui reste de l'infrastructure à bande étroite qui relie la dorsale aux foyers. On y remédie graduellement par la technologie ADSL¹³, qui, avec le câble, sont un premier pas vers l'internet large bande. D'autres solutions sont en train d'apparaître, telles que le satellite, la télévision numérique interactive, l'accès fixe radio à large bande, ou le raccordement des foyers par fibre optique, mais ces solutions restent encore très marginales.

On ne dispose pas encore de chiffres fiables pour le nombre de raccordements résidentiels à large bande, mais il est clair que le déploiement du large bande varie fortement d'un État membre à l'autre : l'Allemagne a plus de 2 millions d'abonnés ADSL, la Belgique presque 500.000 et le Royaume-Uni 250.000, alors qu'il n'y a pas de service large bande en Grèce. Il n'est bien entendu pas surprenant que ce soient les pays où les réseaux de télévision par câble sont le plus développés¹⁴ qui viennent en tête en ce qui concerne les connexions à l'internet par le câble. Ces pays profitent également de la concurrence entre les fournisseurs d'accès par modem câble et par l'ADSL. Le dégroupage n'a pas encore permis de faire jouer la concurrence pour la fourniture d'accès par l'ADSL, mais certains opérateurs historiques ont opté pour une stratégie de marketing décidée pour promouvoir l'ADSL et établir ainsi une

part de marché face à la concurrence du câble.

Réseaux rapides pour les chercheurs, un cas particulier

Le plan d'action eEurope s'est occupé d'un aspect particulier des communications à large bande en créant une dorsale rapide pour les universités et les instituts de recherche. Les réseaux pour les chercheurs



¹² «La stratégie de Lisbonne - Réussir le changement», COM(2002) 14 et le document de soutien SEC(2002) 29 du 15.1.2002.

¹³ « Asymmetric Digital Subscriber Line », technologie qui transforme une ligne téléphonique normale constituée d'une paire torsadée en cuivre en une ligne numérique descendante à haut débit.

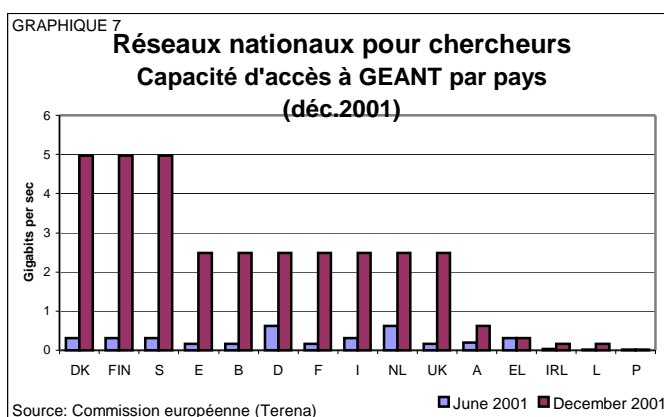
¹⁴ Par exemple en Belgique et aux Pays-Bas où plus de 85 % des foyers sont câblés.

peuvent être utilisés comme banc d'essai pour de nouvelles technologies Internet et sont censés renforcer la demande pour des débits plus élevés.

La Commission a participé au financement des travaux de mise à niveau de 27 réseaux nationaux pour la recherche et l'enseignement, y compris dans tous les pays candidats. En décembre 2001, après une mise à niveau importante, le réseau GEANT¹⁵ a atteint le débit maximal de 10 gigabit/s. **Ce réseau européen pour les chercheurs est désormais le plus rapide du monde et le plus étendue sur le plan géographique (32 pays).** Il s'agit d'une infrastructure de grande nécessité pour l'établissement de l'espace européen de la recherche. Un objectif important de la stratégie de Lisbonne pour établir l'économie de la connaissance la plus dynamique du monde a été atteint par l'interconnexion à haut débit de plus de 3 000 institutions de recherche et d'enseignement.

Cette augmentation de la capacité de la dorsale européenne a permis aux réseaux nationaux pour chercheurs d'accroître leur capacité d'accès à la dorsale d'une façon importante (cf. graphique 7).

Cela n'empêche que les réseaux nationaux des États membres ont des débits types très différents, comme on peut le voir dans le graphique 6. Cela a des répercussions sur les possibilités dont disposent les chercheurs pour exploiter la capacité du réseau européen de la recherche.



Le plan d'action eEurope visait à relier non seulement les universités mais aussi les écoles aux réseaux rapides pour chercheurs. La plupart des universités sont raccordées, quelquefois au moyen de solutions novatrices (comme des réseaux sur site sans fil), mais c'est loin d'être le cas pour les écoles. Il faut donc intensifier les efforts pour poursuivre la mise à niveau des réseaux nationaux et pour raccorder un plus grand nombre d'établissements d'enseignement à ces réseaux.

Un internet plus sûr

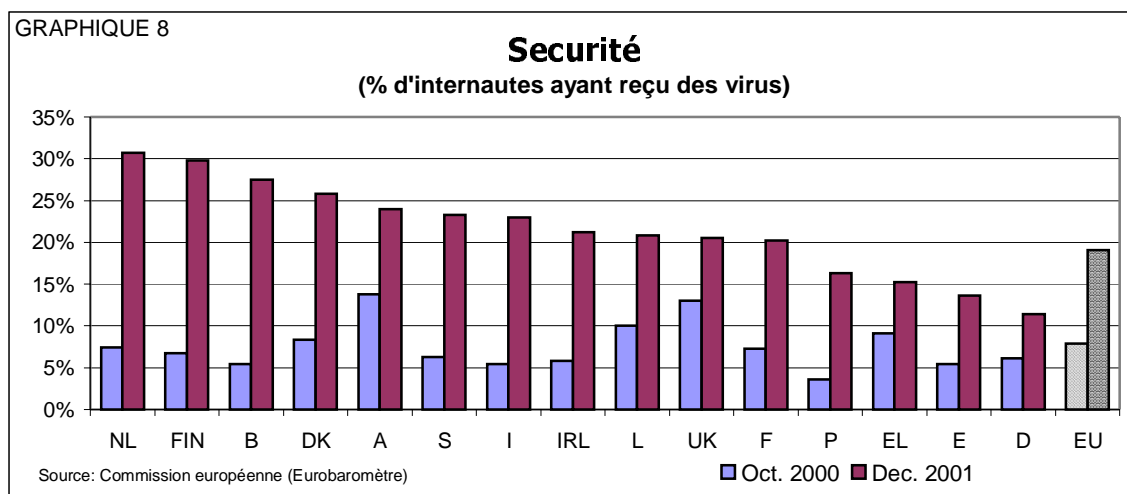
Partout, la sécurité est devenue un souci majeur pour tout ce qui concerne les réseaux d'ordinateurs et les réseaux de communication. Pendant la brève durée d'existence du plan d'action eEurope on a connu une augmentation visible des menaces et des problèmes de sécurité. Les attaques de virus en particulier sont devenues beaucoup plus fréquentes, comme on peut le voir dans le graphique 8.

Dans le cadre du plan d'action eEurope, on fait également une évaluation comparative de l'utilisation de systèmes de protection. Les statistiques disponibles montrent que le nombre de serveurs équipés d'un système de connexion SSL¹⁶ a fortement augmenté au cours de la dernière année (voir graphique 9). Cependant, il

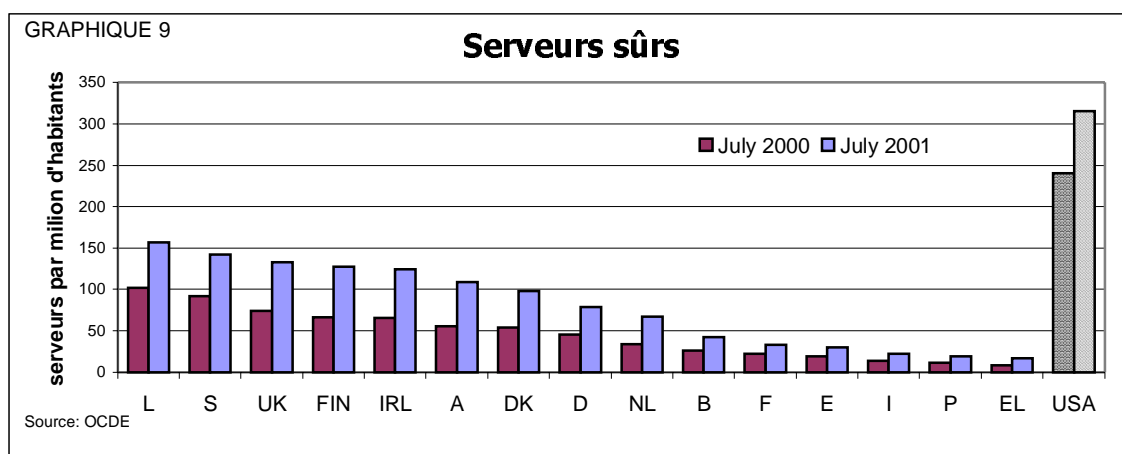
¹⁵ "Gigabit European Academic Network" (<http://www.dante.net/geant>)

¹⁶ SSL ou « secure socket layer » est un protocole de transmission chiffrée sur les réseaux TCP/IP, c'est-à-dire les sites dont l'adresse commence par https://.

n'y a aucun pays de l'Union européenne qui aurait ne serait-ce que la moitié du nombre de serveurs SSL par habitant dont disposent les États-Unis.



Les progrès réalisés pour améliorer la protection contre les menaces sur le plan de la sécurité sont lents. Une directive sur les signatures électroniques¹⁷ a été adoptée par l'Union européenne, mais l'utilisation de cette forme d'authentification est encore restreinte. Le déploiement d'un protocole internet plus sûr ne progresse que lentement. Le plan d'action eEurope a lancé un grand projet industriel de cartes à puce soutenu par une aide à la recherche de 100 millions d'euros. Les perspectives commerciales pour les cartes intelligentes, c'est-à-dire des cartes dotées de microprocesseurs ou de puces mémoires, telles que les cartes bancaires, sont bonnes et l'on compte déjà l'équivalent d'une carte à puce par personne en Europe.



Dans ce contexte, l'approche initiale du plan d'action eEurope en matière de sécurité s'est étendue à la sécurité des réseaux et de l'information. Sur la base d'une communication de la Commission¹⁸ et d'une résolution du Conseil¹⁹, la Commission et les États membres prendront une série de mesures en 2002 sur le plan de la sensibilisation, de l'appui technologique, de la réglementation, et de la coordination internationale. Il est envisagé de créer une task force pour la cyber-sécurité qui devra

¹⁷ Directive CE 99/93, entrée en vigueur le 19.07.2001.

¹⁸ COM(2001) 289 du 6 juin 2001.

¹⁹ 14378/01 du 6 décembre 2001.

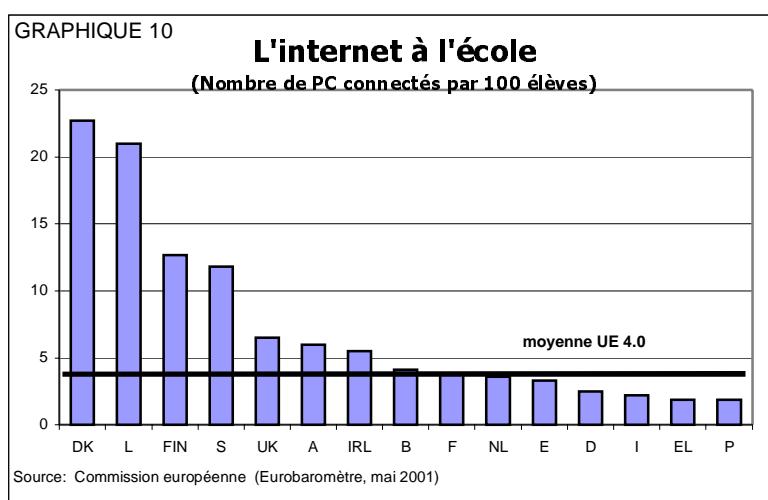
permettre à l'Union européenne de répondre plus efficacement à l'avenir aux défis en matière de sécurité.

3.2. Investir dans les hommes et les compétences

Cet objectif concerne deux éléments essentiels de la stratégie de Lisbonne : doter les gens des compétences nécessaires pour exploiter les technologies de l'information et des télécommunications, et garantir que personne ne soit exclu des avantages offerts par la société de l'information.

L'internet à l'école

C'est essentiellement par la formation que le secteur public s'occupe de promouvoir le développement des compétences. Le plan d'action Europe se concentre sur l'infrastructure et sur l'accès à l'Internet alors que l'initiative eLearning²⁰ s'occupe de promouvoir les nouveaux modes d'apprentissage dans la société de la connaissance. Un des objectifs du plan d'action eEurope était de réaliser le raccordement de toutes les écoles à l'internet à la fin de 2001. Cet objectif était presque atteint en mai 2001 puisque plus de 80 % des écoles de l'Union européenne étaient raccordées à cette date. Cependant, le fait d'être élève dans une école raccordée à l'internet ne signifie pas nécessairement qu'on a accès à l'internet. Cela ne signifie pas non plus que l'internet est utilisé à des fins pédagogiques. Dans plus de 10% des écoles raccordées, les élèves n'avaient pas accès à l'internet parce que celui-ci était d'avantage utilisé à



des fins administratives que dans un cadre pédagogique.

Il faut donc désormais accorder davantage d'attention à l'amélioration des connexions et à l'élargissement des utilisations pédagogiques. Le fait de disposer de l'internet ne suffit pas.

Les écoles doivent avoir un équipement qui permet une utilisation confortable et appropriée ; l'internet doit être intégré effectivement dans les cours, et il faut encourager et former les enseignants pour qu'ils utilisent efficacement les nouveaux outils. Les principaux éléments de conclusion d'un rapport de la Commission²¹ sur l'utilisation d'internet à l'école peuvent être résumés comme suit :

- i. On compte en moyenne 12 élèves par ordinateur non connecté, et 25 élèves par ordinateur relié à l'internet. La moitié de ces ordinateurs ont moins de trois ans. Il y a cependant de très grandes différences entre les États membres.

²⁰ COM(2001) 172.

²¹ Documents de travail des services de la Commission : « eEurope 2002 Étalonage - faire entrer la jeunesse européenne dans l'ère numérique » SEC(2001)1583 du 2 octobre 2001.

- ii. En ce qui concerne les types de connexion, les technologies à bande étroite continuent de prédominer : plus de deux tiers des écoles sont connectées par RNIS, et les autres le sont par des lignes téléphoniques normales. Les technologies à large bande restent marginales, mais l'ADSL et le câble sont désormais plus largement utilisés dans quelques pays.
- iii. Bien qu'une majorité d'enseignants utilisent actuellement des ordinateurs, seule une minorité d'entre eux utilisent l'internet à des fins pédagogiques. Le principal motif invoqué par les enseignants qui ne l'utilisent pas est le faible niveau d'équipement et de connectivité. Le manque d'habitude ou une connaissance insuffisante de l'outil ne semblent pas être un grand problème. Plus de la moitié des enseignants en Europe ont été formés à l'utilisation d'un ordinateur et de l'internet, environ 90 % des enseignants utilisent un ordinateur à la maison, et environ 70 % disposent chez eux d'un accès à l'internet.

En conclusion, on peut dire qu'il y a un petit groupe de pays qui sont en avance sur le plan de l'équipement, de la connectivité et de l'utilisation. Ces États membres servent de référence comparative à l'échelle de l'Union européenne et du monde entier. Un petit nombre d'États membres sont en retard dans la plupart des domaines. En dépit de ces grandes différences, l'introduction de l'internet dans l'éducation reste une priorité dans tous les États membres et les enseignants européens y semblent ouverts et sont bien formés. Au bout du compte, tous les élèves devraient être formés aux techniques numériques au moment où ils quittent l'école.

Travailler dans l'économie de la connaissance

Plus de la moitié de la main-d'œuvre de l'Union européenne utilise des ordinateurs pour travailler, et ce nombre a augmenté d'environ 20 % depuis l'année passée. Trois cols blancs sur quatre utilisent un ordinateur. Dans tous les secteurs, il est essentiel d'avoir des compétences informatiques pour pouvoir être employé. Cependant, la formation nécessaire n'est pas assurée et un tiers seulement de la main-d'œuvre occupée dans l'Union européenne a reçu une formation à l'utilisation des ordinateurs pour exercer un emploi.

Il y a de grandes différences entre les États membres en ce qui concerne le pourcentage de la main-d'œuvre qui a bénéficié d'une formation à l'utilisation des ordinateurs. **Cependant, dans tous les États membres, ce pourcentage est de loin inférieur au pourcentage de travailleurs qui utilisent des ordinateurs pour travailler.** Cela veut dire que même dans les pays qui ont un niveau de formation élevé, il faut élargir les possibilités de formation permettant aux travailleurs d'acquérir des compétences dans le domaine des technologies numériques.

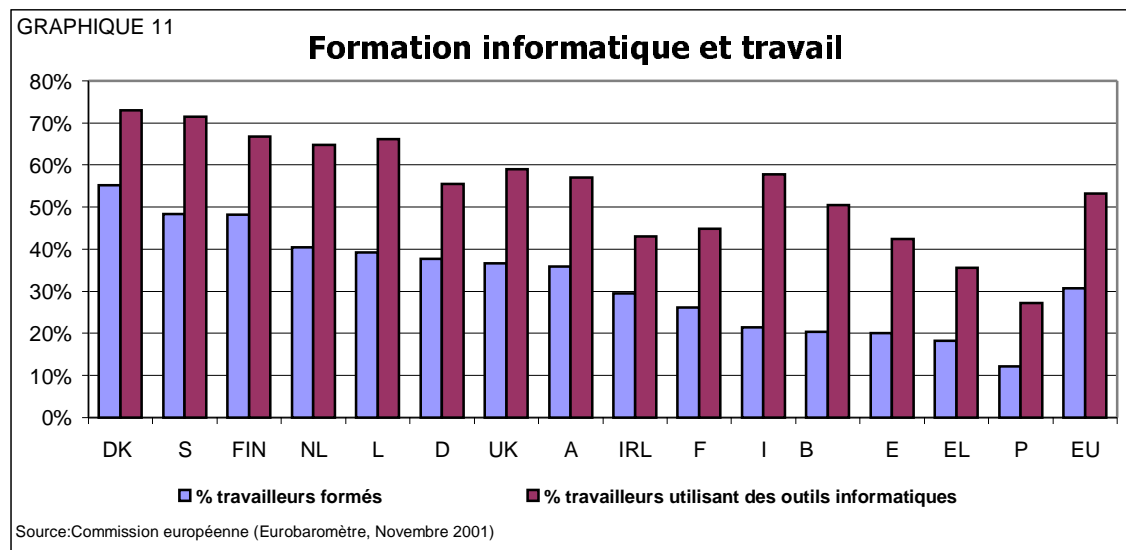
La formation dans les technologies numériques est nécessaire à tous les niveaux de compétences. Le manque de personnel formé au niveau expert est particulièrement important parce que cela constitue une entrave à l'expansion du commerce électronique dans l'ensemble de l'économie. Les compétences dans les domaines numériques sont la clé qui donne accès à une grande partie des secteurs et des services nouveaux qui ont le plus de chance de conduire à une relance de la croissance. L'incidence des technologies numériques sur le type de compétences requises et le nombre de travailleurs ayant ces compétence restera importante, tant dans le secteur lui-même que dans la vaste gamme des secteurs utilisateurs.

Les analyses présentées dans le *Rapport d'étalonnage consécutif à la communication « Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information »*²² soulignent que les technologies de l'information aident la grande majorité de ceux qui les utilisent à améliorer leur productivité, à renforcer leurs compétences, à étendre leurs responsabilités et leurs contacts au sein de l'entreprise, et à mieux concilier leur vie familiale et leur vie professionnelle. En particulier, le rapport fournit des éléments de preuve supplémentaires des avantages du télétravail. En décembre 2001, le rapport de la task force à haut niveau sur les compétences et la mobilité a recommandé que les États membres encouragent des partenariats secteur publics/secteur privé à mieux suivre des besoins manifestés en compétences dans le domaine de l'informatique et de l'économie en ligne. Ces partenariats devront également aider à définir les compétences à satisfaire par ordre de priorité, notamment par rapport aux besoins des entreprises, de manière à produire des descriptions de compétences détaillées et à élaborer des cours et des moyens de formation appropriés, ainsi qu'à promouvoir l'apprentissage en ligne.

Le nombre de télétravailleurs actuel est encore faible. En novembre 2001, moins de 2 % de la main-d'œuvre télétravaillaient de façon régulière, et un peu plus de 3 % de façon occasionnelle. Cependant, près d'un quart déclarait être intéressé par le télétravail et cette proportion se retrouvait à peu près dans tous les États membres. C'est au Danemark qu'on trouve la plus grande proportion de personnes intéressées par le télétravail (28 %), et au Royaume-Uni qu'on trouve la plus faible (15 %). C'est également le Danemark qui occupe le plus grand pourcentage de télétravailleurs, à savoir 17 % de la main-d'œuvre, soit trois fois la moyenne de l'Union européenne et 50 % de plus que l'État membre qui se classe en deuxième position.

Participation pour tous dans l'économie de la connaissance

La stratégie de Lisbonne soulignait la nécessité d'établir une économie de la



²²

Documents de travail des services de la Commission : « Rapport d'étalonnage consécutif à la communication "Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information" » du 7.2.2001, SEC (2001) 222 ; ce document ainsi que les autres cités dans ce chapitre peuvent être consultés sur le site : http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm Comme suite à ce document de travail, la Commission produira un rapport sur les métiers de la société de l'information avec l'aide du groupe à haut niveau ESDIS.

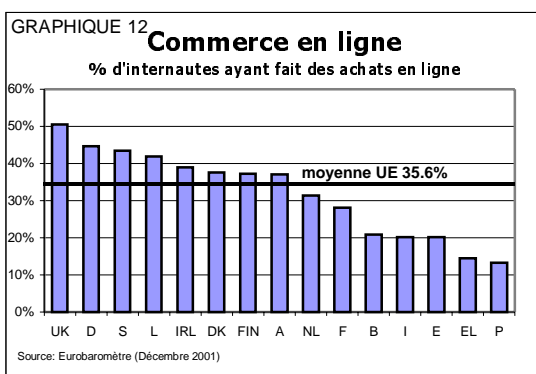
connaissance non exclusive, et le plan d'action eEurope vise à réaliser une « Société de l'information pour tous. » Des différences persistent en ce qui concerne l'accès à l'internet et aux compétences dans les domaines numériques selon qu'on est un homme ou une femme, une personne active ou un chômeur, qu'on a un revenu élevé ou faible, qu'on a un niveau de formation élevé ou pas, ou qu'on soit jeune ou vieux. La Commission soutient sa stratégie d'inclusion numérique comme une partie intégrante de la stratégie globale d'intégration sociale²³.

Une des actions prévues dans le plan d'action eEurope était d'installer des points d'accès à l'internet dans des lieux publics pour fournir un accès abordable à l'internet. Sur la base des renseignements dont on dispose sur le nombre de ces points d'accès dans les États membres, on peut dire qu'ils sont en augmentation et qu'ils sont bien accueillis. Prêt de 6 % des utilisateurs de l'internet y accèdent aussi par ces points d'accès. Une étude récente de la Commission montre que les principales raisons pour lesquelles ils utilisent ces points d'accès à l'internet, consistent en ce qu'ils ne disposent pas d'une connexion chez eux ou sur leur lieu de travail, que l'équipement y est meilleur et la connexion plus rapide, et que c'est bon marché, voire gratuit. Des données Eurobaromètre soulignent également l'intérêt particulier que ces points d'accès présentent pour les personnes désavantagées (p. ex. 19 % des utilisateurs ont un faible revenu et 12 % sont sans emploi). Il en résulte que ces points d'accès servent effectivement à rendre l'internet plus accessible et plus abordable.

3.3. Stimuler l'utilisation de l'internet

Ce chapitre porte sur les actions visant à accroître l'utilisation de l'internet: commerce électronique, services et contenus du secteur public en ligne, et services de santé en ligne.

Croissance plus lente que prévu du commerce électronique



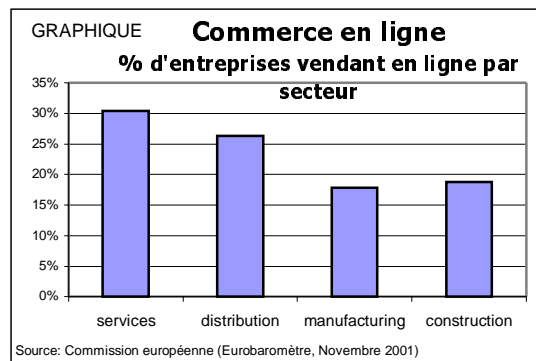
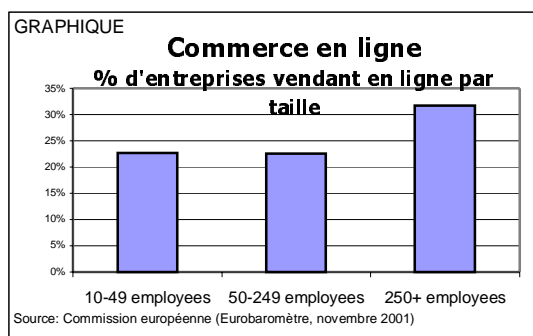
La demande finale des consommateurs pour des produits et des services offerts en ligne a progressé lentement au cours des douze derniers mois. 31% des utilisateurs de l'internet dans l'UE avaient effectué des achats en ligne en octobre 2000, et 36 % en novembre 2001. Cette progression sous-estime légèrement la croissance en chiffres absolus, dans la mesure où le nombre d'utilisateurs a augmenté de près de

25 %. Toutefois, 4 % seulement des utilisateurs indiquent qu'ils effectuent fréquemment des achats en ligne, ce qui constitue un sérieux problème pour le commerce électronique.

²³

Document de travail des services de la Commission « Participation de tous à la société de l'information ('e-inclusion'): le potentiel de la société de l'information pour lutter contre l'exclusion sociale en Europe » du 18.09.2001, COM(2001)1428, et Résolution du Conseil du 8 octobre 2001 sur « La participation de tous à la société de l'information ("e-inclusion"): exploiter les possibilités qu'offre la société de l'information pour lutter contre l'exclusion sociale », JO 2001/C292/02.

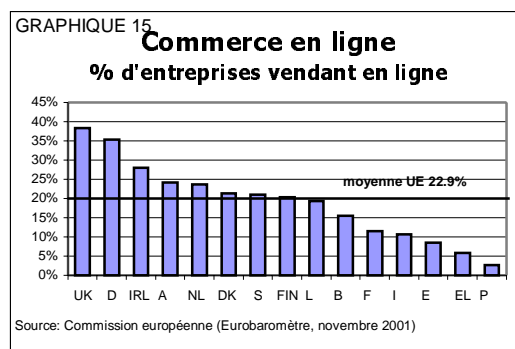
La proportion des internautes qui effectuent des achats en ligne varie d'un État membre à l'autre, essentiellement en fonction de la pénétration de l'internet, plus marquée dans le nord de l'Europe que dans les pays du sud. La consommation en ligne relativement plus élevée au Royaume-Uni et en Irlande est peut-être le reflet d'une offre plus large de services de langue anglaise en ligne. Par ailleurs, le Royaume-Uni et l'Irlande bénéficient peut-être du fait que leurs consommateurs utilisent plus fréquemment des cartes de crédit. En Allemagne, une plus grande habitude de l'achat sur catalogue pourrait faciliter le développement des achats en ligne.



Il semble également que bon nombre des internautes les plus intéressés par les achats en ligne renoncent en raison de l'importance des frais d'expédition/de livraison. Une plus grande concurrence dans le secteur postal contribuerait certainement à réduire ces frais.

La confiance est un autre facteur

déterminant, car les consommateurs seront plus enclins à effectuer des achats en ligne s'ils sont certains de pouvoir obtenir réparation en cas de litige²⁴. Une plus grande utilisation de l'autorégulation au moyen de codes de conduite et la résolution des litiges en ligne permettraient de simplifier les procédures et de faciliter les échanges au-delà des frontières. La Commission a essayé de promouvoir l'utilisation de ces instruments dans la directive sur le commerce électronique²⁵ mais jusqu'ici, ses propositions n'ont pas été suffisamment suivies. La méfiance des consommateurs nuit surtout aux petites entreprises, car les grandes compagnies bénéficient de l'image de leur marque. Ceci constitue peut-être un autre facteur permettant d'expliquer le développement plus rapide des achats en ligne dans les pays anglophones, sans doute plus facilement ciblés par les grandes entreprises américaines.



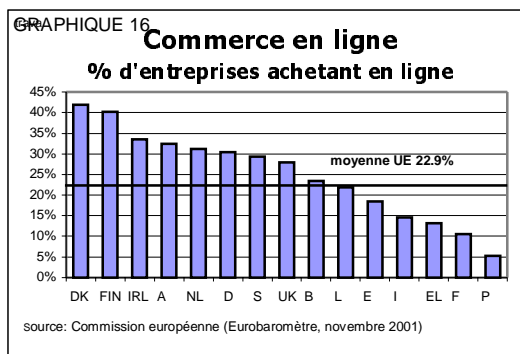
Il est intéressant de noter que personne n'avait prévu le succès énorme remporté par le commerce électronique sur la base de contacts directs entre les acheteurs et les

²⁴ La Commission traite ce sujet dans le cadre de la stratégie e-confiance axée sur les bonnes pratiques commerciales (qui comprend une initiative spécifique pour établir des normes s'appliquant aux transactions en ligne), renforcée par des modes alternatifs de règlement de litiges en ligne ainsi qu'une garantie pour le consommateur d'accès libre aux tribunaux.

²⁵ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil, du 8 juin 2000, relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur.

vendeurs (technologies "pair-à-pair"), qui semblent intéresser une proportion importante des utilisateurs d'internet. Il faudra attendre les prochains mois pour déterminer dans quelle mesure il s'agit d'un modèle commercial réellement prometteur également pour le B2B (business to business, entreprise-entreprise). eEurope évaluera son évolution.

En ce qui concerne l'offre de produits et de services en ligne, de manière générale, l'adhésion des entreprises reste relativement faible. 20 % en moyenne des entreprises européennes achètent et vendent sur l'internet, l'Allemagne, l'Irlande et le Royaume-Uni se situant en tête des ventes, tandis que le Danemark et la Finlande représentent une part importante des achats en ligne. Les grandes entreprises achètent et vendent davantage sur l'internet que les petites sociétés, et le secteur des services occupe la première position pour les achats et les ventes de biens et/ou de services en ligne.



Dans six États membres, plus de 30 % des entreprises s'approvisionnent partiellement ou totalement en ligne, et elles sont plus de 40 % en Finlande et au Danemark. À l'autre extrémité de l'échelle, 5 % seulement des entreprises portugaises et 10 % des entreprises françaises utilisent l'internet pour leurs achats. Le pourcentage des entreprises qui effectuent des achats en ligne varie de plus de 30 % au Royaume-Uni et en Allemagne à moins de 10% en Espagne, en Grèce et au Portugal. On observe la même disparité dans l'utilisation des marchés électroniques²⁶ pour lesquels les proportions varient de 3 % des entreprises au Portugal à 21% en Allemagne.

Ces résultats confirment à la fois les autres résultats de l'évaluation comparative et les conclusions tirées après avoir mesuré la pénétration de l'internet et les coûts d'accès. Dans les pays où le taux de pénétration de l'internet est plus élevé et où les coûts d'accès sont moindres, la proportion d'entreprises qui utilisent l'internet pour effectuer des achats et des ventes en ligne est plus grande.

Si les entreprises qui vendent en ligne sont moins nombreuses que celles qui effectuent leurs achats sur l'internet, c'est probablement en raison des coûts plus élevés liés aux ventes en ligne. Pour acheter sur l'internet, il suffit d'être connecté au réseau et de posséder une carte de crédit, tandis que pour vendre, il est nécessaire de créer un site et de le gérer avec un niveau de sécurité adéquat²⁷ et éventuellement une organisation logistique.

²⁶ Sites internet utilisant un logiciel qui permet à plusieurs acheteurs et vendeurs d'effectuer des transactions électroniques simultanément sur l'internet. Ces sites se présentent sous différentes formes, notamment des catalogues, des ventes aux enchères ou des bourses d'échange. Certains sont mis en place par des vendeurs, d'autres par des acheteurs ou encore par des tiers.

²⁷ Dans ce contexte, la Commission lancera en 2002 une fonction de surveillance du commerce électronique dans le cadre de l'initiative "Go Digital" (tous en ligne) afin de suivre le commerce électronique en Europe en utilisant des indicateurs sélectionnés pour mesurer son impact. Dans le contexte de cette initiative, la Commission réalise un exercice d'évaluation du passage des PME au commerce électronique.

Citoyens en ligne

L'offre de services publics en ligne est avantageuse pour les consommateurs et pour les administrations. Dans le cas des consommateurs, elle accroît fortement l'utilité de l'internet en leur donnant un accès aisé à l'information et en réduisant le temps consacré aux formalités administratives. Les administrations de leur côté peuvent ainsi réduire les dépenses liées à la prestation de ces services.

La plupart des États membres ont adopté ou se préparent à adopter des stratégies pour **l'administration en ligne** afin d'offrir des services en ligne aux citoyens et aux entreprises²⁸. L'objectif de l'action eEurope était de mettre tous les services de base en ligne avant la fin de 2002. Le Conseil marché intérieur a approuvé une définition des services de base couvrant 8 services aux entreprises et 12 services aux citoyens. Une enquête détaillée portant sur 10 000 prestataires de services publics de l'UE a permis de suivre les progrès réalisés dans la mise en ligne de ces services²⁹.

Cette étude définit quatre niveaux de services en ligne, depuis la simple mise à disposition d'informations jusqu'à la mise à disposition et l'introduction de documents en ligne, en passant par l'authentification. Les résultats figurent dans le graphique, qui convertit en pourcentage le niveau moyen de l'offre en ligne de 20 services.³⁰ Les principales conclusions sont les suivantes:

- i. Les services offerts par une unité administrative unique sont plus souvent mis en ligne. À titre d'exemple, l'impôt sur le revenu relève généralement de la responsabilité d'une administration centralisée. Il peut être mis en ligne au moyen d'une seule application valable pour tous les contribuables et affiche le résultat moyen le plus élevé de tous les services. Les autres services qui font l'objet d'une coordination centrale et qui figurent parmi les services les plus souvent mis en ligne concernent la recherche d'emplois, la TVA, l'impôt sur les sociétés et les déclarations en douane
- ii. Les services offerts par des agences locales décentralisées sont moins bien développés. Dans ce cas, il est possible que des prestataires aient développé des systèmes en ligne, mais tous ceux qui ne sont pas encore en ligne font baisser la moyenne.
- iii. Dans le cas de procédures administratives compliquées, une réorganisation importante du service est nécessaire pour transformer des transactions complexes en procédures simples. Le graphique 17 mesure la disponibilité de services en ligne, à savoir la mesure dans laquelle les opérations effectuées au

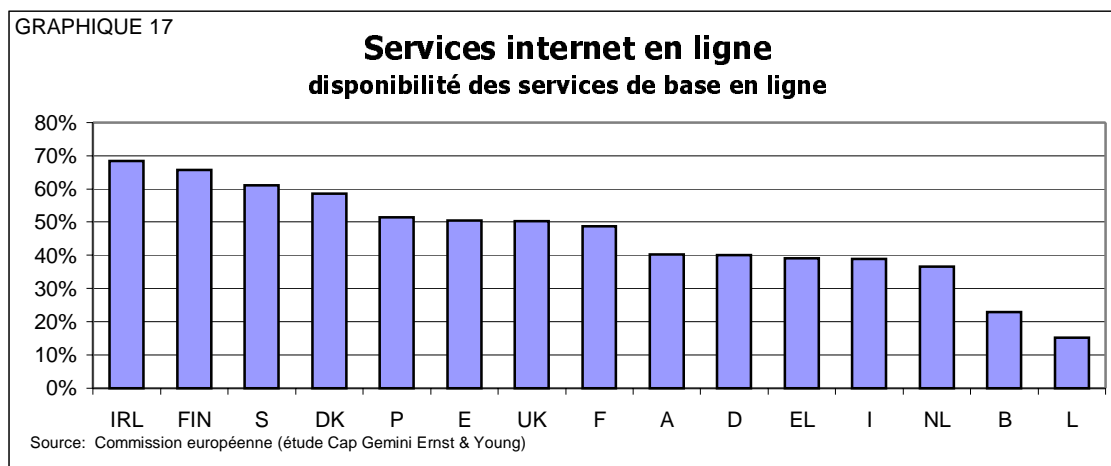
²⁸ Cf. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm pour plus d'informations au sujet de la conférence sur le "gouvernement électronique" organisée conjointement par la Commission et la présidence belge, au cours de laquelle des ministres représentant 28 pays ont adopté une déclaration ministérielle.

²⁹ La méthodologie utilisée pour l'étude et le rapport complet peuvent être consultés à l'adresse suivante: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/news_library/index_en.htm

³⁰ Le pourcentage indique le niveau moyen de mise à disposition des 20 services en ligne sur la base d'un classement à quatre niveaux. Le niveau 1 correspond à la mise à disposition d'informations en ligne. Le niveau 2 permet de télécharger et d'introduire des documents en ligne. Le niveau 3 concerne le traitement complet des documents, y compris l'authentification, et le niveau 4 les transactions en ligne sécurisées. Ces données sont transformées en pourcentages, et des moyennes sont calculées pour les 20 services. Le tableau permet de mesurer l'offre de services en ligne, et montre dans quelle mesure les opérations effectuées au guichet sont disponibles en ligne.

guichet de l'administration sont mises en ligne, sans prendre en compte la réorganisation interne du service qui permet précisément de réaliser le plus d'économies de coûts.

Sur le plan de la demande, les services administratifs figurent parmi les principaux domaines d'information recherchés par les internautes. Près de la moitié des utilisateurs de l'internet en Europe ont visité des sites administratifs. Toutefois, la plupart du temps, ils ne font que consulter des informations ou télécharger des documents. Moins de 10% des utilisateurs ont introduit des formulaires de cette manière. **Les services administratifs devraient devenir totalement interactifs le plus rapidement possible.**



En plus de l'offre de services en ligne, il convient également de se pencher sur le problème de la gouvernance : *“La diffusion des ordres du jour des séances du Conseil sur l'internet, le vote électronique ou la mise à disposition d'adresses électroniques des hommes politiques ne suffiront pas à susciter un regain d'intérêt des électeurs [...] ou à rétablir la confiance dans les institutions publiques et dans les structures décisionnelles”*³¹. L'administration en ligne n'est qu'un instrument qui contribuera à assurer une gouvernance plus ouverte, plus participative, plus responsable, plus efficace et plus cohérente (cf. déclaration ministérielle de la conférence sur le "gouvernement en ligne" organisée à Bruxelles les 29 et 30 novembre 2001, qui insiste également pour que l'on accorde plus d'attention à l'offre de services publics en ligne à l'échelon européen).

Santé en ligne

Les professionnels du secteur des **soins de santé** utilisent de plus en plus l'internet pour communiquer avec leurs patients. Les résultats de deux études montrent que des progrès substantiels ont été réalisés par les médecins généralistes, qui adoptent de plus en plus souvent l'internet: en juin 2001, 60 % de l'ensemble des prestataires de soins de première ligne étaient connectés, contre 48 % en mai 2000. Au cours de la même période, ils ont eu beaucoup plus souvent recours au courrier électronique pour communiquer avec les patients: le pourcentage de médecins généralistes qui utilisent l'internet pour leurs communications avec les patients est en effet passé de 12 à 34 %.

³¹ Conseil des municipalités et des régions européennes sur la gouvernance en ligne (28.11.01).

Les informations en matière de santé qui sont diffusées sur l'internet figurent parmi celles qui sont le plus fréquemment consultées. Une enquête menée récemment aux États-Unis a montré que les adolescents et les jeunes adultes utilisent autant l'internet pour rechercher des informations en matière de santé que pour télécharger de la musique ou pour jouer en ligne, et plus souvent que pour effectuer des achats en ligne³². Comme pour tous les domaines, le contenu des sites qui proposent des informations médicales ou autres liées à la santé n'est soumis à aucun contrôle. Il serait donc utile de dresser une liste de critères de qualité pour les sites proposés dans le domaine de la santé afin de fixer des normes minimales pour la gestion de tels sites. La Commission envisage de publier une communication à ce sujet cette année.

4. CONCLUSIONS

Le présent rapport met en évidence le développement de l'économie en ligne en Europe.³³ Il reflète des contrastes importants et brosse un tableau nuancé de la pénétration de la société de l'information dans les États membres de l'UE. Les principales conclusions à tirer de cet exercice sont les suivantes:

- i. Le taux de pénétration sur le marché européen pourrait se fixer à un niveau inférieur au taux américain. Il semble donc nécessaire d'accorder une plus grande attention aux autres plates-formes d'accès à l'internet, notamment les appareils de communications mobiles et la télévision numérique.
- ii. Le commerce électronique est confronté à des difficultés spécifiques. Il progresse, mais beaucoup plus lentement que prévu et ce sont surtout les entreprises bien établies qui semblent l'avoir adopté. Il convient de procéder d'urgence à un réexamen de la situation afin de cerner les obstacles qui entravent le développement du commerce électronique. Cet exercice d'évaluation peut être le point de départ d'un meilleur suivi de l'impact économique du cadre juridique.
- iii. Le large bande a démarré doucement, et le choix tend à se limiter à deux plates-formes. La tentative d'Europe visant à élargir la disponibilité des plates-formes n'a pas beaucoup progressé.
- iv. Beaucoup d'États membres sont trop loin derrière les premiers États membres en termes de pénétration et d'utilisation d'Internet. Davantage d'efforts sont nécessaires pour réduire cet écart. Les disparités observées dans la pénétration de l'internet et du large bande reflètent un clivage entre le nord et le sud de l'UE. Les fonds structurels et l'évaluation comparative régionale prennent en considération cet aspect de la société de l'information. Il faut continuer d'accorder un soutien à l'investissement afin d'encourager l'accès aux réseaux à haut débit et pour profiter du potentiel économique de l'économie en ligne.
- v. Les États membres ont enregistré des progrès substantiels en ce qui concerne l'accès à l'internet dans les écoles. Toutefois, l'utilisation réelle de l'internet dans les établissements scolaires ne fait que commencer. Les États membres

³² cf. "Generation Rx.com: How Young People Use the Internet for Health Information", enquête réalisée par la Kaiser Family Foundation en octobre 2001 (<http://www.kff.org/content/2001/20011211a/>).

³³ Il confirme les conclusions de la récente communication de la Commission sur l'impact de l'économie en ligne sur les entreprises européennes (COM(2001)701 de novembre 2001).

doivent maintenant faire évoluer les connexions vers le large bande, augmenter le nombre d'ordinateurs reliés au réseau et mis à la disposition des élèves, et accorder une plus grande importance à l'utilisation de l'internet à des fins pédagogiques, conformément aux objectifs proposés par la Commission dans son rapport adressé au Conseil européen qui se réunira ce printemps à Barcelone.

- vi. Les résultats de cette évaluation reflètent des préoccupations croissantes en ce qui concerne la sécurité et soutiennent les décisions politiques adoptées dans ce domaine. La résolution du Conseil concernant la création d'une task force chargée de la cybersécurité devrait être rapidement mise en œuvre.
- vii. De plus en plus de gens utilisent l'informatique au travail, mais un grand nombre d'entre eux n'ont pas reçu de formation spécifique. Pour tirer profit d'Internet, il est nécessaire d'étendre la formation et de donner aux travailleurs la possibilité d'acquérir des compétences numériques, ce qui constitue aussi un objectif de la stratégie européenne en matière d'emploi.
- viii. Les groupes sociaux défavorisés sont à la traîne en ce qui concerne l'accès à l'internet et à la formation. La promotion de la participation de tous à la société de l'information ('e-inclusion') reste donc une priorité pour eEurope. L'accès aux systèmes d'information et de communication pour les personnes souffrant d'un handicap devrait recevoir une attention particulière dans la perspective de l'année des handicapés en 2003.³⁴
- ix. La déclaration ministérielle publiée lors de la conférence sur les services publics en ligne et le présent exercice d'évaluation devraient donner un nouvel élan politique au développement de services publics en ligne et à l'identification des besoins de services publics en ligne au niveau européen. Cette initiative devra s'accompagner d'une réorganisation interne de ces services, de la création de marchés électroniques pour les achats publics et d'investissements dans de nouveaux équipements pour les administrations. La Commission envisage de proposer en 2002 une directive visant à contribuer à l'objectif d'une exploitation plus vaste des informations du secteur public.
- x. Le nombre de médecins qui utilisent l'internet a augmenté de manière significative. Il existe une demande considérable pour les informations en ligne consacrées à la santé. La mise en place de critères de qualité pour les sites internet du domaine de la santé et le contrôle de leur application permettraient de renforcer la confiance et d'améliorer les services de santé proposés en ligne.
- xi. En 2010, l'année d'échéance de la stratégie de Lisbonne, les pays candidats feront partie de l'UE. Si l'Union élargie veut atteindre l'objectif fixé à Lisbonne, les pays candidats doivent être totalement intégrés dans le processus.³⁵

³⁴ Avec le soutien d'un groupe d'experts, la Commission présentera un rapport sur l'accès à l'internet avant la fin de l'année 2002.

³⁵ Un plan d'action eEurope+ pour les pays candidats a été lancé lors du Conseil européen de Stockholm. Il réalisera une évaluation comparative des progrès réalisés dans les pays candidats bénéficiant du programme PHARE.

Le présent rapport d'évaluation ne constitue qu'une première étape. Les progrès ne sont pas toujours mesurables sur une courte période. Les paramètres doivent être mesurés constamment afin de déterminer le rythme de l'évolution. Ce rapport servira donc de référence pour les évaluations suivantes.

L'évaluation est un processus d'apprentissage. La méthode statistique et les études pratiques ont été améliorées en cours de processus et doivent encore être affinées. Un des principaux avantages de l'évaluation comparative de l'action eEurope, par rapport aux autres moyens de mesure, réside dans la comparabilité des résultats grâce à l'utilisation d'une même méthode pour tous les pays de l'UE.

L'accent devra maintenant être mis sur les politiques qui permettent d'enregistrer des résultats quantitatifs. Quelles sont les meilleures pratiques ? Les États membres doivent voir et comparer différentes approches et solutions. L'analyse minutieuse des exemples implique également une volonté d'apprendre à partir de l'expérience des autres.

L'évaluation doit également être replacée dans la perspective à long terme de l'objectif fixé à Lisbonne pour 2010. Au départ, l'action eEurope était conçue comme une mesure à court terme. Un impact direct et immédiat semblait nécessaire. L'évaluation comparative montre que la technique peut évoluer rapidement, que la pénétration de l'internet peut être spectaculaire, mais que le changement au sein de la société peut prendre plus de temps. Il implique des modifications de l'organisation, un changement des mentalités, une modernisation de la réglementation, une évolution du comportement des consommateurs, ainsi que des décisions politiques.

Lorsque l'initiative eEurope a été lancée, on prévoyait qu'elle permettrait de mettre rapidement l'Europe en ligne. D'une manière générale, ce fut un succès, puisque de plus en plus de particuliers et la plupart des entreprises sont aujourd'hui connectés au réseau. Toutefois, l'évaluation comparative a mis en évidence de nouveaux problèmes liés à l'utilisation de l'internet : les connexions sont trop lentes et il faut adopter le large bande pour pouvoir lancer de nouveaux services et accélérer la croissance du commerce électronique; les écoles sont connectées, mais l'internet ne fait pas encore partie du processus pédagogique; les administrations en ligne ont encore beaucoup à faire avant que l'on puisse effectuer des transactions complètes en ligne. **Ces conclusions montrent qu'il faut poursuivre l'action eEurope au-delà de 2002 et mettre davantage l'accent sur une utilisation plus performante de l'internet**, conformément au rapport du printemps.

Tout ceci prend du temps, mais 2010 se profile à l'horizon. Le concept eEurope doit être renforcé afin de pouvoir couvrir d'autres aspects de la demande, tels que la prise de conscience, la confiance, la sécurité et les services publics. Cela permettrait de respecter l'échéance de 2010.