



France numérique 2020

Contribution F3C CFDT

Dans un réseau mondial, construisons localement des usages socialement utiles pour ancrer l'emploi dans les territoires.





« Dans un réseau mondial construisons localement des usages socialement utiles pour ancrer l'emploi dans les territoires »

La CFDT milite pour un **investissement équilibré entre infrastructures, services et usages** permettant des retours sur investissements tant financiers que sociétaux. L'investissement public doit permettre de construire des réseaux, mais il doit, pour ancrer l'emploi sur le territoire, construire les usages que permettra le réseau.

Pour la F3C CFDT, la généralisation du numérique entraîne deux ruptures fondamentales dans les modes de consommation culturelle : elle se délinéarise et devient moins prescrite par les acteurs classiques.

Ce double phénomène entraîne un **bouleversement du financement de la Culture et de la Création**. En effet, celui-ci est essentiellement assis d'une part sur les médias linéaires (financement de la création cinématographique par les chaînes de télévision hertziennes puis TNT, licence radio pour la musique...) et par les blockbusters issus des prescriptions que l'on retrouve dans le modèle économique du livre et du cinéma.

Pour la F3C CFDT, **il faut s'atteler à reconstruire des régulations**. Cela implique de sortir des solutions globalisantes. Par exemple, l'extension de la régulation du CSA du linéaire (Télévision TNT, radio...) vers le non-linéaire (SMAd, Internet...) n'est ni réaliste, ni souhaitable. **La « licence globale » est un joli slogan**, mais ses recettes ne financeront jamais la totalité de la création et interdit tout modèle payant. A l'inverse, il faut **sortir du tout Hadopi** qui a démontré ses limites et son inefficacité.

Sur la question des centrales numériques, nous nous positionnons très clairement en faveur de développement de cloud communautaires locaux, qui outre les aspects d'optimisation énergétique, ont l'immense avantage de permettre de réfléchir localement à la construction d'usages aux services des citoyens, des entreprises, des collectivités territoriales et des consommateurs.

S'agissant du déploiement du réseau Haut et Très Haut Débit, la F3C CFDT se prononce pour limiter le montant d'investissements en faveur de solution combinée. Cette solution doit reposer sur une combinaison des technologies fibre, 4G-LTE, satellite et montée en débit sur le réseau cuivre. Elle permettrait aussi d'offrir rapidement et dans un premier temps, le haut débit partout. De plus, le déploiement du réseau LTE-4G doit être considéré comme la solution pour satisfaire les nouveaux usages en situation de mobilité et en convergence avec le réseau fixe.

Sur les objets intelligents, nous proposons trois mesures pour contribuer au développement d'un internet ambiant et de réduire les émissions de CO2 du chauffage électrique.

Concernant la filière électronique, la F3C CFDT agit dans le Comité Stratégique de Filière afin d'attirer l'attention des décideurs sur la question de la survie et du développement de cette filière.

Par ailleurs, le caractère stratégique du réseau et de ses composantes doit conduire le Comité Stratégique de la Filière à veiller à la dépendance vis-à-vis des fournisseurs extérieurs.

Sur la question de l'emploi, la F3C CFDT se positionne pour la construction d'outils permettant d'initier une GPEC de filière. Cela passe par **un observatoire du numérique tripartite** dont la principale tâche doit être de permettre une normalisation de données afin de mettre en regard les données issues des différentes branches (Observatoire, OPCA, CPNE, référentiel de CQP...)

Sur la gouvernance globale de l'écosystème, la généralisation du tout numérique impose de fusionner les régulateurs (Arcep, Csa, Anfr). Dans le même temps, il faut créer un lieu d'échange entre les acteurs de l'Internet, les Opérateurs de Télécom, le monde des services et celui de la création et de la culture. C'est pourquoi, nous proposons que le Comité Stratégique de la Filière Services et Technologies de l'Information et de la Communication soit étendu à l'ensemble du champ des contenus recouvrant ainsi peu ou prou le périmètre de préoccupation de la consultation France Numérique 2020.



1. PERMETTRE A TOUS LES FRANÇAIS D'ACCEDER AUX RESEAUX NUMERIQUES



1.1. DEPLOIEMENT DES RESEAUX DE HAUT ET TRES HAUT DEBIT

Pour la CFDT, le déploiement du Très Haut Débit à l'horizon 2020 doit répondre à deux objectifs :

- l'accès à tous, partout, au moindre coût, à qualité suffisante et dans un délai rapide.
- la préservation et le développement des modèles économiques des différents acteurs français et européens que sont les opérateurs, les équipementiers, les fournisseurs d'usages et les fournisseurs de contenus. Cela doit être mené pour favoriser en permanence le développement de l'emploi et des compétences ainsi que le développement de l'innovation.

Suivant comment ces objectifs seront respectés et suivant comment la régulation s'opèrera, le Très Haut Débit à l'horizon 2020 pourrait conduire soit à un formidable levier de progrès social et de développement économique, soit à des inégalités entre citoyens, à des inégalités entre territoires et à des impacts négatifs sur la situation économique des entreprises françaises et européennes et donc sur l'emploi.

Le rôle du régulateur, qu'il soit national ou européen, est important et ses décisions doivent intégrer de façon cohérentes et harmonieuses ces deux objectifs. L'observatoire du numérique, mis en place par le Comité Stratégique de Filière, doit être l'outil d'étude et d'aide à la décision de tous les acteurs.

Pour la CFDT, la combinaison des technologies doit se faire en ayant pour objectif la mise à disposition rapide du Très Haut Débit pour tous et partout, mais aussi avec une qualité suffisante pour supporter les besoins actuels mais aussi futurs en débit qui ne cessent d'augmenter. En effet, à l'horizon 2020, on peut supposer que des besoins nécessiteront des débits très supérieurs à 100 MHz.

Aussi, il est évident que la couverture du territoire national en tout fibre est économiquement et techniquement irréaliste dans un délai et un coût raisonnables et que la combinaison des technologies est indispensable, mais sans créer des disparités de débit et de qualité entre zones denses et non denses, à court et long terme. Pour la CFDT, compte-tenu des coûts élevés de couverture des zones non denses par rapport à celui des zones denses, la combinaison raisonnable semble être 80% par la fibre, 5% par la montée en débit et 15% par le réseau 4G-LTE ou par le satellite.

Le déploiement des services rendus possibles par le haut débit et par le très haut débit, dépend de la valeur créée dans les interfaces utilisateurs. Cela renvoie à la nécessité de travailler sur ces interfaces, mais aussi de développer des usages socialement utiles pour les entreprises, comme pour les administrations, les citoyens et les consommateurs en relation avec les territoires.

La valeur des interfaces utilisateurs renvoie d'un côté à la « valeur » au sens de la chaîne de valeur. Elle est donc explicative du positionnement de certains acteurs (comme des fabricants de terminaux, de tablette ou de télévision » qui remonte cette chaîne pour se situer là où elle est le plus élevée.

La notion de valeur renvoie également à celle de la valeur d'usage pour les citoyens, les entreprises, les administrations ou les consommateurs. Sans utilité sociale, la valeur d'échange des services, usages ou produits numériques sera voisine de zéro.

Nous devons constater, qu'en France (et plus généralement en Europe), peu d'interfaces utilisateur à haute valeur d'usage sont développées. Au contraire, surtout en France, nous nous polarisons sur les infrastructures physiques et plus particulièrement sur les travaux publics liés à l'installation du réseau physique et moins sur la valeur d'usage.

Pour la F3C CFDT, construire des infrastructures sans inventer les interfaces utilisateurs socialement utiles conduit, en fait, à financer des investissements permettant aux produits, usages et services numériques développés en dehors du territoire national d'accéder à leur marché. Cette situation qui conduit à investir pour développer l'emploi à l'étranger est paradoxale.

La F3C CFDT propose une démarche inverse. Par exemple, dans les zones non denses, les collectivités territoriales seront amenées à financer l'essentiel du déploiement de l'infrastructure. A notre sens, elles doivent en parallèle réfléchir et développer des usages socialement utiles comme la télémédecine, l'e-éducation, l'e-administration. Elles doivent s'interroger, par exemple, en impulsant des clouds communautaires, sur les services et l'ouverture au monde qu'elles peuvent offrir aux PME/TPE, aux artisans, aux activités touristiques...

Les citoyens, les entreprises et les collectivités territoriales n'attendent pas seulement que l'on vienne creuser des tranchées devant leur porte. Ils attendent également qu'on leur propose des services et usages de proximité. Ils attendent qu'on leur ouvre le monde, certes pour le recevoir, mais aussi pour pouvoir l'adresser.

La F3C CFDT réaffirme que l'ancrage de l'emploi sur les territoires ne peut s'opérer que si sur ces territoires on articule de manière équilibrée les investissements en matière d'infrastructures, de services et d'usages.

Le Comité Stratégique a un rôle important sur ces sujets concernant la recherche et la promotion d'usages socialement utiles tant pour leurs contenus que pour les aspects techniques conditionnant les utilisations. Il s'agit de prendre en compte les expériences, leurs résultats positifs et leurs erreurs qu'elles soient du domaine technique (haut débit / atteinte des performances annoncées), médicales (diagnostic à distance limité par le débit en rural), formation à distance (e-learning déshumanisé), gestion administrative (paie et télémarketing délocalisés)...

Pour la F3C CFDT, le développement du Très Haut Débit et du cloud computing va favoriser l'émergence de très nombreux services.

La F3C CFDT observe que si jusqu'à maintenant ce sont les services qui créaient l'usage, dès aujourd'hui et encore plus demain, ce sont les besoins d'usages qui créent les services qui eux-mêmes créent de nouveaux besoins. Il faut donc prendre en compte cette boucle et s'assurer que

tous les besoins utiles soient traités et que les capacités du réseau ne soient pas phagocytées par des services moins utiles. Cela nécessite que ce nouveau processus d'innovation de services soit maîtrisé et organisé en collaboration étroite entre les utilisateurs (citoyens, entreprises et collectivités territoriales), les fournisseurs d'usage (entreprises, administrations, etc.) et les fournisseurs de service.

Là aussi, l'observatoire du numérique prévu par le Comité Stratégique de la Filière STIC doit être l'outil d'étude et d'aide à la décision de tous les acteurs.

Cela nécessite des règles économiques assurant une équité entre les entreprises qui investissent (opérateurs) et les entreprises qui utilisent les infrastructures. Cela doit se faire dans le partage du coût des investissements et de l'utilisation ainsi que dans la gestion des ressources limitées en bande passante.

Cela nécessite aussi l'intervention du régulateur, qui doit impérativement garantir la cohérence et l'équilibre entre les différents modèles économiques. Il doit prendre les décisions équitables et suffisantes pour ne pas mettre en difficultés économiques les différents acteurs et en ayant pour objectif le maintien et le développement de l'emploi en France et en Europe.



1.2. DEPLOIEMENT DES RESEAUX MOBILES

Le déploiement des réseaux mobiles est un levier important pour le développement du Très Haut Débit. En effet, à partir de la 4G, les capacités en débit et en couverture permettront de l'utiliser pour le transfert des données à très haut débit non seulement en mobilité et en itinérance, mais aussi en aménagement du territoire pour les zones non couvertes par la fibre.

L'attribution des fréquences et le suivi du déploiement devraient permettre de tenir cet objectif tout en favorisant le développement harmonieux des différents acteurs que sont les constructeurs, les opérateurs de réseau, les opérateurs MVNO, les opérateurs de service et les opérateurs de contenu.

L'attribution des fréquences 4G, telle qu'elle est menée actuellement, nous fait craindre pour ce développement harmonieux et donc pour l'emploi. En effet, elle nous semble être menée dans les seuls objectifs de permettre à l'Etat d'obtenir un montant de vente des fréquences élevés (prix des licences et enchères) et de favoriser l'arrivée d'un cinquième opérateur. La viabilité des modèles économiques n'a pas été prise en compte. Les constructeurs français et européens risquent d'être en difficultés face aux constructeurs chinois. Les opérateurs télécoms qui vont investir dans les licences et le déploiement des réseaux risquent d'être fragilisés par l'arrivée de MVNO français ou étrangers qui n'ont pas de ticket d'entrée à payer. Cela risque de mettre en difficulté les entreprises françaises et européenne dans leurs activités et leurs innovations et donc sur l'emploi.

La LTE-4G offre une nouvelle dimension aux usages, celle de « n'importe, partout et en permanence. En effet, pour la F3C CFDT, la convergence entre le fixe très haut débit et le mobile et leur capacité quasi identique en terme de débits (à partir de la 4G) font que les services proposés sur le fixe le seront aussi sur le réseau mobile. La différence consiste dans le fait que le très haut débit mobile en convergence avec d'autres supports rendra possible de nouveaux services accessibles partout et de façon permanente.

En plus de favoriser l'aménagement du territoire en très haut-débit, cette convergence permettra de développer la mobilité et le nomadisme. Les opérateurs de services, de contenus ou d'infrastructures qui opèrent des investissements publics risquent d'être déstabilisés par des opérateurs d'usage purement virtuels dont la localisation, en dehors du territoire national, leur permet d'échapper à toute régulation fiscale et sociale. Cela aura des conséquences fortes dans les entreprises et donc

dans les organisations et conditions d'exercice du travail des salariés qu'il convient d'étudier sous forme de risques et d'opportunités liées à la dématérialisation des lieux de travail.

1.3. NEUTRALITE DES RESEAUX

La F3C CFDT est favorable au maintien de l'unité d'Internet tant pour des raisons économiques (éviter la duplication des investissements) que pour des raisons de liberté d'expression et d'universalité du droit d'accès à l'information. Le maintien de cette unité et universalité d'Internet passe par la Neutralité du Net pour éviter une tendance forte soit à la segmentation verticale, soit à la constitution de monopôle par couche logique. Cette neutralité concerne les réseaux fixes, mais également les autres réseaux (dont en premier lieu les réseaux mobiles). Elle doit concerner également les équipementiers (téléviseur connecté, tablette, smartphone...) et les opérateurs d'usages ou de services (Google...)

Des exceptions à la Neutralité du Net sont admissibles, sous réserve d'un contrôle fort du régulateur. Pour nous, le régulateur doit être l'Arcep.

Les exceptions acceptables sont :

- **La gestion des réseaux** : à titre exceptionnel et sous contrôle strict du régulateur
- Des **services gérés** et services **premium** :
 - sous contrôle strict du régulateur,
 - sous réserve d'un maintien d'une qualité acceptable sur l'Internet classique,
 - sous réserve d'un réinvestissement du profit de ces services dans l'infrastructure, les usages et les services,
 - sous réserve d'une détermination a priori de ces services en veillant à la détermination de règles d'accès ne causant pas une rupture dans la libre concurrence et à l'accès aux consommateurs.

Concernant la question du financement, nous ne sommes pas opposés à la recherche de financement nouveaux sous réserve :

- De la neutralité fiscale
- De cohérence avec la politique de développement des réseaux
- Du principe de proportionnalité
- De l'affectation au développement de l'économie numérique (Infrastructures, services et usages)

L'extension de la base de taxation de certaine contribution (comme par exemple la télévision) doit être précédée d'un débat sur les bénéficiaires légitimes de la contribution.

Les surprofits actuels de certains secteurs doivent donner lieu à une obligation de réinvestissement via des sociétés de capital risque dans les usages et services innovants.

Pour plus de détails, se reporter à la note de position de la F3C CFDT sur la neutralité du Net annexée à la présente contribution (Annexe 1).

1.4. TELEVISION NUMERIQUE

La TNT est devenue le moyen d'accès usuel du consommateur moyen pour son accès fixe à l'offre audiovisuelle « gratuite ». Ce fait conduit l'ensemble des grands opérateurs à vouloir être sur la TNT. La TNT est vue par les consommateurs comme l'ancienne télévision hertzienne.

L'offre de services (HD, 3D) a vocation à suivre le développement des capacités techniques. La création de nouvelles chaînes relève essentiellement d'une décision politique.

Le développement des SMAd conduit à une véritable rupture : la télévision n'est plus la vision d'un flux continu et devient une « vision » à distance d'un flux discontinu consommé soit en fixe, via la TNT, soit en mobile, via le réseau 4G, ou des réseaux publics ou privés WiFi.

C'est pourquoi, la F3C CFDT a pris position pour que les flux continus et discontinus soient soumis aux mêmes droits, aux mêmes régulations et aux mêmes normalisations. Parce que l'attribution des fréquences soit sur la 4G, soit vers la TNT, basculera le trafic d'un côté ou d'un autre, la F3C CFDT réaffirme son positionnement en faveur d'une fusion entre les trois régulateurs : le Csa, l'Arcep et l'Anfr.

Cette régulation doit traiter la question du financement de la création cinématographique et de la création culturelle si nous voulons, que sur la durée, perdure une création de qualité. Elle ne peut se résumer ni à transcrire vers Internet la régulation audiovisuelle, ni à une criminalisation des consommateurs, ni à un laisser faire généralisé. Elle doit prendre en compte l'attrait du consommateur pour une consommation d'un flux discontinu, et sur le fait qu'en dehors de la TNT, cette consommation est essentiellement personnelle et non pas familiale. La régulation doit, enfin, intégrer que de nombreux SMAd sont étrangers et qu'ils peuvent parfois échapper à la régulation nationale, en particulier sur l'aide à la création.

L'ensemble des acteurs doivent retravailler sur la chaîne Producteur-Diffuseur-Editeur et sur les obligations réciproques de chacun.

L'évolution technologique rapide (HD, 3D...), mais aussi celui des acteurs économiques doit nous conduire à construire une véritable politique de l'emploi en tenant compte de l'évolution des métiers et des compétences attendues.

1.5. REDUCTION DE LA FRACTURE NUMERIQUE SOCIALE

Pour la CFDT, la fracture sociale se définit par la possibilité ou non d'usage de services. La performance économique ne doit pas se faire au détriment de la performance sociale. Pour un utilisateur, il y a fracture sociale dans les situations suivantes :

- le service existe, mais il n'est pas adapté à ses besoins,
- le service est prévu, mais non techniquement disponible (à cause du réseau ou du terminal),

- le service est prévu, techniquement disponible mais financièrement non supportable pour lui (coût du terminal, coût du service),
- le service est prévu, techniquement disponible, financièrement supportable, mais il ne sait pas l'utiliser.

De façon générale, la rapidité avec laquelle sont proposés de nouveaux services et le taux élevé de l'obsolescence des matériels et des applications peuvent créer des risques d'inadaptation des utilisateurs dans leur usage privé ou professionnel.

Concernant la tarification de l'accès au réseau, du terminal et du service, la première mesure à prendre est celle d'une tarification sociale basée sur la péréquation.

Les autres risques de fracture doivent faire l'objet d'un repérage. Le régulateur doit définir les règles et les actions permettant de les traiter.

Le développement d'offres lowcost n'est pas un élément de réduction de la fracture numérique sociale. Il ne règle pas le problème de la fracture dans l'accès aux usages car il repose en particulier sur des économies sur le prix et la qualité du terminal (non subventionné et parfois non prévu dans l'offre), sur la qualité du service après-vente et donc sur la qualité des usages. Il correspond plus à une politique marketing qu'à une politique de réduction de la fracture sociale.

Pour la CFDT, la réduction de la fracture doit s'intégrer dans une réflexion globale et une mobilisation y compris financière de tous les acteurs privés et publics pour proposer des offres économiquement viables et en permanence adapté à des services et usages qui évoluent en permanence et de façon rapide.



1.6. REDUCTION DE LA FRACTURE NUMERIQUE EN OUTRE-MER

Cette réponse est faite en collaboration avec les syndicats associés de La Réunion, de la Guyane, de la Guadeloupe, de la Martinique.

Pour la F3C CFDT et ses syndicats associés, il ne peut y avoir de réponse globalisante concernant la fracture numérique vécue dans les territoires ultramarins.

La première fracture est celle du coût pour les usagers. La politique de défiscalisation n'a pas eu pour conséquence une convergence des tarifs avec la métropole. Elle a parfois conduit à une politique paradoxale de double investissement et semble en fait avoir généré des effets d'aubaine.

Pour la F3C CFDT et ses syndicats associés, la politique de défiscalisation doit être impérativement repensée. Ses effets doivent être évalués de manière régulière. Par ailleurs, des contraintes qui serviront ensuite pour la construction d'indicateur de suivi doivent être posées sur les opérateurs qui bénéficient de cette politique d'aide publique.

Ces contraintes doivent être construites autour :

- De la convergence des tarifs avec la métropole
- Des services réellement apportés à la population, aux entreprises et aux administrations
- Du débit et de la bande passante délivrés

- D'une politique d'investissement physique cohérente et non redondante
- D'une articulation de ces investissements avec les politiques d'aménagement du territoire des collectivités
- D'une politique sociale digne de la part d'entreprises qui bénéficient soit d'une Délégation de Service Public, soit d'aide significative de l'Etat ou des collectivités, qui ont localement une profitabilité importante.

Concernant le déploiement des investissements physiques, il y a entre les territoires ultramarins des différences très sensibles de configuration en matière de taille des territoires, de densité de population et d'équipement actuel. Il ne peut donc y avoir de préconisations globalisantes. Pour autant la F3C CFDT et ses syndicats associés préconisent dans les zones non denses (par exemple certaines communes de Guyane) au même titre qu'en métropole une articulation entre les différentes technologies (voir réponse 1.1). Pour les investissements les plus coûteux, des solutions de mutualisation doivent être recherchées, et dans tous les cas la redondance ne peut être subventionnée. Le régulateur (l'Arcep à ce jour) doit être impérativement associé à la régulation économique qui doit être opérée. Sur ces questions, la F3C CFDT et ses syndicats associés invitent le gouvernement à saisir les Conseils Economique Sociaux et Environnementaux de ces collectivités pour définir les axes concrets d'investissement. Concernant l'île de la Réunion, nous faisons nôtre les conclusions du rapport du CESER adopté le 15 septembre 2010 sur « les TIC : un enjeu majeur »



2. DEVELOPPER LA PRODUCTION ET L'OFFRE DE CONTENUS NUMERIQUES

Pour la F3C CFDT, la généralisation du numérique entraîne deux ruptures fondamentales dans les modes de consommation culturelle : elle se délinéarise et devient moins prescrite par les acteurs classiques.

Ce double phénomène entraîne un bouleversement du financement de la Culture et de la Création. En effet, celui-ci est essentiellement assis, d'une part, sur les médias linéaires (financement de la création cinématographique par les chaînes de télévision hertziennes puis TNT, licence radio pour la musique...) et par les blockbusters issus des prescriptions que l'on retrouve dans le modèle économique du livre et du cinéma.

Pour la F3C CFDT, il faut s'atteler à reconstruire des régulations. Cela implique de sortir des solutions globalisantes. Par exemple, l'extension de la régulation du CSA du linéaire (Télévision TNT, radio...) vers le non-linéaire (Smad, Internet...) n'est ni réaliste, ni souhaitable. La « licence globale » est un joli slogan, mais ses recettes ne financeront jamais la totalité de la création et interdit tout modèle payant. A l'inverse, il faut sortir du tout Hadopi qui a démontré ses limites et son inefficacité.

Pour la F3C CFDT, la généralisation du tout numérique impose de fusionner les régulateurs (Arcep, Csa, Anfr). Dans le même temps, il faut créer un lieu d'échange entre les acteurs de l'Internet, les Opérateurs de Télécom, le monde des services et celui de la création et de la culture. C'est pourquoi nous proposons que le Comité Stratégique de la Filière Services et Technologie de l'Information et de la Communication soit étendu à l'ensemble du champ des contenus. Cela permettra, par exemple, de travailler à ce que soit transposé vers les SMAd les obligations en matière de financement de la création audiovisuelle qui pèse sur les Télévisions TNT.

Sur le plan économique, nous devons retravailler sur la chaîne « Producteur/Editeur/Diffuseur » et , en particulier, sur le rôle et les obligations. La question des « droits » doit être posée. Ce sera l'occasion d'intégrer l'ensemble de ces aspects dans les Conventions Collectives.

Enfin, la gestion de l'emploi ne peut être absente de nos préoccupations. Les mutations technologiques conduisent à des évolutions des compétences, les changements économiques à des évolutions de métiers. Pour la F3C CFDT, l'introduction de technologies nouvelles doit, impérativement être précédée d'une gestion des emplois qui seront bouleversés. A titre d'exemple, la numérisation dans le cinéma n'a pas été suffisamment anticipée et les partenaires sociaux ont essentiellement joué un rôle de pompier. Cette logique doit, pour la F3C CFDT, être inversée.

2.1. DEVELOPPEMENT DES NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

L'articulation du développement de la création avec les évolutions technologiques et des modes de consommation nécessite de refonder la régulation du secteur (cf réponse 1.4 sur la TNT). Il nous semble que les diffuseurs reprennent de la force par rapport aux producteurs. D'une certaine manière, le secteur ressemble plus à une jungle qu'à un écosystème. La régulation de cet écosystème passe par un travail sur la chaîne Producteur-Diffuseur-Editeur et sur les obligations réciproques de chacun (se référer à la réponse 1.4 sur la TNT) et par la traduction dans les Conventions collectives de la régulation de cette chaîne.

2.2. DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS ET DE SERVICES POUR TERMINAUX CONVERGENTS

Le consommateur a été éduqué dans le mythe de la gratuité que ce soit sur les chaînes de télévision autrefois hertziennes et désormais sur la TNT, la radio ou sur Internet. Des modèles alternatifs ont pu se développer dans l'audiovisuel (chaînes payantes). Le développement des SMAd, et plus simplement le risque de développement du téléchargement illégal sur internet ou de SMAd étrangers qui ne soit pas soumis aux mêmes règles, remet en cause le modèle de contenu payant. Pour autant, il faut « sortir du tout Hadopi », car nous voyons bien qu'au delà de la question du téléchargement, ce qui est posé au fond est la question de la construction d'un modèle économique viable reposant sur des consommateurs solvables.

Pour la F3C CFDT, il faut prendre le problème du côté du contenu. Faute d'une production publique audiovisuelle suffisante, une part non négligeable de la redevance audiovisuelle repart vers la production privée. Il faut pour aider la création relancer la production publique et rendre son rôle visible pour le consommateur. Faute d'une telle visibilité, la légitimité de la redevance audiovisuelle sera incertaine dans un univers où l'essentiel de la diffusion sera privée.

Par ailleurs, pour dynamiser et rendre cohérents les écosystèmes, la F3C CFDT se positionne clairement en faveur de la fusion des régulateurs et en faveur de l'extension du champ du Comité Stratégique de la Filière Services et Technologies de l'Information vers l'ensemble des mondes directement impactés par l'extension du numérique à savoir l'audiovisuel, le cinéma, le livre, l'information.



2.3. DIFFUSION DE CONTENUS AUDIOVISUELS, CINEMATOGRAPHIQUES, MUSICAUX ET ECRITS

La principale rupture (consommation en flux discontinu) étant derrière nous, la manière de consommer les contenus culturels dépend de la manière dont les citoyens se saisiront des usages qui seront mis à leurs dispositions par les opérateurs.

Tout conduit à penser que ces usages se structureront autour de réseaux culturels qui serviront de prescripteurs. L'enjeu de la maîtrise de ces réseaux est central car c'est autour d'eux que s'organisera la solvabilisation de la demande culturelle mais aussi les flux autour de la culture.

Comme dit dans les réponses précédentes, les pouvoirs publics ont un rôle majeur dans l'organisation de la régulation (fusion des régulateurs, Obligation de financement de la création pour les SMAd, organisation de l'écosystème par l'extension du périmètre du Comité de Filière STIC...). Ils ont également un rôle dans la redynamisation de production audiovisuelle publique.

Concernant le Plan de Numérisation, il est de notre point de vue un échec, en particulier dans le cinéma. Certain propriétaire des droits n'ont pas les moyens d'abonder au soutien de l'Etat. Faute d'une politique plus active qui pourrait prendre la forme d'un financement total de la numérisation contre la transmission de tout ou partie des droits d'exploitation, c'est une part importante du patrimoine culturel qui risque de disparaître au sens propre du terme.

Dans la construction des réseaux culturels, faute d'une impulsion nationale, des opérateurs privés étrangers par des accords de gré à gré avec des acteurs privés (édition) ou public (BNF), mettent la main sur le patrimoine culturel national. Et surtout se mettent en position en aillant construit l'indexation, en possédant les droits de diffusion sur Internet de structurer et ultérieurement de solvabiliser l'accès à la culture. Le fait que ces acteurs, et en particulier Google et Apple, aient fait le choix d'une extraterritorialité les mettant à l'abri de toute contribution et imposition (TVA par exemple) sur le territoire national est extraordinaire. Pour le moins s'agissant des localisations en Europe, les pouvoirs publics devraient obtenir que l'application des règles vient du lieu de consommation et non pas du lieu d'émission.



3. DIVERSIFIER LES USAGES ET LES SERVICES NUMERIQUES

L'économie numérique permet l'avènement d'un nouveau paradigme dans la relation entre besoin, usage, service et produit. Aujourd'hui, la mise à disposition d'un service peut se faire pratiquement sans limite technique, dans des délais courts et pour un nombre pratiquement illimité d'utilisateurs. Cela fait que c'est l'usage qui commande le service, alors qu'avant c'était l'inverse.

L'usage est lié à un besoin qu'il soit ressenti ou qu'il soit stimulé. Le développement des services doit donc faire l'objet de réflexion sur les besoins, en prenant en compte les aspects sociétaux mais aussi l'intérêt et la facilité des utilisateurs pour les services proposés. L'innovation des services nécessite donc aussi une proximité et réactivité entre usagers et fournisseurs d'usages et entre fournisseurs d'usages et les autres acteurs (opérateurs et constructeurs).

L'économie numérique est une économie de service qui nécessite de traiter de la qualité du service. Cette qualité doit être traitée au même niveau que les critères économiques et elle repose sur la qualité de la relation de service entre l'usager et les salariés. Cela nécessite une qualité du travail qui passe par des organisations du travail adaptées et en particulier en autorisant les marges de

manœuvre et d'autonomie des salariés dans l'exécution de leur tâches. Cela nécessite une évolution des métiers et des compétences ainsi que de leur localisation, que les entreprises devront gérer en anticipation.

De plus, la notion de service bouscule les frontières traditionnelles des branches professionnelles organisées entre les constructeurs, les contenus, les opérateurs de télécommunication, les fournisseurs de service et les utilisateurs. Cela se voit à travers les politiques industrielles de partenariat de filialisation et de rachat.

Enfin, l'informatisation des tâches diminue l'intervention humaine. Il est donc nécessaire d'anticiper l'évolution des salariés dont les tâches auront été supprimées. Cette évolution doit être faite grâce aux nouvelles activités rendues nécessaires par le déploiement des usages.

Cela nécessite une mobilisation et une collaboration fortes des pouvoirs publics et des entreprises pour construire les services au plus près des usages, avec la meilleure qualité, avec des modèles économiques viables et des organisations de travail adaptées (emploi et compétences adaptés, relations de service efficaces).

Cette mobilisation et collaboration doit se construire en particulier dans l'Observatoire du numérique qui, en s'appuyant sur les études menées dans les différentes branches professionnelles et autres structures compétentes doit pouvoir fournir une aide à la décision et à l'anticipation.

3.1. E-COMMERCE

Cette réponse est réalisée en collaboration avec la Fédération des Services CFDT. Se référer également au paragraphe 3.14 – confiance numérique.

Trois axes paraissent essentiels pour stimuler à moyen terme le e-commerce

- La **Sécurisation**: comment l'échange financier lié à la transaction n'engendre pas des risques (bancaires mais aussi pour la vie privée) pour le consommateur ?
- La **Qualité**: Comment concrètement les commerçants assurent une qualité et un Service Après Vente des produits qu'ils proposent ?
- L'**Acheminement**: comment le consommateur reçoit au moment et dans les conditions voulues le ou les produits ?

3.2. E-SANTE

Pour la CFDT, relever les défis pour la e-santé nécessite de distinguer la nature des usages en trois types. Le premier est l'informatisation du système de santé, et plus particulièrement l'informatique hospitalière. La seconde nature est la télésanté, aussi bien ce qui concerne le patient que les aspects administratifs. Le troisième type d'usage de la e-santé regroupe la télémédecine, l'action et l'assistance à l'acte.

Ce secteur représente un levier de développement important de l'emploi en particulier dans les petites entreprises. Les principaux débouchés du secteur se trouvent d'une part, chez les éditeurs de logiciels, et d'autre part, dans les SSII.

Les plateformes téléphoniques vont aussi se développer dans le secteur des services de suivi technique et celui des services de conseils par des Professionnels de santé.

Le secteur de l'assistance médicale à domicile va croître fortement, d'une part, pour répondre aux enjeux de vieillissement de la population, et d'autre part, pour permettre le transfert de certaines prestations de soins à domicile.

Pour la F3C CFDT, la seule loi du marché ne permet pas d'adapter les services aux usages. Cela nécessite de mettre en place une structure de réflexion et d'anticipation avec tous les acteurs concernés. Il convient de préciser que l'irruption du numérique dans le processus de soin entraîne une modification radicale du rapport soignant/soigné, mais aussi du rapport entre les soignants. Elle implique également un changement des emplois, métiers et compétence des professionnels concernés (cf introduction du §4)

La F3C CFDT fait sienne les conclusions de l'étude réalisée par l'Observatoire des Métier de l'Ingénierie des Etudes et du Conseil (avril 2011) disponible à l'adresse suivant :

http://www.fafiec.fr/content/download/14860/119537/version/1/file/OPIIEC_%C3%A9tude+t%C3%A9m%C3%A9decine_Vdef.pdf

Se référer également au paragraphe 3.12 – internet des objets.

3.3. E-EDUCATION

Le numérique pour changer l'École

Dans sa contribution la F3C CFDT intègre et fait sienne le positionnement du SGEN-CFDT.

Au-delà du résumé présenté ci-dessous, un 4 pages résume le positionnement du SGEN CFDT (<http://blog.sgen.net/numerique/wp-content/uploads/2011/09/NumeriqueSgen.pdf>) et la totalité des réflexions de cette fédération est disponible ici (<http://blog.sgen.net/numerique/>).

Parce que le numérique impacte les conditions de travail, modifie le rapport au savoir et à la communication, ouvre le champ des possibles pédagogiques, il relève du champ d'action syndicale.

À l'issue d'une année de débats et d'enquêtes conclue par le colloque organisé en mai 2011, le Sgen-CFDT dresse un constat et pose ses revendications :

Au numérique hiérarchique, normatif, injonctif et au service du contrôle, le Sgen-CFDT oppose un numérique collaboratif, qui encourage l'innovation sans l'imposer, au service de la réussite des élèves et de l'amélioration des conditions de travail.

Utiliser et maîtriser l'outil

- **formation permanente – concertation – autonomie – reconnaissance- accompagnement**

« Le temps pour partager, pour collaborer est indispensable et fait partie intégrante de l'activité professionnelle. Mais aucune gestion des ressources numériques n'est possible sans prise en compte et reconnaissance des ressources humaines ».

- Dans la formation initiale : L'Éducation nationale a déjà mandaté les universités pour la formation aux TIC (C2i dans les licences). Le C2i2e devient nécessaire pour se présenter aux concours. Pour valoriser le travail collaboratif, le recrutement pourrait insister lors des épreuves d'admission une présentation de « la contribution individuelle à une production ou à un projet collectif au sein d'équipes disciplinaires, interdisciplinaires, transversales ou éducatives ». (compétence B1.2 du C2i2e)
- En formation continue, la formation à l'usage du numérique doit s'inscrire dans les formations pédagogiques.
- Au-delà de la formation initiale, la part d'auto-formation ou de co-formation via les réseaux est à encourager. Cette formation «permanente» indispensable au métier doit être incluse dans le temps de travail. (Le modèle du 70-20-10 : 70 % via le travail et l'expérience, 20 % par la communication entre pairs, 10 % par la formation « formelle », c'est la recette de la formation selon Princetown University).
- La formation à distance doit être reconnue comme formation intégrée au temps de travail.
- Une place doit aussi être donnée aux formations collectives pour permettre à des équipes un usage coordonné et cohérent des outils dont elles disposent.
- Cette formation doit avoir lieu sur site et être élaborée à partir du projet des équipes.
- Le développement du travail collaboratif doit modifier les conditions d'évaluation des enseignants pour tenir compte du travail collectif ; le pilotage du travail collaboratif doit être une mission essentielle des corps d'inspection.

Accéder à l'outil

- ***Sans dialogue social, c'est juste pas possible***
- ***« Dans n'importe quelle entreprise de plus de 50 salariés, le service informatique est composé de plusieurs personnes. À l'Éducation nationale, c'est au mieux une décharge horaire de 6 heures »***

La gestion des carrières et l'information institutionnelle passent maintenant par le numérique. L'État employeur doit au minimum assurer le financement de l'équipement des personnels ainsi que l'accès aux réseaux internet.> Le choix des équipements issus des collectivités territoriales doit revenir aux acteurs, après réflexion et concertation sur les usages et les besoins exprimés par les conseils d'écoles ou conseils pédagogiques.

La répartition des équipements doit également faire l'objet d'une concertation approfondie en fonction des enjeux pédagogiques à privilégier.

La priorité doit être donnée à la mise en réseau et l'accès à un débit rapide et performant. L'accès social au numérique pour toutes les familles doit être garanti.

Les espaces numériques de travail doivent répondre à un cahier des charges élaboré et validé par un dialogue approfondi avec les acteurs et les usagers. Leur ergonomie doit faciliter la saisie, permettre

les modifications liées aux organisations pédagogiques décidées dans les écoles et les établissements.

La maintenance doit être assurée par des personnels qualifiés et reconnus. Les collectivités locales disposent du cadre réglementaire pour créer ces emplois, avec l'aide de l'État qui doit être garant de l'équité territoriale indispensable au déploiement du service public.

Aller de l'avant

Le numérique n'est pas une baguette magique qui permettrait d'imposer en un seul clic un changement du système éducatif. Pour le Sgen-CFDT, l'usage du numérique à l'École est d'abord affaire de pédagogie en ce sens qu'il doit participer d'une démarche d'acquisition de connaissances et de compétences.

Les collectivités locales et État doivent sortir du blocage stérile qui les oppose sur l'équipement et la maintenance.

- Cela permettra enfin de libérer les Atice et PRI des problèmes techniques pour en faire des ingénieurs du travail collaboratif, c'est-à-dire les responsables du développement du travail collaboratif pour les enseignants et pour les élèves.
- L'émergence des outils numériques mobiles (smartphones, tablettes...) modifiera l'organisation des temps pédagogiques. Les élèves se verront proposer des activités variées, individuelles ou collectives de découverte, d'expérimentation, d'appropriation, d'évaluation, de re-médiation...
- Ces outils rendent obsolètes les installations lourdes type classe pupitre ou salle de travaux pratiques informatiques. Ils permettent d'envisager les architectures et des organisations plus souples avec des emplois du temps et des regroupements qui varient selon les situations pédagogiques.
- Il est déjà possible, en couplant ces matériels avec les outils du web2.0, d'organiser la classe en petits groupes qui collaborent et échangent entre eux ou avec une autre classe... Cela implique de faire évoluer la notion d'évaluation, en mettant les compétences des piliers 6 et 7 (autonomie, initiative, travail en équipe) au service de l'acquisition des connaissances et compétences des autres piliers.
- Cela implique aussi de faire évoluer le contrat entre élèves et enseignants, mais c'est précisément en expérimentant ces nouvelles formes qu'on pourra évaluer s'il est possible ou non de sortir du modèle de la classe au mieux dédoublée de temps à autre, cadre actuellement considéré comme immuable mais aussi souvent insupportable.

Profitez de l'horizontalité du Web2.0

- ***Mais est-il envisageable de favoriser le travail collaboratif des élèves, si l'on continue à cantonner les enseignants à un travail solitaire et sur-contrôlé?***
- Il faut abandonner l'idée d'un déploiement industriel d'ENT conçus comme des outils d'administration et de contrôle et s'appuyer sur les outils du Web2.0 que les enseignants et leurs associations utilisent déjà.

- Cela suppose de faire confiance aux acteurs et de parier sur le travail collectif des enseignants dans l'élaboration des enseignements.
 - Il faut faciliter les échanges, la mutualisation et la co-élaboration des contenus plutôt que de continuer dans la logique du guichet de produits labellisés.
 - Les associations d'enseignants qui se donnent pour mission de mutualiser et de mettre à disposition des collègues les productions dans tous les domaines et tous les niveaux d'enseignement doivent être aidées par des partenariats alliant confiance, garantie d'autonomie, attribution de moyens (y compris des enseignants déchargés partiellement).
 - Privilégier un travail et une diffusion collectifs est le seul moyen de redonner confiance aux enseignants, d'en finir avec la peur d'être à la fois jugé et pillé. Par ailleurs, l'État employeur doit garantir les droits des enseignants sur les documents mis en ligne sur le modèle des « creative commons ».
- ***La société numérique est aussi celle du changement; les enseignants doivent aussi être accompagnés pour explorer les nouvelles formes d'enseignement (Jeux «sérieux», mondes virtuels, e-learning...) que le service public ne peut ignorer.***
- ***Cela suppose de renforcer les liens entre les enseignants et les chercheurs et de changer les missions des inspections qui doivent être plus que jamais des dispositifs d'accompagnement.***



3.5. TIC ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Pour la CFDT, l'impact des TIC sur la consommation d'énergie et de ressources doit-être traité suivant 4 axes :

1. par le développement de services permettant de diminuer cette consommation :
 - a. diminution des déplacements en transport,
 - b. meilleure adéquation et efficience entre besoins et usages (réfléchir localement à la construction d'usages aux services des citoyens, des entreprises, des collectivités territoriales et des consommateurs)
 - c. dématérialisation des échanges
2. par la maîtrise de consommation des centrales numériques
3. par le développement de l'innovation technologique porté par une politique industrielle française et européenne ambitieuse
4. La gestion des déchets électroniques

La CFDT se positionne clairement sur le développement de Clouds communautaires (se référer aux paragraphes 3.15 et 3.16) permettant de favoriser les axes 1b) et 2) précédents.

De plus, le respect de la vie privée, la protection des utilisateurs contre la cybercriminalité et contre la perte de données doivent être assurés. Cela passe par une sécurisation lors des échanges de données, mais aussi lors du stockage de données. La mise en place de Clouds communautaires et au plus près des besoins des utilisateurs, à condition qu'ils soient eux-mêmes sécurisé est une solution plus sûre que les clouds démesurés pour lesquels on ne connaît ni où ils sont, ni à qui ils appartiennent et ni de ce qui est fait des données.

Pour la CFDT, il est indispensable de mettre en place des indicateurs fiables, pertinents mais aussi permettant la comparaison avec d'autres pays. Ils doivent ainsi aider à la prise de décision et au suivi des mesures nécessaires.

Cette mission doit-être réalisée par l'observatoire du numérique prévu dans le cadre de la Conférence nationale de l'industrie qui doit fédérer les travaux, études et suivis d'autres structures d'observation.

Ce suivi doit aussi concerner l'emploi et les compétences concernés.

Pour la CFDT, pour que cet observatoire soit efficace, il doit être géré sous un régime tripartite (Etat, Entreprises, partenaires sociaux).

3.6. TIC ET ENERGIE

Se référer à la réponse 3.5.

3.8. TELETRAVAIL

Comment peut-on accélérer le développement du télétravail au cours de la prochaine décennie, tant pour les grandes entreprises, les PME que pour l'État ?

Le développement du télétravail est porté par l'évolution :

- des technologies (réseau, terminaux et applications)
- du contexte sociétal : temps et coûts de transport ; coûts de l'immobilier, etc.
- des aspirations des salariés et de leur santé : meilleur équilibre de vie, risques psychosociaux.

Le télétravail nécessite une motivation et une confiance réciproque entre l'entreprise, le management et le salarié que seul l'encadrement par des accords collectifs peut construire. Ces accords collectifs doivent élaborer des garanties prenant en compte les situations réelles de travail et les attentes de chaque partie.

Pour la CFDT, le télétravail en télécentres peut être une alternative au travail à domicile. Le télécentre permet de maintenir le salarié dans un environnement collectif. Cela permet de permettre à des salariés qui ne peuvent pas travailler à domicile ou qui habitent dans une zone non suffisamment couverte en débit de pouvoir bénéficier du télétravail. Le télétravail assure la coupure physique entre la sphère privée et la sphère professionnelle. Pour autant, le télétravail à domicile est une vraie demande des salariés, en particulier sous la forme d'une alternance entre travail à domicile et travail en entreprise.

3.10. OUVERTURE DES DONNEES PUBLIQUES

L'ouverture des données publiques quelle proviennent de l'Etat, des collectivités territoriales, des administrations mais aussi de l'ensemble des délégataires de services publics est nécessaire. Néanmoins pour que cette ouverture puisse donner lieu à l'émergence d'usages novateurs pour les citoyens, les entreprises, les consommateurs ou les administrations, il est nécessaire que ces données soient structurées.

A titre d'exemple, les données cadastrales doivent être rendues publiques, pour autant si chaque commune diffuse ces données sous un format différent cela n'a aucun intérêt. De la même manière les observatoires des métiers des branches publient des données sur l'emploi, la formation, les compétences de leur secteur. L'absence de normalisation des données empêche toute structuration de celle-ci et donc toute utilisation réelle.

L'ouverture des données publiques nécessite donc d'un côté une impulsion à la transparence des données et de l'autre une impulsion à la structuration de celles-ci.

Enfin, l'ouverture des données publiques ne doit pas permettre de rechercher des données individuelles sur les personnes physiques, des mesures comme l'anonymisation (existante à ce jour) des jurisprudences lors de la publication des jugements sur Légifrance doivent être systématisés. Les programmes permettant de « profiler » des personnes physiques sur la base des données publiques ne devraient pas être autorisés.

3.12. INTERNET DES OBJETS

L'internet des objets repose sur le croisement entre les données collectées dans le monde réel et le web tout court. L'Internet des objets correspond à un changement d'échelle considérable : des applications machine à machine (M2M), de l'échelle de quelques centaines de milliers d'objets aujourd'hui (France) à quelques centaines de millions d'objets communicants d'ici dix ans.

L'anticipation de ce développement est illustré, aujourd'hui, par le Smart-Grid consistant à rendre intelligent des réseaux de distribution d'énergie afin de mieux en maîtriser la consommation, via par exemple :

- la télérelève des compteurs et la télémesure sur les réseaux de distribution,
- la gestion active du profil de consommation,
- le déploiement des bornes de recharge de véhicules électriques et hybrides.

Les opportunités d'un marché mondial freinées par une approche en silos

L'internet, qu'il soit fixe ou mobile, est aujourd'hui le réseau universel d'interaction entre les citoyens du monde. Les progrès technologiques font que beaucoup d'objets deviennent communicants. Dans ce domaine, les compétences télécom doivent pouvoir aider à développer et déployer des solutions innovantes dans de nombreuses filières. Parallèlement, nous devons nous assurer que les critères de sécurité et de qualité d'expérience seront bien pris en compte dans les solutions envisagées.

Ce marché de l'Internet des Objets est mondial. Cependant il nécessite des architectures de niveau « système » pour fonctionner. L'organisme européen de normalisation ETSI, à l'origine des normes GSM et UMTS, travaille depuis deux ans à une telle architecture. Par ailleurs l'IETF, en charge de l'architecture de l'Internet, avance sur des standards, permettant l'auto-configuration de ces réseaux à base d'IPv6.

Le déploiement massif de tels services est freiné par le non partage du réseau de collecte entre les opérateurs de distribution. Comme l'intérêt commun n'est pas perçu de la même manière par tous, le modèle économique des silos s'avère couteux.

Des mesures pour progresser

- **Le Smart-Grid**

Le paysage réglementaire doit aider à la création de cette nouvelle filière.

Afin de débloquer le Smart-Grid, la F3C CFDT propose plusieurs propositions de mesures :

- Agir auprès des industriels afin de rendre obligatoire dans les box internet un point de collecte à bas débit, connecté à un réseau public et gratuit de collecte en IPv6 ;
- Encourager les collectivités territoriales (Villes, communautés d'agglomération, ...) à déployer ce type de réseau ;
- Mettre en place obligatoirement, à partir de 2012, pour toute habitation munie d'un chauffage électrique d'une installation dans le tableau électrique permettant la lecture de la sortie télé-information des compteurs (Bleu ou Linky).

- **La e-santé**

L'internet des objets la numérisation des dossiers médicaux avec les capacités d'accès à distance associées, l'utilisation « directe » des technologies apportées par les évolutions des réseaux de communication (très haut débit, très faible latence) ainsi que des applications telles que le télédiagnostic voire la télé-opération.

Par ailleurs, le maintien des personnes à domicile sera favorisé par l'internet des objets permettra de maîtriser les dépenses associées tout en offrant la sécurité nécessaire. (se référer au paragraphe 3.2 - e-santé).

- **Le transport intelligent**

La mise en place de normes doit permettre le développement de terminaux communicants avec l'infrastructure (routes, forces de sécurité ou de secours) et avec le véhicule (bus de communication internes).

3.14. CONFIANCE NUMERIQUE

La confiance numérique englobe tout à la fois : la sécurité, au sens strict, sur Internet mais aussi la réalisation des actes initiés sur internet (commande d'un produit, par exemple). Le développement de nouveaux usages nécessite que les consommateurs puissent avoir confiance dans une relation de « bout en bout » initiée sur Internet. Cela va de la prise de commande, au paiement sécurisé, à la livraison en passant par le service après vente. Cela inclus évidemment l'assurance de ne pas voir ses données personnelles divulguées (adresse, coordonnées bancaires, type de produit acheté...) publiquement ou non. (se référer au paragraphe 3.1 e-commerce)

Pour les entreprises, la question de la confiance numérique renvoie prioritairement à celui de la sécurité de ses données et de ses processus de production. (se référer au paragraphe 3.16 cloud Computing)

3.15. USAGES DES TIC EN ENTREPRISE

L'usage des TIC en entreprise est central aujourd'hui. Pour autant, les acteurs du service continuent à se positionner en accompagnateur de leur client et non pas en offreur d'usage et de service. Il est essentiel qu'émerge des acteurs économiques en capacité d'accompagner les TPE/PME vers le numérique. Ces acteurs doivent proposer et construire des usages pertinents, acceptables socialement pour ces entreprises.

Il nous semble que la co-construction de cloud communautaire (se référer au paragraphe 3.16 – technologies de base du numérique et au paragraphe 3.5 TIC et développement durable) locaux ou régionaux permettra de faire émerger ces usages socialement utiles. Les collectivités territoriales (en particulier les régions), des acteurs public ou privé qui s'adressent déjà à ces entreprises et les accompagnent déjà vers le numérique (opérateurs postaux, annuaristes...), les représentants de ces entreprises devraient être incités par l'Etat à investir dans cette co-construction.

3.16. TECHNOLOGIES DE BASE DU NUMERIQUE

Cloud Computing

Pour la CFDT, il s'agit d'appréhender l'avènement du Cloud Computing sous l'angle de son impact environnemental et sociétal. Sans perdre de vue le développement de l'emploi direct et induit face aux évolutions prévisibles des secteurs de l'IS-IT, et des Télécoms qui convergent déjà.

L'aménagement du territoire, l'évolution des systèmes informatiques des administrations et des collectivités territoriales font que se pose une problématique du stockage et de sécurisation des données sensibles dans l'Hexagone.

Dans ce contexte de dématérialisation et de localisation des équipements, des services et des données, la CFDT, comme les usagers dans leur ensemble, exige des progrès sensibles dans la « Confiance du numérique ».

Cloud public et privé, deux approches convergentes

- **Cloud Public :**

Le Cloud Public est très largement coopté par les grands acteurs de l'informatique de services (CISCO, HP, IBM ...) et des acteurs issus des réseaux sociaux (Google, Apple, Amazon, ...). Ce phénomène est observé en France où l'on remarque qu'Orange business cherche à se différencier et à se faire une place.

De plus, le Cloud Public fait appel à des concentrations de serveurs (ferme numérique) et nécessite des besoins en énergie considérable (de l'ordre du Téra watts) diversement appréciés quant au respect de l'environnement (voir en Annexe 3 l'attaque de Greenpeace sur la solution d'alimentation en énergie d'Apple et Facebook).

- **Cloud Privé :**

Le Cloud Privé, quant à lui est à usage de clients de type opérateurs de télécoms, des marchés verticaux (défense, administrations, aéroports, grands entreprises, ...), des entreprises. Ces acteurs émergents proviennent du monde de l'informatique de services (Infogérance). Nous observons qu'**IBM et HP** se positionnent face aux acteurs historiques comme **Amazon (EC2), Google (App Engine), Salesforce.com (Force.com), Microsoft (Windows Azure)** ou encore Rackspace.

De plus, dans le secteur du cloud privé, il apparaît de nouvelles applications en lien avec le très haut débit. C'est le cas par exemple de la solution Light Radio et l'IMS pour Alcatel-Lucent.

Enfin, n'oublions pas que le marché des PME est considérable. Cependant, il reste encore à installer la confiance dans le numérique de manière durable.

Le Cloud de confiance et éco-alternatif : un challenge différenciateur pour notre marché intérieur

La F3C CFDT considère que la une proposition de **Cloud Communautaire Locaux**, élaborée par l'Association pour le Développement de l'Economie Numérique en France (Aden), constitue une alternative intéressante.

Sur la base d'une expérimentation dans le cadre de l'appel d'offre « Cloud » du grand emprunt, les aspects suivants pourraient être approfondis :

- **La sécurité et la sureté de fonctionnement :**

- Evaluer les solutions de cryptage et leur vulnérabilité.
- Trouver un modèle privilégiant, le bon fonctionnement des applications professionnelles « Business-to-business » et institutionnelles.
- Combattre efficacement les virus, spams et autres attaques malveillantes.
- Promouvoir une solution de type architecture répartie s'appuyant sur un maillage dense du territoire.
- Traiter la sécurisation des données et la résilience des réseaux Très Haut Débit : objectif les 5-9 de disponibilité pratiqué dans les télécoms.
- Progresser sur le recours aux open sources pour le middleware et le software (Linux réparti ...).
- Traiter la réversibilité, la migration des applications et des données ...
- Etudier les aspects juridiques et légaux du fait de l'implantation géographique délocalisée des serveurs :
- cas où un pays hébergeant applique une réglementation moins stricte que celles de l'Union Européenne.

- la relation, dans le mode Cloud public, n'étant pas similaire à la relation contractuelle habituelle entre deux partenaires, comment donner plus de maîtrise à l'utilisateur vis-à-vis de l'exécution du contrat ?
 - application de la Directive Européenne de Protection des Données et/ou le USA Patriot Act, autorisant les autorités locales à prendre connaissance des données.
 - traçabilité des données, par exemple en vue des certifications SAS 70 (*Statement on Auditing Standards no.70*), CNIL, Sarbanes-Oxley ou autres.
 - contournement par des architectures applicatives adaptées : *encryption* ou anonymisation des données, et ségrégation des données contractuellement auditable.
 - Combattre l'opacité des contrats de la plupart des fournisseurs de prestations de type cloud et la régulière absence de clauses de niveau de service et de sécurité, de réversibilité ...
- **L'optimisation énergétique :**
 - Expérimenter le recours aux énergies alternatives, valider et diffuser les solutions les plus pérennes, en dégager des normes.
 - Rechercher des solutions focalisées basse consommation :
 - effort sur les plateformes et les composants,
 - recours au free-cooling et co-localisation des fermes numériques, des sources d'énergie, des zones urbaines ...
 - mise en veille des puissances de calcul en périodes creuses...
 - Donner aux usagers (privés, entreprises, administrations ...) les moyens d'évaluer leur consommation directe et indirecte d'énergie et d'agir sur la réduction du CO2.
 - Disposer d'une étude d'impact du télétravail sur la consommation d'énergie : balance Entreprise / Salarié



4. RENOVER LA GOUVERNANCE ET L'ECOSYSTEME DE NOTRE ECONOMIE NUMERIQUE

Le débat sur le numérique tourne essentiellement autour du réseau Internet et plus particulièrement le world wide web : tel le commerce en ligne.

Pour la F3C CFDT, la fonction utilitariste du réseau est certes cruciale pour le fonctionnement de l'économie numérique mais celui-ci n'a de sens que dans les différents écosystèmes qui l'entourent. Dans le même temps, les applications grand public sont certes importantes pour la diffusion des usages, mais une part importante de la valeur à créer dans les années à venir doit être issue de la diffusion des usages dans les entreprises. Le développement de l'économie numérique provient de la maîtrise de la chaîne de la valeur et de sa répartition. L'utilisateur de l'internet, qu'il soit particulier ou

dans une entreprise, dépend de l'amont et de l'aval dont des infrastructures (réseaux, routeurs, antenne, relais, centre d'appel, ordinateurs, mobiles, etc) et de leur pilotage.

Or, l'émergence de la logique d'application, de la télévision connectée pour le domaine grand public, des systèmes de partage de l'information, du pilotage de système pour les entreprises et la domotique, montrent que résumer le réseau au web risque de laisser une part grandissante du réseau et de sa valeur ajoutée en dehors des préoccupations des pouvoirs publics et du développement de la filière par manque de financement.

Trop souvent, l'économie numérique se résume à deux concepts que sont le mot « numérique » qui renvoie à l'outil qu'est Internet et à la numérisation des données, et au mot « économie » qui se traduit par l'idée majoritaire de la gratuité pour l'utilisateur, induisant un affranchissement de tout lien économique.

Pour la F3C CFDT la gouvernance de l'écosystème de l'économie numérique doit prendre en compte la dualité de cette économie entre le grand public et le professionnel, mais aussi la dualité entre le world wide web et toutes les autres applications (internet des objets, Cloud, VPN...). Elle doit intégrer le fait que pour les entreprises en dehors du champ du numérique, celui-ci s'est inséré dans les processus de production (virtualisation des postes de travail par exemple) et qu'il est inconcevable que le service ne soit pas rendu en temps et en heure, faute de quoi c'est la production en elle-même qui s'arrêterait.

De plus, en s'insérant dans les processus de production, l'économie change la manière de travailler et les compétences attendues des salariés. La transformation des métiers est tellement radicale qu'elle en vient à en supprimer certains quand elle en crée d'autre (par exemple, la numérisation du cinéma).

La gouvernance de l'économie numérique doit intégrer l'impact sur l'emploi, les métiers et les compétences des salariés concernés par l'irruption du numérique dans le processus de production. Parce que les applications professionnelles sont centrales dans les gains de productivité de l'ensemble de l'économie, parce que le poids économique des usages professionnels est crucial, la gouvernance de l'économie numérique ne peut et ne doit pas se focaliser sur la partie émergée de l'iceberg, le world wide web.



4.1. ECOSYSTEME FAVORABLE AU DEVELOPPEMENT DES ENTREPRISES DU NUMERIQUE

La F3C CFDT met en avant, dans ce domaine, les aspects référentiels de compétences, les méthodes d'organisation du travail collaboratives de type « Agile » ainsi que le développement de la mobilité au travers de plateformes de transitions professionnelles ou d'espace d'accompagnement de projets. Nous insisterons sur les volets financier et juridique contribuant à la sécurisation des parcours professionnels qui sont de notre point de vue primordiaux et essentiels.

La notion de filière est une bonne approche pour décloisonner les bonnes pratiques et réduire les coûts. Celle-ci est la base vers un écosystème durable.

Au niveau de la branche Syntec, quelques actions collectives ont été créées pour répondre à la mise aux normes et favoriser l'accès à de nouveaux marchés. Celles-ci sont actuellement en train de mener une réflexion sur les changements de comportement. Ainsi dans les entreprises où sont négociés des accords sur le télétravail, nous cherchons à comprendre son impact sur la réduction des dépenses énergétiques.

Une réflexion pratique a été d'optimiser l'usage des calculateurs en serveurs en créant la notion de service et d'usage. Ceux-ci passent par la concentration des matériels, la mise à disposition de services, donc par une externalisation. Comme ces matériels sont demandeurs de grande quantité d'énergie électrique, on place ces centres de calcul à proximité d'une centrale de production. Comme ces centres de calcul, produisent de la chaleur, on imagine de récupérer cette dernière afin d'en faire du chauffage urbain.

4.2. ORGANISATION DU SECTEUR DU NUMERIQUE

L'organisation du secteur du numérique reste encore trop basé sur les silos issus des deux derniers siècles : Opérateurs des Télécom, Presse écrite, Audiovisuel, Culture publique, Culture privée, Opérateurs Internet, Opérateurs de service, Constructeurs...

La F3C CFDT se positionne pour la mise en place de trois régulations du secteur :

- Une régulation réglementaire autour de la fusion des régulateurs actuels Arcep-CSA, Anfr (se référer au paragraphe 2.2)
- Une régulation économique avec l'extension du champ de compétence du Comité de Stratégique de filière à l'ensemble des acteurs économiques et sociaux impactés directement par l'économie numérique telle que définie dans la présente consultation (se référer au paragraphe 2.2)
- Une régulation et une anticipation sociale avec la création d'un observatoire de la filière réellement tripartite.

Pour un régulateur fort et indépendant en France

- **Un régulateur**

Dès lors qu'un même contenu audiovisuel peut atteindre le consommateur par différents flux (télévision, internet, boxes des Fournisseurs d'accès à Internet, Télévision Mobile Personnelle sur les smartphones...) il est logique et légitime que ce contenu ne fasse l'objet que d'une seule régulation.

Dès lors que la segmentation antérieure (réseau, opérateur de télécom, opérateur de services, opérateurs audiovisuels...) n'est plus aussi pertinente, il faut une unicité du régulateur.

La résolution de la question du « *dividende numérique* » a également montré que les évolutions techniques dans un secteur (passage de la télévision analogique à la TNT) ont un impact sur d'autres secteurs (libération de fréquences pour la 4G des réseaux mobiles, par exemple).

Chacune des différentes autorités de régulations actuelles (Arcep, CSA, ANFR) est amenée par ces évolutions à empiéter sur le domaine de l'autre.

- **Un régulateur FORT**

Parce que les enjeux économiques sont essentiels, les impacts directs ou indirects sur l'emploi sont importants, les risques sur la liberté de communication et d'information sont forts. Le régulateur ne doit pas se contenter d'arbitrer entre des lobbies industriels, d'accompagner les modes du marché, ou de simplement vérifier l'application des dispositions légales ou réglementaires.

Pour la CFDT, le régulateur doit à la fois :

- assurer une certaine stabilité à l'écosystème numérique permettant ainsi aux entreprises de conduire des politiques de moyen et de long terme,
 - être en anticipation et promouvoir les évolutions nécessaires à l'évolution progressive de l'écosystème,
 - arbitrer les contradictions d'intérêts des différents acteurs du numérique.
 - proposer des modalités de financements, dont fiscales et de reversions, permettant d'accompagner les contributions des différents acteurs à l'éco système qu'ils soient dans sa partie émergée ou immergée pour le grand public, qu'ils soient dans le software ou le hardware.
- ***Un régulateur indépendant***

La légitimité du régulateur doit être fondée sur une indépendance tant vis-à-vis des acteurs professionnels que du pouvoir exécutif. Cette indépendance ne se décrète pas. Au-delà de la non-ingérence de l'exécutif dans ses processus de décision et de réflexion, elle se mesurera à l'aulne du processus de désignation de ses membres, de leur légitimité et des moyens matériels et règlementaires qui lui seront garantis.

4.6 Gouvernance de l'Internet

La F3C-CFDT se positionne pour le rattachement de l'ICANN à l'ONU tout en garantissant la représentation de la société civile et des usagers.

L'ICANN (Internet Cooperation for Assigned Names and Numbers) est une société à but non lucratif chargée de la régulation d'Internet notamment en allouant des adresses de protocole Internet et en assurant la gestion des noms de domaine de premier niveau et celle du système de serveurs racine... Sa compétence est internationale et ses décisions s'imposent de fait aux Etats.

Mais même si l'ICANN est à but non lucratif et que son système de direction a été revu, démocratisé et internationalisé, elle reste une société de droit californien et est liée par un memorandum de tutelle du DoC (Département du Commerce américain).

A l'instar de plusieurs Etats ou organisations, la F3C CFDT estime que l'ICANN doit être réellement « mondiale » et rattachée à l'ONU. Ce rattachement à un organisme qui représente les Etats ne doit pas obérer le fonctionnement collaboratif de l'ICANN et la représentation de la société civile doit être maintenue et amplifiée.

Dans le cas d'un rattachement à l'ONU, la refonte du « board of directors » doit maintenir un équilibre entre les personnalités qualifiées désignées par les Etats membres, les représentants des différents comités techniques et le(s) représentant(s) des usagers d'Internet élus par un vote électronique mondial.

La F3C CFDT considère que l'Observatoire du numérique doit être une structure pérenne et ne doit pas avoir pour seule mission l'observation d'indicateurs. Il doit être en mesure aussi de fournir des données et analyses prospectives aux parties prenantes que sont les entreprises et leurs représentants, les salariés et leurs représentants, les territoires et les collectivités territoriales. Ces analyses doivent se faire sur l'ensemble de la filière numérique, couverte aujourd'hui par plusieurs branches professionnelles, voire plusieurs secteurs.

En effet, la filière STIC couvre plusieurs branches professionnelles, dont les activités font aussi appel à d'autres technologies et à d'autres acteurs tels que les fournisseurs d'énergies. En somme, la combinaison du logiciel et des composants matériels numérisés ou pas, incluant toute l'industrie des capteurs, fait appel à divers métiers et compétences mis en œuvre dans plusieurs secteurs professionnels. Il est donc indispensable que l'observatoire du numérique travaille, dans une optique de complémentarité et de synergie, avec tous les Observatoires partenaires¹ concernés en collaboration avec le Comité paritaire national pour la formation professionnelle (CPNFP).

Les missions de l'Observatoire du numérique, les résultats attendus et les moyens nécessaires doivent donc être définis de façon précise. Il est nécessaire, en particulier, de préciser comment les échanges d'information et les contributions réciproques peuvent se réaliser avec les Observatoires partenaires.

Nous considérons que cela est conforme à la proposition 48 du Groupe de Travail « Industrie des TIC » des Etats Généraux de l'Industrie (voir l'annexe 1) et nécessaire à la mise en pratique des propositions 49 à 51.

Les missions

Nous considérons que l'Observatoire du numérique doit avoir pour mission de :

1. Fédérer les travaux concernant la filière STIC des observatoires partenaires et de les coordonner (proposition 48 du GT STIC des EGI) en mettant à disposition les principes de normalisation des données ainsi que les outils d'échanges d'information, d'analyse et de restitution.
2. Collecter, mettre en forme et capitaliser les informations nécessaires provenant :
 - a. du suivi d'activités ou d'études des OPCA,
 - b. des observatoires de branches professionnelles
 - c. d'autres acteurs tels que les représentants patronaux et de salariés
 - d. des statistiques publiques (locales, nationales ou européennes).
3. Suivre et analyser les indicateurs retenus et les informations qualitatives permettant d'identifier et caractériser des tendances économiques, sociales et technologiques ainsi que leurs effets mutuels.
4. Fournir à toutes les parties prenantes de la filière, les éléments d'observation et d'analyse prospective concernant :
 - le contexte impactant les STIC à court et moyen terme,
 - les conséquences, sous forme de scénarii, sur l'activité, l'emploi et les compétences pour les donneurs d'ordre, pour les sous-traitants et autres acteurs.
5. Restituer de façon adaptée à chaque partie prenante des synthèses accessibles.

¹ Observatoires partenaires : ce sont les structures qui disposent de données publiques en particulier dépendantes des Branches (Observatoires de métiers, OPCA, CPNE, etc.)

6. Donner les informations utiles au Comité stratégique de filière pour qu'il puisse proposer des éléments de stratégies industrielles.
7. Fournir les informations utiles à la gestion sécurisée des parcours professionnels dans une logique « filière » ; cela à travers le fonctionnement des instances existantes ainsi que le développement d'actions décrits en annexe 4.

Le fonctionnement

Nous considérons que l'observatoire du numérique doit être constitué des trois catégories d'acteurs que sont les pouvoirs publics, les représentants des employeurs et les représentants des salariés. Chaque partie pourra déléguer des représentants dans les instances suivantes :

- une commission tripartite qui se réunira tous les mois et rendra compte au Comité stratégique de filière.
- pour chaque chantier ouvert, un groupe opérationnel qui comprendra au moins un membre de chaque partie et des experts associés. Ce groupe rendra compte à la Commission tripartite et produira les travaux, analyses, synthèses, restitutions ciblées en faisant appel à des prestataires externes selon les objectifs et résultats attendus.

Le résultat des travaux et la production des restitutions appartiendront à chaque partie prenante.

Les Moyens

Généraux

L'Observatoire du numérique doit pouvoir disposer des moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la bonne exécution de ses missions. Ils devront être estimés par le groupe de travail. Ainsi, un site internet spécifique et largement ouvert devra être mis en place.

Un outil de mutualisation, de traitement et de restitution des informations

L'observatoire du numérique devra pour mener à bien ses missions, traiter un nombre importants de données, de provenance nombreuses et diverses et avec des formats disparates. Il devra donc les acquérir, les traiter et les mettre en forme pour pouvoir les analyser mais aussi les restituer et les mutualiser. Cela est rendu possible aujourd'hui par l'utilisation des STIC, et du Web Sémantique et en utilisant une norme commune telle que la norme HR XML.

La F3C CFDT demande à ce que l'Observatoire s'investisse dans un travail de normalisation des données et dans la mise en place d'un outil d'échange et de partage avec les observatoires partenaires.

Exemples d'usage final :

Chaque partie prenante devra disposer, sous forme adaptée, des éléments permettant :

- à un salarié actuel ou futur de la filière d'agir sur son parcours professionnel,
- de proposer des dispositifs de formation initiale et de formation continue dont les CQP,

- de définir les pratiques de recrutement et d’alternance, notamment pour maintenir et développer l’emploi,
- et donc de répondre à l’évolution de l’emploi et des compétences de la filière.



La Fédération Communication, Conseil, Culture CFDT

La Fédération Communication, Conseil, Culture de la CFDT structure 50 000 professionnels des champs de la Communication écrite (Presse, Activités Postales, Routage, Industrie Graphique, Edition...), de l’audiovisuel (Télévision, Radio...), de la Culture tant publique que privée, des Opérateurs de Télécom, de l’Internet, et des services et usages associés (Informatique, Publicité, Conseil, Communication...).

Elle participe aux négociations conventionnelles sur les branches concernées. Elle intervient dans le secteur de la formation et de l’emploi. Elle a eu un rôle majeur dans le regroupement des organismes collecteurs pour la formation du champ de la culture et des médias (fusion Afdas-Médiafor et une partie de l’OPCA CGM). Elle participe au plan national et dans les territoires aux EDEC (Engagement de développement de l’Emploi et des Compétences)/ADEC (Action pour le Développement de l’Emploi et des Compétences).

Concernant la consultation France Numérique, la F3C CFDT, de par la diversité professionnelle de ses adhérents, est le seul acteur social à devoir organiser, en son sein, la synthèse entre les aspirations des acteurs de l’Internet et de l’Informatique, ceux des Télécom, ceux de la Culture, ceux des Médias et de l’information et ceux de la communication.

La F3C CFDT est l’un des fondateurs de l’Assemblée pour la Culture et la Création à l’Ere du Numérique (ACCEN). Elle siège au Comité Stratégique de la Filière STIC et au Groupe Emploi Formation de la Conférence Nationale de l’Industrie.

La présente contribution s’appuie sur les travaux construits avec les militants de la F3C CFDT depuis le lancement du Groupe de Travail TIC des Etats Généraux de l’Industrie, puis de la préparation des travaux du CSF-STIC en particulier lors du Colloque sur le numérique organisé conjointement avec la FGMM CFDT le 31 mars 2011. Elle intègre des contributions et des réflexions de la fédération des services et du SGEN ainsi que de militants de la FGMM.



Travaux intégrés lors de la rédaction de cette contribution

- *« Dans un réseau mondial, construisons localement des usages socialement utiles pour ancrer l’emploi dans les territoires »* **Note de position de la F3C et de la FGMM CFDT – juin 2011**
- *Economie numérique : note de position de la F3C CFDT sur la Neutralité du Net – décembre 2010*



- **Annexe 1 : note de position F3C-CFDT sur la neutralité du net**

- **Annexe 2 : note de position F3C-CFDT sur le Comité Stratégique de Filière STIC**

- **Annexe 3 : note de position SGEN-CFDT**

- **Annexe 4 : communiqué de presse ACCEN**

- **Annexe 5 : plan Très Haut Débit**