

Assises du Numérique



Atelier du 18 juin 2008

*"infrastructures, contenus,
usages et gouvernance"*

Contribution de l'**ACSEL** (Association pour le commerce et les services en ligne) ,
de l'**APECA** (Association des Professionnels Européens de la Carte d'Achat) , du **Geste**
(Groupement des éditeurs de services en ligne) , du **GFII** (Groupement français de
l'information numérique professionnelle) et de l'**UDA** (Union des annonceurs)

SOMMAIRE

1. Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux numériques

- 1.1 «Numériser» massivement la vie quotidienne et l'économie**
- 1.2 Permettre à tous les citoyens de participer à la révolution numérique**
- 1.3 Favoriser l'accès forfaitisé à l'Internet nomade**
- 1.4 TPE et PME : pour une action spécifique**

2. Développer la production et l'offre de contenus numériques

- 2.1 Encourager la mise en œuvre de nouveaux modèles d'affaires**
- 2.2 Viabiliser l'accès aux données publiques**

3. Diversifier les usages et les services numériques

- 3.1 Encadrer le développement des usages de l'identité numérique**
- 3.2 Améliorer le financement des PME innovantes**
- 3.3 Favoriser l'intégration des TIC dans l'entreprise**

4. Adapter notre organisation et notre gouvernance aux enjeux du numérique

- 4.1 Assurer une démocratie économique**
- 4.2 Favoriser la régulation du secteur par les professionnels eux-mêmes**

1. Permettre à tous les français d'accéder aux réseaux numériques

1.1 « Numériser » massivement la vie quotidienne et l'économie

Enjeux et constats

La France est en avance sur le haut débit. Après la téléphonie mobile, l'Internet « haut débit » est aujourd'hui devenu une "commodité", dans un monde de plus en plus éduqué et où tout s'accélère. Les échanges électroniques sur tous types de terminaux et de toutes natures se multiplient au-delà des prévisions les plus optimistes. Ils deviennent le support indispensable et temps réel de la vie quotidienne, privée et professionnelle : B to B, B to C, personne à personne. L'e-mail et les « pièces jointes » redessinent le paysage sociétal offrant à tous des perspectives de communication et d'assistance entièrement nouvelles. Le e-commerce et les services de contenus, visibles et très médiatisés, ne sont qu'une toute petite partie de cette révolution.

Dans ce contexte le déploiement généralisé de la fibre optique pour l'accès à très haut-débit, qui fait l'objet de nombreux débats, reste de ce point de vue **un enjeu de moyen et long terme** qui ne saurait masquer **la nécessité de développer et soutenir des solutions complémentaires et alternatives**, notamment pour permettre des accès « haut-débits » dans des endroits où la fibre n'arrivera jamais.

Mesures proposées

L'enjeu stratégique porte sur la volonté de « numériser » massivement la vie quotidienne et l'économie pour améliorer la qualité des échanges, développer les capacités d'innovations et, finalement, faire progresser notre efficacité, notre productivité et notre compétitivité.

1. Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux numériques

1.2 permettre à tous les citoyens de participer à la révolution numérique

Enjeux et constats

35 millions d'internautes français dont 20 millions achètent régulièrement en ligne (plus de 24 milliards d'euros de chiffre d'affaires attendus en 2008, près de 40 % de croissance, 5 % du commerce de détail hors alimentaire).

Une typologie d'acheteurs proche du commerce traditionnel de même que celle des biens et services achetés en ligne : hommes, femmes, jeunes ou seniors, grandes villes ou campagne ; biens culturels, voyages ou produits high tech, mais aussi vêtements, santé, beauté, produits pour la maison, pour le jardin ...

D'un côté nous avons donc des utilisateurs et des clients en ligne qui trouvent sur le net de nouveaux services et deviennent de plus en plus :

- **compétents et donc exigeants**, obligeant les fournisseurs à s'adapter et les cadres réglementaires à s'adapter
- **mobiles** : en s'équipant de PC portables et en agissant de plus en plus en situation de mobilité
- **attentifs aux conditions économiques globales des services** : accès et services.

De l'autre, une moitié de Français non connectés pour qui s'aggravent les risques de voir les fossés culturel, économique et social s'accroître. Aujourd'hui le plus important est donc d'arriver à ce que **tous les Français en âge de le faire possèdent un ordinateur** (le programme ordi 2.0 va utilement dans ce sens) **et sachent s'en servir** correctement pour se connecter à Internet. Ce dernier point nous semble relever d'un programme de pédagogie numérique qui croise la variété des cibles à toucher avec la variété des thèmes à traiter.

Mesures proposées

L'élaboration d'un service universel permettant aux moins instruits et aux plus défavorisés de participer à la révolution numérique pourrait être engagée conjointement avec l'ensemble des professionnels de l'économie numérique et les pouvoirs publics afin de relayer un programme d'apprentissage de la vie numérique et des bonnes pratiques associées.

1. Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux numériques

1.3 Favoriser l'accès forfaitisé à l'Internet nomade

Enjeux et constats

Un autre enjeu au niveau du grand public réside dans le potentiel de développement des usages en situation de « nomadisme » ou (/et) de « mobilité ». Aujourd'hui, l'Internet mobile ou en situation de mobilité reste cantonné aux services accessibles par les réseaux d'opérateurs mobiles. Le développement en est contraint et limité. Le prochain passage de la télévision hertzienne en mode numérique qui va libérer un nombre important de fréquences offre l'opportunité de faire évoluer cette situation.

Mesures proposées

L'attribution du dividende numérique conditionne l'évolution des offres pour les utilisateurs en situation de mobilité.

A l'image de ce qui a été fait dans les années 2000 avec l'ADSL ou le câble, nous recommandons de favoriser des accès forfaitisés à même de faire évoluer les modèles économiques proposés aux consommateurs concernés.

1. Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux numériques

1.4 TPE et PME : pour une action spécifique

Enjeux et constats

La France est en retard au niveau de l'équipement de ses TPE et PME en matière de TIC.

L'organisation et le management doivent pourtant s'adapter rapidement aux possibilités d'échanges multiples, tant au niveau de leurs relations avec les clients et les prospects qu'au niveau de leurs propres services.

Le manque de formation fragilise des PME qui ne comprennent pas toujours l'intérêt de ces nouvelles technologies et qui reculent devant le fossé culturel à franchir pour leur adoption.

Il est indispensable de faire de la pédagogie pour faire comprendre les atouts de ce nouveau monde, plus particulièrement en matière de B to B. Pratiquer cette pédagogie est un travail quotidien qui demande clarté et pérennité et nous attendons du gouvernement qu'il exprime une vision cohérente et lisible en la matière, avec des objectifs mesurables afin de créer une dynamique positive d'accélération de la « numérisation » des TPE et des PME.

Mesures proposées

De notre côté, nous proposons de formaliser d'ici la fin 2008 des indicateurs de référence en rapport avec les objectifs et les échéances qui auront été exprimés pour mesurer le degré de développement de l'économie numérique dans notre pays, en comparaison avec ce qui existe au niveau international.

2 .Développer la production et l'offre de contenus numériques

2.1 Encourager la mise en œuvre de nouveaux modèles d'affaires

Enjeux et constats

L'audience de l'Internet progresse chaque jour, la télévision voit son temps d'écoute se réduire, il est même dépassé par l'usage de l'Internet dans les populations les plus jeunes ; **et pourtant, les services de contenus ont encore beaucoup de difficulté à trouver un modèle économique satisfaisant**, d'autant que le piratage reste un problème majeur et que la mise en place d'une co-régulation « déontologique » tarde à se mettre en place.

La mise en œuvre de nouveaux modèles d'affaires doit être encouragée pour permettre à chacun de trouver une juste rémunération, seule garantie du développement de ces secteurs d'activité : musique, vidéo, informations,...

La publicité - sous des formes nouvelles - apporte une partie des ressources ; le « rich média », le web2.0 ou le « social computing », semblent porter en eux de très belles promesses ; nous avons en France de nombreux talents qui maîtrisent ces nouvelles approches et sont capables de contribuer à une valorisation des médias interactifs.

Il reste cependant à dépasser le stade de l'innovation pour transformer l'essai et apporter aux marques un véritable espace de communication, des produits et des standards, à l'image de ce qui existe pour les autres médias.

Mesures proposées

Nous préconisons qu'une réflexion soit engagée sur les conditions de répartition des revenus lorsque ceux-ci sont collectés par le réseau afin d'identifier les éventuels points de concentration qui risquent de conduire à des situations de quasi monopole.

2 .Développer la production et l'offre de contenus numériques

2.2 Viabiliser l'accès aux données publiques

Enjeux et constats

A l'étranger, c'est un domaine qui a permis à des éditeurs de développer sur le marché de l'information professionnelle des activités électroniques très importantes, rentables et efficaces pour l'ensemble de l'économie. En France, le sujet est sensible mais les freins mis en place par l'administration, jalouse de ses prérogatives, sont encore considérables, et nos éditeurs ont du mal à grandir.

Pourtant, de nombreux services de contenus pourraient se développer si les données publiques, sources d'informations exceptionnelles et propriétés de la collectivité, étaient mieux exploitées.

Il est à noter que c'est un sujet récurrent tant au niveau de la Commission Européenne qui est intervenue avec le livre vert il y a quelques années, et qui a de nouveau, lancé en mars 2008 une nouvelle consultation en vue d'une nouvelle directive, qu'au niveau de l'OCDE qui a publié le 18 juin 2008 une recommandation incitant les États membres de l'Organisation à prendre un ensemble de mesures favorisant la réutilisation des données publiques par le secteur privé.

Le marché français de l'information professionnelle issue de l'information publique est évalué à environ 700 M€. Le déficit économique dû aux différents freins mis à la réutilisation de cette information publique (information peu ou pas accessible, tarif trop élevé, etc.) a été évalué à plus de 80% du marché actuel, soit environ 600 M€, c'est-à-dire un marché potentiel de 1,3 milliard d'euros.

Il y a donc **opportunité réelle à développer l'industrie française de l'information professionnelle à partir de la réutilisation des informations publiques** [produites par l'État, les collectivités territoriales, les EPA et organismes chargés d'une mission de service public - (ordonnance et décret de 2005)] est donc loin d'être irréaliste.

Mesures proposées

Notre proposition est que toutes les questions liées à la réutilisation des informations publiques soient prises en charge par un organisme unique (à l'instar de l' « Office of Public Sector Information » au Royaume-Uni) **afin d'élaborer un catalogue en ligne des contenus, licences types de réutilisation, éléments de tarification, les correspondants dans les organismes publics, conseils, etc.**

Il est à noter que la géo localisation, le nomadisme et le Web 3.0 sémantique élargissent puissamment les possibilités de création de nouveaux contenus ou services (mashed-up content, cartographie, gestion de connaissance) où la France excelle.

Cette démarche acquise, un office en charge de ces questions pourrait utilement aider à élargir la diffusion des contenus francophones à l'international en proposant un cadre de partenariat, voire de « licensing » (cession de licences) des contenus patrimoniaux auprès d'opérateurs étrangers, et en standardisant les conditions d'accès aux contenus et services dématérialisés de la puissance publique.

3. Diversifier les usages et les services numériques

3.1 Encadrer le développement des usages de l'identité numérique

Enjeux et constats

Dans un contexte de mise en réseau généralisée et de montée en puissance des techniques de dématérialisation, l'usage de l'identité devient un sujet clé de l'intégration de l'individu (citoyen, consommateur ou simple utilisateur) dans le monde numérique et place la gestion de l'identité au cœur des enjeux de modernisation de la société.

Pour accompagner ce phénomène, la responsabilité des États et des acteurs économiques est multiple afin de garantir les droits fondamentaux de « l'individu numérique » (agir, posséder, échanger, voter...) ; de favoriser l'émergence de standards d'interopérabilité respectueux du droit ; de favoriser le développement de l'e-administration et de l'e-business et de diminuer les pertes financières liées à l'usurpation d'identité.

Le développement des usages de l'identité numérique appelle la création d'infrastructures et de systèmes de gestion sécurisée d'identités fédérées et s'inscrit dans un contexte de lancement de projets publics et privés de grande envergure à l'échelle nationale et européenne.

Mesures proposées

La complexité du sujet, sa sensibilité en termes de liberté publique impose qu'une pédagogie sur le sujet soit opérée au niveau technique, juridique et sociétal.

Nous préconisons donc que le débat inévitable sur cette question soit accompagné d'une démarche d'explication et de vulgarisation auprès du grand public afin de le sensibiliser sur les enjeux clés.

3. Diversifier les usages et les services numériques

3.2 Améliorer le financement des PME innovantes

Enjeux et constats

La mobilisation plus facile d'un argent, que l'on sait par ailleurs potentiellement disponible, pour financer le développement de l'économie numérique reste un sujet crucial. Pour rappel, la réussite de la Silicon Valley tient pour une bonne part dans sa capacité à faire se rencontrer les investisseurs et les entrepreneurs innovants de la "Vallée".

Se financer reste donc en France un sujet délicat et les circuits existants restent à améliorer notamment pour les PME innovantes dont on admet généralement qu'elles ont le plus fort potentiel de croissance et de développement à l'export (et donc de création d'emplois).

Mesures proposées

- Les récentes mesures fiscales - encourageant l'investissement de long terme dans les PME - pourraient s'accompagner de « **conditions numériques** », leur donnant ainsi à la fois une grande efficacité et, en supprimant les effets d'aubaine, une très forte légitimité.
- Tout investissement par une PME dans le numérique pourrait être considéré comme de la R&D lui donnant droit à un statut d'entreprise innovante (selon un mécanisme simplifié d'attribution par Oséo à définir) lui permettant d'être éligible à un investissement des FCPI.

Plus généralement nous préconisons que :

- le crédit impôts recherche puisse être affecté sous conditions d'évaluation à des problématiques de recherche et d'usage (par exemple dans le cadre de "Living Lab").
- soient étudiées à un niveau européen les conditions d'un cadre fiscal incitatif au développement de l'économie numérique à l'échelle européenne

3.3 Favoriser l'intégration des TIC dans l'entreprise

Enjeux et constats

Bien que le taux de connectivité et le nombre de sites web puissent faire illusion, il ressort de l'ensemble des études et observations sur le terrain que les entreprises françaises (et notamment les PME) n'ont pas encore véritablement intégré les TIC dans leur processus administratifs et commerciaux.

L'utilisation des e-achats, l'intégration avec les fournisseurs et les revendeurs, l'utilisation du web pour la promotion internationale, la facturation électronique,... ce ne sont là que quelques exemples d'outils dont la pénétration au sein des entreprises françaises reste largement en deçà de ce qu'on connaît chez nos principaux voisins européens.

Il convient donc d'œuvrer de manière continue et pérenne en faveur de cette intégration, qui constitue l'une des clés de la compétitivité de nos entreprises, notamment sur les marchés internationaux.

Mesures proposées

Sans établir un catalogue exhaustif, nous préconisons les points suivants :

- **l'utilisation des fonds de formation pour des opérations de formation-action dans les PME, permettant de préparer l'insertion des TIC et les redéploiements de personnel qu'elle suppose ;**
- **la réorientation des FRAC et des fonds de garantie SOFARIS vers les investissements d'utilisation des TIC dans les processus de l'entreprise ;**
- **la poursuite d'une politique ambitieuse de e-administration (et des simplifications qu'elle suppose), vecteur très porteur de l'assimilation des TIC ;**
- **la mise à l'étude de mesures permettant d'inciter les entreprises françaises à mieux utiliser les TIC pour développer leurs exportations.**

4. Adapter notre organisation et notre gouvernance aux enjeux du numérique

4.1 Assurer une démocratie économique

Enjeux et constats

Aujourd'hui la confiance des internautes dans le commerce et les services en ligne est incontestable et massive. Il en va de même en matière d'adoption des procédures dématérialisées dans la sphère publique.

Le référentiel de confiance se construit et se renforce chaque jour avec pour cadre une loi pour l'économie numérique votée en 2004 qui joue pleinement son rôle.

Un point clé reste à traiter relatif à la question de savoir à qui appartient le client en matière de e-commerce. Une démocratie économique ne saurait donner tous les droits aux opérateurs de réseaux, la convergence et l'importance des investissements ne doivent pas être le prétexte à une intégration verticale non régulée.

Mesures proposées

C'est pourquoi la mise en œuvre d'une réflexion stratégique pour définir la notion de « fonds de commerce numérique » nous semble indispensable afin de faciliter l'élaboration de futurs modèles économiques

4. Adapter notre organisation et notre gouvernance aux enjeux du numérique

4.2 Favoriser la régulation du secteur par les professionnels eux-mêmes

Enjeux et constats

Au-delà, l'Internet reste une source inépuisable de fantasmes, ce qui, peut pousser le législateur, invoquant des risques pour le consommateur ou l'utilisateur, à intervenir et exiger du commerce ou des services en ligne plus de garanties que dans le monde physique afin de protéger des actifs menacés, répondre à des pressions médiatiques fortes ou résoudre des problèmes conjoncturels d'adaptation de tel ou tel secteur d'activité.

La régulation est incontournable pour assurer le bon fonctionnement de la démocratie économique et de la concurrence, seules valeurs porteuses d'innovation et d'une vraie création de richesses pour l'ensemble de la collectivité. La co-construction réglementaire assure l'équilibre entre un besoin réglementaire et le maintien de cette dynamique d'innovation.

Par ailleurs, la gouvernance de l'Internet, la régulation des contenus, les conditions d'accès au dernier mètre des réseaux de très haut-débit, la protection des mineurs, la protection des fonds de commerce numérique, l'identité numérique sont autant de sujets variés, complexes, et surtout stratégiques qui questionnent nos libertés et notre démocratie.

Une récente réunion de l'Icann nous montre à quel point notre dépendance à l'égard des États-Unis reste forte et le besoin d'une alternative européenne nécessaire.

Mesures proposées

Dans ce contexte, il nous semble primordial de favoriser et d'accompagner la régulation du secteur par les professionnels eux-mêmes (en liaison étroite avec tous les acteurs concernés par leurs pratiques) et de pratiquer une « co-construction » avec le législateur en matière de cadres réglementaires dans un périmètre au moins européen.

Nous estimons qu'à l'inverse des solutions retenues pour réguler l'audiovisuel ou les télécommunications, des solutions paritaires réunissant pouvoirs publics, professionnels, consommateurs et associations représentatives sont les mieux adaptées à un monde qui n'est plus centralisé mais ouvert et transversal, et qui est pour longtemps encore en pleine évolution.

C'est pourquoi nous préconisons que le Conseil National du Numérique soit le lieu de référence de la co-construction réglementaire en inscrivant son travail dans une dimension réellement européenne et en se dotant d'une gouvernance paritaire représentative.