



REPONSE SYNTEC NUMERIQUE A LA CONSULTATION EN PREPARATION DU PLAN FRANCE NUMERIQUE 2020

Syntec Numérique regroupe les éditeurs de logiciels, les sociétés de conseil et services informatiques et les sociétés de conseil en technologies, soit 1200 entreprises totalisant un chiffre d'affaires de 34 Mds€. La réponse du Syndicat à la consultation en préparation du plan France Numérique 2020, fruit d'une consultation préalable des adhérents de Syntec Numérique, porte sur les chapitres 3 et 4 du document du ministère de l'Industrie, de l'Energie et de l'Economie Numérique.

Sommaire

3. DIVERSIFIER LES USAGES ET LES SERVICES NUMERIQUES	3
3.1. E-commerce.....	3
3.2. E-santé.....	3
3.3. E-éducation.....	3
3.5. TIC et développement durable.....	4
3.6. TIC et énergie	4
3.8. Télétravail.....	4
3.9. Administration électronique	6
3.10. Ouverture des données publiques	6
3.11. Systèmes de transport intelligents et ville numérique	7
3.14. Confiance numérique	7
3.15. Usages des TIC en entreprise	8
3.16. Technologies de base du numérique	8
4. Rénover la gouvernance et l'écosystème de notre économie.....	9
Numérique.....	9
4.1. Ecosystème favorable au développement des entreprises du numérique.....	9
4.2. Organisation du secteur du numérique	10
4.3. Organisation de l'Etat pour répondre aux enjeux de la société numérique	10
4.4. Gouvernance des systèmes d'information publics	11

3. DIVERSIFIER LES USAGES ET LES SERVICES NUMERIQUES

3.1. E-commerce

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

Il convient de développer à la Poste une offre complète de distribution e-commerce pour les commerçants : ceux-ci pourraient recevoir leurs marchandises dans les centres de distribution mis en place à cet effet par la Poste, laquelle prendrait en charge l'intégralité du processus d'envoi, de traitement des commandes et des retours. Il serait alors demandé aux commerçants de s'acquitter d'un montant couvrant les frais de fonctionnement de ces plateformes régionales.

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 ?

Deux actions aux bénéfices significatifs pourraient être développées :

- Mise en place la télésurveillance pour 4 pathologies – diabète, hypertension artérielle, insuffisance cardiaque et insuffisance rénale – afin d'améliorer le confort des patients et le suivi médical et de permettre des gains de temps pour le personnel soignant. Cette mesure représente une économie potentielle de 2,5 Mds€ sous réserve de la réalisation des investissements technologiques nécessaires (source : Télémédecine 2020 de Syntec Numérique).
- Mise en place d'une plateforme nationale pour la gestion financière des hôpitaux publics afin d'installer la tarification à l'activité et une véritable comptabilité analytique pour chaque établissement. Cette mesure permettrait la réduction des dépenses de santé de 4 Mds€ sans réduire les prestations (source Syntec Numérique), l'amélioration de la qualité des données et de la sécurité des soins, et contribuerait au déploiement du Dossier Médical Personnalisé.

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 ?

La réduction du décrochage scolaire, l'amélioration de l'orientation des élèves et la lutte contre la fracture numérique entre régions, départements et communes sont au cœur des enjeux du système éducatif de demain. Pour y répondre, il convient de mettre en place un service public du numérique dans les Collèges et les Lycées (Espace Numérique de Travail – ENT) afin de faciliter les échanges entre parents, professeurs et élèves et l'appropriation des informations relatives au cursus scolaire par toutes les parties prenantes.

3.5. TIC et développement durable

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

Le Grenelle de l'Environnement a posé la nécessité pour les entreprises de réaliser un bilan carbone et environnemental. Pour les PME, il s'agit là d'une occasion leur permettant de se différencier sur des critères plus larges que le seul prix tout en répondant aux enjeux du développement durable. Cependant, les tarifs proposés pour la réalisation de ces bilans ne sont pas adaptés à la capacité financière des PME. La mise en place d'une plate-forme nationale leur permettant d'accéder à des outils de réalisation du bilan carbone et environnemental à des tarifs adaptés permettra de répondre efficacement à cet enjeu.

3.6. TIC et énergie

Comment envisagez-vous le développement des smart grids au cours de la prochaine décennie ?

Il revient à l'Etat de centraliser le développement des smart grids afin de gérer la complexité des projets et le nombre des intervenants. Dans le cas contraire, le développement de l'usage et l'arrivée à maturité des smart grids seraient compromis.

3.8. Télétravail

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 ?

Pour développer le télétravail en France, il convient de :

- Promouvoir cette forme de travail et en rappeler les enjeux sociétaux :

La méconnaissance et la dévalorisation sociale du télétravail sont des freins à son développement. Il convient donc de faire connaître la réalité et les enjeux de ce mode d'organisation. Les pouvoirs publics doivent valoriser et favoriser cette pratique afin de la faire reconnaître comme une pratique normale du travail. Cela passe notamment par la diffusion de guides, de bonnes pratiques, de communication autour d'expériences réussies dans ce domaine en mettant en avant les bénéfices pour les entreprises, les managers et les salariés. Le télétravail doit notamment être proposé pour concilier vie familiale et activité professionnelle et notamment aux jeunes parents, aux salariés avec parents dépendants,

aux travailleurs handicapés, aux salariés seniors, etc. La Fonction Publique doit également donner l'exemple et développer cette pratique en multipliant les services publics par internet.

- Changer la culture managériale et développer un nouveau modèle de management :

La culture managériale française est historiquement ancrée dans une conception collective du travail et sur un concept de «management présentiel ». Les managers, les partenaires sociaux, la législation, la réglementation sont attachés à la présence physique du salarié sur le lieu de travail. Le développement du télétravail passe donc par de nouvelles pratiques managériales : les entreprises, écoles, universités doivent former les managers à un management plus axé sur l'atteinte des objectifs, la flexibilité au travail, la confiance, les échanges et le management à distance.

- Clarifier le cadre législatif et le simplifier :

Le cadre législatif doit être le plus souple possible pour permettre de répondre au mieux aux attentes des salariés et de l'employeur. Il est nécessaire de clarifier certaines règles, notamment le périmètre de responsabilité de l'employeur en cas d'accident du travail ou de sinistre au domicile, la protection de la vie privée ou le décompte du temps de travail. **Le cadre législatif sur le décompte du temps de travail est aujourd'hui principalement axé sur le contrôle du temps de travail. Le télétravail doit amener une évolution de ces textes vers un contrôle et une responsabilisation de l'entreprise orientés sur le droit à la déconnexion , le temps et droit à repos, rythme du travail, plus adaptés avec la nécessité de concilier temps personnel et temps professionnel.**

- Favoriser les aides gouvernementales à l'équipement informatique des ménages et des entreprises et mettre à disposition des infrastructures numériques de qualité à l'échelle de l'ensemble du territoire :

L'absence de politique fiscale réellement incitative est un frein important à l'essor du télétravail. Les ménages et les PME doivent être aidés pour les inciter à s'équiper. Le développement d'infrastructures permettant la connexion à très haut débit sécurisé à Internet sur l'ensemble du territoire (notamment les zones rurales) permettrait également un développement rapide du télétravail.

Alors que le télétravail se déroule aujourd'hui principalement à domicile, quel avenir et quelles modalités voyez-vous pour les télé-centres ?

Les télé-centres interentreprises ou le travail en bureau satellite (intra-groupe) apparaissent comme une solution optimale pour favoriser le développement du télétravail. Cette pratique permet également de répondre à des enjeux d'aménagement du territoire, de développement de zones rurales, de gestion de l'emploi et des compétences, de bien-être au travail et d'environnement.

Un soutien aux télé-centres nécessite une implication forte des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des élus locaux (moyens immobiliers et techniques supplémentaires, réseaux de transport, actions de promotion...). Le développement des ces

centres dans les zones rurales et périurbaines permettrait de revitaliser ces bassins, de repenser une politique d'aménagement du territoire et de développer l'emploi et la gestion des compétences.

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 ?

Le développement de l'administration électronique et de son efficacité nécessite une réflexion stratégique approfondie pour passer d'une administration électronique transactionnelle à une administration électronique intégrée. Il s'agit de repenser les processus afin de les automatiser de bout en bout et de réduire autant que possible l'interaction avec les usagers. Ceux-ci se trouvent généralement dans deux postures différentes face à l'administration : lorsqu'il s'agit de déclarer ou de fournir des informations à l'administration, ils souhaitent « moins » d'administration, ce que l'intégration des systèmes d'administration électronique doit procurer ; en revanche, lorsqu'il s'agit d'obtenir des prestations ou des aides, les usagers réclament « plus » d'administration, c'est-à-dire plus de proximité, d'écoute et de disponibilité. En résumé, il convient de favoriser le traitement automatique des cas généraux pour permettre un meilleur traitement individuel des cas particuliers. Pour cela, il est nécessaire d'engager une concertation interministérielle, sous l'égide de la DGME et sponsorisée par la DISIC afin de repenser les circuits de travail et permettre des traitements plus rapides, sans rupture entre les différents services. Cela permettra de réaliser une gestion de bout en bout des démarches en incluant de façon optimale les services des collectivités locales et les structures de santé, grands demandeurs et fournisseurs de pièces administratives. Cela doit reposer sur un pilier essentiel : l'interopérabilité des systèmes, qui doit être au centre des développements d'une administration électronique intégrée d'ici 2020, favorisant les échanges électroniques entre les systèmes d'information dans une logique de processus métiers interministériels et inter-administrations.

Il convient par conséquent de rationaliser les projets de e-administration en réformant les back offices et les services afin de replacer le citoyen et l'entreprise au cœur du système. En effet, le déficit d'organisation et de gouvernance des systèmes d'information est l'une des principales causes d'un ROI insuffisant et du peu de dynamisme des projets informatiques des administrations. Cette rationalisation permettrait à l'Etat de réaliser des économies d'échelle et garantirait une bonne utilisation des financements publics.

Parallèlement, la dématérialisation des processus internes à l'administration doit être accélérée afin, là encore, de réaliser des économies d'échelle en réduisant les coûts liés à la multiplicité des échanges sous forme papier.

3.10. Ouverture des données publiques

L'accès aux données publiques s'entend sous deux formes :

- L'Open Data, qui vise à mettre gratuitement à disposition des citoyens et des entreprises l'ensemble des données publiques, permettant aux entreprises leur commercialisation notamment sous la forme de nouveaux services ;

- La constitution de bases de données permettant le partage d'information et le benchmarking des opérateurs publics et privés des services publics.

Dans le domaine de l'Open Data, la France s'est dotée d'une structure – Etalab – dont la mission est de créer un portail unique interministériel « datat.gouv.fr » destiné à rassembler et à mettre à disposition librement l'ensemble des informations publiques de l'Etat, de ses établissements publics administratifs et, si elles le souhaitent, des collectivités territoriales et des personnes chargées d'une mission de service public.

Cependant, les expériences menées dans les pays précurseurs dans l'Open Data (Etats-Unis, Canada, Australie) ont démontré la complexité de ce type de projets compte tenu des volumes de données à gérer et de l'équilibre à trouver entre sécurité et ouverture. La question des coûts et du ROI est également posée. En outre, concernant la constitution de bases de données pour le partage d'information des différents opérateurs publics et privés des services publics, la sensibilité des informations stockées et leur complexité les écartent d'un système totalement ouvert du type futur portail Open Data de l'Etat.

En conséquence, il convient, en complément des travaux conduits par Etalab, de doter l'Etat d'un système sécurisé de gestion des données permettant le partage d'information et le benchmarking des opérateurs des services publics. Ce système proposera des indicateurs de pilotage et d'évaluation des pratiques en matière de délégation de services publics et d'externalisation. Il convient également de prendre en compte le fait que l'écosystème de l'Open Data ne fonctionnera qu'avec une standardisation des données publiques par domaine (ex. : ne pas définir 36 000 fois le même jeu de données pour chacune des 36 000 communes).

3.11. Systèmes de transport intelligents et ville numérique

Comment envisagez-vous la contribution des TIC sur les systèmes de transport d'ici à 2020 ? Quels sont les obstacles à lever et quel est le bon niveau d'action (collectivités territoriales, Gouvernement ...)? Comment les TIC peuvent-elles contribuer à une modification significative du mode de vie et du comportement de la population dans le cadre d'une ville numérique ?

Il convient de mettre en place un schéma directeur de la « ville plus intelligente » afin de rationaliser et d'optimiser les investissements déjà engagés. Ce schéma permettrait de réaliser des économies tangibles en matière de consommation énergétique et de réduction de l'empreinte carbone.

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 ?

Un « droit à l'oubli » est nécessaire à travers la mise en place d'un service auquel les citoyens pourraient souscrire et qui permettrait de supprimer toutes les données qui existent les concernant chez tous les opérateurs.

3.15. Usages des TIC en entreprise

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

La mise en place d'un crédit numérique PME afin de faciliter l'investissement des entreprises dans les TIC, facteur de productivité, permettrait de développer l'usage massif des technologies numériques dans les entreprises.

3.16. Technologies de base du numérique

Comment envisagez-vous le développement des industries de base du numérique d'ici à 2020 ? Quelles sont les initiatives susceptibles d'accélérer la constitution de masses critiques d'acteurs et de compétences pour la maîtrise de ces technologies de base du numérique ?

Il convient de pérenniser le Crédit Impôt Recherche et de prendre en compte les éléments suivants dans la définition des opérations de R&D dont les dépenses sont éligibles au CIR :

- Evolutions du numérique, notamment dans sa définition de l'activité logicielle ;
- Prise en compte des innovations réalisées à partir de techniques existantes ;
- Augmentation du plafond des dépenses de veille technologique de 60 à 80 K€ ;
- Prise en compte de l'intégralité des dépenses de normalisation dans le CIR.

Ces mesures permettraient la création de 10 000 emplois pérennes par an dans le secteur Logiciels et Services (source Syntec Numérique).

Parallèlement, la mise en place d'un système de guichet unique « croissance » pour les éditeurs de logiciels afin de concentrer tous les dispositifs d'aide et d'accompagnement mis à la disposition des entreprises serait la voie idéale pour aiguiller les entrepreneurs dans leur recherche de financement, clé de voûte du développement de nouveaux acteurs innovants. Cette mesure permettrait de raccourcir les délais de traitement des dossiers et l'obtention de ces financements, ainsi que la création d'un circuit d'accompagnement à l'export.

4. Rénover la gouvernance et l'écosystème de notre économie Numérique

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 leur développement ?

Le financement (cf. 3.16).

Comment rapprocher davantage la recherche et la création d'entreprise ? Comment attirer les meilleurs talents étrangers du numérique ?

Il est nécessaire de réviser l'arrêté du 11 août 2011 qui limite l'emploi des travailleurs étrangers hors UE pourtant formés en France dans nos écoles d'ingénieurs. Ces talents sont aujourd'hui disponibles mais la contrainte posée récemment interdit pour une part significative leur embauche par les entreprises du numérique et handicapent ces dernières dans la réponse à leurs besoins de recrutement.

Comment bénéficier davantage du marché intérieur européen ? 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 ?

Si l'Europe compte quelques champions mondiaux dans le domaine des TIC, la grande majorité des leaders de l'économie numérique sont basés dans d'autres régions du monde (Amérique du Nord, Inde, Asie). Cependant, l'Europe a une opportunité à saisir avec la prochaine génération de l'Internet qui constitue une opportunité de développement du secteur des TIC en Europe. La prochaine évolution significative de l'Internet reposera sur l'avènement d'applications mobiles qui constitueront l'infrastructure des échanges d'informations entre entreprises et à l'intérieur d'une entreprise. L'émergence de ces applications devrait conduire à la création de nouveaux services qui généreront de l'innovation et créeront de l'emploi et des richesses dans tous les secteurs de l'économie. Le développement de la télémédecine et de la e-santé en sont des exemples parmi d'autres.

L'Europe a l'opportunité d'être leader dans ce domaine. Elle dispose en effet des atouts industriels indispensables (leadership technologique en matière de communications mobiles et dans le logiciel d'entreprises, main d'œuvre très qualifiée, marché ouvert sur le monde). Pour transformer cette opportunité en succès, les pays européens ont besoin d'une infrastructure de Cloud Computing performante qui intègre les besoins des terminaux et des applications mobiles destinées aux entreprises, d'un marché intérieur efficace basé sur l'utilisation de standards ouverts et d'un cadre réglementaire commun garant de la protection des données privées et de la sécurité des environnements de Cloud Computing.

La France doit concevoir sa politique industrielle dans le domaine des TIC à l'échelle européenne pour permettre aux grands acteurs du secteur de devenir les leaders mondiaux de l'Internet professionnel.

Comment répondre au mieux aux besoins de la filière numérique en matière de recrutement et de formation de qualité au cours de la prochaine décennie ?

Il convient de créer une filière de formation propre aux métiers du numérique avec les moyens appropriés fournis par l'Etat. Cette filière pourra cibler les classes d'âge sortant du cursus scolaire sans diplôme et les amener au minimum à un bac+2 Numérique. Des créations massives d'emplois seraient ainsi rendues possibles en s'appuyant sur le secteur logiciels et services, premier employeur de cadres en France, tout en répondant au besoin en ingénieurs qualifiés de la filière numérique.

4.2. Organisation du secteur du numérique

La rapidité des cycles de l'économie numérique, la mobilité des acteurs interpellent la conception même du mode de représentation : comment penser un mode d'organisation du secteur du numérique qui soit garant de sa permanente adhésion aux transformations à l'oeuvre ?

Même si les cycles de l'économie numérique sont plus rapides, il ne faut pas sacrifier à cette perception l'avenir du système. Par exemple, les infrastructures de réseaux ont des investissements qui se réalisent encore sur très longue période. A contrario, les services ont des durées de vie économique de plus en plus réduites. Ces éléments militent :

- pour construire une réflexion sur l'organisation compatible avec des temporalités différentes en fonction des secteurs (infrastructures, services) ;
- pour une reconsidération des fondamentaux de l'économie (qui restent vrais) dans la réflexion sur l'économie numérique.

Parallèlement, l'ensemble des acteurs de la filière numérique devraient s'organiser pour fournir une réponse unique et commune à toute consultation gouvernementale relative au numérique et à son évolution.

4.3. Organisation de l'Etat pour répondre aux enjeux de la société numérique

Quelles missions prioritaires de l'Etat et quelle organisation devrait selon vous adopter l'Etat pour répondre de la manière la plus efficace aux enjeux du numérique?

L'Etat ne peut pas tout faire mais :

- il doit encourager la mise en place d'un cadre réglementaire et juridique ainsi qu'une fiscalité propices au développement de l'ensemble du monde numérique en France et en Europe ;

- dans sa fonction de service public en France, il doit être un facilitateur et un déclencheur pour le développement des secteurs comme le e-gouvernement, la e-santé, la e-administration, la e-sécurité, etc.

4.4. Gouvernance des systèmes d'information publics

Quelle gouvernance et quelles priorités doivent être privilégiées pour les systèmes d'information publics sur la prochaine décennie ? Faut-il en particulier développer un cloud privé pour les besoins des administrations en matière de systèmes d'information ?

Les systèmes d'information et de communication sont aujourd'hui un des moteurs de l'action de l'État et doivent avoir un rôle encore renforcé dans la perspective d'une administration électronique intégrée (cf. §3.9). Sur cette base, l'État doit avoir :

- Un rôle de stratège, mission qui devrait être naturellement dévolue à la DISIC pour son positionnement interministériel, mais qui doit également intégrer les niveaux territoriaux et hospitaliers pour accompagner la dématérialisation des échanges entre les différentes strates administratives, source de valeur ajoutée pour les usagers.
- Un rôle de maîtrise d'ouvrage pour intégrer et maîtriser les aspects métiers. Les directions métiers doivent disposer d'outils communs de spécification et de validation, les DSI des ministères devant pour leur part assurer le pilotage de la conception et du développement, ainsi que la supervision de l'exploitation et des évolutions.

Dans le contexte de la RGPP, les rôles de maître d'œuvre et d'exploitant devraient quant à eux être externalisés au secteur privé, la DISIC gardant un rôle de pilotage de projets dans une démarche d'assurance qualité et d'accompagnement du changement. Cela s'applique notamment dans le cadre des infrastructures de Cloud Computing dont le développement dans la sphère publique ne fait aujourd'hui plus débat, mais qui doit se concevoir sous la forme d'une infrastructure privée (l'équivalent du G-Cloud britannique) mise en œuvre avec un partenaire capable de s'engager sur une qualité de service, un niveau de sécurité et une localisation des données sur le territoire national.