

Contribution de Pagesjaunes Groupe

1.5– Réduction de la fracture numérique sociale

- ***Quelles mesures complémentaires vous sembleraient pertinentes pour garantir l'inclusion numérique de tous les Français, quels que soient leurs niveaux de revenus ?***

Enjeux / Problématiques

Aujourd'hui, l'absence d'accès aux outils informatiques et à Internet est un vrai facteur d'exclusion pour les particuliers, et un frein économique pour les entreprises. Cette tendance va s'accroissant avec le tournant numérique engagé dans tous les domaines : économie, culture, santé, emploi, etc... Les populations défavorisées ont davantage de difficulté à s'équiper de tels outils : Selon une étude de l'Arcep en 2009, 16% de la population française trouve l'accès à l'informatique trop compliqué, 9% le trouve trop cher.

Soucieux d'apporter des réponses en matière d'accessibilité aux TIC, le Gouvernement propose des tarifs sociaux pour la téléphonie fixe et mobile, et bientôt pour l'accès à Internet. Cependant, il est important de ne pas négliger la multiplicité des causes de la fracture numérique sociale.

En effet, l'effort doit porter sur trois sujets clés :

- l'accès aux outils (coût de l'équipement),
- leur usage (coût des abonnements Internet),
- l'usage des informations qui en sont issues (utilisation des potentialités d'Internet).

L'enjeu de la fracture numérique réside, au-delà d'un meilleur accès à Internet des populations défavorisées, dans une communication dédiée leur permettant de saisir l'intérêt de cet outil qui leur semble souvent étranger, et ses potentialités.

Cet enjeu concerne non seulement le grand public, mais également le monde de l'entreprise, et notamment celui des TPE/PME qui peinent à se mettre à l'heure du numérique. En effet, les clients se tournent de plus en plus vers la Toile pour leurs recherches d'informations et de professionnels. Les entreprises peu ou pas présentes sur le net risquent fort de pâtir de leur retard, dans un contexte économique sévère.

Proposition

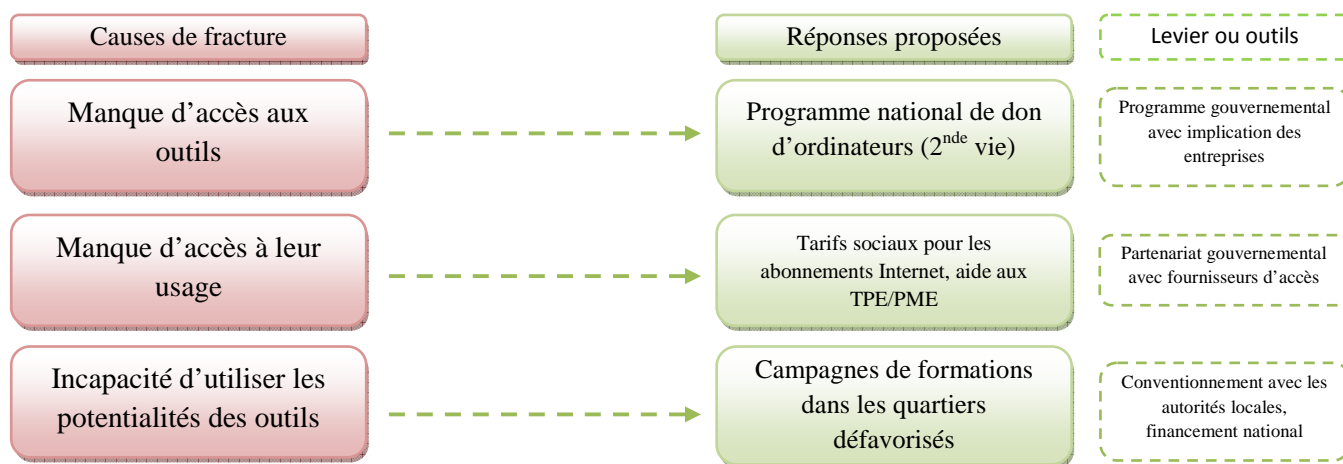
Concernant les particuliers, PagesJaunes Groupe a déjà participé, avec l'aide de l'association Renaissance Numérique, à un programme local en région parisienne d'équipements de foyers défavorisés en ordinateurs (seconde vie). Cependant une

opération nationale serait souhaitable pour systématiser le don d'ordinateurs devenus inutiles à des personnes défavorisées.

Cette démarche doit s'accompagner d'une campagne nationale d'initiation à Internet pour les actifs, et l'intégration d'un programme dédié dans toutes les écoles de France. Selon une étude Médiamétrie publiée en 2010, 30% des Français ne peuvent ou ne veulent pas être connectés à Internet. C'est pour cette raison que PagesJaunes s'engage à fournir à tous de l'information locale gratuite sur tous les supports (papier ou numérique).

En effet, Internet ne peut être correctement utilisé sans un minimum de connaissance. Là se trouve en même temps le principal frein et le principal levier à son utilisation. C'est pourquoi PagesJaunes s'engage à fournir à ses salariés en interne une formation pour l'utilisation des outils numérique (utilisation des outils digitaux, e-learning,...)

Le groupe se veut aussi un soutien aux entreprises sur la voie du numérique. PagesJaunes s'est d'ailleurs engagé à travers sa stratégie RSE en se fixant comme priorité d'aider les TPE/PME à se développer sur le numérique en leur proposant des services numériques adaptés, en contribuant aux formations du Passeport pour l'Economie Numérique avec le CEFAC auprès des TPE/PME, et en proposant des offres spécifiques aux créateurs d'entreprises au travers de son partenariat avec Infogreffe.



1.6 – Réduction de la fracture numérique en outre-mer

- ***Quelles mesures nouvelles faudrait-il envisager pour réduire ces différences au cours de la prochaine décennie et stimuler la concurrence en outre-mer ?***

Enjeux / Problématiques

Dans les territoires d'outre-mer, les TIC revêtent une importance d'autant plus stratégique qu'elles permettent de dépasser les contraintes induites par l'insularité ou l'éloignement géographique de la métropole. Pour les marchés de la téléphonie fixe et mobile, les conditions d'accès et les tarifs sont à peu près identiques à la situation métropolitaine, contrairement à l'accès à Internet haut-débit.

En effet, les offres disponibles en outre-mer sont souvent significativement plus chères et de moindre qualité.

Les facteurs explicatifs sont notamment la taille restreinte des marchés, un réseau moins développé, et un surcoût induit par l'insularité. La persistance de cet écart d'accès au numérique vient également des conditions sociales plus difficiles en outre-mer, comme le souligne le schéma suivant, issu d'un rapport publié en Janvier 2010 par l'ARCEP :

Population éligible et bénéficiant du tarif social (données 2007)

	Population éligible	Bénéficiaires 2007	Bénéficiaires rapportés à la population éligible	Population éligible rapportée à la population totale
Outre-mer	195 800	33 800	17 %	10,8 %
Métropole	2 138 300	464 700	22 %	3,4 %

Source : estimation ARCEP pour les bénéficiaires, ministère de la santé pour la population éligible.

- ***Quelles mesures nouvelles faudrait-il envisager pour réduire ces différences au cours de la prochaine décennie et stimuler la concurrence en outre-mer ?***

Propositions

PagesJaunes Groupe a conscience de l'importance d'offrir les mêmes opportunités et services aux populations métropolitaines et d'outre-mer. C'est pourquoi PagesJaunes outre-mer y propose les mêmes services aux mêmes prix qu'en métropole (print et online).

Combattre cette fracture numérique permettrait aux DOM-TOM de prendre le tournant numérique de concert avec la métropole et de rattraper un retard de développement qui ne fera que se creuser si la situation n'évolue pas.

Pour cela, plusieurs mesures sont envisageables :

- Une plus grande transparence devrait être demandée aux opérateurs sur leurs prix et offres sur Internet. Les opérateurs alternatifs doivent être incités à améliorer leur structure de coût avec un recours systématisé au dégroupage.
- Un système d'évaluation de la qualité des différents services pourrait être mis en place pour stimuler la compétitivité des offres.
- Pour répondre aux réalités bien particulières de ces marchés, une autorité dédiée à leur surveillance pourrait être mise en place, chargée également de prévoir à plus long terme l'évolution de la demande, et notamment de gérer en adéquation les installations de câbles sous-marins (ex. mise en place de systèmes de location à très long terme pour les petits acteurs).

2.4 – Contenus 3D

- ***Comment envisagez-vous le développement (production et consommation) des contenus 3D au cours de la prochaine décennie ?***

Enjeux/Problématiques

Les problématiques clés dans ce domaine sont liées aux modalités et technologies de consommation et à la façon dont les utilisateurs peuvent interagir avec ces contenus. Les données 3D sont normalement consommables via une présentation stéréoscopique (immersion dans jeu vidéo/film par mise en relief des images) ou en aplat (généralement une projection en perspective).

Consommation

La majorité des systèmes de consommation collective ou personnelle en vue stéréoscopique nécessitent des projecteurs / viseurs stéréoscopiques couplés à des lunettes spéciales. Ces systèmes sont aujourd'hui utilisés dans la projection de film en « 3D » soit en salle de cinéma, soit à domicile sur un poste de télévision « 3D ». Nonobstant l'engouement récurrent pour ces types de technologies depuis les années 50, l'usage ne se diffuse jamais au delà d'un certain phénomène de mode. La demande de téléviseur en 3D « ne décolle pas » et beaucoup de téléviseurs « 3D-ready » ne sont jamais utilisés pour visualiser du contenu en 3D.

Les systèmes dits auto-stéréoscopiques, dont l'exemple le plus concret aujourd'hui est la console de jeu Nintendo 3DS, sont par contre extrêmement prometteurs, en particulier car ciblant un usage personnel qui pourrait facilement être fourni par un petit écran de dimension d'un Smartphone ou d'une tablette.

La 3D en vue perspective est par contre très utilisée dans plusieurs domaines professionnels (CAD/CAM, effets spéciaux, etc.) et dans quelques domaines grand public (jeux vidéo, navigation urbaine) pour faciliter la présentation des données spatiales aux utilisateurs.

Standard des données et interaction utilisateur

Même si les présentations de données et vues 3D en perspective se diffusent de manière croissante notamment grâce à la diminution du prix des cartes graphiques 3D dans les ordinateurs et dans l'électronique grand public (dont smartphones et tablettes), deux facteurs impactent les usages :

- le manque de standardisation de format de données, qui entrave la facilité de diffusion des contenus,
- la difficulté d'interaction entre l'utilisateur et les environnements 3D, qui réduit grandement les usages.

Interagir en « 2D », par exemple via une souris, avec un environnement tridimensionnel n'est pas évident. L'interaction devient extrêmement complexe, voir pénible, lorsque l'on veut à la fois pouvoir se déplacer dans l'espace, regarder autour de soi, interagir avec des éléments / objets présents dans l'espace 3D.

Développements futurs

La profusion d'écran 3D (à priori sans lunettes spéciales) dans les années à venir va sûrement créer une demande forte en contenu.

Tout développement hors du domaine du divertissement (cinéma, jeux vidéo) dépendra des accélérateurs dans les trois domaines suivants :

- Transmission : la possibilité de transmettre de façon efficace des contenus 3D à distance via des réseaux fixes et mobiles,
- Standardisation : la possibilité de présenter ces contenus facilement et indépendamment des terminaux fixes ou mobiles utilisés,
- Interaction : la possibilité pour le grand public d'interagir facilement avec des données et des environnements 3D.

Seuls des investissements conséquents en R&D et des efforts de standardisation permettront un vrai développement des produits et services 3D et donc le développement de la production de contenus 3D associés.

Propositions

En dehors du divertissement, une des typologies de contenu 3D les plus intéressantes et utiles pour le grand public est celle des données géographiques, et surtout des environnements urbains. 5 initiatives permettraient de développer des produits et services 3D dans ce domaine, et pourraient avoir un effet vertueux sur d'autres contenus 3D. Entre autres :

- Favoriser l'accès et l'utilisation de bases géo-spatiales du territoire français dans des produits grand public. A titre d'exemple : base routière, éclairage public, dénivelés, bases d'informations statistiques (pluviométrie, densité population, criminalité, ...),
- Accroître les typologies de données de ces bases, par exemple dans le transport public et privé (bases exhaustives des arrêts de bus, stations de taxi, entrées des métros et gares, bornes vélo, bornes recharge électrique, ...) ou dans les réseaux urbains (connectivité aux réseaux hydrique, électrique, optique),
- Favoriser et subventionner des initiatives en R&D visant à l'amélioration significative de la transmission des contenus 3D (par réseau fixe ou mobile)
- Favoriser et subventionner des études académiques et des initiatives en R&D visant au développement de nouvelles modalités et métaphores d'interaction 3D,
- Favoriser et subventionner la standardisation des bases géo-spatiales 3D ainsi que la collecte de données géo-spatiales.

Un effort collectif et coordonné permettra d'atteindre un niveau d'exhaustivité et de cohérence des données tel que nécessaire pour le développement des nouveaux produits et services.

3.1 – e-commerce

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

Enjeux / problématiques

Pour les e-consommateurs, Internet offre la possibilité de trouver les produits ou services dont ils ont besoin, de faire des achats malins, sans effort.

La recherche d'informations est devenue un préalable quasi systématique à tout achat sur Internet et elle fait partie intégrante du processus de l'e-achat. C'est principalement vrai pour les produits les plus recherchés on line (voyages/loisirs, produits culturels, électroménager), mais aussi pour des produits peu achetés sur Internet. La voiture en est le parfait exemple : la très grande majorité des acquisitions de véhicules neufs se font en concession et, pourtant, plus d'un acheteur sur deux s'informent sur Internet avant d'acheter. L'information disponible sur Internet est riche et variée. Aux sites de marques viennent s'ajouter de multiples autres sources : forums, sites spécialisés, blogs de passionnés, comparateurs de prix et contributifs sont autant d'outils pour aider l'internaute dans sa quête du meilleur achat possible.

Pour simplifier leur démarche d'achat, les consommateurs se dirigent vers des grands sites eCommerce qui concentrent l'essentiel des informations, des produits et par conséquent des actes de e-achat. Ces sites tels que Amazon, Google Shopping, Apple Store, Facebook, eBay,... agissent comme des distributeurs très concentrés, peu nombreux, pour beaucoup extra-européens, parfois non-soumis à notre législation voire imposition fiscale.

Cette concentration pourrait limiter le développement du e-commerce pour la majorité des entreprises en France, tout particulièrement les TPE-PME qui ne disposent pas de moyens suffisants pour être visibles sur la toile face à ces « hypermarchés du web ». De plus, en dehors de certains produits ou services de niche, ces entreprises devront engager une guerre des prix pour gagner des clients face à ces grands e-distributeurs, voire éventuellement pour conserver leurs acheteurs physiques. Malgré la très forte croissance du nombre de sites eCommerce de TPE-PME, l'essentiel des achats en ligne reste concentré sur les grands acteurs eCommerce.

Propositions

Pour développer le e-commerce au niveau des TPE-PME, il est essentiel de préserver leur rentabilité par une législation ou des mesures fiscales adaptées à la concurrence à laquelle elles doivent faire face. La réduction du taux normal d'impôt sur les sociétés pour le faire revenir à la moyenne des pays de l'UE et l'abaissement

parallèle du taux réduit applicable aux PME pourraient inciter les TPE-PME à investir dans le eCommerce.

Par ailleurs, malgré notre cadre réglementaire (la loi pour la confiance dans l'économie numérique, la loi Châtel et la loi de modernisation de l'économie), des obstacles agissant comme des freins à la vente doivent être levés pour rassurer le consommateur et le marchand :

- La sécurisation des transactions, au travers de l'identification certifiée du consommateur et du marchand,
- La mise en place de tiers de confiance pour limiter la réticence à fournir des données personnelles ou bancaires,
- Le recouvrement des éventuels non-paiements, tout particulièrement pour les transactions internationales,
- L'efficacité de la distribution logistique, la prévisibilité des livraisons et la multiplication des points de dépôts permettant la réception et le renvoi de produits,
- L'incitation à la mise en place de plateformes de services pour faciliter l'accès aux technologies et savoir-faire techniques perçus comme trop complexe par les marchands (sites eCommerce fixe et mobile, moyens de paiement, référencement, ...).

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 ?***

Enjeux/Problématiques

Les systèmes d'information et de façon générale les technologies numériques sont l'un des principaux supports de l'amélioration de la qualité, de l'organisation et de l'efficacité du système de santé.

Il s'avère nécessaire dans les prochaines années de structurer des systèmes d'informations permettant d'améliorer la coordination des soins autour du patient en répondant également aux besoins des professionnels par notamment :

- le développement de l'interopérabilité et de la cohérence des systèmes d'information et technologies de santé,

- la garantie de la sécurité et de la confidentialité des données pour répondre aux contraintes éthiques qui sous-tendent le développement de nouveaux services numériques.

Ces objectifs sont confirmés par le dispositif institutionnel mis en place par la loi HPST : création des ARS, mise en place de l'ASIP Santé, de l'ANAP et, à court terme, du Conseil national des Systèmes d'Information et de Communication de Santé.

Propositions

Cette coordination des soins autour du patient et ce meilleur partage d'informations doit passer par une évolution des usages et des solutions : numérisation des données de santé, dématérialisation des dossiers, archivage,...

Par ailleurs, l'usage d'Internet et de ses pratiques collaboratives (forums, blogs, réseaux sociaux) induisent de nouveaux modèles de recherche d'information et de consommation, auxquels la Santé n'échappe pas. Ces modèles pourraient permettre des moyens d'échanges facilités, qui complèteraient sans le remplacer le traditionnel échange face à face entre le patient et son médecin.

Ainsi, près de la moitié des Français aimeraient pouvoir prendre rendez-vous avec leur médecin par e-mail et deux tiers seraient favorable à recevoir un rappel de leur rendez-vous médical par mail¹.

De nouveaux usages pourraient être développés développant ainsi :

- l'accès aux soins (ex : prise de rendez-vous par Internet avec le praticien),
- l'accès à une information de santé fiable (62 % des patients consulteraient le blog ou site Internet de leur médecin, si celui-ci donnait des conseils et informations en matière de santé²).

3.4 – e-accessibilité

Enjeux / Problématiques

L'accessibilité numérique vise à permettre à toute personne quelque soit sa langue, sa localisation, son niveau de connaissance, sa culture, d'avoir accès aux ressources numériques. L'importance est de lui permettre l'accès à l'information dont elle a besoin. C'est là même le cœur de métier de PagesJaunes Groupe.

¹ Source : Etude Lightspeed Research, 2009 (étude en ligne 1 000 personnes)

² Source : Etude CNOM-IPSOS – Les conséquences des usages d'Internet sur les relations Patient-médecin, avril 2010 (1 014 personnes constituant un échantillon représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus)

La question de l'accessibilité se pose en terme technique, mais également en termes de contenus, avec la présence d'informations dédiées insuffisantes pour par exemple aider les personnes souffrant de handicaps, ou ayant des difficultés, à s'orienter dans leur choix.

De nouvelles technologies d'accès pour tous ont déjà été mises en place sur le principe de la Conception Universelle (Design For All en anglais). Des outils permettent notamment aux malvoyants de naviguer sur la Toile (plages braille, narrateurs de lecture d'écran), ou aux malentendants d'avoir accès aux conversations téléphoniques (téléphones à texte). Cependant, ces solutions doivent être améliorées, et des barrières d'accès existent encore pour ces usagers.

Résoudre le problème de l'accessibilité numérique apporterait des retombées positives sur l'ensemble des utilisateurs de ces technologies. Il est important d'assurer également que toute personne ne voulant ou ne pouvant pas recourir au numérique ait une alternative : PagesJaunes Groupe s'est engagé là-dessus via sa présence multi-support, fournissant les mêmes informations gratuitement autant sur papier qu'en ligne.

- ***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 ?***

Propositions

La priorité est de décider d'un système d'accessibilité de référence propre à chaque problème pour, via une politique active d'investissement, le mettre à disposition du plus grand nombre de personnes en demande. La diversité des systèmes et le manque de normes claires sur ces questions rendent aujourd'hui difficile toute possibilité d'une vraie accessibilité numérique.

Des normes de certification de l'accessibilité sont en vigueur, cependant il n'existe à l'heure actuelle aucun moyen fiable pour évaluer la conformité des produits à ces normes et aucune obligation pour les créateurs de sites.

Une campagne nationale de sensibilisation des professionnels peut être envisagée : un site lisible par un logiciel, donc lisible pour les non-voyants est également mieux référencé par les moteurs de recherche. Ensuite, la mise en place d'un indicateur fiable d'e-accessibilité est la condition sine qua non de l'apparition d'un vrai système d'accessibilité numérique.

- ***À l'inverse, comment le numérique peut-il développer l'accessibilité et pas seulement l'e-accessibilité ?***

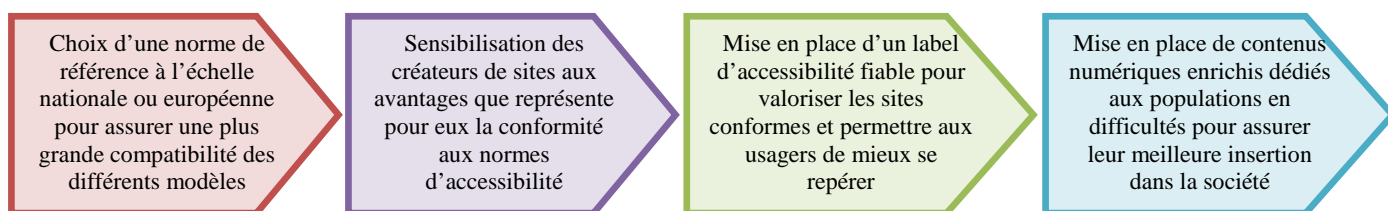
Propositions

L'augmentation de l'accès au numérique pour les populations en difficulté peut s'avérer être un puissant facteur d'aide à leur insertion dans la société, avec l'accès

à davantage d'informations sur leurs droits ainsi que sur les moyens mis à leur disposition dans les entreprises, l'éducation, les transports en communs, etc... L'effort à fournir est d'apporter un contenu numérique enrichi spécialisé pour ces personnes, pour assurer leur insertion dans la vie économique, culturelle et sociale du pays.

PagesJaunes Groupe est convaincu de l'impact positif d'une information enrichie sur l'accessibilité au sens global, et fournit à tous une information locale gratuite, avec des informations appropriées pour les personnes en situation de handicap sur les établissements accessibles, sur les entreprises socialement engagées, etc...

Démarche de renforcement de l'e-accessibilité



Source : PagesJaunes Groupe

3.5– TIC et Développement Durable

Enjeux / Problématiques

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) représentent une réelle opportunité pour réduire l'impact de l'Homme sur l'environnement en diminuant les déplacements professionnels et privés, la consommation de papier : développement d'outils collaboratifs (visioconférences, partage et rédaction collaborative de documents...) , accessibilité à de nombreux services et informations sur la toile (pour les particuliers : informations sur les entreprises locales, etc...). Selon un rapport gouvernemental de 2008, les TIC ont un apport profondément positif pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre, en permettant d'économiser 1 à 4 fois leurs propres émissions sur le reste de l'économie.

Cependant, comme le souligne une étude publiée en 2010 par les experts F. Rodhain et B. Fallery, l'impact positif des TIC sur ces sources d'émissions de gaz à effet de serre peut être plus conséquent encore, c'est pourquoi ce sujet est très stratégique pour les entreprises du numérique.

Les TIC ont une empreinte environnementale, via la consommation d'énergie des serveurs, des ordinateurs, de la production du matériel et de la gestion insuffisante de ce type de déchets. A titre d'illustration, en 2008, les TIC représentent plus de

13% de la consommation d'électricité en France. Cependant, une démarche de réduction de cet impact est lancée en France avec le développement des Eco-TIC (réduction de l'impact de l'outil informatique sur l'environnement : éco-conception, virtualisation des serveurs, mutualisation des serveurs, gestion des déchets...).

Il est essentiel de développer des services numériques de plus en plus performants qui nous permettront d'exploiter au mieux l'important potentiel que représentent les TIC pour l'émergence d'une économie plus durable.

- ***Comment les TIC peuvent-elles permettre de diminuer la consommation d'énergie et de ressources non renouvelables, ainsi que l'impact environnemental ?***

Propositions

PagesJaunes Groupe a d'ores et déjà pris conscience de cette opportunité que représentent les TIC. Cela se traduit, au sein de notre activité, par la mise en place de produits et services numériques afin d'aider les utilisateurs à faire des choix responsables, et à limiter leurs déplacements : information éco-responsabilité sur les professionnels, devis en ligne pour l'habitat durable, prise de rendez-vous en ligne, calculs d'itinéraires verts, information locale, etc...

Le Groupe s'est également impliqué dans la réduction des impacts liés à ses activités en ligne ainsi que dans la mise en place d'outils collaboratifs en interne.

Au sein des entreprises, il s'agit tout d'abord de sensibiliser les employés aux enjeux économiques et environnementaux que représente la diminution de la consommation de papier (imprimer le strict nécessaire...) et des déplacements. Les TIC apportent de nombreuses solutions à ces problèmes : mise en place du télétravail, d'outils collaboratifs (e-learning, réunions à distance...), de la dématérialisation des procédures administratives,...

- ***Comment les TIC peuvent-elles favoriser la mise en place, le suivi et le partage d'indicateurs fiables et pertinents pour le suivi des mesures contribuant au développement durable et à la croissance verte ?***

Propositions

Les TIC permettent également de mieux évaluer l'impact quantitatif des activités humaines sur l'environnement avec le suivi de modèles précis permettant aux entreprises de s'adapter en réduisant efficacement leurs impacts. A l'avenir, de manière générale, la relation entre TIC et développement durable se renforcera.

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 ?**

Enjeux / Problématiques

L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, 1^{er} engagement de la RGPP, a pu être fortement engagée ces dernières années notamment par un développement des services accessibles en ligne.

Cependant **l'offre de services manque d'homogénéité entre les acteurs de l'Etat et peut varier en fonction des territoires.**

L'ambition de l'administration doit être de **renforcer sa relation à l'utilisateur :**

- en proposant d'adresser dans les meilleures conditions ses besoins et ses intérêts dans le cadre de « **communautés** »,
- par un **développement de la présence numérique** de l'ensemble des acteurs institutionnels,
- dans le cadre d'un **dispositif multi canal**,
- tout en fournissant un **cadre sécurisé aux échanges et au stockage des données** personnelles de l'utilisateur.

Sur la base de ces principes directeurs, l'action du Gouvernement doit s'articuler autour des **3 enjeux suivants** :

Enjeux	Services et usages à développer
Faciliter l'accès aux services (réseaux et services)	▪ Création de guichets uniques par besoins/thèmes intégrant des services des différentes administrations pour offrir un service de bout-en-bout
	▪ Identification sécurisée de l'utilisateur, vision 360° et historisée de sa situation
	▪ Information des usagers par des opérations de communication ciblées (emailing, newsletter, ...)
	▪ Géolocalisation des entités publiques et des services rendus
Enrichir le portefeuille de services numériques	▪ Développer des espaces numériques d'échanges et de travail entre acteurs pour rendre un service efficace et gagner en compétitivité (partages de dossiers, télémédecine, e-éducation,...)
	▪ Constitution de télé-services mis à disposition de tous les usagers organisés par événements (administratifs, vie quotidienne, personnel,...)
	▪ Harmonisation du niveau de service proposé (quelque soit l'administration concernée) : tronc commun de services en ligne
	▪ Généralisation de dématérialisation complète des procédures de demandes de prestation ou de document administratif (numérisation document, suivi de la demande, paiement, ...)

en ligne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partage d'informations entre administrations (Etat / collectivités) : ex : Dossier Social Unique (diminution des actes redondants / stockage des données et des demandes Etat, collectivités locales) ▪ Sécurisation des données personnelles des usagers (stockage et archivage)
Améliorer la qualité du service par les usagers et les acteurs internes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser les services et structurer les organisations par communautés d'usagers (en fonction des profils utilisateurs et habitudes) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Développement d'expertises et dimensionnement des moyens en adéquation avec les besoins de chaque communauté d'usagers ○ Amélioration continue des services sur la base des avis/propositions des usagers ○ Mise en place d'un tableau de bord citoyen : interface unique et dynamique entre les administrations et les citoyens

Propositions

Pour sécuriser le déploiement et l'adoption de services d'e-Administration, l'Etat devrait s'appuyer sur les services privés déjà largement utilisés par les internautes pour diriger les usagers vers ses guichets uniques.

A titre d'exemple, Pagesjaunes pourrait inclure dans ses listes réponses :

- d'une part la localisation fine et exhaustive des établissements où sont rendus les services,
- et d'autre part, pour les téléservices, diriger les internautes vers les guichets uniques de l'Etat.

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 ?***

Enjeux / Problématiques

Si l'émergence de l'économie numérique est due au développement technologique et à l'extension des infrastructures, son développement et sa pérennité dépendent de la capacité à résoudre les nombreuses préoccupations des e-consommateurs et des entreprises concernant la sécurité et l'intégrité des environnements numériques.

Pour cela l'augmentation du niveau de confiance numérique devient un facteur de croissance essentiel. Cette confiance est bâtie sur :

- L'intégrité des réseaux et le niveau de qualité de services : comment maintenir l'intégrité du réseau face aux attaques informatiques malveillantes ? Comment mettre en place des pratiques de gestion des réseaux à même d'optimiser l'expérience faite par le client ?
- La protection des données et de la vie privée des consommateurs en ligne : comment prévenir le vol d'identité, la perte accessoire de données privées et l'exploitation commerciale des données ? Comment rassurer l'internaute sur une utilisation des données conforme à celle pour laquelle il a donné son autorisation de collecte ?
- La prévention contre le vol et la destruction : comment gérer les violations de copyrights, protéger les transactions, sécuriser l'accès aux données hébergées dans le cloud ?

Propositions

Au delà des cadres législatifs que l'Etat régulateur peut mettre en œuvre, l'Etat prescripteur pourrait lancer ou développer des initiatives structurantes au niveau national :

- L'identification et la certification numérique, qui repose sur un système permettant l'authentification unique, ainsi que le partage d'attributs. Il permet à l'utilisateur de s'authentifier auprès de plusieurs sites (devant prendre en charge cette technologie) sans avoir à retenir un identifiant pour chacun d'eux mais en utilisant à chaque fois un unique identifiant,
- La mise en place de services publics dématérialisés, qui en plus de leur impact économique et serviciel favorable, impose un développement significatif de la confiance numérique,
- Le renforcement de l'information compréhensible sur toutes les données collectées (données fournies directement par l'internaute lui-même et données collectées sans qu'il en ait conscience : cookies, logs IP),
- La mise en place d'outils permettant de garantir effectivement :
 - les droits de rectification, suppression, accès des personnes (outils informatiques permettant, sur une plate forme de données, de connaître la provenance des données, leur destination, la durée de conservation, ...),
 - une purge des données tout en ne fragilisant pas les acteurs français par rapport à leurs concurrents étrangers.

3.15 – Usages des TIC en entreprise

- ***Quelles actions complémentaires permettraient d'inclure toutes les entreprises, en particulier les TPE, dans le numérique ?***

Enjeux / Problématiques

L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication, complétée par une présence sur Internet, constituent les conditions idéales pour que les entreprises puissent échanger et communiquer, consolider leurs relations avec leurs clients, accéder à de nouveaux marchés, assurer des processus d'affaires plus efficaces, réduire les coûts.

En 2010, la France se situait au 24^{ème} rang des pays européens en taux d'équipement des entreprises en sites Internet³ :

- 58 % des entreprises françaises sont équipées d'un site Internet contre 84% d'entre elles en Allemagne.
- 25 % des TPE françaises sont présentes sur Internet contre 46% en Allemagne.

Propositions

Suite à l'ensemble des plans lancés par le Gouvernement, le ministère pourrait s'engager dans une démarche de type « accélérateur »⁴, en développant plusieurs approches :

- Lancement de grands programmes autour d'enjeux sociétaux permettant de mettre en œuvre des technologies innovantes concourant au développement d'applications attractives (services à la personne, santé, sécurité, ...),
- Politique favorisant la formation aux usages avancés des TIC : développement de l'apprentissage de l'utilisation des TIC dans le système de formation continue,
- Renforcement de la dématérialisation des affaires ainsi que la simplification administrative (téléprocédures),
- Engagement d'une plus grande collaboration entre PME (clusters, pôles de compétitivité,),
- Etat, porteur de chantiers « socles » : infrastructures, e-sécurité, ...

³ Source: Commission européenne - Eurostat, Mars 2011

⁴ A l'instar des démarches engagées par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat dans le cadre de la simplification des démarches administratives des usagers

- Etat, accompagnateur des ruptures technologiques impactant les entreprises : cloud computing, Internet des objets, ...

4.1 – Ecosystème favorable au développement des entreprises du numérique

- ***Quels sont les principaux obstacles que les entreprises du numérique et en particulier les start-up rencontrent aujourd'hui dans leurs développements ? Comment rapprocher davantage la recherche et la création d'entreprise ? Comment attirer les meilleurs talents étrangers du numérique ?***
- ***Comment bénéficier davantage du marché intérieur européen ?***
- ***Comment renforcer la coordination de la filière et le dialogue avec les utilisateurs ?***
- ***Comment envisagez-vous les développements liés au cloud computing et comment favoriser le développement d'un écosystème d'entreprises développant des services à destination des entreprises, des administrations et des consommateurs en mode SaaS ?***

Enjeux / problématiques

Si l'environnement réglementaire qui entoure la création d'entreprise en France s'est considérablement assoupli au cours des dernières années, il n'en demeure pas moins que ce dernier reste ardu et difficile à déchiffrer, freinant les velléités de créations qui émergent naturellement avec l'imprégnation des NTIC dans la société française.

De plus les entreprises du numérique cumulent les obstacles généraux du modèle français (réglementation foisonnante et instable, charges fiscales et sociales, aversion au risque et méfiance à l'endroit du succès, marché du travail encore trop rigide) et des handicaps particuliers. Elles bénéficient moins des guichets publics que les PME et les grandes entreprises.

Par ailleurs, la compétitivité du territoire reste un enjeu majeur pour la filière, tout comme la taille et la densité des entités qui la composent. Chaque année, des projets prometteurs, ou des entreprises en très forte croissance, choisissent de s'expatrier dans des territoires plus propices à leur montée en puissance, à commencer par la Silicon Valley, où la proximité avec le capital, les communautés techniques, la recherche et les partenaires est à son acmé. La France doit prendre acte de cette dynamique en favorisant la densification du tissu numérique, sans pour autant sombrer dans une planification aveugle, qui ne pourrait se concilier avec l'inhérent dynamisme du secteur.

Propositions

- **Des engagements doivent être tenus dans la durée sur les aides qui sont aujourd'hui proposées aux jeunes entreprises** : L'inquiétude est en effet grande pour tous les acteurs de la filière, tant les entreprises que les investisseurs quant à la disparition, ou non, de plusieurs initiatives d'État, telles que le Crédit Impôt Recherche ou le statut de Jeune Entreprise Innovante. L'État doit se porter garant de la pérennité sur une durée longue de ces dispositifs.
- **Travailler sur la lisibilité des démarches administratives à effectuer dans la création et le développement d'une entreprise** : À l'image du statut d'auto-entrepreneur, qui reste un modèle de simplicité et de pédagogie, il semble important que les démarches de création d'une entreprise, ou les démarches administratives ayant trait au code du travail soient simplifiées et expliquées. De la même façon, bien que le sujet soit plus vaste que la problématique évoquée ci-dessus, il existe plus de 30 démarches et changements de statuts à réaliser lorsqu'une entreprise dépasse les 50 employés. Les autorités publiques doivent veiller à ce que l'effet de seuil ne comprime pas la dynamique des entreprises qui dépasse ce chiffre. La création d'un small business act à la française trouverait dans ce cadre toute son expression.
- **Le SaaS est avant tout un modèle économique**, et si l'ensemble des entreprises qui l'adoptent et conçoivent leur produits en accord avec les principes du cloud computing est considéré comme un sous-secteur à part entière, il semble qu'un traitement différent, par rapport à d'autres sous-secteurs technologiques, soit contre-productif pour en favoriser le développement optimal. **L'État peut, en revanche, inciter ses propres administrations à moderniser leurs infrastructures technologiques, en privilégiant les savoir-faire d'entreprises privées, par le biais d'appels d'offres simplifiés, et limiter, autant que possible, le déploiement de solutions « faites maison », qui nuirait à l'impartialité.**
- Il n'y a pas d'initiative spécifique à faire valoir pour attirer les talents étrangers, ou pour bénéficier davantage du marché intérieur européen. La filière française du numérique deviendra attractive pour des salariés, des clients ou des investisseurs étrangers dès lors qu'elle sera prospère, dense, et florissante, ce qui commence avant tout par préserver un environnement fiscal et réglementaire stable et simple.

- **Quels engagements en matière de RSE envisagez-vous pour la période 2012-2020 ?**

Enjeux / Problématiques

Longtemps l'émergence des TIC a été évoquée comme d'une « dématérialisation » de l'économie. Cependant cette formule ne rend pas compte de la réalité. Ces nouvelles technologies ont un impact non négligeable et grandissant sur notre société (enjeux sociaux, sociétaux) et notre environnement (consommation d'énergie, déchets). Les acteurs de ce secteur ont une responsabilité indéniable et un rôle majeur dans nos sociétés. En effet, d'après le rapport de McKinsey de Mars 2011, Internet représenterait 5,5% du PIB français en 2015.

Propositions

PagesJaunes Groupe s'est engagé dans une démarche RSE volontaire en se fixant 3 missions :

- rendre accessible à tous une information locale, utile au quotidien, de façon fiable et maîtrisée,
- développer la gestion éco-responsable de ses activités et exercer sa responsabilité sociale,
- aider les TPE/PME à se développer sur le numérique et participer au développement de l'économie locale.

Dans cette démarche, PageJaunes met en place, sur tous supports, des rendez-vous d'information numérique destinés à ces publics (lancement du Café Digital en partenariat avec les Echos en Septembre 2011)

Dans nos activités numériques, cela se traduit par la mise à disposition pour l'utilisateur de services fiables lui permettant de faire des choix durables, l'évolution constante de nos équipements dans une démarche Green IT. Nous entendons poursuivre ces efforts dans la même logique, pour être un leader responsable sur le marché de l'information locale et de l'économie numérique.

- ***L'Etat peut-il aider à structurer de telles initiatives ?***

Enjeux / Problématiques

L'Etat a mis en place en Avril 2011 le Conseil National du Numérique, qui rassemble 19 acteurs majeurs du secteur, avec pour mission de « faire des recommandations en faveur du développement de l'économie numérique en France et de contribuer aux réflexions prospectives sur ce secteur ». La réflexion sur les responsabilités sociales et environnementales des acteurs du numérique devrait passer par cet organisme, dont PagesJaunes Groupe fait d'ailleurs partie.

En matière de responsabilité, les entreprises du numérique font face à des enjeux qui leur sont propres :

- L'impact environnemental des TIC (activité des data-center, du cycle de vie des outils informatiques...)

- La contribution du numérique à la croissance économique et au développement durable
- La protection des utilisateurs et de leurs données personnelles
- La fracture numérique sous toutes ses formes (sociale, outre-mer, e-accessibilité)

Propositions

Responsable de la sécurité de ses citoyens, l'Etat doit avant tout être présent sur la question de la sécurité numérique. La plus grande vulnérabilité des internautes vient de leur manque d'information concernant ces dangers numériques (cybercriminalité, usurpation d'identité, ...). C'est le rôle de l'Etat de sensibiliser et préparer les utilisateurs de la Toile à faire face à ces dangers. Le projet gouvernemental lancé en Septembre 2010 de label IdéNum (identité numérique) apporterait à terme une sécurité optimum aux internautes.

PagesJaunes Groupe a déjà engagé sa responsabilité sur le sujet de la protection des internautes à travers la signature de plusieurs chartes : la Charte relative à la protection des données personnelles des utilisateurs de ses sites internet et de ses services en ligne, la Charte Publicité ciblée et protection des internautes, et la Charte pour la promotion de l'authentification sur Internet.

4.6 – Gouvernance de l'Internet

Enjeux / Problématiques

La fiscalité française est élevée pour les entreprises françaises peu internationalisées et l'évolution de ses règles est autant imprévisible qu'incompréhensible.

Plus les entreprises françaises sont petites, plus leurs taux d'imposition sont élevés. Ainsi les TPE françaises (taux d'IS de 34%) supportent des taux plus élevés que les ETI (30%), que les grands groupes (18%) et que les acteurs globaux (8%).

La tentative d'instaurer une taxe sur l'achat de services de publicité en ligne adoptée en décembre 2010 lors de la CMP du PLF 2011 pour être finalement retirée aux termes du PLFR 2011, montre que le secteur n'est pas à l'abri de nouveaux dispositifs inattendus et incongrus venant renforcer cette fracture fiscale.

L'existence de secteurs tels que l'internet et la finance à la fois immatériels et mondialisés, la très forte croissance du premier et le poids systémique du second imposent une réaction volontariste des pouvoirs publics en matière de fiscalité. Effectivement, la très modeste fiscalisation des acteurs mondiaux de l'internet peut certes être vue comme une gigantesque niche fiscale qui contribue à leur formidable développement. Elle peut aussi être considérée comme un vecteur de distorsion majeur entre les acteurs mondiaux et les acteurs locaux du numérique grands,

moyens ou petits de même qu'entre les prestataires de services et les pourvoyeurs d'infrastructures et/ou de contenus.

Nous pensons que le Gouvernement français devrait travailler non seulement à établir rapidement une fiscalité juste de l'internet sur le territoire national mais aussi à porter le même message en s'y trouvant des alliés, au sein des instances internationales appropriées où il dispose de représentants.

- ***Quelle(s) mission(s) la France, l'Union européenne et les différentes autres enceintes internationales devraient jouer dans le cadre de la gouvernance fiscale d'Internet ?***

Propositions

PagesJaunes pense que le Gouvernement pourrait appuyer les initiatives suivantes :

- l'institution d'un système de péage à l'utilisation des infrastructures françaises de l'internet,
- l'harmonisation fiscale des taux et assiettes de l'IS,
- la réforme de la définition d'établissement stable permettant de déclencher l'imposition.

- ✓ Système de péage à l'utilisation des infrastructures de l'internet.

5% à 10% de consommateurs utilisent 80% de la bande passante en France⁵ du fait de l'acheminement croissant de films, de vidéos et de musique. Le système des forfaits illimités généralisés par les opérateurs ne reflète pas ce déséquilibre du trafic dans la structure de leur chiffre d'affaires. Le financement des infrastructures 3G réalisé et 4G à venir a été et devrait être à la fois privé (les opérateurs) et public (l'Etat).

Il nous semblerait donc logique que les utilisateurs (internauts) et les émetteurs de contenus (acteurs globaux) les plus importants soient mis plus fortement à contribution. Au-delà d'un seuil de consommation, les utilisateurs se situeraient en dehors du forfait et paieraient plus aux opérateurs. Au-delà d'un certain seuil d'émission, les sociétés de service s'acquitteraient d'une redevance/micro taxe versée aux services fiscaux pour continuer à emprunter des infrastructures financées par les contribuables s'acquittant de leurs impôts en France.

Ce système aurait l'intérêt d'une mise en œuvre rapide par exemple en France, sans recours à la règle de l'unanimité, sans risque de veto de la part de la Commission et en se rapprochant d'un principe de plus grande équité fiscale. Il aurait aussi l'avantage de pouvoir trouver ses modalités d'application dans des systèmes voisins déjà en vigueur tels les péages autoroutiers et les micro taxes sur les billets d'avion.

- ✓ Harmonisation des taux et assiette des IS français et allemands

⁵ Source : Fédération Française des Télécoms

L'existence de taux d'IS différents conduit à une concurrence intra-communautaire délétère entre les différents Etats membres. Elle conduit aussi à un alignement sur le moins disant, comportement périlleux en période d'envolée des déficits, des dettes publiques et des taux d'intérêt.

Les réunions programmées à la fin du mois d'Octobre 2011 entre les autorités compétentes françaises et allemandes devraient poursuivre les efforts de convergence fiscale des deux économies les plus importantes de l'Union en matière d'IS. Même si cela n'est qu'un début, cette démarche pourrait provoquer un effet boule de neige auprès des autres dirigeants et contribuer à réduire les écarts de taux d'IS des différents Etats membres.

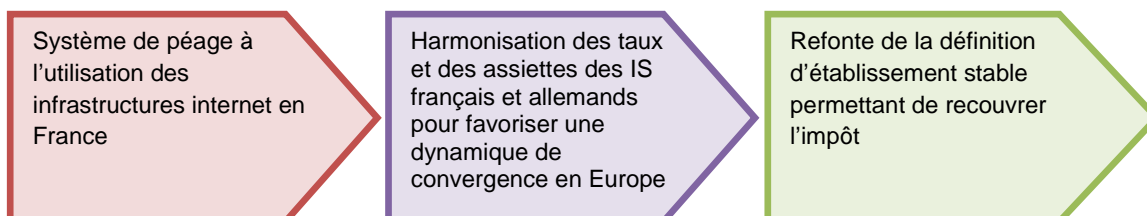
✓ Réforme de la définition d'établissement stable permettant de déclencher l'imposition

Le secteur du numérique met en œuvre de nombreuses prestations immatérielles permettant de s'affranchir des frontières en délivrant des services dans un pays sans y être présent juridiquement voire opérationnellement. Dans ces conditions, certains acteurs globaux ont pu optimiser leur fiscalité en Europe, bénéficiant ainsi d'avantages comparatifs conséquents, tout en utilisant en particulier en France, des infrastructures de réseaux de bonne qualité qu'ils n'avaient en rien contribué à financer.

Rétablir une concurrence équitable entre les différents types d'acteurs du numérique et s'assurer qu'internet contribue à l'impôt à hauteur des bénéfices qu'il génère pose la question des établissements imposables. La règle actuelle qui stipule l'existence et la stabilité d'un établissement pour déclencher l'impôt n'est pas adaptée à l'immatérialité d'internet.

Il faudrait donc pouvoir s'en affranchir dès lors qu'un acteur exerce des activités régulières et significatives sur internet auprès des consommateurs en France. Ceci passe par la mise en place d'une action concertée entre les acteurs français (pouvoirs publics et société civile) et des alliés de poids au niveau européen (allemands au premier chef, en capitalisant par exemple sur les missions en cours ou récemment achevées entre les deux pays sur des sujets connexes).

Une fiscalité numérique plus juste et plus compétitive



Source : PagesJaunes Groupe