



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 24.5.00
COM (2000) 330 final

eEurope 2002

Une société de l'information pour tous

Projet de plan d'action

préparé par la Commission européenne en vue du Conseil européen de Feira

19-20 juin 2000

Le sommet extraordinaire de Lisbonne

Le Conseil européen qui s'est tenu à Lisbonne les 23 et 24 mars 2000 a fixé pour l'Europe un objectif ambitieux: devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde. Il a reconnu la nécessité urgente pour l'Europe d'exploiter rapidement les possibilités offertes par la nouvelle économie, et notamment l'internet.

Pour y parvenir, les chefs d'État et de gouvernement ont invité le Conseil et la Commission à établir "... *un Plan global d'action eEurope (...) en appliquant une méthode ouverte de coordination fondée sur l'évaluation des performances des initiatives nationales et en s'appuyant sur l'initiative eEurope récemment présentée par la Commission et sur sa communication intitulée «Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information»*".

Le présent projet de plan d'action est la réponse de la Commission à cette demande.

Historique

La Commission européenne a lancé l'initiative eEurope¹ en décembre 1999, afin de «mettre l'Europe en ligne». Pour compléter cette initiative, elle a également présenté une communication intitulée «Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information» en janvier 2000². Les grandes orientations des politiques économiques³ dressent le contexte de la politique économique, en insistant sur la nécessité du bon fonctionnement des marchés des capitaux et d'une concurrence accrue sur les marchés de produits afin de stimuler l'innovation.

L'initiative eEurope ayant reçu un accueil favorable de la part des États membres, du Parlement européen et des principaux acteurs, la Commission a présenté un rapport d'avancement au sommet de Lisbonne de mars 2000. Les chefs d'État et de gouvernement se sont engagés à cette occasion à prendre un certain nombre de mesures, assorties d'échéances précises, afin de faire progresser eEurope⁴.

Un ensemble d'objectifs révisé

Le but du présent plan d'action est de définir les mesures nécessaires pour que les objectifs fixés lors du sommet de Lisbonne puissent être atteints. À l'origine, l'initiative eEurope a recensé dix domaines dans lesquels une action à l'échelon européen apporterait une valeur ajoutée. Pour le présent plan d'action, les principaux domaines d'action ont été réexaminés sur la base des conclusions du sommet de Lisbonne et des nombreuses réactions que la Commission a reçues, notamment de la part du Parlement européen et des États membres, et lors de la conférence ministérielle officielle concernant la société de l'information et de la connaissance qui a eu lieu à Lisbonne les 10 et 11 avril.

¹ On trouvera l'essentiel de la documentation sur cette initiative à l'adresse http://europa.eu.int/comm/information_society/europe/documentation/index_fr.htm

² http://europa.eu.int/comm/commissioners/diamantopoulou/infosoc_fr.htm

³ http://europa.eu.int/comm/economy_finance/document/econeur/beg/begidxen.htm

⁴ <http://ue.eu.int/fr/Info/eurocouncil/index.htm>

La question des capitaux à risques destinés aux PME de haute technologie a été incluse dans eEurope afin de s'attaquer au problème du manque de moyens de financement auquel sont confrontées les jeunes entreprises innovantes. Au cours des derniers mois, de grands progrès ont été réalisés sur les nouveaux marchés de capitaux en Europe et deux plans d'action ont été approuvés lors du sommet de Lisbonne, l'un consacré aux services financiers (achèvement prévu en 2005) et l'autre aux capitaux à risques (achèvement prévu en 2003). Ils sont désormais en cours de mise en œuvre. Les objectifs d'eEurope dans ce domaine seront par conséquent traités dans ce contexte.

Les États membres et le Parlement européen ont demandé que l'initiative eEurope prenne en compte les aspects supplémentaires suivants:

- i. les nouveaux besoins en **compétences propres à la société de l'information** et le problème des **pénuries de compétences**;
- ii. la nécessité de faire en sorte que la société de l'information ait une **vocation d'intégration sociale**. L'action intitulée «eParticipation des personnes handicapées» répond en partie à cet objectif. Elle a donc été élargie pour couvrir les problèmes d'accès de tous les groupes de personnes défavorisées;
- iii. la fourniture d'une offre adéquate de **contenu numérique de haute qualité** pour l'internet.

Ils ont en outre invité la Commission à se livrer à un exercice d'**évaluation des performances** dans ce cadre. Tous ces points ont été à nouveau soulignés lors des discussions qui ont eu lieu au cours de la conférence ministérielle officielle consacrée à la société de l'information et de la connaissance qui s'est tenue à Lisbonne les 10 et 11 avril 2000. Enfin, pour assurer une concentration plus précise des lignes d'action, celles-ci ont été regroupées autour de trois objectifs clés.

1. Un internet moins cher, plus rapide et sûr

a) Un accès moins cher et plus rapide à l'internet

b) Un accès internet rapide pour les chercheurs et les étudiants

c) Sécurité des réseaux et des cartes à puce

2. Investir dans les hommes et les compétences

a) Faire entrer la jeunesse européenne dans l'ère numérique

b) Travailler dans l'économie de la connaissance

c) Participation de tous à l'économie de la connaissance

3. Stimuler l'utilisation de l'internet

a) Accélérer le commerce électronique

b) Pouvoirs publics en ligne: accès électronique aux services publics

c) La santé en ligne

d) Contenu numérique pour les réseaux mondiaux

e) Systèmes de transport intelligents

Un plan d'action opérationnel

Le présent plan d'action est axé sur des actions clairement identifiables. L'analyse du développement de la «nouvelle économie» et de ses effets, détaillée dans les documents précédents et largement confirmée par le sommet de Lisbonne, est considérée comme acquise. Le plan d'action met l'accent sur les solutions et se concentre sur **ce qu'il faudrait faire, les acteurs qui devraient entreprendre des actions et les délais dans lesquels ces actions devraient être réalisées.**

Trois méthodes seront utilisées pour atteindre les objectifs d'eEurope:

Accélérer la mise en place d'un environnement législatif approprié – Une série de propositions législatives sont en cours de préparation et sont débattues à l'échelon européen. eEurope vise à accélérer leur adoption en fixant des échéances strictes à tous les acteurs concernés.

Soutenir les nouvelles infrastructures et les nouveaux services en Europe – Les développements dans ce domaine dépendent avant tout des investissements du secteur privé. Cette activité peut bénéficier de l'intervention de fonds européens, mais l'action des États membres jouent un rôle essentiel. Cette action ne doit bien sûr pas compromettre la discipline budgétaire.

Appliquer la méthode ouverte de coordination et l'évaluation comparative des performances – Le but est de faire en sorte que les actions soient exécutées de manière efficace, produisent les effets escomptés et correspondent au niveau élevé d'exigence attendu dans tous les États membres. Ce processus sera totalement coordonné avec l'exercice général d'évaluation des performances qui accompagne le Conseil européen spécial de chaque printemps.

En ce qui concerne l'évaluation comparative des performances, la collecte des données sera une tâche cruciale. Plusieurs initiatives d'évaluation des performances et de collecte de données statistiques liées à la nouvelle économie de la connaissance sont en cours aux niveaux national et international. Les données disponibles auprès d'Eurostat et des offices statistiques des États membres seront utilisées. Les associations de l'industrie et les consultants privés établissent également des statistiques relatives à la nouvelle économie. Toutefois, celles-ci ne couvrent pas tous les indicateurs pertinents, il est parfois difficile d'évaluer leur qualité et elles ne sont pas toujours comparables. Dans de tels cas, des enquêtes ou des études spécifiques permettront de compléter les données disponibles⁵ Les résultats de cette collecte de données et du suivi de la réalisation des objectifs spécifiques seront présentés sur la page web d'eEurope⁶

⁵ Dans le cadre des programmes PROMISE et IST.

⁶ http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/index_fr.htm

Le calendrier

La nécessité d'entreprendre des actions urgentes dans des délais serrés, dans des domaines essentiels pour la nouvelle économie, est l'un des principaux moteurs de l'initiative eEurope. L'attitude de principe du présent plan d'action consiste à se concentrer sur ces actions et à faire en sorte que les derniers obstacles à leur réalisation tombent rapidement. C'est pourquoi le plan d'action est axé sur une date essentielle – 2002 – à laquelle tous les objectifs devraient être atteints. Si l'Europe ne réussit pas à susciter rapidement les changements nécessaires, il sera trop tard pour atteindre les objectifs ambitieux arrêtés à Lisbonne. Il restera sans aucun doute des problèmes à résoudre après 2002, mais si les objectifs décrits ci-dessous étaient atteints, l'Europe aurait fait des progrès appréciables dont les bénéficiaires ne se feraient pas attendre.

La nécessité d'un engagement politique

Les objectifs d'eEurope ne pourront être atteints que si les États membres, le Parlement européen et la Commission européenne sont prêts à s'engager à mettre en œuvre le présent plan d'action et à procéder à la réévaluation des priorités que cela implique. Aucun État ne peut se permettre de relâcher ses efforts, quelle que soit son avance par rapport aux autres. Chaque État membre doit être disposé à se fixer de nouvelles priorités et à surmonter les obstacles pour atteindre les objectifs. Chacun devra attirer l'attention de sa population sur les possibilités nouvelles des technologies numériques.

Objectif 1. Un internet moins cher, plus rapide et sûr

a) Un accès moins cher et plus rapide à l'internet

Le Conseil européen a demandé, lors du **sommet de Lisbonne**:

- *d'achever "dès que possible dans le courant de l'année 2001" les travaux relatifs aux propositions législatives annoncées à la suite de la révision du cadre réglementaire des télécommunications;*
- *une concurrence accrue au niveau de l'accès local au réseau avant la fin de l'an 2000 et le dégroupage de la boucle locale;*
- *de faire en sorte que les besoins en fréquences pour les futurs systèmes de communications mobiles soient satisfaits en temps voulu et de manière efficace;*
- *de mettre en place des réseaux à haut débit et à faible coût pour l'accès à l'internet;*
- *d'intégrer et de libéraliser pleinement les marchés des télécommunications d'ici à la fin de 2001.*

Le défi

Depuis la libéralisation des services de télécommunications au 1^{er} janvier 1998, les tarifs pour les appels à longue distance et internationaux ont fortement diminué. Cependant, la plupart des abonnés accèdent à l'internet par des lignes locales, dont les prix ont beaucoup moins diminué, la concurrence n'étant pas assez vive. Jusqu'à présent, le marché a tardé à susciter les nouveaux modèles tarifaires tels que l'accès forfaitaire ou gratuit, dont la nécessité est largement ressentie. Une réduction des prix est particulièrement importante pour permettre la généralisation rapide de l'accès multimédia à haut débit à l'internet, rendu possible par de nouvelles technologies telles que xDSL, les technologies de câblage, les fibres optiques et les technologies radio. Les participants au sommet de Lisbonne ont montré une forte volonté politique d'obtenir une réduction des coûts. La mise en œuvre de la recommandation de la Commission sur le dégroupage de l'accès à la boucle locale est le moyen le plus expédient pour faire avancer la cause de l'accès rapide à l'internet.

La domination qu'exerce l'Europe sur les réseaux de télécommunications mobiles est l'un de ses plus puissants atouts. Le nombre d'abonnements aux réseaux mobiles en Europe dépassera bientôt celui des lignes fixes. De plus en plus de clients disposeront d'un accès à l'internet par mobile. Un accès rapide à l'internet par mobile ne sera possible qu'à partir de la modernisation des réseaux de 2^e génération (spécifiquement en utilisant les technologies GPRS et EDGE⁷) et avec les réseaux de 3^e génération. Il est certain que le niveau des prix sera un facteur déterminant du succès de ce type

⁷ GPRS: Service général de radiocommunication par paquets; EDGE: Enhanced Data GSM Environment.

d'accès à grande vitesse et qu'un niveau de concurrence aussi élevé que possible sera indispensable.

Le marché investit déjà massivement dans les nouveaux réseaux, selon une logique de concurrence. Toutefois, plusieurs États membres et le Parlement européen ont fait état de leurs préoccupations relatives à la situation des régions périphériques et moins développées. Il est vital que les citoyens qui vivent dans ces régions bénéficient de l'égalité d'accès aux réseaux modernes de communications.

En ce qui concerne l'internet de nouvelle génération, y compris l'internet mobile, les besoins d'adresses IP, qui ont fortement augmenté, ont rendu urgent le passage à la version 6 du protocole internet (IPv6), qui prend en charge bien plus d'adresses que la version 4 actuelle. En outre, l'augmentation prévue du trafic internet, qui devrait être multiplié par cent, nécessitera des réseaux et des technologies de commutation par paquets beaucoup plus efficaces.

La réponse apportée par eEurope

Face à la convergence et à l'évolution des marchés et des technologies, la Commission envisage un nouveau cadre réglementaire «pro-concurrentiel», qui renforcera la concurrence et tiendra compte de l'accélération des évolutions dans ce secteur. Il faudrait faire le maximum d'efforts pour qu'il soit adopté avant la fin de 2001. Dans l'intervalle, la concurrence sur le marché de la boucle locale doit être développée en priorité. La Commission a donc recommandé le dégroupage de la boucle locale d'ici à la fin de l'an 2000. Il faudrait par ailleurs que les fréquences nécessaires aux systèmes multimédias sans fil soient mises à disposition. La Commission tirera les conclusions qui s'imposent de l'enquête sectorielle concernant une tarification excessive pour les lignes louées, menée dans le cadre du droit communautaire de la concurrence.

Permettre aux régions moins favorisées de participer pleinement à la société de l'information est une priorité pour l'Union. Les projets encourageant l'adoption de nouvelles technologies doivent donc devenir un élément essentiel des programmes d'action pour le développement régional. Il peut être justifié que les pouvoirs publics investissent dans les infrastructures de la société de l'information dans les régions moins favorisées en cas de défaillance du marché, lorsque les investissements privés ne peuvent à eux seuls être rentables. Ces investissements doivent être réalisés sans fausser la concurrence et être technologiquement neutres. Il appartient à chaque région de déterminer les investissements en fonction de ses structures économiques et sociales propres. La Commission s'est engagée à donner une priorité accrue aux projets liés à la société de l'information dans le cadre des Fonds structurels. La Banque européenne d'investissement (BEI) a annoncé une révision similaire des priorités.

En ce qui concerne l'internet de nouvelle génération, la Commission lancera une initiative visant à mobiliser les opérateurs de télécommunications et les fabricants d'équipements pour qu'ils collaborent avec les fournisseurs de services et les utilisateurs afin d'assurer le déploiement et l'exploitation rapides du protocole IPv6.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Adopter les cinq directives ⁸ qui constitueront le nouveau cadre des communications électroniques et des services associés; adopter la nouvelle directive de la Commission sur la concurrence dans les services de communications ⁹ .	Conseil, Parlement européen, Commission européenne	fin 2001
Mettre en œuvre la recommandation de la Commission sur l'accès dégroupé à la boucle locale.	États membres	fin 2000
Adopter une décision établissant un cadre pour une politique européenne coordonnée en matière de fréquences.	Conseil, Parlement européen	fin 2001
Attribuer de manière coordonnée les fréquences destinées aux systèmes multimédias sans fil ¹⁰ .	États membres Commission européenne	mi-2001
Les instruments de financement publics donneront une priorité accrue aux projets liés à la société de l'information.	États membres, Banque européenne d'investissement, Commission européenne	fin 2000
Progresser vers la conversion totale au protocole IPv6 par une mise en œuvre de celui-ci en phase pilote en Europe Les principales branches des télécommunications et des fabricants seront mobilisées avec les fournisseurs de services et les utilisateurs.	Commission européenne Secteur privé	fin 2001
Réduire les prix des lignes louées en renforçant la concurrence et en assurant la mise en œuvre de la recommandation de la Commission.	États membres	fin 2000

⁸ Ces directives concernent le cadre général, l'accès et l'interconnexion, les autorisations et les licences, le service universel, la protection des données.

⁹ Intitulé complet: *directive de la Commission modifiant et codifiant la directive 90/388 relative à la concurrence dans les marchés des services de communications électroniques.*

¹⁰ dans la bande allant de 40,5 à 43,6 GHz conformément à la décision du Comité européen des radiocommunications (CER) du 1.6.1999.

b) Un accès internet rapide pour les chercheurs et les étudiants

Le Conseil européen a demandé, lors du **sommet de Lisbonne**:

- *la création, pour la fin de 2001 d'un réseau transeuropéen à très haut débit pour les communications scientifiques sous forme électronique, qui reliera les instituts de recherche et les universités, ainsi que les bibliothèques scientifiques et les centres scientifiques et, progressivement, les écoles.*

Le défi

Les réseaux à haut débit ouvriront de nouvelles possibilités à l'apprentissage et à la recherche en collaboration. Les applications développées aujourd'hui dans les universités sont souvent la base des applications commerciales de demain. Les États membres et la Commission doivent veiller à ce que ce potentiel d'innovation soit pleinement exploité.

Avec l'accès rapide à l'internet, un nouveau concept est apparu dans le monde informatique: l'informatique distribuée par réseaux. Ce concept trouve son aboutissement ultime dans l'idée du «World Wide Grid» (WWG). L'objectif est de faciliter la collaboration entre des équipes dispersées géographiquement, appartenant à toutes les disciplines scientifiques et à toutes les branches industrielles, en leur permettant de partager des informations et des infrastructures informatiques, en travaillant ensemble en temps réel. Le WWG nécessite des développements supplémentaires, l'intégration et la validation des technologies qui permettront l'intégration transparente des réseaux, des ordinateurs et des supports de stockage dans un système unifié.

La réponse apportée par eEurope

La Commission a récemment lancé l'activité de mise en réseau de la recherche au titre du 5^e programme-cadre, qui consacrera 80 millions d'euros à l'augmentation de la capacité transeuropéenne, qui sera portée à 2,5 Gbit/s. L'Europe doit investir davantage pour se doter d'une infrastructure véritablement à la pointe du progrès et des technologies nécessaires pour en tirer le meilleur parti.

La Commission a publié en janvier 2000 une communication intitulée «Vers un espace européen de la recherche» où elle présente comme des priorités stratégiques l'amélioration de l'utilisation des réseaux électroniques par les communautés scientifiques européennes et la création de centres d'excellence virtuels.

Le programme IST soutient déjà des projets en matière d'informatique distribuée, mais un effort substantiel est nécessaire pour étendre l'utilisation de cette technologie à tous les chercheurs. Des ressources appropriées seront donc réunies pour soutenir le développement du WWG.

La mise en place de dorsales internet plus rapides n'améliorera pas sensiblement les performances dont pourront bénéficier les chercheurs et les étudiants s'ils ne disposent pas de connexions à haut débit et d'applications de qualité, appuyées par des interfaces conviviales et indépendantes des réseaux. Cela implique d'améliorer considérablement

les réseaux internes aux campus pour permettre le travail en collaboration et des formes innovantes d'apprentissage et de travail en coopération au niveau local.

Actions	Acteurs	Échéance
Des moyens financiers appropriés (s'ajoutant aux 80 mio € déjà affectés à la modernisation de la dorsale transeuropéenne interconnectant les réseaux de recherche et d'enseignement nationaux) seront assignés aux aspects de mise en réseau de la recherche du programme IST, l'objectif étant de faire jouer à l'Europe un rôle de premier plan dans la connectivité mondiale et d'amorcer l'évolution vers la mise en place d'une dorsale entièrement optique offrant des capacités supérieures en termes de largeur de bande et de services.	Commission européenne	fin 2001
Il faudrait moderniser les réseaux de recherche nationaux afin que tous les chercheurs et les étudiants en Europe bénéficient de réseaux puissants, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels et la BEI.	États membres, Banque européenne d'investissement	fin 2001
Doter les universités d'accès à haute vitesse à l'internet et d'intranets à haut débit, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels et la BEI.	États membres, Banque européenne d'investissement	fin 2001
Stimuler la technologie du «World Wide Grid» (WWG) en développant des logiciels intermédiaires et en déployant des bancs d'essai correspondant aux besoins d'un vaste éventail de communautés scientifiques et axés sur l'intégration et la validation des technologies concernées. Des moyens de financement appropriés seront prévus pour cette activité dans le cadre du programme IST.	Commission européenne	fin 2002
Dans le cadre de ses programmes de recherche, la Commission soutiendra l'adoption de technologies propres au WWG pour le travail scientifique et la collaboration dans tous les domaines de recherche.	Commission européenne	fin 2002

c) Sécurité des réseaux et des cartes à puce

Le **sommet de Lisbonne** a conclu que

- *la confiance des consommateurs est un facteur essentiel du développement du commerce électronique.*

Le défi

La sécurité des réseaux et des accès au moyen de cartes à puce sont des éléments essentiels pour instaurer la confiance dans le commerce électronique. Des préoccupations ont souvent été exprimées, notamment par le Parlement européen¹¹, concernant le risque de violation de la vie privée des utilisateurs de réseaux. Par ailleurs, on observe l'apparition de nouvelles formes de délinquance qui exploitent les outils de la société de l'information. Étant donné que l'internet devient omniprésent pour toutes les communications professionnelles et personnelles, la vulnérabilité et la valeur économique des informations transmises s'accroît. On observe un accroissement des préjudices économiques provoqués par des défaillances du fonctionnement de l'internet (dus par exemple à des virus, à des attaques par déni de service).

Les moyens de protection peuvent être coûteux et ralentir le débit du réseau. Des solutions arbitraires ne peuvent donc être imposées mais il faut dans la mesure du possible laisser au marché le soin de définir le niveau de sécurité adéquat correspondant aux besoins des utilisateurs. Toutefois, de nombreux utilisateurs ignorent aussi bien le manque relatif de confidentialité de leurs transactions que les moyens à utiliser pour se protéger. En particulier, il n'existe pas suffisamment d'informations sûres sur la fiabilité des produits.

En ce qui concerne l'offre, le marché compte de nombreux produits de sécurité européens de haute qualité. De nouvelles technologies sont mises au point et l'industrie continue à les développer. L'intégration de ces produits dans les systèmes d'exploitation et les logiciels d'application dominants, et leur interopérabilité globale, posent toutefois des problèmes.

Le déploiement massif des cartes à puce en Europe est déjà un atout pour l'Union, mais le marché est fragmenté à la fois par pays et par secteur. Des efforts supplémentaires sont nécessaires pour accélérer, consolider et harmoniser leur utilisation dans l'Union ainsi que dans les pays candidats à l'adhésion.

La réponse apportée par eEurope

L'initiative eEurope propose d'entreprendre des actions ciblées dans trois domaines principaux:

¹¹ Le rapport Read sur eEurope souligne que «... le développement de systèmes d'identification fiables, de systèmes de préservation de la confidentialité des messages, ainsi que de méthodes destinées à empêcher la modification, revêt une importance cruciale pour le développement d'une "eEurope" numérisée, concurrentielle et mobile ...».

- Renforcer la sécurité d'accès aux services électroniques en encourageant l'utilisation de cartes à puce sous toutes les formes

Les cartes à puce sont le résultat d'une technologie multifonctionnelle qui protège la vie privée et la confidentialité, et dont le potentiel n'est pas encore complètement exploité. Cette activité a déjà été lancée lors du «sommet de la carte à puce» qui a eu lieu à Lisbonne le 11 avril 2000 et l'industrie s'est montrée déterminée à poursuivre ses efforts en commun. Une charte de la carte à puce contenant un plan de travail détaillé a été adoptée et les participants ont décidé de mettre en place un groupe de travail de haut niveau afin d'entreprendre et de soutenir des démarches communes concernant le déploiement des cartes à puce dans l'Union européenne.

- Améliorer l'offre de solutions pour la sécurité de l'internet

Les cartes à puce sont une des solutions possibles pour sécuriser les services électroniques et notamment l'internet. Cependant, compte tenu de la complexité et de l'importance grandissante des questions de sécurité dans l'internet, une réponse plus large est indispensable. C'est incontestablement à l'industrie qu'incombe l'essentiel de la responsabilité de sensibiliser les utilisateurs et d'assurer une adoption plus massive des produits de sécurité. Il y a toutefois des domaines où le secteur public pourrait soutenir le développement de cette industrie naissante. Par ailleurs, le secteur public doit jouer un rôle de catalyseur pour prévenir les défaillances de l'internet. Les actions proposées visent donc principalement à stimuler et à renforcer les initiatives privées.

- Mieux coordonner la lutte contre la délinquance informatique

Une conférence du G-8 sur la sécurité et la confiance dans le cyberspace a eu lieu à Paris du 15 au 17 mai 2000. Un projet de convention du Conseil de l'Europe sur la cyber-criminalité fait actuellement l'objet d'un débat et la Commission européenne prépare une communication sur cette question. L'Europe devrait faire en sorte qu'un mécanisme de coordination plus performant soit mis en place pour renforcer les discussions et la coopération sur ce thème essentiel.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Disponibilité d'un noyau de spécifications communes pour l'interopérabilité et la sécurité des cartes à puce	Secteur privé, organismes de normalisation, Commission européenne	fin 2000
Améliorer l'interface humaine des terminaux à carte à puce, notamment en facilitant leur utilisation par les personnes handicapées et la prise en charge de plusieurs langues de dialogue	Secteur privé, organismes de normalisation, Commission européenne	fin 2001
Disponibilité de solutions rentables utilisant la carte à puce pour sécuriser les transactions électroniques	Secteurs privé et public	fin 2002
Améliorer la sécurité globale des transaction en ligne	Secteur privé,	fin 2001

<p>par les mesures suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la disponibilité de produits (notamment cartes réseau, logiciels et routeurs) pouvant prendre en charge les transmissions sécurisées fondées sur IPSec et IPv6 • Soutenir les initiatives de l'industrie relatives à la certification en matière de sécurité par la coordination des efforts et par la reconnaissance mutuelle, y compris pour la certification professionnelle en matière de sécurité des informations. • Promouvoir les technologies visant à renforcer le respect de la vie privée et soutenir leur déploiement, notamment par l'adoption de codes appropriés et la consolidation des pratiques. • Stimuler la coopération entre les secteurs public et privé sur la fiabilité des infrastructures d'information (notamment le développement de systèmes d'alerte rapide) et améliorer la coopération entre les «équipes nationales d'intervention en cas d'urgence informatique». 	<p>Commission européenne, États membres</p>	
<p>Promouvoir le développement et le déploiement de plates-formes de sécurité utilisant des logiciels à source ouverte, qui soient véritablement «prêtes à l'emploi».</p>	<p>Secteur privé, États membres, Commission européenne</p>	<p>fin 2002</p>
<p>Établir une approche européenne coordonnée et cohérente de la délinquance informatique</p>	<p>États membres, Commission européenne</p>	<p>fin 2002</p>

Objectif 2: Investir dans les hommes et les compétences

a) Faire entrer la jeunesse européenne dans l'ère numérique

Il a été demandé, lors du **sommet de Lisbonne**:

- *que chaque citoyen soit doté des compétences nécessaires pour vivre et travailler dans la nouvelle société de l'information;*
- *que les États membres fassent en sorte que toutes les écoles de l'Union disposent d'un accès à l'internet et de ressources multimédias d'ici à la fin de 2001;*
- *que les États membres fassent en sorte qu'un nombre suffisant d'enseignants soient à même d'utiliser l'internet et les ressources multimédias d'ici à la fin de 2002;*
- *que les écoles soient progressivement connectées au réseau transeuropéen à très haut débit pour les communications scientifiques sous forme électronique à créer d'ici à la fin de 2001.*
- *que les systèmes européens d'éducation et de formation s'adaptent aux besoins de la société de la connaissance.*

Le défi

La connexion des écoles à l'internet dans les États membres progresse visiblement. Davantage d'efforts doivent être faits, et notamment:

- i. il faut un nombre suffisant d'ordinateurs et de connexions rapides à l'internet;
- ii. les équipements installés et les logiciels, les contenus et les services disponibles doivent correspondre aux besoins éducatifs;
- iii. l'utilisation concrète de ces nouveaux outils doit être assurée par des enseignants bien formés et nécessite une adaptation des programmes de formation tant des enseignants que des élèves.

La réponse apportée par eEurope

Ce sont les États membres qui supportent l'essentiel de la responsabilité des objectifs à atteindre. Le rôle de la Commission est de les soutenir en imprimant un élan global à l'initiative, en les aidant à coordonner leurs efforts, en stimulant l'utilisation judicieuse des nouvelles technologies et applications, ainsi qu'en finançant la diffusion des meilleures pratiques et la mise en réseau des écoles à l'échelle internationale. L'assurance que les solutions techniques, les logiciels et le contenu ne seront pas élaborés en vase clos dans chaque État membre est une plus-value européenne importante. Chaque État membre devrait pouvoir tirer parti de l'expérience et exploiter les résultats obtenus par les autres États membres.

L'adaptation des établissements scolaires aux besoins de l'ère numérique ne devrait pas se faire au détriment d'autres priorités. L'internet ne résoudra pas les problèmes actuels, notamment en ce qui concerne la disponibilité d'enseignants, de budgets et

d'infrastructures. Des ressources financières supplémentaires devront donc être dégagées pour atteindre l'objectif ambitieux qui est de doter tous les élèves qui quittent l'école d'une culture numérique valable. Il faut aussi encourager l'industrie à jouer un rôle plus actif grâce à des partenariats innovants et efficaces entre les secteurs public et privé.

La Commission regroupera des actions éducatives spécifiques dans une initiative complémentaire baptisée eLearning qui est en cours de lancement. eLearning inscrira les objectifs d'eEurope dans un cadre à orientation éducative et répondra à la demande, formulée lors du Conseil de Lisbonne, d'adapter les systèmes européens d'éducation et de formation aux besoins de la société de la connaissance.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Fournir à toutes les écoles un accès à l'internet et aux ressources multimédias, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels.	États membres	fin 2001
Donner à tous les élèves l'accès à l'internet et aux ressources multimédias dans leurs classes, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels.	États membres	fin 2002
Connecter progressivement les écoles aux réseaux de recherche, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels.	États membres	fin 2002
Assurer la disponibilité de services d'appui et de ressources éducatives sur l'internet, ainsi que de plates-formes d'apprentissage en ligne destinées aux enseignants, aux élèves et aux parents (par ex. accès pour les enfants défavorisés, accès au patrimoine culturel numérisé, matériel d'apprentissage multimédia et multilingue, initiative européenne relative aux logiciels à source ouverte, collecte des meilleures pratiques). La Commission européenne soutiendra ces efforts à travers les programmes en matière d'éducation, de formation et de culture et assurera un financement adéquat dans le cadre du programme IST.	États membres Commission européenne	fin 2002
Dispenser une formation appropriée à tous les enseignants, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels; adapter notamment les programmes de formation des enseignants et prévoir des mesures d'incitation pour amener les enseignants à utiliser réellement les technologies numériques dans leur enseignement. La Commission européenne assurera l'échange des meilleures pratiques et coordonnera les efforts de recherche par ses programmes d'éducation et de	États membres	fin 2002

formation et le programme IST.		
Adapter les programmes scolaires pour inculquer de nouvelles méthodes d'apprentissage et faire en sorte que tous les élèves possèdent une culture numérique lorsqu'ils quittent l'école. La Commission européenne soutiendra des projets pilotes et l'échange des meilleures pratiques et coordonnera les efforts de recherche par le programme IST et les programmes d'éducation.	États membres Commission européenne	fin 2002

b) Travailler dans l'économie de la connaissance

Les conclusions du **sommet de Lisbonne** étaient les suivantes:

- *Le manque de personnel qualifié ne cesse de s'aggraver, surtout dans le secteur des technologies de l'information où le nombre des emplois qui ne peuvent être pourvus s'accroît sans cesse.*
- *Les systèmes européens d'éducation et de formation doivent s'adapter aux besoins de la société de la connaissance afin d'offrir des possibilités d'étude et de formation conçues en fonction de groupes cibles et des travailleurs dont les compétences risquent d'être dépassées en raison de la rapidité des changements.*
- *Il faudrait accorder plus d'importance à l'éducation et à la formation tout au long de la vie, composante essentielle du modèle social européen.*
- *Il est nécessaire d'accroître chaque année substantiellement l'investissement par habitant dans les ressources humaines.*
- *Un cadre européen devrait définir les nouvelles compétences de base dont l'éducation et la formation tout au long de la vie doivent permettre l'acquisition et un diplôme européen pour les compétences de base en technologies de l'information devrait être institué.*
- *Il faut accroître la capacité d'adaptation grâce à une gestion souple du temps de travail et ... en permettant de concilier plus aisément vie professionnelle et vie familiale.*

Le défi

À Lisbonne, il a été indiqué clairement que pour parvenir au plein emploi, une transformation radicale de l'économie et des compétences serait nécessaire pour tirer parti des possibilités de la nouvelle économie.

L'éducation et la formation constituent le premier défi. Elles apporteront une contribution importante au développement des nouvelles compétences, mais il est évident que leurs résultats ne se feront sentir qu'à long terme. Il faut faire davantage. C'est surtout le cas en ce qui concerne les emplois de professionnels des technologies de l'information, à propos desquels des études sur le déficit de compétences ont montré qu'environ 800 000 emplois sont actuellement vacants en Europe, et que ce

nombre pourrait monter jusqu'à environ 1,7 million d'ici à 2003 si aucune mesure n'est prise¹². Toutefois, la difficulté ne se résume pas à combler la pénurie de professionnels des technologies de l'information. La culture numérique est un élément essentiel de la capacité d'adaptation de la main-d'œuvre et de l'employabilité de toute la population.

Le deuxième défi consiste à élever le taux d'emploi pour le rapprocher le plus possible de 70% d'ici à 2010. Il faudra pour cela prendre des mesures afin d'améliorer les perspectives d'emploi des groupes dont le taux d'emploi est faible, particulièrement les femmes et les travailleurs âgés. Il est possible de rendre le travail plus attractif et accessible par des formules de travail flexibles comme le télétravail.

Le troisième défi est celui de la modernisation de l'organisation du travail. Une souplesse plus grande apportera aux travailleurs les avantages technologiques d'horaires et de lieux de travail variables. Les partenaires sociaux devraient être encouragés à contribuer à ce mouvement en soutenant des accords de flexibilité du temps de travail, dans l'intérêt des employeurs comme des employés.

La réponse apportée par eEurope

C'est aux États membres et aux partenaires sociaux qu'incombe à titre principal la responsabilité d'assurer l'employabilité et la capacité d'adaptation dans la nouvelle économie, notamment en assurant l'acquisition des compétences et en transformant l'organisation du travail. La Commission joue un rôle central de coordonnateur dans le processus européen pour l'emploi, dont le principe consiste à établir des lignes directrices pour l'emploi à l'échelon européen et à les traduire en plans d'action nationaux pour l'emploi. À la suite du sommet de Lisbonne, les objectifs liés à la société de l'information bénéficieront d'une priorité accrue dans les lignes directrices pour l'emploi.

Le groupe à haut niveau sur l'emploi et la dimension sociale de la société de l'information (ESDIS), composé de représentants des États membres, évaluera chaque année les progrès réalisés en contrôlant l'avancement des actions énumérées ci-dessous et contribuera à l'évaluation globale de l'incidence qu'aura sur l'emploi le plan d'action eEurope.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Donner à tous les travailleurs la chance d'acquérir une culture numérique par l'apprentissage tout au long de la vie.	Partenaires sociaux, États membres, secteur privé	fin 2002

¹² *Europe's Growing IT Skills Crisis* - rapport spécial par IDC.

Augmenter de 50% le nombre de places de formation et de cours sur les technologies de l'information (tant au travail que dans les institutions d'enseignement) en faisant intervenir le Fonds social européen le cas échéant.	États membres, partenaires sociaux	fin 2002
Établir un certificat européen pour les compétences de base en technologies de l'information, qui s'inspirera du «permis de conduire informatique européen (ECDL)».	États membres, Commission européenne	fin 2000
Soutenir des formules de travail plus souples, telles que le télétravail, le cas échéant par des accords entre les partenaires sociaux appuyés par les États membres.	Partenaires sociaux, États membres Secteur privé	fin 2000
Promouvoir un réseau «d'universités internes» d'entreprises pour la formation et le recyclage, orientés vers la demande, des étudiants de 3 ^e cycle.	Partenaires sociaux, Commission européenne	fin 2002

c) Participation de tous à l'économie de la connaissance

Il a été reconnu, lors du **sommet de Lisbonne**:

- *qu'une attention particulière devrait être accordée aux personnes handicapées et à la lutte contre toute «exclusion de l'information»;*
- *que la nouvelle économie offre des possibilités pour réduire l'exclusion sociale, que ce soit par des taux de croissance et d'emploi plus élevés ou en créant de nouvelles modalités de participation à la société;*
- *que chaque citoyen doit être doté des compétences nécessaires pour vivre et travailler dans la nouvelle société de l'information.*

Le défi

Les conclusions du sommet de Lisbonne impliquent qu'eEurope étende les objectifs de son action à l'implication électronique des personnes handicapées. Les bienfaits de la société de l'information doivent être accessibles non seulement aux personnes souffrant de handicaps, mais aussi aux personnes exclues du marché du travail et du système éducatif. L'action dans ce domaine contribuera à la nouvelle initiative communautaire visant à promouvoir l'intégration sociale, également préconisée par le sommet de Lisbonne. Ses principaux aspects ont fait l'objet de discussions approfondies lors de la récente conférence ministérielle qui s'est tenue à Lisbonne.

À mesure que les services publics et les informations publiques importantes deviennent de plus en plus largement disponibles en ligne, il devient tout aussi important de garantir l'accès aux sites web gouvernementaux à toute la population que d'assurer l'accès aux bâtiments publics. Le défi, par rapport aux personnes

handicapées, consiste à assurer une accessibilité aussi large que possible des technologies de l'information en général, ainsi que leur compatibilité avec les technologies d'assistance. Par ailleurs, l'utilisation des nouvelles technologies par tous est souvent plus facile si les exigences de facilité d'utilisation de tous les consommateurs potentiels sont prises en considération dès le début du processus de conception.

La réponse apportée par eEurope

En ce qui concerne l'accès dont bénéficient les personnes handicapées, le groupe à haut niveau sur l'emploi et la dimension sociale de la société de l'information (ESDIS) examinera et contrôlera, en coopération avec la Commission, l'évolution de la législation et des normes liées à la société de l'information afin de garantir leur conformité aux principes d'accessibilité.

Les sites web du secteur public dans les États membres et dans les institutions européennes, ainsi que le contenu de ces sites, doivent être conçus de manière à ce que les personnes handicapées puissent accéder aux informations et tirer parti de toutes les possibilités offertes par le «gouvernement en ligne».

En ce qui concerne la conception intégrée de l'accessibilité à toutes les technologies de la société de l'information, il faut préciser que les formations destinées aux concepteurs dans ce domaine sont relativement récentes et fragmentées au niveau européen. L'échange d'expérience entre les centres d'excellence devrait être très utile pour mettre au point une approche coordonnée et de haute qualité.

S'ajoutant à ces actions, des efforts supplémentaires seront nécessaires pour résoudre les problèmes des personnes qui ne bénéficient pas de tous les avantages de la société de l'information pour d'autres raisons: pauvreté, ignorance et manque de formation. La disponibilité et l'accessibilité de terminaux internet dans des lieux publics – bibliothèques, agences pour l'emploi, écoles – combinées à des possibilités de formation sur place, pourraient permettre de généraliser l'accès.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Publier des normes de «conception pour tous» relatives aux produits des technologies de l'information, notamment pour améliorer l'employabilité des personnes handicapées.	Commission européenne, secteur privé	fin 2002
Réexaminer la législation et les normes en cause pour assurer leur conformité aux principes d'accessibilité.	États membres, Commission européenne	fin 2002
Adopter les orientations de l'initiative «Accessibilité du web» (WAI) pour les sites web publics.	Commission européenne, États membres	fin 2001
Installer des points d'accès à l'internet dans les lieux publics et créer dans toutes les collectivités des télécentres offrant l'accès à des infrastructures	États membres	fin 2001

de formation et de travail électronique, le cas échéant en faisant intervenir les Fonds structurels.		
Veiller à l'établissement et à la mise en réseau de centres nationaux d'excellence dans le domaine de la conception pour tous et créer un programme de formation européen pour les concepteurs et ingénieurs/techniciens.	Commission européenne, États membres	fin 2002

Objectif 3: Stimuler l'utilisation de l'internet

a) Accélérer le commerce électronique

Le **sommet de Lisbonne** est parvenu aux conclusions suivantes:

- *le Conseil et le Parlement européen devraient adopter dans le courant de l'année 2000 la législation en instance d'adoption sur le commerce électronique; les États membres devraient accélérer sa mise en œuvre en droit national, qui devrait être achevée en 2001;*
- *la Commission et le Conseil devraient réfléchir aux moyens de promouvoir la confiance des consommateurs dans le commerce électronique, notamment par de nouveaux systèmes de règlement des litiges;*
- *la Commission, le Conseil et les États membres devraient prendre les mesures nécessaires pour que, d'ici à 2003, les marchés publics, tant communautaires que nationaux, puissent être passés en ligne;*
- *la rapidité des changements technologiques pourrait exiger à l'avenir des modes de réglementation nouveaux et plus souples.*

Le défi

Le commerce électronique connaît déjà un développement dynamique dans les échanges inter-entreprises (que l'on désigne par les expressions «commerce électronique business to business» ou «B2B»); dans de nombreux secteurs (banque, assurance, construction automobile, etc.), les entreprises se sont engagées dans une restructuration de grande ampleur de leurs activités. Le mode de fonctionnement des entreprises dans tous les secteurs de l'économie «anciens» et «nouveaux» connaît donc un profond bouleversement. Il est important que les PME ne prennent pas de retard dans ce processus et portent leur activité commerciale au-delà des frontières nationales.

Dans le domaine des interactions entre les entreprises et les consommateurs (commerce électronique B2C), la croissance est plus lente, bien que l'émergence imminente du commerce électronique par mobile puisse contribuer à augmenter son potentiel. Le commerce électronique «B2C» présente quelques difficultés d'ordre réglementaire:

- i. La situation juridique varie toujours d'un pays à l'autre, ce qui occasionne des difficultés aux entreprises, et en particulier aux PME, qui veulent exercer leurs activités dans l'ensemble de l'Union.
- ii. Il est nécessaire de renforcer la confiance des consommateurs pour pouvoir exploiter toutes les potentialités du commerce électronique.

Le commerce électronique peut améliorer l'efficacité des marchés publics. Il augmente aussi les chances des PME de participer à ces marchés dans l'ensemble de l'Union. La passation des marchés par voie électronique n'est pas encore très répandue

dans les administrations. Des efforts sont nécessaires pour clarifier la situation juridique et restructurer le système administratif.

La réponse apportée par eEurope

La Commission a déjà proposé plusieurs mesures législatives afin d'assurer l'établissement du marché intérieur du commerce électronique. L'adoption imminente par le Conseil du nouveau «règlement sur les biens à double usage», qui instituera notamment un marché intérieur pour les produits de sécurité, ainsi que l'adoption rapide de la directive sur le commerce électronique, sont des signes très positifs. Les propositions restantes doivent être adoptées le plus rapidement possible et les États membres doivent accélérer la transposition au niveau national. La mise en place du nom de domaine .eu contribuera encore au développement d'un marché intérieur du commerce électronique.

En ce qui concerne la confiance des consommateurs, le secteur privé lance diverses initiatives – certificats, déclarations sur la politique en matière de respect de la vie privée, etc. – mais elle sont difficiles à évaluer par les entreprises et les consommateurs. Des critères communs et la transparence sont donc indispensables. Par ailleurs, les entreprises sont amenées à faire des efforts considérables pour développer l'autoréglementation et adopter de nouveaux mécanismes de règlement des litiges. Ces efforts ne seront consentis que s'il existe des incitations suffisantes.

Le secteur public doit recourir davantage à la passation des marchés par voie électronique. Tous les changements législatifs nécessaires seront assurés au niveau européen et la Commission européenne suivra l'évolution dans les États membres tout en faisant elle-même des efforts importants pour mettre en ligne une partie substantielle de ses marchés publics.

Actions	Acteur(s)	Échéance
Adoption des propositions législatives européennes en instance sur: <ul style="list-style-type: none"> • les droits d'auteur, • la vente à distance de services financiers, • l'argent électronique, • le pouvoir judiciaire. 	Conseil, Parlement européen	fin 2000
Stimuler la confiance des consommateurs dans le commerce électronique en partenariat avec les associations de consommateurs, l'industrie et les États membres. Promouvoir de nouveaux mécanismes de règlement des litiges, l'adoption de certificats et de codes de bonne conduite bien conçus en coopérant avec les parties intéressées pour mettre au point les principes généraux et en prévoyant des mesures	Secteur privé, Commission européenne, États membres	fin 2000

d'incitation appropriées. Un forum en ligne baptisé «e-confiance», géré par la Commission, visera à faire participer à ce processus le maximum de parties concernées. La Commission et les États membres continueront à développer le réseau EJE ¹³ qui relie entre elles les formules substitutives de règlement des litiges et lanceront des projets pilotes à l'échelle européenne dans le cadre du programme IST.		
Assouplir la réglementation du commerce électronique en faisant jouer davantage l'autoréglementation, notamment grâce à la coopération avec des groupes d'entreprises tels que le Global Business Dialogue ¹⁴ .	Commission européenne, États membres, secteur privé	fin 2000
Améliorer la sécurité juridique des PME qui offrent des services de commerce électronique dans l'Union grâce à un service d'information en ligne et à des actions de sensibilisation.	Commission européenne	fin 2000
Encourager les PME à «passer au numérique» par des activités coordonnées de mise en réseau pour l'échange de connaissances sur les meilleures pratiques, sur l'état de préparation au commerce électronique et sur l'évaluation comparative des performances.	Secteur privé, Commission européenne, États membres	fin 2002
Mettre en place un nom de domaine de premier niveau .eu	Commission européenne, Conseil, Parlement européen	fin 2000
Adopter deux directives relatives à la passation des marchés publics contenant des dispositions qui lèveront les obstacles juridiques à la passation des marchés par voie électronique.	Conseil, Parlement européen	mi-2001
Adopter une directive relative à la TVA sur certains services fournis par des moyens électroniques pour assurer la compatibilité du système de TVA de l'Union européenne avec le commerce électronique, notamment en uniformisant la situation des fournisseurs européens de contenu dans ce domaine.	Commission européenne, Conseil, Parlement européen	fin 2000

b) Pouvoirs publics en ligne: accès électronique aux services publics

Les conclusions du **sommet de Lisbonne** invitent:

¹³ Réseau EJE: réseau extrajudiciaire européen.

¹⁴ www.gbde.org

- *les administrations publiques à tous les niveaux à s'efforcer de mettre à profit les nouvelles technologies pour permettre un accès aussi large que possible aux informations;*
- *les États membres à assurer un accès généralisé par voie électronique à tous les services publics de base d'ici à 2003.*

Le défi

Les technologies numériques offrent la possibilité de consulter et de réutiliser plus aisément la profusion d'informations détenues par le secteur public. L'action «pouvoirs publics en ligne» («eGovernment») pourrait transformer l'organisation traditionnelle du secteur public et donner naissance à des services plus rapides et plus ouverts. Elle permettrait d'augmenter l'efficacité, de réduire les coûts et d'accélérer les procédures administratives courantes au bénéfice des particuliers et des entreprises. L'accès par voie électronique contribuerait aussi largement à accélérer la transition vers la société de l'information, car il stimulerait l'activité de services internet plus intéressants pour les citoyens européens. Le défi pour les administrations publiques consiste à s'adapter rapidement aux nouvelles méthodes de travail et à permettre des innovations telles que le travail en partenariat avec le secteur privé.

Malheureusement, ces possibilités ne sont pas exploitées. Le passage à l'interaction électronique implique un bouleversement du fonctionnement interne des administrations qui peut être complexe à gérer. En outre, l'application de règles d'accès qui diffèrent d'un État membre à l'autre limite le développement de services paneuropéens.

La réponse apportée par eEurope

Il ressort des résultats de la consultation menée autour du livre vert "Information du secteur public dans la société de l'information" qu'il est nécessaire d'améliorer la consultation, la diffusion et l'exploitation des informations dont dispose le secteur public en Europe. C'est pourquoi l'initiative eEurope vise à garantir aux particuliers un accès facile aux données publiques essentielles et à promouvoir une interaction en ligne entre les citoyens et les pouvoirs publics.

Pour relever le défi d'une plus grande efficacité dans le secteur public, il importe de repenser l'organisation interne des institutions et leurs mécanismes d'échanges par voie électronique. Les États membres et la Commission coopèrent dans ce domaine dans le cadre du programme IDA (échange de données entre administrations), qui servira de base au développement de services paneuropéens et à l'échange de bonnes pratiques. Par ailleurs, de nouvelles applications mises au point grâce au programme cadre communautaire pourraient étayer des solutions innovatrices. Enfin, la Commission elle-même va entamer la nécessaire révision de ses procédures afin de mieux exploiter les technologies numériques dans le contexte de sa réforme interne.

Action	Acteur(s)	Échéance
Données publiques essentielles en ligne, et notamment informations juridiques, administratives, culturelles, données sur l'environnement et sur la circulation routière.	États membres, avec le soutien de la Commission	fin 2002
Procédures administratives en ligne simplifiées pour les entreprises: par exemple, procédures accélérées pour la constitution d'une société	États membres, Commission européenne	fin 2002
Définition d'une approche coordonnée en ce qui concerne l'information du secteur public, y compris au niveau communautaire	Commission européenne	fin 2000
Mise en place de portails paneuropéens de services publics interactifs (par le biais du programme IDA)	Commission européenne, États membres	mi-2001
Promotion de l'utilisation des logiciels libres dans le secteur public et promotion des bonnes pratiques des pouvoirs publics en ligne par l'échange d'expériences à travers l'Union (par le biais des programmes IST et IDA).	Commission européenne, États membres	courant 2001
Toutes les transactions simples avec la Commission européenne doivent être accessibles en ligne (par exemple, financement, contrats de recherche, recrutement, marchés publics)	Commission européenne	fin 2001

c) Santé en ligne

Il est indiqué dans les conclusions du **sommet de Lisbonne** que *les administrations publiques à tous les niveaux doivent réellement s'efforcer de mettre à profit les nouvelles technologies pour permettre un accès aussi large que possible aux informations.*

Le défi

Dans tous les États membres, les services de santé sont des secteurs vastes, coûteux et complexes à administrer. Le principal objectif de cette action est de développer une infrastructure de systèmes conviviaux, validés et interopérables dans les domaines de l'éducation à la santé, de la prophylaxie et des soins médicaux. Bon nombre des outils nécessaires à la construction d'une telle infrastructure existent déjà, mais des efforts doivent être faits, au niveau des États membres, pour que la mise en œuvre de cette infrastructure réponde à une approche cohérente qui permette aux pouvoirs publics de mettre la technologie au service de leurs objectifs sanitaires.

Outre une infrastructure capable de connecter les particuliers, les praticiens et les autorités, quatre défis majeurs restent à relever pour que l'action «santé en ligne» puisse porter tous ces fruits:

- i. Les services de santé en ligne («eHealth») sont en pleine croissance en Europe et dans le monde. Un recensement et une diffusion des bonnes pratiques dans ce domaine s'imposent. Il faudrait, parallèlement, établir des critères européens d'évaluation comparative des performances.
- ii. Les informations relatives à la santé figurent parmi les informations les plus fréquemment consultées sur l'internet. Or le citoyen européen ne dispose jusqu'à présent que de très peu de moyens lui permettant d'évaluer la qualité et l'authenticité de ces informations cruciales.
- iii. Les dépenses publiques consacrées aux outils et dispositifs télématiques appliqués à la santé constituent un poste important dans les budgets de santé. Pourtant, à l'heure actuelle, rares sont les possibilités d'évaluation indépendante des technologies susceptibles d'aider les acquéreurs dans leur choix. De même, les praticiens devraient pouvoir consulter sur le réseau des guides actualisés relatifs aux données de santé publique, qui faciliteraient leur prise de décisions quant à la gestion des maladies.
- iv. L'Europe est actuellement en très bonne position dans le secteur naissant de la santé en ligne, qui représente environ 6% du marché des TI. Cependant, des incertitudes persistent pour l'industrie des télématiques appliquées à la santé concernant la responsabilité et la protection des données, la légalité d'avis médicaux émis par voie électronique, ainsi que la fourniture en ligne d'informations et de produits pharmaceutiques.

La réponse apportée par eEurope

Si la gestion et le fonctionnement des services de santé relèvent de la compétence des États membres, la Communauté peut néanmoins intervenir, en complément des activités nationales, en vue d'améliorer la santé publique, de prévenir les maladies et affections humaines et de supprimer les causes de danger pour la santé humaine (article 152 du traité d'Amsterdam).

Une action sera lancée par le biais du programme IST en vue de recenser et diffuser les bonnes pratiques dans le domaine de la santé en ligne et de définir des critères d'évaluation comparative des performances. En outre, on définira, en collaboration avec les meilleurs experts, une série de critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé, qui constitueront la base d'un label de confiance européen.

La Commission entend publier une communication sur «les aspects juridiques de la santé en ligne en 2001». L'objectif serait de passer en revue la législation en vigueur ayant une incidence sur la question, de clarifier la législation existante et d'inspirer aux industriels la confiance nécessaire pour qu'ils entrent sur le marché. La réponse de l'initiative eEurope aura pour but d'accélérer le développement du marché.

Les principales applications télématiques en matière de santé seront soumises à des évaluations technologiques approfondies à l'échelle européenne afin d'en évaluer la faisabilité en termes d'interopérabilité et d'efficacité au regard du coût. En outre, des réseaux spécifiques d'évaluation des données seront établis; il s'agira notamment d'un réseau sur l'efficacité relative des produits pharmaceutiques, qui permettrait aux responsables nationaux de systèmes de santé de prendre des décisions averties en

matière d'achat, et de banques de données mises en réseaux sur l'incidence des maladies transmissibles dans les États membres. La Commission facilitera la mise en place des réseaux par les États membres à l'échelle européenne et offrira à ce niveau-là une garantie de qualité.

Action	Acteur(s)	Échéance
Faire en sorte que les prestataires de soins de santé primaires et secondaires disposent de l'infrastructure télématique nécessaire, et notamment de réseaux régionaux.	États membres	fin 2002
Recenser et diffuser les bonnes pratiques des services de santé en ligne en Europe; établir des critères d'évaluation comparative des performances.	États membres, Commission européenne, secteur privé	fin 2001
Établir une série de critères de qualité applicables aux sites web consacrés à la santé.	Commission européenne, États membres, secteur privé	fin 2001
Établir des réseaux d'évaluation des technologies et des données relatives à la santé.	Commission européenne, États membres, secteur privé	fin 2002

d) Contenu numérique pour les réseaux mondiaux

Le **sommet de Lisbonne** a conclu que:

- *les industries de contenu créent de la valeur ajoutée en tirant parti de la diversité culturelle européenne et en l'organisant en réseau;*
- *les États membres et la Commission doivent veiller à la disponibilité du contenu destiné aux réseaux à haut débit.*

Le défi

Les industries du contenu numérique constituent un segment de l'économie européenne en rapide expansion. L'Europe dispose d'une solide assise sur laquelle elle peut construire une industrie du contenu numérique dynamique: un secteur de l'édition établi de longue date, un vaste patrimoine culturel et une diversité linguistique susceptibles d'être exploités, et un secteur audiovisuel important en pleine croissance. L'un des principaux défis pour les industries européennes du contenu numérique consiste à tirer pleinement profit des débouchés créés par l'avènement des technologies numériques. C'est pourquoi un soutien à la numérisation de la production et à la diffusion d'un contenu numérique européen est essentiel. Par ailleurs, l'Europe compte 100 000 institutions culturelles (musées, bibliothèques et archives) qui emploient au total plus d'un million de personnes. Ces établissements renferment des

sommes d'informations qui pourraient être plus facilement accessibles et plus efficacement exploitées.

L'adoption de nouvelles technologies en vue de créer des contenus nouveaux, la numérisation des matériels pour en assurer l'accessibilité durable et la mise en place de nouveaux services sont les principaux défis à relever. D'autres objectifs importants ont été fixés, et notamment un soutien plus marqué et une coopération plus étroite entre le milieu éducatif et l'industrie du contenu, ce qui implique la mobilisation de ressources matérielles et immatérielles.

Cependant, plusieurs facteurs laissent craindre que le potentiel de l'Europe dans ce domaine ne reste inexploité.

- i. La numérisation des biens culturels est inégale, ce qui limite la capacité de l'industrie à mettre au point des produits européens. La fragmentation du marché européen en freine la croissance.
- ii. Le manque de clarté et d'homogénéité des règles applicables à l'accès et à l'exploitation des informations du secteur public illustre parfaitement le problème.
- iii. Particularisation linguistique et culturelle insuffisante du contenu numérique. Cette particularisation pourrait aider les sociétés européennes à établir une présence dans le monde et à exploiter de nouveaux marchés.
- iv. Coopération insuffisante entre les institutions et les milieux éducatifs et culturels, d'une part, et l'industrie du contenu, d'autre part.
- v. La nature du contenu évolue – l'Europe montre des faiblesses en ce qui concerne la diffusion en ligne de contenus et d'informations sur les réseaux mondiaux. Le contenu numérique est indispensable pour dynamiser les ventes en ligne. D'autre part, les progrès de l'accès mobile à Internet et l'importance croissante du commerce électronique mobile impliquent que les fournisseurs de contenu vont devoir adapter leurs produits à de nouveaux dispositifs d'accès.

La réponse apportée par eEurope

En réponse à la demande formulée au sommet de Lisbonne, la Commission est en train de renforcer et de renouveler les initiatives visant à soutenir les industries du contenu dans l'ère numérique. Du point de vue de la création de contenu culturel, sont concernés l'initiative MEDIA plus pour le secteur audiovisuel et le nouveau programme cadre CULTURE 2000. Pour faire suite aux programmes INFO2000 et MLIS («La société de l'information multilingue»), la Commission lance un programme visant à soutenir le contenu numérique européen sur les réseaux mondiaux et à promouvoir la diversité linguistique dans la société de l'information.

On s'attachera particulièrement à favoriser l'établissement d'un cadre qui stimule l'exploitation commerciale des informations du secteur public et le développement de services multilingues, à encourager le développement, la diffusion et la promotion de travaux audiovisuels et de produits multimédias européens et à favoriser la dissémination d'événements culturels en direct sur l'internet. On veillera à une

meilleure coordination des programmes de numérisation à travers l'Europe pour garantir un accès plus général au patrimoine européen commun.

Action	Acteur(s)	Échéance
Lancer un programme visant à stimuler le développement et l'utilisation d'un contenu numérique européen sur les réseaux mondiaux et à promouvoir la diversité linguistique dans la société de l'information, y compris des actions visant à soutenir l'exploitation des informations du secteur public et à constituer à l'échelle européenne des recueils numériques de jeux de données importants ¹⁵ .	Commission européenne, États membres, secteur privé	fin 2000
Créer un mécanisme de coordination des programmes de numérisation appliqués dans les divers États membres – définir des thèmes communs, recenser les ressources disponibles, garantir l'interopérabilité.	Commission européenne, États membres	fin 2000

e) Systèmes de transport intelligents

Il a été demandé, lors du **sommet de Lisbonne**:

- *d'accélérer la libéralisation du transport afin de rendre le marché intérieur pleinement opérationnel;*
- *à la Commission, de présenter ses propositions aussitôt que possible en ce qui concerne l'utilisation et la gestion de l'espace aérien.*

Le défi

Le principal défi pour l'Europe consiste à répondre à la demande croissante de mobilité en tenant compte du caractère fini des réseaux d'infrastructures de transport. Tous les réseaux de transport se heurtent à trois difficultés majeures: l'encombrement du trafic, la sécurité et la pénurie de services nouveaux.

L'encombrement du trafic est un grave problème tant pour le transport routier que pour le transport aérien. Les retards qu'enregistre le trafic aérien sont en partie dus à des déficiences structurelles du système (gestion de l'espace aérien) mais également à la nature hétérogène des divers systèmes de gestion du trafic aérien, dont certains n'ont pas suivi le rythme du développement technologique. Il convient d'introduire des outils d'automatisation pour seconder les contrôleurs aériens, en les associant à des transferts par liaison de données d'informations relatives aux aéronefs.

¹⁵ Avant-projet de DÉCISION DU CONSEIL portant adoption d'un programme communautaire pluriannuel visant à encourager le développement et l'utilisation de contenu numérique européen sur les réseaux mondiaux ainsi qu'à promouvoir la diversité linguistique dans la société de l'information.

Le problème de l'encombrement des routes est particulièrement aigu dans les zones urbaines et sur les grands axes transeuropéens, et l'environnement en subit les conséquences. Les systèmes et services intelligents de transport routier permettent certes de desserrer les goulets d'étranglement, mais ils sont souvent mis au point de façon trop fragmentaire et l'utilisateur final doit parfois faire preuve de beaucoup de patience avant que les services ne soient pleinement opérationnels. Les États membres doivent travailler ensemble et avec le secteur privé pour accélérer le déploiement de systèmes de transport intelligents dans les villes et les régions et pour permettre le développement de services d'information sur la circulation et les itinéraires.

De graves accidents maritimes et ferroviaires ont ravivé les inquiétudes concernant la sécurité de ces transports. La question de la sécurité routière reste préoccupante. Bien qu'on ne déplore récemment aucune catastrophe aérienne en Europe, le nombre de quasi collisions déclarées est en augmentation. La sécurité du transport maritime est difficile à assurer par manque d'informations et nécessiterait une identification et une surveillance plus rigoureuses du trafic le long des côtes des États membres, en particulier des navires transportant des marchandises polluantes.

Pour les conducteurs et les autres usagers de la route, les systèmes améliorant la sécurité constituent la priorité absolue, suivie de près par les systèmes assurant leur confort (assistance/avertissement). Le défi consiste à équiper tous les nouveaux véhicules de systèmes de sécurité actifs. La localisation des personnes appelant le 112 à partir d'un téléphone sans fil, et leur accès à l'ensemble des services d'urgence, serait une grande avancée sur la voie de la sécurité et du confort pour tous.

L'une des principales explications de la pénurie de services nouveaux et de solutions technologiques aux problèmes que posent les encombrements et la sécurité est la fragmentation de la gestion des infrastructures de transport entre les États membres. Ce morcellement constitue une barrière pour les prestataires de service qui ne peuvent exploiter les économies d'échelle qu'autorise le marché unique. Dans le cas du transport ferroviaire, des prescriptions nationales strictes d'ordre technique et opérationnel freinent le développement de l'industrie ferroviaire dans une perspective transeuropéenne.

La réponse apportée par eEurope

Des solutions technologiques ont été mises au point tant par les États membres que dans le cadre de programmes européens de recherche pour aplanir les difficultés évoquées ci-dessus. Selon certains signes prometteurs, ces technologies commencent à se déployer. Le rôle de l'initiative eEurope sera d'amorcer des solutions nouvelles et d'en accélérer le déploiement.

D'importantes décisions politiques doivent encore être prises en matière de transport intelligent. C'est en particulier le cas en ce qui concerne la création du «ciel unique européen», le déploiement de Galileo, le déploiement de systèmes intelligents pour les transports routier, ferroviaire et maritime, et l'avenir du transport urbain. L'Europe doit investir davantage si elle veut être sûre que les performances de l'ensemble des systèmes de transport intelligents seront suffisantes pour gérer la demande qu'entraînera la croissance escomptée du trafic.

Le secteur privé joue un rôle déterminant dans la création de services de transport intelligents. Lorsqu'ils mettront en œuvre l'initiative eEurope, les États membres devront veiller à ne pas entraver le développement des services privés.

Action	Acteur(s)	Échéance
Adoption d'une directive sur les droits des usagers et les obligations faites aux prestataires de services de communications de mettre des informations de localisation à la disposition des services d'urgence par le biais du 112.	Parlement européen, Conseil	fin 2001
Adoption de nouvelles directives concernant l'établissement du «ciel unique européen».	Parlement européen, Conseil	fin 2001
Mise en œuvre de la recommandation concernant la participation du secteur privé au déploiement de services télématiques d'information routière en Europe.	États membres, secteur privé	fin 2000
Plan pour le déploiement de systèmes de transport routier intelligents Favoriser le développement de systèmes actifs de sécurité embarqués et leur introduction dans les nouveaux véhicules par le biais d'une recommandation de la Commission et d'un soutien aux activités de recherche correspondantes.	Commission européenne, Parlement européen, Conseil Commission européenne, secteur privé, États membres	fin 2001 fin 2002
Mise en œuvre de la recommandation de la Commission concernant l'interface homme/machine	États membres Secteur privé	mi-2002
Décision de la Commission concernant l'adoption de spécifications relatives aux communications sans fil pour les trains à grande vitesse	Commission européenne, États membres	fin 2000
Adoption d'une directive concernant un système européen de notification et d'information maritimes	Commission européenne, Parlement européen, Conseil	fin 2001
Adoption d'une décision relative au déploiement de l'infrastructure Galileo	Commission européenne, Parlement européen,	fin 2000

	Conseil	
--	---------	--

Annexe – Liste indicative d'indicateurs relatifs à eEurope

1. Un internet moins cher, plus rapide et sûr

a) Un accès moins cher et plus rapide à l'internet

- taux de pénétration de l'internet (foyers connectés, usagers de l'internet, accès à haut débit)
- coût de l'accès à l'internet

b) Un accès internet rapide pour les chercheurs et les étudiants

- vitesse des interconnexions et des services disponibles entre et au sein des réseaux de recherche (dans l'UE et dans le monde)
- nombre de réseaux internes à haut débit installés dans les campus

c) Sécurité des réseaux et des cartes à puce

- pourcentage de la population utilisant des cartes à puce pour accéder aux systèmes et/ou effectuer des transactions électroniques
- taux de pénétration du protocole IPSec sur les marchés

2. Investir dans les hommes et les compétences

a) Faire entrer la jeunesse européenne dans l'ère numérique

- nombre d'ordinateurs pour 100 élèves
- pourcentage d'écoles primaires et secondaires présentes sur internet
- pourcentage d'écoles disposant de connexions internet à large bande (y compris par satellite)
- nombre de visiteurs sur des serveurs web gérés par des écoles et par l'enseignement public

b) Travailler dans l'économie de la connaissance

- pourcentage de la main-d'œuvre ayant acquis des connaissances élémentaires en informatique
- proportion de la main-d'œuvre pratiquant le télétravail

c) Participation de tous à l'économie de la connaissance

- nombre de terminaux publics d'accès à l'internet pour 1 000 habitants
- nombre de centres d'excellence connectés au réseau «Conception pour tous»

3. Stimuler l'utilisation de l'internet

a) Accélérer le commerce électronique

- pourcentage de sites web consacrés au commerce électronique affichant des labels de confiance, des labels de sécurité ou d'autres types de certification
- connaissance des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ADR) par les consommateurs
- pourcentage des entreprises réalisant plus de 10% de leurs activités par voie électronique
- nombre de terminaux publics d'accès à l'internet pour 1 000 habitants
- nombre de centres d'excellence connectés au réseau «Conception pour tous»

b) Pouvoirs publics en ligne: accès électronique aux services publics

- pourcentage d'interactions simples avec les services publics ayant lieu en ligne
- pourcentage de marchés publics conclus en ligne

c) Santé en ligne

- pourcentage de prestataires de soins de santé primaires et secondaires organisés en réseaux au niveau régional
- nombre de sites consacrés à la santé établis sur le web et faisant l'objet d'un examen critique par des pairs

d) Contenu numérique pour les réseaux mondiaux

- pourcentage de sites web de l'UE figurant parmi les 20 sites nationaux les plus visités
- nombre de portails européens multilingues

e) Systèmes de transport intelligents

- pourcentage d'appels au 112 comportant des informations de localisation en Europe
- pourcentage de grandes villes européennes dotées de services d'information sur la circulation et la planification des déplacements
- pourcentage de réseaux européens d'autoroutes équipés de systèmes de gestion et d'information sur les encombrements de circulation (par rapport à la longueur totale des réseaux).