

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 18.2.2004  
COM(2004) 108 final

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

**Révision à mi-parcours du plan d'action eEurope 2005**

## TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction .....	3
2.	Des services pour les citoyens et les entreprises .....	4
2.1.	Administration électronique (e-gouvernement) .....	4
2.2.	Formation ouverte et à distance : .....	5
2.3.	Télésanté .....	5
2.4.	Commerce électronique : .....	6
3.	L'internet plus sûr et plus rapide pour tous.....	7
3.1.	Haut débit : .....	7
3.2.	Sécurité:.....	9
3.3.	Inclusion numérique : .....	9
4.	Mise en oeuvre .....	10
4.1.	Étalonnage : .....	10
4.2.	Échange de bonnes pratiques: .....	11
5.	Conclusions .....	11

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

## Révision à mi-parcours du plan d'action eEurope 2005

### 1. INTRODUCTION

Le plan d'action eEurope fait partie de la stratégie définie lors du Conseil européen de Lisbonne pour moderniser l'économie européenne et bâtir une économie fondée sur la connaissance en Europe. Le plan d'action eEurope 2002 avait été adopté en 2000 et à la fin de l'année 2002, la majorité de ses 65 objectifs avaient été atteints. Pratiquement toutes les entreprises et toutes les écoles étaient raccordées à l'internet; le nombre de foyers raccordés avait pratiquement triplé et l'Europe disposait du réseau pour la recherche le plus rapide du monde.<sup>1</sup>

Cependant, à la fin de l'année 2002, il était plus difficile de démontrer que cette mise en ligne de l'Europe s'était traduite par de nouveaux emplois et services ou par les augmentations de productivité enregistrées ailleurs, notamment aux États-Unis. La connectivité était là, mais l'utilisation n'avait pas suivi.

Stimuler l'utilisation et créer de nouveaux services, tel est donc devenu l'objectif central du plan d'action eEurope 2005, approuvé par le Conseil européen de Séville<sup>2</sup>. Il s'agit en fait qu'à la fin de l'année 2005, l'Europe puisse disposer de services publics en ligne modernes (administration électronique, formation ouverte et à distance, services de télésanté) et un environnement dynamique pour le commerce électronique, basés sur la disponibilité d'un accès aux hauts débits à un prix concurrentiel et une infrastructure sécurisée.

Les États membres se sont engagés à mettre en œuvre le plan d'action dans la résolution du Conseil de février 2003<sup>3</sup> dans laquelle le Conseil s'est également félicité de l'intention de la Commission d'organiser une révision à mi-parcours du plan d'action «avant le Conseil européen du printemps 2004».

La Communication présente l'analyse faite par la Commission des progrès concrets réalisés et des nouvelles orientations politiques issues des réponses des États membres et des Pays candidats au questionnaire qui leur a été adressé au cours de l'automne 2003, et de contributions venant d'une consultation publique en ligne et d'une audition publique organisée en octobre 2003. Ces consultations ont réaffirmé la validité des objectifs du programme eEurope et leur adéquation aux défis posés par la Société de l'Information dans les États membres. Un consensus s'est exprimé en faveur du besoin de focaliser la révision à mi-parcours sur la mise à jour et l'ajustement des initiatives et sur le renforcement des mécanismes de mise en œuvre. La communication suit la structure du plan d'action et est

---

<sup>1</sup> Voir rapport final sur eEurope 2002, COM(2003) 66 et eEurope 2002: progrès accomplis dans la réalisation des objectifs (SEC(2003)407).

<sup>2</sup> Plan d'action eEurope 2005, COM(2002)263.

<sup>3</sup> Résolution du Conseil sur la mise en œuvre du plan d'action eEurope 2005, 2003/C 48/02.

complétée par un document de travail plus détaillé qui fournit des éléments supplémentaires sur les nouvelles orientations politiques et sur l'étalonnage dans chaque domaine.

## **2. DES SERVICES POUR LES CITOYENS ET LES ENTREPRISES**

### **2.1. Administration électronique (e-gouvernement)**

Il est aujourd'hui de notoriété publique que l'administration électronique est un outil essentiel pour les réformes du secteur public. Le fait que tous les États membres aient une politique active en matière d'administration électronique prouve l'importance que les décideurs attachent à cet outil. Les TIC sont considérées comme un catalyseur de la modernisation administrative et de l'amélioration des services. L'administration électronique est à la base des politiques nationales relatives à la société de l'information. L'étalonnage montre que les services publics de base totalement accessibles en ligne sont passés de 17% à 43%, bien qu'il subsiste des écarts importants entre les États membres, avec une fourchette comprise entre 15% et 72 % de services totalement accessibles en ligne en octobre 2003<sup>4</sup>. Il apparaît toutefois nécessaire d'améliorer les outils TIC et de renforcer l'interopérabilité, d'améliorer les compétences et l'intégration des applications de guichet et de bureau<sup>5</sup>.

Les objectifs du plan d'action eEurope 2005 en ce qui concerne l'administration électronique restent valables et les États membres se sont entendus sur un certain nombre de nouvelles initiatives conjointes au niveau de l'Union depuis l'adoption du plan d'action. Des progrès satisfaisants sont enregistrés dans la plupart des États membres en ce qui concerne les connexions haut débit pour les administrations, les services publics interactifs et les point d'accès publics à l'internet (PAPI) ainsi que pour l'achat électronique.

Les réponses à la consultation ont attiré l'attention sur les points suivants pour la révision du plan d'action eEurope 2005 :

- Étalonnage : il importe que l'administration électronique ne consiste pas seulement à mettre en œuvre une technologie et à fournir des services; il faut aussi qu'il apporte des solutions. L'offre augmente, mais la demande ne suit pas.<sup>6</sup> Il faut parvenir à mieux comprendre les facteurs qui influent sur la demande, et pour cela redoubler d'efforts pour mesurer l'impact social et économique de l'administration électronique et les facteurs qui influent sur la demande y afférente. Des mesures quantitatives et qualitatives complémentaires sont nécessaires à cet effet.
- Échange de bonnes pratiques : l'expérience acquise permet de recenser les bonnes pratiques et les facteurs de succès. En plus des instruments tels que les conférences et les récompenses, il faut mettre en place des échanges plus structurés des meilleures pratiques et assurer la transférabilité des enseignements tirés. Les futurs États membres ainsi que les pays candidats ont demandé des conseils sur la mise en œuvre de l'administration électronique.

---

<sup>4</sup> *Web based Survey on Electronic Public Services*, Cap Gemini Ernst & Young, December 2003.  
[http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2002/action\\_plan/egov/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/egov/index_en.htm)

<sup>5</sup> *Reorganisation of government back offices for better electronic public services – European good practices*, Danish Technological Institute, December 2003.

<sup>6</sup> *Management A/S, Top of the web – Survey on quality and usage of public services*, PLS Ramboll, November 2003. <http://www.topoftheweb.net/en/index.htm>

- Coopération renforcée au niveau de l'UE sur l'orientation des politiques et le soutien financier : les domaines cités sont la confiance et la sécurité (et la gestion de l'identité), la normalisation et les logiciels ouverts, l'accessibilité pour tous (et l'accès multi-plateforme) et l'innovation. De nombreux États membres ont également cité l'interopérabilité (par exemple, identificateurs d'utilisateurs, authentification électronique et vocabulaires de données communs). La création de services paneuropéens interopérables devra en priorité prendre en compte les objectifs stratégiques de l'Union européenne et les attentes des citoyens européens.

## **2.2. Formation ouverte et à distance :**

La connectivité aux infrastructures de réseau continue d'augmenter dans le secteur de l'éducation et de la formation. Les facteurs qui contribuent au succès de la formation ouverte et à distance sont de mieux en mieux compris, à savoir une technologie fiable et une connectivité large bande élevée, l'assistance de professeurs/formateurs et de tuteurs hautement qualifiés, un contenu et des services de haute qualité ainsi que de nouvelles conceptions de l'apprentissage. Les plans nationaux et le programme pour la formation ouverte et à distance au niveau européen récemment adopté témoignent d'un fort engagement politique dans ce domaine.

En ce qui concerne le réexamen du plan d'action :

- Il est nécessaire d'évaluer systématiquement les enseignements qui ont été tirés de toutes les initiatives et actions pilotes afin de définir des orientations pour la formation ouverte et à distance à l'avenir. Comme pour le programme sur la formation ouverte et à distance, la priorité est de tirer les leçons de toute l'expérience acquise dans ce domaine et d'extrapoler rapidement pour parvenir à un déploiement opérationnel, de même que de promouvoir de nouvelles approches de formation. Le plan d'action eEurope pourrait jouer un rôle à cet égard en encourageant la mise en commun des résultats et l'échange des bonnes pratiques.

## **2.3. Télésanté**

Du fait de ses corrélations avec la capacité de bande passante, la sécurité et le respect de la vie privée, ainsi qu'avec la fourniture de services centrés sur l'utilisateur, la télésanté réunit tous les thèmes essentiels d'eEurope. La télésanté est en train de devenir un élément essentiel de la politique sanitaire aux niveaux régional, national et européen. La plupart des États membres ont à présent élaboré des plans de télésanté dont un grand nombre prévoient de consacrer plus de 3% du budget de la santé aux outils et applications de télésanté. Au niveau européen, le programme-cadre de recherche et le programme de santé publique insistent beaucoup sur la télésanté.

En ce qui concerne le réexamen du plan d'action :

- La consultation a confirmé la nécessité de poursuivre les travaux sur les trois actions de télésanté proposées par eEurope, à savoir les cartes de santé électroniques, les services de santé en ligne et les réseaux d'information de santé mis en place par les États membres et la Commission
- En outre, conformément aux recommandations de la conférence ministérielle de l'UE de 2003, il faut un engagement et une volonté politiques fermes pour assurer l'interopérabilité à l'échelle européenne dans le domaine de la télésanté, et garantir la continuité de soins de santé centrés sur le citoyen, ainsi que la mobilité des patients. Les grands défis recensés

sont l'interopérabilité et l'élaboration de normes pour les produits, les systèmes et les services de santé ; les questions de sûreté et de sécurité au niveau humain et technique (y compris besoins de formation); la sécurité juridique et le respect de la vie privée; la mesure (et la diffusion) des avantages que présentent les solutions de télésanté, au moyen d'évaluations comparatives et d'analyses coûts-avantages à l'échelle de l'Union européenne ; la mobilité des patients.

#### **2.4. Commerce électronique :**

Pour atteindre les objectifs du plan d'action eEurope 2005, il faut que les réalisations dans le domaine du commerce électronique aillent au-delà du commerce en ligne pour lequel les études montrent une croissance constante de l'achat et de la vente en ligne, pour parvenir à une totale intégration des TIC dans les processus d'entreprise.

Les principaux axes du plan d'action (législation, normalisation compétences et stimulation du recours aux TIC par les PME) restent valables. Le cadre juridique pour le commerce électronique se consolide avec la transposition des directives sur la signature électronique, le commerce en ligne et les droits d'auteur, ainsi que l'adoption du paquet législatif des directives sur les achats qui introduit l'achat en ligne pour le secteur public. De plus, la conférence sur les aspects juridiques du commerce électronique qui se tiendra à Dublin en avril 2004, présentera et discutera des résultats de la consultation en ligne sur les barrières juridiques encore existantes pour les entreprises engagées dans le commerce électronique. Par ailleurs, la Commission préparera une Communication sur les conditions d'un échange loyal pour les entreprises commerçant sur internet, afin de stimuler et de faciliter la participation des PME.

En janvier 2004, une communication<sup>7</sup> de la Commission sur les communications commerciales non sollicitées ou «spamming» a défini les mesures à prendre par les parties intéressées dans les secteurs public et privé pour renforcer l'interdiction du spamming au niveau de l'UE prévue par la directive «vie privée et communications électroniques». Par ailleurs, la plupart des États membres et de nombreuses régions européennes ont lancé des initiatives pour inciter les PME à se lancer dans le commerce électronique.

Dans le cadre du réexamen du plan d'action, la mise en œuvre devra faire l'objet d'une attention particulière, en particulier les aspects suivants :

- Suivi des progrès: le soutien sans réserves des États membres est essentiel pour les enquêtes à grande échelle. Des objectifs quantitatifs en matière de commerce électronique pourraient être définis dans le tableau de bord de la politique d'entreprise, en accord avec les objectifs du plan d'action eEurope 2005.
- Interopérabilité et normalisation : le manque d'interopérabilité des applications d'entreprise empêche l'adoption de nouvelles formes de collaboration. Il faut le soutien des États membres pour garantir la prise en considération des questions d'interopérabilité. Les mécanismes appropriés à cet effet incluent le Forum européen sur l'interopérabilité dans le commerce électronique et les ateliers pertinents qui seront prochainement mis en place par

---

<sup>7</sup> Communication sur les communications commerciales non sollicitées ou « spam », COM(2004) 28. Plus d'informations sur : [http://europa.eu.int/information\\_society/topics/ecommerce/highlights/current\\_spotlights/spam/index\\_fr.htm](http://europa.eu.int/information_society/topics/ecommerce/highlights/current_spotlights/spam/index_fr.htm)

le Comité Européen de Normalisation (CEN) et une conférence sur l'interopérabilité prévue en 2004.

- Adoption du nom de domaine de premier niveau «.eu» : l'ensemble des États membres et des pays adhérents soutient la mise en place du nom de domaine de premier niveau «.eu». Certains y voient un facteur essentiel pour instaurer la confiance vis-à-vis du commerce électronique dans l'Union européenne. Le plan d'action eEurope pourrait ainsi insister sur la mise en œuvre du règlement correspondant et sur l'accessibilité du nom de domaine à tous dans l'UE d'ici à 2004.
- Des systèmes de paiements sûrs et efficaces : la confiance vis-à-vis des commandes et du paiement en ligne est essentielle pour stimuler le commerce électronique et le commerce mobile, et des efforts particuliers doivent être faits pour élaborer des procédures efficaces pour les micropaiements et prendre des décisions en ce qui concerne les paiements mobiles.

### **3. L'INTERNET PLUS SUR ET PLUS RAPIDE POUR TOUS**

#### **3.1. Haut débit :**

Le déploiement du haut débit est au premier plan des préoccupations politiques. Lors du sommet européen du printemps 2003, les États membres ont convenu de mettre en place des stratégies nationales en faveur du haut débit d'ici à la fin de l'année 2003. La Commission fera rapport au Conseil européen sur l'état du secteur des télécommunications en mars 2004 et présentera un exposé détaillé sur les stratégies en juin 2004.

Le marché du haut débit est en expansion ; l'offre de raccordement augmente dans toute l'Union européenne, et la demande également. On dénombrait 19,5 millions de raccordements dans l'Union européenne à la fin octobre 2003, comparés à 10,6 millions en octobre 2002, dont 72,5 % par ligne DSL et le reste par le câble essentiellement. La couverture et l'utilisation devraient être améliorées grâce à une approche multi-plateforme fondée sur la coexistence et l'exploitation de diverses techniques. L'Union européenne a une approche technologiquement neutre du développement des infrastructures, tant sur le plan réglementaire que sur le plan stratégique.

Alors que le nouveau cadre réglementaire pour les communications électroniques entre en vigueur, il est très important que chaque État membre, actuel ou futur, assure une transposition totale, efficace et ponctuelle de la législation européenne, afin de créer un environnement juridique sûr, propice à l'investissement. Le 9<sup>e</sup> rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la réglementation de l'UE en matière de communications électroniques, adopté le 19 novembre 2003, indique que la concurrence reste faible sur le marché du haut débit et qu'un certain nombre d'États membres n'ont toujours pas mis en œuvre le nouveau cadre réglementaire. De plus, à la lumière du fait que l'accès des consommateurs à l'Internet se fait principalement via DSL, il est du ressort du 9<sup>ème</sup> Rapport de faire état d'une nouvelle faiblesse de la compétition en matière de haut débit.

L'Union européenne doit surmonter deux problèmes principaux pour tirer pleinement parti de la large bande, et des solutions sont envisagées au niveau européen pour supprimer les blocages.

Si la desserte en réseaux à haut débit des régions moins favorisées est boudée par les capitaux privés à cause de l'absence de rentabilité probable de l'investissement, il y a fort à craindre que l'objectif de «société de l'information pour tous» d'Europe ne sera pas atteint. Aussi, des mesures spécifiques faisant appel aux fonds structurels de l'Union ont-elles été prises pour pallier les déficits de la demande dans les régions rurales et isolées et dans les régions urbaines économiquement défavorisées. De fait, la Commission a récemment adopté de nouvelles «lignes directrices relatives aux critères et modalités de mise en oeuvre des fonds structurels en faveur des communications électroniques»<sup>8</sup>. Pour poursuivre sur cette lancée, un nouveau «projet Quick-start» relatif à la fracture numérique accélérera la fourniture de connexions à haut débit dans les régions insuffisamment desservies, suivant une approche technologiquement neutre<sup>9</sup>.

Le second problème est que la demande de raccordement haut débit est inférieure à l'offre dans tous les États membres. Le manque de contenu large bande attrayant est un des facteurs qui s'opposent au déploiement du haut débit. Le haut débit permet toute une série de nouveaux services, notamment de services multimédia, mais l'émergence de nouveaux modèles économiques nécessite la mise au point préalable d'une série de questions. Par exemple, la fourniture en ligne de contenus protégés par des droits d'auteur dépend dans une très large mesure de la mise en oeuvre de techniques de gestion des droits numériques (DRM).

En ce qui concerne la révision du plan d'action, les aspects à prendre en considération sont les suivants :

- Suivi: la diversification du choix des techniques et les environnements multi-plateformes requiert des mesures de suivi plus précises, notamment en ce qui concerne les plans nationaux de passage au numérique pour la télévision.
- Recentrage sur la demande : afin de dépasser le problème de la simple connectivité et de stimuler l'utilisation du haut débit, il est nécessaire d'évaluer la manière dont les usagers intègrent les communications haut débit dans leur vie de tous les jours. Il faut améliorer la connaissance des obstacles qui s'opposent à la fourniture de services publics et de contenu numérique ouverts et interopérables sur toutes les plateformes.
- Gestion des droits numériques (DRM) : la question doit être abordée au niveau de l'Union européenne. Le cadre juridique pour la protection des DRM est fixé par la directive 2001/29/CE qui est en cours de transposition dans les États membres. Mais une transparence accrue est requise sur les critères que les États membres utilisent ou utiliseront dans la prise en compte de l'application des DRM pour la détermination des systèmes de rémunération. Le marché a atteint un point critique de développement. D'une part l'absence d'une infrastructure de DRM interopérable pourrait entraîner une fragmentation supplémentaire du marché. D'autre part, l'intégration réussie des technologies de DRM dans les applications et services contribuera au développement d'importants nouveaux marchés de contenu en ligne. Ceci est un facteur essentiel du déploiement du haut débit, et également un soutien à la vitalité économique des industries du contenu.

---

<sup>8</sup> SEC (2003) 895,  
[http://europa.eu.int/comm/regional\\_policy/sources/docoffic/working/doc/telecom\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/regional_policy/sources/docoffic/working/doc/telecom_en.pdf)

<sup>9</sup> Voir COM(2003) 65 «Vers une économie de la connaissance» et COM(2003) 690 Une initiative européenne pour la croissance.

### **3.2. Sécurité:**

La sécurité des réseaux et des informations est une condition indispensable pour la société de l'information. Près de 80% des citoyens européens n'osent pas effectuer des achats via l'internet à cause de craintes par rapport à la sécurité, alors que seulement 54% des entreprises ont une politique de sécurité formelle. Certains États membres élaborent des stratégies nationales en matière de sécurité informatique qui couvrent les questions de responsabilité juridique, les campagnes de sensibilisation, la gestion et les normes techniques, l'amélioration de la réponse en cas d'incident et la stratégie en matière de cybercriminalité. Tous les États membres actuels ainsi que les dix futurs États membres ont reconnu que la mise en œuvre de la directive sur les signatures électroniques représentait une étape importante dans ce domaine.

Le nouveau cadre législatif communautaire prévoit également des dispositions pour sécuriser les communications électroniques. Les questions de sécurité sont au premier plan des priorités de l'Union européenne, comme en témoigne l'accord politique rapide qui s'est fait sur la création d'une Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA). Celle-ci a pour principal objectif d'aider et de conseiller la Commission et les États membres sur les questions liées à la sécurité des réseaux et de l'information, afin de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur. L'Agence permettra de renforcer la coordination et l'échange d'information entre les différents acteurs dans le domaine de la sécurité de l'information. Elle constituera le mécanisme qui permettra le développement d'une culture de sécurité.

Les questions à prendre en considération pour le réexamen sont les suivantes :

- Nécessité de rendre le marché plus perméable aux signatures électroniques en encourageant, au niveau de l'Union, l'utilisation de normes interopérables et en promouvant toutes les formes de signatures électroniques, quelle que soit la technologie utilisée ;
- Rôle des normes et de la certification dans l'instauration de la confiance vis-à-vis de la Société de l'Information ;
- Définition de priorités pour la coopération au niveau communautaire dans le domaine de la sécurité des réseaux et de l'information, notamment dans le cadre de l'ENISA (mise en place de partenariats public/privé au niveau de l'UE, inventaire des activités et des organismes dans les États membres, meilleures pratiques en matière de sensibilisation et d'évaluation des risques).

### **3.3. Inclusion numérique :**

Les progrès des TIC ne diffusent pas de manière uniforme dans toutes les régions et dans tous les groupes socio-démographiques, aussi « l'inclusion numérique » représente-elle un des thèmes horizontaux communs à tous les domaines du plan d'action eEurope 2005. La consultation a fait apparaître une large sensibilisation à ces questions et un consensus sur la nécessité de poursuivre l'action.

Il faut en particulier insister davantage sur les possibilités qu'offriront les nouvelles plateformes pour l'amélioration de l'accessibilité, et inciter un plus grand nombre de personnes à se raccorder ; cela suppose notamment d'envisager les solutions sans fil pour les

réseaux locaux ou les réseaux à couverture étendue, ainsi que le passage à la télévision numérique.

Pour la révision du plan d'action, les aspects suivants doivent faire l'objet d'une attention particulière :

- Données permettant d'évaluer l'importance des déséquilibres régionaux, peut-être parallèlement à la révision des orientations pour les fonds structurels.
- Normes européennes en matière d'«e-accessibilité» notamment pour l'approvisionnement électronique, pour la mise en oeuvre des lignes directrices sur l'initiative d'accessibilité du web (WAI) et pour un étiquetage commun des pages web accessibles.
- Amélioration de l'accessibilité pour les groupes et les régions défavorisés grâce à une meilleure promotion de l'accès multi-plateforme aux TIC (PC, TV numérique, téléphones mobiles de 3<sup>e</sup> génération, etc.).
- Le démarrage et l'utilisation des TIC pour les groupes en risque d'exclusion doivent être stimulés par des actions de sensibilisation et de documentation ainsi que par la fourniture de services et de contenus appropriés.

#### **4. MISE EN OEUVRE**

##### **4.1. Étalonnage :**

D'après les orientations définies par la résolution<sup>10</sup> du Conseil sur la mise en oeuvre du plan d'action eEurope, l'exercice d'étalonnage repose largement sur les enquêtes statistiques officielles auprès des ménages et des entreprises, qui sont organisées par Eurostat et réalisées par les instituts nationaux de statistique (INS). Ces enquêtes fournissent 26 des 37 indicateurs. En janvier 2004, des résultats avaient été obtenus pour 12 enquêtes auprès des entreprises et 11 enquêtes auprès des ménages.

Pour assurer la fourniture de données régulières et comparables dans les Etats membres et permettre une meilleure utilisation des statistiques officielles de la Société de l'Information, la Commission a proposé, en Août 2003, un Règlement du Parlement européen et du Conseil sur les statistiques dans la Société de l'Information.

La résolution du Conseil relative au plan d'action eEurope préconisait des travaux pilotes sur les indicateurs relatifs au commerce électronique et à la télésanté. L'analyse méthodologique en vue d'établir un indicateur de l'état de préparation au commerce électronique a été entreprise par les services de la Commission, et des propositions seront présentées lorsque les données correspondant à 2003 seront disponibles. Cet indicateur pourrait être utilisé pour l'étalonnage à partir de 2004. Les résultats de l'étude pilote sur la télésanté devraient être disponibles au printemps 2004.

Les réponses à l'enquête sur la révision à mi-parcours, tout comme les discussions au sein des groupes de travail sur les statistiques, ont souligné la nécessité de revoir les indicateurs. En ce

---

<sup>10</sup> 2003/C 48/02

qui concerne le réexamen du plan d'action, les aspects à prendre en considération sont les suivants :

- les indicateurs actuels sont trop axés sur l'état de préparation et ne tiennent pas suffisamment compte de l'intensité et de l'impact<sup>11</sup>
- les indicateurs ne montrent pas jusqu'à quel points les objectifs d'eEurope ont été atteints.
- Il est nécessaire de fournir des chiffres de comparaison pour les pays tiers; eEurope doit être comparé à ce qui se fait de mieux dans le monde ;
- Il est trop tôt pour évaluer l'exercice d'étalonnage d'eEurope 2005. Un rapport d'étalonnage qui prendra en considération toutes les données disponibles pour 2003 sera présenté en juin 2004. Outre l'étalonnage en cours, d'autres initiatives pourraient être prises immédiatement, à l'issue de la révision à mi-parcours, afin d'approfondir l'analyse et d'élaborer une série d'indicateurs plus complète et plus en rapport avec les orientations politiques, en réponse aux besoins mis en évidence.

#### **4.2. Échange de bonnes pratiques:**

L'échange de bonnes pratiques est complémentaire des efforts déployés pour l'étalonnage et est un des principes fondamentaux de la méthode ouverte de coordination. Il existe toute une gamme d'instruments utilisables pour favoriser les bonnes pratiques. Citons notamment les forums et les conférences comme la deuxième conférence sur l'administration électronique organisée en 2003 avec la présidence italienne, et la conférence sur la télésanté organisée durant la présidence grecque. Il existe également des concours et des prix récompensant la qualité ; des réseaux de soutien pour promouvoir l'apprentissage mutuel, comme le réseau européen de soutien aux entreprises dans le domaine du commerce électronique (eBSN), European Schoolnet<sup>12</sup>, la transcription des enseignements tirés en lignes directrices, listes de contrôles, feuilles de route ou documents de travail techniques ; l'adoption de codes de bonnes pratiques facultatifs et de normes ouvertes reposant sur la codification des bonnes pratiques.

Ces instruments sont utilisés à grande échelle en faveur d'eEurope. Cependant, pour permettre un échange d'expériences plus efficace, il faut une réflexion plus approfondie sur la manière de cibler l'utilisation de ces instruments afin d'en renforcer l'impact. Il est nécessaire d'équilibrer le dosage de ces instruments stratégiques dans chaque domaine, de manière à optimiser l'échange, en fonction du niveau de consensus, d'expérience et de maturité dans le domaine.

## **5. CONCLUSIONS**

À mi-parcours du plan d'action eEurope 2005, des progrès importants ont été accomplis.

Les objectifs d'eEurope 2005 restent valables en considération de l'élargissement de l'Union européenne à 25 membres, et la consultation a révélé que cela avait stimulé de nombreuses initiatives nationales et régionales. D'importants progrès ont pu être réalisés dans les

---

<sup>11</sup> Les catégories «préparation», «intensité» et «impact» ont été définies par l'OCDE dans le document intitulé 'Defining and Measuring e-Commerce: A Status Report' OECD-DSTI 08/10/1999.

<sup>12</sup> <http://community.eun.org/>

domaines du haut débit et de l'administration électronique grâce à un soutien politique accru aux niveaux national et communautaire.

La réalisation des objectifs d'eEurope 2005 requiert un engagement et une volonté politiques fermes à tous les niveaux. Les résultats sont encourageants dans de nombreux domaines : l'offre de raccordement haut débit augmente, de plus en plus de services publics sont totalement accessibles en ligne. Toutefois, dans de nombreux domaines, les progrès restent conditionnés par l'offre et concernent essentiellement la technologie, les applications et les initiatives. Un effort concerté s'impose à tous les niveaux si nous voulons bénéficier des gains de productivité et de la création d'emplois que laisse espérer eEurope. Cette maturation accélérée implique de se concentrer sur la mise au point de solutions et d'extrapoler rapidement les succès ponctuels pour atteindre une masse critique.

Les domaines qui devront faire l'objet d'une attention particulière lors de la révision du plan d'action sont les suivants :

- Les questions d'interopérabilité, de normes et d'accès multi-plateforme doivent être davantage prises en considération, dans tous les domaines. Dans de nombreux cas, l'essentiel n'est pas de proposer des solutions techniques, mais de mettre en place des accords multilatéraux ou institutionnels.
- Renforcement de la dimension paneuropéenne. La plupart des initiatives sont toujours à vocation nationale ou régionale. Les possibilités d'apprentissage et d'échange transfrontières sont largement reconnues mais insuffisamment exploitées. Les difficultés d'interopérabilité persistent et sont même parfois multipliées par la profusion des efforts. Les occasions de combler l'écart entre les meneurs et les suiveurs grâce à un échange plus efficace des bonnes pratiques ne sont pas saisies.
- Passage à une approche basée sur la demande, qui mette l'accent sur la fourniture de services, sur la valeur de ces services pour tous les utilisateurs finals et sur leur fonctionnalité. Dans les domaines du commerce électronique, de l'administration électronique, de la télésanté ou de la formation ouverte et à distance, il est évident que les bonnes initiatives ne manquent pas, mais on n'a pas encore tout à fait compris comment mettre en ligne des services réellement efficaces et parfaitement adaptés aux besoins des utilisateurs finals.
- Une condition préalable au développement du haut débit est d'accroître la disponibilité de contenu attrayant. Il faut à cet effet prêter attention à la protection des droits d'auteur sur le contenu et à la mise en œuvre de solutions DRM interopérables, tout en respectant les attentes légitimes des utilisateurs.
- Expérimentation de nouveaux modèles économiques et de prestation de services auxquels la mise en ligne apporte une valeur ajoutée. Les services électroniques permettent en général des gains de productivité et d'efficacité lorsqu'ils s'insèrent dans une réorganisation effective des processus et de la prestation des services.
- Répondre au besoin de renforcement du suivi et de la quantification de l'inclusion numérique, notamment pour évaluer l'ampleur des déséquilibres régionaux et les possibilités qu'offre la fourniture multi-plateforme de services électroniques pour améliorer l'accessibilité.

- Enfin, il convient de mesurer l'impact des services électroniques en termes de gains d'efficacité ou de productivité et de qualité de travail et de vie, prenant en compte les effets sur la citoyenneté et la gouvernance. Il faut en particulier analyser de façon structurée les enseignements tirés afin d'élaborer des indicateurs quantitatifs et qualitatifs complémentaires dans le cadre de l'exercice d'étalonnage. Des travaux conjoints sont nécessaires pour recenser les entraves aux progrès, ainsi que des orientations pour la mise en œuvre. Il faut également multiplier les évaluations des initiatives, afin de disposer d'éléments concrets pour orienter la politique.

La Commission recommande la poursuite des lignes directrices du plan d'action de 2005. La révision a démontré que les objectifs existants étaient toujours valables et que les futurs États membres étaient disposés à les accepter. De plus, une contribution du 6<sup>ème</sup> programme-cadre de recherche et développement à la mise en œuvre du Plan d'Action eEurope est attendue, principalement à travers la partie relative aux technologies de la Société de l'Information.

Une évaluation détaillée de l'impact de eEurope 2005 sera discutée avec les États membres au cours de l'année 2004. La Commission invitera les États membres actuels et futurs à faire part de leurs observations sur le présent document et à participer activement à la révision du plan d'action d'ici au mois de juin 2004.