

9 propositions pour faire de la France une puissance numérique pour accélérer la croissance et l'emploi

Par le Cercle d'outre-Manche

Publié le 22 novembre 2011



Dans le contexte de réduction des déficits publics en Europe, l'accélération de la numérisation de notre économie est impérative et urgente. Or les travaux du Cercle d'outre-Manche montrent que la France n'est pas encore dotée d'une véritable culture numérique, du moins pas au niveau de celle qui existe en Grande-Bretagne.

Cet article présente ainsi neuf solutions concrètes pour accélérer la croissance numérique en France, autour de trois axes : l'e-administration, l'e-business et l'e-éducation.

* *
*

I – L'économie numérique permet de résoudre l'équation difficile : l'amélioration de nos services publics tout en diminuant leur coût. Pour y parvenir, une réforme de la gouvernance de l'économie numérique est nécessaire

- Proposition 1 : Créer un poste de rang ministériel pour faciliter et accélérer le passage à la numérisation des services publics. Le ministre aurait une responsabilité transversale sur l'ensemble des administrations et serait en charge de l'externalisation de l'e-administration y compris la gestion des appels d'offre. Il aurait un pouvoir de signature pour l'ensemble du secteur public.

Nommer à ce poste un politique, et non un haut fonctionnaire, avec un rang de ministre et une feuille de route en matière de négociation de prix permettrait de coordonner l'action numérique et de promouvoir une gouvernance plus efficace. Ce poste permettrait une meilleure centralisation des décisions et s'inscrirait dans la politique de réduction budgétaire engagée par le gouvernement.

- Proposition 2 : Encourager le recours à l'externalisation en permettant aux entreprises de participer à l'effort de réduction des coûts des services publics

Faire appel à une expertise externe permet d'introduire des transformations plus radicales et d'entreprendre des projets plus ambitieux que lorsque les projets sont menés exclusivement en interne. Aujourd'hui, les chiffres montrent que la numérisation des services publics permet leur amélioration tout en réduisant leur coût. Les entreprises spécialisées dans le secteur numérique savent mettre en place ces solutions qui sont à coût neutre pour la puissance publique et qui offrent des gains de productivité considérables tout en améliorant le service à l'utilisateur. Il y a dans ce domaine un savoir faire français puisque parmi les cinq leaders mondiaux du secteur (IBM, Hewlett-Packard, Capgemini, Atos et Fujitsu), deux entreprises sont françaises (Capgemini et Atos).

- Proposition 3 : Centraliser les services en ligne de l'e-administration pour transformer et améliorer le service rendu au citoyen

Tout en préservant les initiatives et le droit d'expérimentation, supprimer les nombreux doublons des sites gouvernementaux et simplifier les services en ligne selon une approche intégrée et fondée sur l'évaluation des besoins des usagers (culture du feedback). Développer des plateformes interministérielles permettant à l'utilisateur d'accéder et de gérer un dossier administratif personnalisé intégrant les services publics de la vie quotidienne : déclaration et suivi du paiement des impôts, demande de permis de construire, consultation des données d'assurance-maladie, etc. Cibler l'action publique sur des axes prioritaires dans le domaine de la justice (dispositif de conciliation et de médiation en ligne) et de la santé (dossier médical personnel complet, chaque patient restant libre de refuser que le dossier le concernant soit constitué). Les études d'évaluation réalisées au Royaume-Uni montrent que les structures de santé qui ont effectué le passage au numérique en intégrant un dossier médical unique sont aussi celles qui connaissent le moins de décès et dont les performances sur le secteur urgentiste sont les meilleures.

- Proposition 4 : Fusionner les agences de régulation en un organisme unique ayant un statut d'autorité administrative indépendante afin de gagner en visibilité et en lisibilité auprès des particuliers et des entreprises

S'inspirer des attributions de l'OFCOM (1) britannique pour centraliser les compétences des agences françaises existantes (ARCEP, CSA, CC) (2), répondre aux attentes des personnes privées (défense des consommateurs, surveillance de contenu, protection de la vie privée, etc.) et faire office de régulateur avec un statut d'autorité administrative indépendante. Il s'agit de clarifier le paysage réglementaire pour réduire les délais de traitement des opérations.

II- Face aux déficits record du Commerce extérieur, la numérisation est un outil clef d'amélioration de la compétitivité des PME

- Proposition 5 : Mettre en place des services d'accompagnement pour permettre aux petites et moyennes entreprises de s'établir sur internet (création d'un site web et développement de plateforme d'e-commerce), et en particulier :

- généralisation de la prise en compte des besoins de financement en matière informatique au moment de l'accès au crédit ;
- déductions fiscales pour encourager le recours à des stages de formation pour améliorer les connaissances informatiques ;
- mise à disposition d'une plateforme publique à destination des entreprises en sensibilisation au commerce électronique et au marketing viral.

- Proposition 6 : Développer et encourager la mutualisation des moyens numériques pour donner du souffle aux petites et moyennes entreprises

On estime aujourd'hui que 500 000 petites et moyennes entreprises en France sont encore totalement déconnectées de l'économie numérique, en raison d'un manque de moyens, de temps ou plus simplement de compétences. Des emplois jeunes spécialisés dans le secteur de la mutualisation des moyens numériques pourraient être mis en place afin d'augmenter la compétitivité de notre tissu de PME.

- Proposition 7 : Valoriser le télétravail et la téléformation pour augmenter la compétitivité des entreprises.

De l'avantage écologique aux gains de productivité en passant par la réduction de charges immobilières, le télétravail et la téléformation sont des formules à encourager et à valoriser *via* la numérisation des

entreprises.

En 2008, moins de 10% de la population active française avait recours au télétravail contre 15% en Europe et 25% aux Etats-Unis (3). Le télétravail ne parvient pas à se développer en France en partie pour des raisons culturelles liées à une perception du travail qui repose sur une approche obsolète selon laquelle travail et bureau sont confondus. Pour s'adapter au télétravail et à la téléformation, les entreprises et les partenaires sociaux doivent comprendre les technologies de l'information et accepter de ne pas forcément avoir leurs salariées sous leurs yeux. Ces outils peuvent apporter une grande flexibilité au salarié, à l'entreprise mais également au client. Le rôle des DRH est clef pour expliquer et promouvoir ces changements, nécessaires pour la compétitivité des entreprises.

III- Développer la numérisation à l'école en s'appuyant sur le principe de responsabilité (Duty of care) des établissements scolaires

- Proposition 8 : S'appuyer sur les associations de parents d'élèves afin de créer une demande pour la mise en place de contenus numériques en ligne (par exemple : les relevés de notes de l'élève, la notification des changements d'emploi du temps, les absences, etc.).

Accessibles sur internet à tout moment pour les parents, ces contenus permettent de suivre quotidiennement la vie scolaire. Mis en place il y a 5 ans au Royaume-Uni, le « *Duty of care* » numérique facilite la communication entre écoles et parents d'élèves et surtout il améliore les résultats des élèves. En effet, plus les parents sont impliqués dans la vie scolaire de leurs enfants, plus les taux de réussite sont élevés.

- Proposition 9 : Sur le modèle de l'agence BECTA (4) britannique, mettre en place une structure équivalente en France dont la mission serait d'assurer la diffusion et l'utilisation des nouvelles technologies au sein du monde éducatif.

L'agence fournirait à l'ensemble des établissements scolaires leur équipement informatique et superviserait leur politique en matière d'e-apprentissage.

En 13 ans d'existence l'agence BECTA a montré que seul un organisme public peut superviser la mise en place d'un équipement numérique à l'échelle nationale. De plus, l'agence permet de fournir sur une échelle de temps longue des données pour évaluer l'impact des nouvelles technologies sur les performances académiques des élèves. Les études montrent aujourd'hui que cet impact est largement positif.

Le Cercle d'outre-Manche (CoM) rassemble des dirigeants français de groupes internationaux opérant au Royaume-Uni et en France. Créé par Arnaud Vaissié et Pascal Boris en 2004, ce groupe de réflexion a pour objectif de mettre en avant les meilleures pratiques des deux pays. Certaines des propositions du CoM ont fait l'objet de récentes mesures gouvernementales portant sur le fonctionnement du marché du travail, le financement des PME ou encore le rapprochement entre universités, recherche et entreprises. www.cercledoutremanche.com

(1) *Office of Communications*

(2) ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ; CSA : Conseil supérieur de l'audiovisuel ; CC : Conseil de la concurrence.

(3) Rapport de Eric Besson aux Assises du Numérique, 2008.

(4) British Educational Communications and Technology Agency

