

## CONTRIBUTION DU GROUPE LA POSTE A LA CONSULTATION EN PREPARATION DU PLAN FRANCE NUMERIQUE 2020

---

Producteur, intégrateur et distributeur de services, le groupe La Poste est le deuxième opérateur postal européen. Il est le 23<sup>ème</sup> groupe français industriel et de services par son chiffre d'affaires (20,9 milliards d'euros), et le 4<sup>ème</sup> par ses effectifs avec près de 296 000 collaborateurs. Il réalise 71% de son activité en concurrence et près de 15% de son chiffre d'affaires à l'international.

C'est également l'opérateur postal le plus diversifié, avec 4 Métiers :

- le Courrier : (52% du chiffre d'affaires du Groupe), 100 000 facteurs - 9 plates-formes industrielles nouvelle génération – Présence dans 7 pays
- le Colis et l'Express (23% du chiffre d'affaires du Groupe) – N°1 du Colis en France et N° 2 de l'Express en Europe,
- La Banque Postale (25% du chiffre d'affaires du Groupe) - 11,2 millions de Comptes Courants Postaux – 9,53 millions de clients actifs ,
- L'Enseigne (réseau de distribution multi-métiers et multi-canal du Groupe) , plus de 17 000 points de contact dont plus de 5 000 en partenariat, 1<sup>er</sup> réseau de proximité en France, 2 millions de clients accueillis chaque jour

Le Groupe La Poste fait actuellement face à une très forte évolution de son écosystème. Les volumes de courrier sont en baisse et le marché est totalement ouvert à la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2011. Le Groupe a une stratégie de développement sur internet en tant que levier essentiel de croissance qui se structure en 4 axes :

- Devenir un canal de vente à part entière pour les offres de service du groupe tant auprès des particuliers que des entreprises
- Se positionner à part entière dans la stratégie relationnelle différenciée par segments de clientèles
- Accroître l'audience de ses sites et sa capacité à monétiser cette audience
- Et enfin, porter notre positionnement de tiers de confiance dans le monde physique sur le Courrier dans le monde numérique
  - o La Poste a déjà un ensemble d'offres à destination des entreprises sur le marché B2B permettant de sécuriser les échanges électroniques et fournir des services associés de signature électronique, certificats, archivage électronique
  - o Au-delà de l'offre de messagerie laposte.net, il s'agit de développer ce positionnement sur les e-services auprès des particuliers et des professionnels et petites entreprises autour de Digiposte , espace de réception, de stockage et de partage de ses documents administratifs.

**C'est ce dernier axe de développement, levier de croissance stratégique pour le Groupe La Poste, qui l'amène aujourd'hui à apporter sa contribution sur la diversification des usages et des services numériques.**

Contacts : Direction de l'Innovation Groupe La Poste  
delphine.desgurse@laposte.fr



### 3.1. e-commerce

• ***Quelles actions seraient les plus utiles pour stimuler le e-commerce au cours de la prochaine décennie ?***

**Du côté des e commerçants, l'écosystème se structure, les solutions techniques sont plus simples et sont financièrement abordables. Il manque avant tout un accompagnement indépendant, de qualité et de proximité et, parallèlement, une montée en connaissance/compétence des dirigeants de TPE/PME.**

- **e-Commerce, un abaissement certain des seuils d'accès technologiques et financiers :**  
De même que l'informatique dans les années 80, alors réputée réservée aux Grands Comptes disposant de budgets dédiés et de compétences techniques internes, l'e-Commerce était l'apanage de sociétés équipées d'experts dans différents domaines inaccessibles au commun des dirigeants de PME.  
L'arrivée des solutions en mode « plate-forme » mutualisant les coûts d'infrastructures (hébergement, développement et maintenance logicielle, etc.) a permis d'abaisser très fortement les seuils d'accès financiers. Certaines solutions de sites marchandes deviennent accessibles pour des budgets inférieurs à 1000 euros par an. Le mode d'accès s'apparente à celui d'un simple abonnement (annuel ou mensuel) intégrant la totalité des briques de bases (hébergement, outils de création graphique du site, du catalogue, de gestion back office du marchand, etc.).  
Ces mêmes solutions, optimisent les interfaces utilisateurs et les simplifient faisant passer d'un savoir nécessaire de programmation vers une compétence de simple paramétrage.  
En conséquence, la problématique n'est plus financière, et de moins en moins technologique.  
⇒ En termes d'actions, une meilleure visibilité des solutions fiables seraient nécessaire.
- **e-Commerce, c'est facile, c'est pas cher, mais est-ce que cela rapporte gros ?**  
L'e-Commerce, c'est du commerce. Ce n'est que cela et c'est tout cela.  
Le simple fait d'avoir un site ne suffit pas à apporter un complément d'activité à la PME.  
Sont nécessaires :
  - les compétences habituelles de tout entrepreneur (gérer, communiquer, acheter, vendre, anticiper, manager, etc.) ;
  - des compétences complémentaires spécifique à ce canal de commercialisation : le référencement (surtout) et la maîtrise technique de base du web (aussi) : le site en ligne, n'est pas garant d'arrivée de commandes. Un investissement, a minima de temps personnel ou/et financier est impératif pour apporter du visitorat. Plus qu'une compétence technique, désormais assez simple à acquérir, c'est bien d'une compétence sur le visitorat et, plus largement, le webmarketing qui reste à acquérir.⇒ En termes d'actions, un rappel des fondamentaux du commerce est indispensable, tant pour rassurer les porteurs de projet issus de la « vieille économie » que pour sensibiliser ceux de la « nouvelle économie ».
- **e-Commerce, à qui s'adresser ?**  
Le démarrage d'un projet est souvent placé sous le signe de « la débrouille ».



- L'entrepreneur fait appel à un « sachant » de son entourage ou supposé tel. Cela se traduit fréquemment par des projets mal maîtrisés où une dimension du projet domine au détriment des autres : le site web avant tout, le paiement avant tout, l'hébergement avant tout, etc.
  - Peu ou pas d'interface de référence de proximité. Les recours « naturels » des TPE/PME sont souvent en retrait sur ces problématiques. Les CCI, CMA, unions de commerçants et autres structures (locales ou à représentation nationales) sont rarement armées pour accompagner dans la durée et de façon personnalisée les porteurs de projets locaux.
  - Des informations accessibles sur internet de façon partielle et surtout partiales : les contenus disponibles sur internet sont souvent portés par des offreurs de solutions ou via des blogs dont les rédacteurs sont directement ou indirectement partisans (le blog du patron d'une plate-forme, ou de celui d'une solution en logiciel libre...).
- ⇒ En termes d'actions, c'est sans doute ce point qui est à la fois le plus ambitieux et le plus important d'un dispositif futur. Il nécessite de structurer, à grande échelle et sur la durée, un réseau de correspondants de natures diverses (structures consulaires, réseaux associatifs, unions syndicales patronales locales...) assurant, au démarrage surtout, une interface physique d'accompagnement des porteurs de projets e-Commerce.

**Du côté de l'environnement deux leviers sont sans doute clés pour assurer le développement du e commerce et la viabilité des nouveaux entrants :**

- **Assurer un environnement de confiance pour les transactions multi devices**  
Une des clefs du succès du e-commerce dans les prochaines décennies est la capacité à gérer son identité numérique et ses moyens de paiement à partir de tous ses terminaux mobiles : téléphone, tablette et même télévision avec la convergence des supports. La création de labels/ standard d'identité numérique et de moyens de paiement permettraient de créer des écosystèmes autour de ces 2 besoins avec des acteurs privés qui innovent et développent des services complémentaires autour.
- **Développer le e-commerce multicanal convergent.**  
Au-delà des devices, l'enjeu des prochaines années est de développer une complémentarité entre magasin traditionnel et e-commerce, pour d'une part unifier les canaux de vente, avec des services tel que le retrait en magasin, et d'autre part pour une meilleure connaissance du comportement client. Cela se traduit par une intégration des approches CRM et Web Analytics, afin d'analyser le comportement du consommateur sur le WEB et en magasin : Suivre le processus d'achat d'un client qui commence son processus sur le Web et le finalise en magasin ou, au contraire qui regarde un produit dans une boutique avant de l'acheter en ligne.



### 3.2. e-santé

*• Quels sont les défis les plus urgents (télémédecine, hôpital, bien vivre au domicile, autonomie...) ? Comment favoriser l'émergence d'un marché structuré et pérenne ? Comment impliquer les patients et les aidants dans ces nouveaux processus ?*

#### **La nécessité du développement de nouveaux services pour prévenir et prendre en charge la perte d'autonomie**

Le secteur de la protection sociale est aujourd'hui confronté au défi du vieillissement de la population qui se traduit par une augmentation de la dépendance.

Le constat du vieillissement de la population est largement connu et partagé : le progrès technique et l'amélioration des conditions de vie ont permis d'une part un allongement significatif de l'espérance de vie, qui s'accroît d'un trimestre par an, dépassant désormais 80 ans, et d'autre part le vieillissement de la population. Plus de 50 % de la population devrait ainsi avoir plus de 50 ans en 2050 (quasi doublement des plus des 85 ans à l'horizon de 2020).

Le vieillissement de la population s'accompagne de l'accroissement du nombre de personnes âgées en perte d'autonomie. Le groupe de travail national sur la dépendance présidé par Jean-Michel Charpin estime que ce nombre devrait croître annuellement de 2 % de 2010 à 2020. Cet accroissement de la population conduira à un accroissement des dépenses de soins et de services qui atteignent déjà environ 30 milliards d'euros financées à 70 % par la puissance publique.

Le gouvernement a lancé en 2011 un grand débat national sur la prise en charge de la dépendance. Il a permis de faire un état des lieux.

Le premier constat est la faiblesse de la coordination des acteurs que ce soit à domicile ou au moment des passages entre la ville et les établissements. La prise en charge de la perte d'autonomie reste éclatée, sans partage systématisé d'informations et ne couvrant pas l'ensemble des besoins garantissant le soutien au domicile. Elle reste surtout cloisonnée (médical, social, sanitaire, ...) tant dans son organisation que dans ses modalités de financement et ne relève pas d'une logique centrée sur les bénéficiaires et sur leurs parcours dans les différents univers de prise en charge.

La qualité de la prise en charge apparaît insuffisante conduisant à de nombreux surcoûts. De nombreux rapports, comme ceux du Haut Conseil de l'Avenir de l'Assurance Maladie et des groupes de travail nationaux sur la dépendance, constatent le besoin d'évolution de la prise en charge de la personne en perte d'autonomie avec une meilleure coordination des intervenants associée à un lien social indispensable pour réussir une prise en charge de qualité à domicile et source d'économies pour le système médico-social.

**Les exemples internationaux montrent que les succès dans le domaine des services à domicile s'inscrivent dans cette logique d'action coordonnée et de qualité.** Ainsi



l'expérimentation SIPA, menée au Canada, démontre qu'il est possible de s'engager dans des projets de démonstration ambitieux et rigoureux dans le domaine. De la même manière, le programme PACE, officiellement intégré dans les aides Medicare et Medicaid aux Etats-Unis depuis 1997, permet de maximiser l'autonomie et la résidence à domicile des bénéficiaires grâce au regroupement de l'ensemble des services médicaux et paramédicaux au sein d'une seule organisation.

Ce travail de coordination et de rationalisation de l'offre ambulatoire va devenir d'autant plus crucial que le temps médical disponible pour chaque personne âgée, mais aussi le temps paramédical et celui des prestataires de services à la personne vont tendanciellement diminuer. Concernant les services à la personne, en 2005 déjà, 15% des bénéficiaires de l'APA déclaraient rencontrer des difficultés pour recruter une aide à domicile. Devant l'augmentation prévue du nombre de personnes âgées dépendantes, le secrétariat d'Etat à la solidarité prévoit 400 000 créations d'emplois dans le secteur de la dépendance d'ici 2015, notamment d'aides à domicile (170 000 postes) et d'aides soignantes (97 000 postes). Un recrutement aussi massif paraît difficilement réalisable compte tenu de la sortie progressive du marché du travail des générations du baby boom et de la concurrence du secteur de la petite enfance, les diplômés (assistante de vie par exemple) permettant d'intervenir également sur ce secteur.

**Enfin, l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, qui pourrait aider à résoudre certaines de ces difficultés, reste limitée dans le secteur, notamment parce que les projets existants à ce jour**

- se sont plus centrés sur les technologies que sur les usages et l'appropriation par les acteurs, tant professionnels de santé et de services à la personne que bénéficiaires directs
- ont plutôt concentré leur périmètre d'application sur des segments particuliers (télémédecine, télésurveillance, accompagnement du bien-être, sécurité,...) ce qui ne favorise pas le décloisonnement au bénéfice des personnes en perte d'autonomie
- se sont peu attachés ou ont rencontré trop de freins pour pouvoir travailler un modèle économique et industriel pérenne qui permettra le développement d'une offre de services déployable sur tout le territoire, à un niveau de qualité et de coût homogènes

**Il apparaît donc crucial de travailler au développement des technologies, services et usages qui permettront d'adapter les lieux de vie ou de soins, les modes de prise en charge, les pratiques et les organisations aux enjeux du système de santé.**

L'état, et ses administrations, pourrait dans ce contexte avoir un rôle clé en :

- Favorisant, quand cela est possible, le maintien à domicile en développant le contexte législatif adéquat pour permettre cela : loi et règlements permettant l'échange et le traitement d'informations (y compris médicales) entre acteurs d'un écosystème.
- Menant un travail important vis-à-vis du corps médical, de conduite du changement et de valorisation des systèmes et outils pour la télémédecine tout en facilitant / créant les



conditions de l'exploitation sécurisée des données personnelles pour l'amélioration des soins :

- Dossier Médical personnalisé : permettre l'exploitation des antécédents de santé pour améliorer le diagnostic et les protocoles de soin adaptés à un patient donné.
  - Exploitation des données de santé pour cibler les populations les plus à risque dans le cadre de politiques de prévention organisées (informations sur les dépistages à faire, analyses préventives mais également relance des médecins traitants en cas de non observation des recommandations)
- Financiant des projets et/ou des consortiums à vocation « industrielle » c'est-à-dire généralisables avec des modèles économiques pérennes, et donc permettant d'effectuer la démonstration de leur efficacité sur différents champs de réduction des dépenses et sur l'amélioration de la qualité des services rendus, ceci en tout point du territoire et quelles que soient les particularités des organisations et dispositifs locaux
  - Favorisant le décloisonnement des mécanismes budgétaires et financiers tant au niveau des administrations locales que centrales, de manière à lever une partie importante des freins au développement d'une offre de services numériques solvable
  - Veillant à promouvoir les dispositifs, organisations et projets qui favorisent la coopération et la coordination entre les acteurs (type les MAIA dans le cadre du plan Alzheimer)

### 3.3. e-éducation

**• Comment estimez-vous que les technologies numériques peuvent enrichir l'organisation de l'enseignement ? Quels sont les axes les plus porteurs d'amélioration des performances scolaires de chaque élève et comment l'institution peut-elle accompagner leur mise en oeuvre ?**

Les NTIC offrent de nouvelles façons d'organiser les enseignements et de mieux s'adapter à la capacité d'apprentissage de chaque étudiant.

Le principe de base n'est plus d'avoir un professeur qui adapte son enseignement au rythme moyen de la classe mais plutôt un enseignement que l'élève adapte à son propre rythme. Des expériences ont été menées aux Etats-Unis et ailleurs où le cours magistral du professeur est enregistré et disponible en ligne à tous les élèves qui peuvent le suivre en direct ou en différé. Chaque élève peut revoir tout ou partie du cours en fonction de son niveau de compréhension. L'élève peut faire ses devoirs en ligne et a accès à un tuteur par vidéo conférence ou par messagerie instantanée pour l'aider à faire ses exercices et à répondre à ses questions. Ses exercices peuvent être organisés dans un mode ludique afin de favoriser l'apprentissage.

Dans ce contexte, les pouvoirs publics ont pour rôle d'aider à développer ces expérimentations et, si probantes, à déployer les solutions à grande échelle.

Par ailleurs, dans tous les échanges entre l'école, les parents et le corps enseignant, les NTIC peuvent fournir des plateformes pour créer de nouveaux espaces collaboratifs de travail.



Concrètement, il s'agit d'outils permettant une information en temps réel des parents (absence, devoirs, bulletin scolaire, urgence...), un suivi du travail des élèves par les parents, un accès à des contenus pédagogiques pour les parents et pour les enseignants... Des projets similaires ont été tentés dans certaines régions avec plus ou moins de succès.

L'Etat peut faire le bilan des tentatives et des expériences qui ont été faites pour déployer les modèles qui ont fonctionné ou financer les systèmes qui ont le plus de potentiels.

### 3.4. e-accessibilité

- *Quelle(s) mission(s) l'Etat vous paraît-il devoir assumer en premier lieu dans le domaine de l'accessibilité ? Comment peut-on assurer l'accessibilité pour tous les Français à la société de l'information sur la prochaine décennie ?*
- *À l'inverse, comment le numérique peut-il développer l'accessibilité et pas seulement l'e-accessibilité ?*

L'accessibilité à la société de l'information n'est pas qu'une question de moyens. Les usages du web et de l'informatique sont complexes pour des pans entiers de la population. Cette complexité est renforcée par la rapidité avec laquelle les usages, les plateformes et les supports évoluent. Il y a donc de vrais enjeux en termes de vulgarisation et de formation à ces nouveaux outils.

### 3.7. TIC et Justice

- *Comment envisagez-vous la contribution du numérique à la qualité du service public judiciaire ?*

Le service public judiciaire peut fournir beaucoup de services grâce aux nouvelles technologies (échanges entre professions juridiques, convocation, demande de documents d'état civil...). Néanmoins, un élément crucial du développement de ces services est la sécurisation des échanges et la confiance entre interlocuteurs.

**L'état doit créer les conditions de développement d'identités numériques sécurisées afin de garantir la fiabilité et la confidentialité du système.**

A cet égard, La Poste, de par son statut, ses délégations de service public, la capillarité de son réseau de point de vente et de facteurs et son métier historique de transmission de courrier et de respect de la confidentialité peut jouer un rôle crucial dans le déploiement et l'usage de ces identités numériques.

En outre, le numérique est également au cœur des enjeux de projets ambitieux de dématérialisation de la chaîne pénale posant les questions de l'authentification forte des différents acteurs (témoins, mis en cause et avocats notamment), des moyens et outils de signature électronique pour ces acteurs, du sort des annexes aux procédures (comme les scellés) ainsi que du partage d'informations dématérialisées entre l'ensemble des acteurs de la chaîne pénale entendu au sens large (avocats, magistrats, huissiers...), sujets sur lesquels le Groupe La Poste est capable de proposer des réponses et des solutions.



### 3.9. Administration électronique

- *Quelles sont les technologies et les usages induits qui sont les plus à même d'apporter des opportunités pour l'administration numérique à l'horizon 2020 ?*

Il y a 3 ans, peu de personnes avaient des smartphones. Aujourd'hui, les spécialistes du secteur travaillent sur la compatibilité entre les supports (l'utilisateur retrouve la même chose sur son téléphone, son PC, sa tablette et sa télévision, et ce quelle que soit la marque et la plateforme sous-jacente). Cette convergence permettra une meilleure accessibilité aux e-services (administratifs et marchands) dans la mesure où les utilisateurs choisiront le support le plus pertinent pour eux. Mais aussi, avec les nouveaux moyens de communication que cette convergence autorisera, l'utilisateur pourra discuter en conférence vidéo avec son correspondant, envoyer des documents et des justificatifs, traiter des contenus numériques ou numériser des contenus physiques lors d'une même opération sans se déplacer.

Le rôle de l'état est d'anticiper ces évolutions majeures des usages des nouvelles technologies afin de rendre ses services encore plus facilement accessibles et d'être le premier dans l'amorçage de cette convergence qui est une vraie demande de l'utilisateur.

Par ailleurs, le développement de ces services ne pourra se faire sans le développement en parallèle d'une identité numérique sécurisée et d'une garantie sur une échéance assez longue (5 à 10 ans) de la possibilité de conserver les échanges et de stocker les documents importants pour le citoyen. L'état doit s'appuyer sur le privé (en utilisant par exemple les partenariats public-privé) pour développer et déployer des solutions d'identité et de stockage pour le citoyen.

La dématérialisation est également un enjeu économique pour l'état : ainsi, la dématérialisation fiscale de la facture amorcée par l'AIFE qui permettra aux fournisseurs des Ministères d'envoyer leurs factures de façon exclusivement électronique avec des formats prédéfinis par l'Administration devrait permettre à l'état de réaliser des économies de traitements des factures papiers et d'intégration dans les applications de gestion, de diminuer les litiges et pourquoi pas, d'améliorer les délais de paiements.

La poursuite de la politique de la dématérialisation des procédures entre l'état et les citoyens, l'état et les entreprises, l'état et les collectivités locales et territoriales est et demeurera dans les années à venir une source majeure d'économie pour l'état.





### 3.10. Open Data

*Selon vous, d'autres mesures doivent-elles être prises en matière d'ouverture des données publiques, afin de continuer à encourager l'innovation et la transparence ? Quelles sont les perspectives de développement de nouveaux services ?*

#### **Des capteurs sur nous et autour de nous**

Les téléphones portables, en plus d'être de formidables outils pour communiquer, sont aussi une somme de capteurs (GPS, micro...) dans la poche des utilisateurs, en permanence branchés et connectés au web, capables d'envoyer et de recevoir des informations en temps réel. Ils créent d'énormes quantités de données que les opérateurs n'exploitent pas encore totalement. Ils sont aussi utilisés par les habitants (surtout les geeks pour l'instant) pour mesurer des informations personnelles : distance parcourue dans la journée, minute au téléphone, calories brûlées... ( on appelle cette tendance le « quantified Self »)

Des villes tentent des expériences de fournir des outils remplis de capteurs à ses habitants afin de mesurer le plus d'informations sur un territoire. Les expériences de la montre verte à Paris ou encore le système de vélos publics de Copenhague qui mesure la qualité de l'air ou le niveau sonore grâce à différents capteurs, en sont des illustrations où l'utilisateur final est conscient de participer au projet de collecte de données. Cependant il existe de nombreux cas où l'habitant n'a pas toujours conscience des traces qu'il laisse. L'utilisation d'un velib renseigne par exemple sur les parcours les plus fréquents dans une ville, les capteurs de trafic dans la chaussée, les feux rouges intelligents, les pass navigo ou encore les caméras de surveillance sont d'autres exemples plus marquants qui illustrent qu'un territoire recouvert de capteurs peut devenir dangereux pour la liberté individuelle.

#### **Des villes intelligentes?**

Dans la ville d'aujourd'hui, nous sommes entourés d'objets et d'espaces qui ont leurs propres identités informationnelles. Les espaces urbains se caractérisent de plus en plus souvent par des objets capables d'agir. Mais du coup, nous sommes en train de voir apparaître de nouveaux modes de surveillance, non plus seulement par des caméras et microphones, mais aussi de manière plus subtile. Aujourd'hui des dizaines de millions de personnes sont confrontées à ces technologies et nous devons apprendre à évaluer les risques.

Une des solutions pour contourner ces problématiques de surveillance et de systèmes fermés qui cohabitent mais ne se construisent pas ensemble, est la transparence et l'ouverture aux citoyens des données captées par les acteurs d'un territoire. Ce sont les idées portées par les défenseurs du mouvement d'Open Data, qui incite les collectivités mais aussi les acteurs privés, délégataires de service publics à ouvrir l'accès aux données qu'ils collectent vi leur activité principale. Cependant les premières expériences montrent que peu de personnes savent gérer intelligemment de telles quantités de données et construire des services innovants



accessibles au plus grand nombre. Les entreprises qui ont des missions de services publics peuvent aussi être impliquées dans ce mouvement d'ouverture, en particuliers les acteurs des flux (transports public, logistique, Poste, eau, gaz, électricité...). Toutefois les modèles économiques autour de ces nouveaux écosystèmes émergents peinent encore à apparaître.

### **Mesures pour encourager l'innovation**

Il pourrait être pertinent d'assurer une continuité d'ouverture des données aux différentes échelles des acteurs publics : de l'Etat à la ville en passant par les régions et communautés d'agglomération. Aujourd'hui ce fractionnement des portails est un frein potentiel au développement de services continus.

Par ailleurs quelques pistes de facilitation de l'exploitation peuvent être évoquées

- Evoluer vers des services de données via des API et non des fichiers bruts pour faciliter encore plus les usages
- Evoluer vers un portail sémantique simplifié sur le modèle de <http://alpha.gov.uk/> .
- Veiller à améliorer la qualité des jeux de données et faciliter la réutilisation et le mash-up entre les services créés à partir de ces données. Les nouveaux services autour des données sont difficiles à imaginer mais ils peuvent d'intégrer le mobile (création d'application permettant de ressentir le pouls du territoire dans son mobile).

Surtout il est nécessaire de structurer des modèles économiques qui permettront aux acteurs privés de capter et fournir de la valeur ajoutée sur les portails et ce qu'ils soient tant publics que privés.

### **3.12. Internet des objets**

#### **• *Comment envisagez-vous le développement de l'Internet des objets sur la prochaine décennie ?***

Le confort d'usage et les économies de coûts apportés par L'Internet des Objets vouent ces technologies à un développement certain. Mais les problèmes de protection de la vie privée se développent avec la multiplication des applications de traçage et de gestion automatique des objets. Si la voiture est tracée pour déterminer l'état des freins, inévitablement, un certains de nombre de données intrusives sont enregistrées.

Il est donc important de développer des systèmes d'anonymisation des usages et des usagers. Des technologies permettant de profiter des avantages de l'Internet des Objets tout en préservant la confidentialité des informations et des usagers.

L'état peut avoir plusieurs rôles :

- d'encouragement de la recherche sur ces technologies à travers le financement des centres de recherche ou encore mieux le financement de projets pilotes sur le sujet
- rôle de législateur pour créer le cadre qui permettra de réguler ces convergences d'information.



- rôle de lobbying à l'international pour que la France ne soit pas isolée dans ses prises de position sur la vie privée et la confidentialité.

### 3.14. Confiance numérique

- ***Comment approfondir la confiance dans les nouveaux services de l'économie numérique au cours de la prochaine décennie ? Faut-il définir un « droit à l'oubli » numérique ?***

En début d'année 2011, La Poste présentait avec la FING les conclusions de l'expédition « Confiance Numérique » conduite d'avril à décembre 2010 et dont elle était partenaire.

La confiance dans la société et l'économie numérique nourrit depuis 15 ans de multiples discours, lois, programmes de recherche et investissements. Pourtant cette mobilisation doit changer de cible. Plutôt que de se focaliser uniquement sur les risques et la sécurité, elle doit aujourd'hui se concentrer sur la production même de la confiance. La production de la confiance est en effet en train de se reconfigurer avec d'un côté une crise de la confiance envers les référents traditionnels de nos sociétés : institutions, médias, experts, science ainsi que certaines catégories d'entreprises, particulièrement les banques. Et de l'autre, l'émergence d'une confiance de « pair à pair » au sein de grands espaces numériques. Cette émergence traduit un profond « désir de confiance » qui ne trouve plus à s'exprimer par les canaux habituels.

Comme le souligne également les travaux de l'expédition, les Anglo-Saxons utilisent deux mots différents là où nous n'en employons généralement qu'un : trust et confidence. Le premier (trust) renvoyant à la notion de confiance comme un pari sur le comportement coopératif de l'autre, le second désignant une attente normale, socialement acceptée. Cette ambivalence de la notion de confiance ressort d'ailleurs des baromètres sur la confiance numérique des français produits par l'Idate pour la CDC et l'Acsel. En effet, il fait état des principaux éléments qui fondent la confiance (ou en creux la défiance) et si l'on retrouve naturellement la crainte de piratage, c'est aussi les interrogations sur la conservation des données sensibles et leur utilisation abusive qui posent question.

Il y a donc bien deux types de confiance (ou de défiance) qui appellent des réponses différentes : des réponses techniques permettant de sécuriser l'accès aux services en ligne, mais également des engagements de transparence de la part des organisations sur les données qu'elles détiennent de leurs utilisateurs et l'exploitation qui en est faite.

Par ailleurs, la confiance numérique est un sujet paradoxal. Les différentes études montrent une demande de plus en plus accrue des citoyens pour plus de respect de la vie privée et de droit à l'oubli. A contrario, les internautes sont les premières sources de diffusion d'information (données, images, vidéo etc.) sur eux-mêmes et leur entourage. La Confiance numérique englobe 2 sujets : protéger ses échanges et ses données personnelles et s'authentifier fortement afin d'éviter le piratage d'identité et les opérations malveillantes.



Plus spécifiquement, du côté du particulier les besoins en terme de confiance sont de :

- disposer d'un service d'authentification unique pour simplifier l'accès à ses multiples services numériques
- protéger la diffusion et l'usage de ses attributs d'identité et en gérer la diffusion en fonction des interlocuteurs
- prouver son identité lorsqu'il interagit ou réalise une transaction sur Internet.
- gérer sa présence sur le net et effacer des informations qui pourraient être préjudiciables

Du côté des sites accepteurs les motivations sont nombreuses :

- réduire le risque, en particulier de fraude, lié à l'usurpation d'identité,
- renforcer la confiance dans ses services en ligne et en favoriser l'adoption versus l'usage des autres canaux moins rentables (agences, centres d'appels...)
- de gérer suffisamment d'éléments sur l'internaute afin d'avoir un suivi efficace des produits/ services et des opérations marketing tout en respectant les demandes quant à l'oubli et à l'anonymisation des usagers.

**Là encore, l'état peut avoir plusieurs rôles :**

- **financier dans l'investissement dans des projets de sécurisation et de déploiement de solutions techniques que les acteurs privés ne peuvent développer seuls.**
- **régulateur dans le vote et la mise en œuvre des lois et règlements permettant de régir les droits et devoir de chacun**
- **lobbyiste afin de protéger les intérêts des citoyens dans les grandes orientations internationales qui sont prises sur ces sujets**
- **amorceur de marché par la mise en œuvre dans ses sites et pour ses besoins de solutions et de services qui créent la confiance.**

Ainsi, sur la question du déploiement et de l'usage d'identités numériques forte, l'état peut :

- créer les conditions juridiques pour que les acteurs privés puissent prendre des décisions d'investissement notamment en définissant ce qui est de l'ordre du régalién et ce qui est du domaine de la concurrence.
- emmener les acteurs autour de partenariat Public-Privé à travailler sur des solutions
- amorcer le marché en généralisant l'usage de ces identités sur les sites de l'administration.
- Amorcer le marché en finançant les premiers déploiements.

Enfin, plus généralement l'approfondissement de la confiance dans les nouveaux services de l'économie numérique appelle à des dispositifs visant à réduire l'incertitude qui pourraient s'engager sur différentes pistes d'innovation, parmi lesquelles :

- **les « nouveaux tiers de confiance »** : travaillant sur l'évaluation, la recommandation, la réassurance en amont (assurances, garanties...), la réputation, la mise en relation... ;
- **Les "agents" et "majordomes" numériques**, qui reçoivent de leurs clients et usagers une délégation pour répondre à leur place, et en confiance, à des besoins complexes ;
- **les « tiers de tiers de confiance »** : dont la mission sera de superviser le fonctionnement des nouveaux espaces de confiance à même de lever les derniers freins à l'achat en ligne.