

[Avant-propos]

Les gouvernements locaux et régionaux jouent un rôle essentiel dans la mise en oeuvre des stratégies européennes et nationales en matière d'e-gouvernement et, plus largement, dans la promotion d'une société de l'information équitable pour tous nos citoyens. C'est la raison pour laquelle le Conseil des Communes et Régions d'Europe (CCRE) travaille avec notre réseau d'experts, ELANET, pour mettre en oeuvre cet agenda. Et c'est pourquoi la Conférence européenne sur la société de l'information (EISCO) est une occasion tellement importante pour faire le point sur la situation actuelle, apprendre les uns des autres, et examiner les nouveaux défis et nouvelles opportunités.

Cette année, la 5^{ème} conférence EISCO ("i2010: nouveaux horizons, nouvelles tâches pour les gouvernements locaux et régionaux", voir: www.eisco2005.org) a été organisée à Cracovie en Pologne, accueillie par la région de Malopolska. Plus de 350 délégués originaires de 23 pays se sont rassemblés - des représentants de gouvernements locaux et régionaux, des universités, des entreprises de TIC et d'autres experts en matière d'e-gouvernement.

Le résultat le plus important peut-être de la conférence du point de vue du CCRE a été l'adoption de la déclaration de Cracovie sur l'**agenda local i2010** et la promotion de la solidarité numérique. L'**agenda local i2010** est un document

stratégique à l'attention des administrations locales et des innovateurs européens. Avec ses dix objectifs qui résument les tâches nécessaires pour les 5 années à venir, il est conçu comme un outil flexible pour une action locale. L'**agenda local i2010** constitue la réponse politique des gouvernements locaux et régionaux en Europe au défi de faire progresser l'instauration de la société de l'information et de faire en sorte que l'utilisation des TIC apporte un avantage réel, concret, à l'ensemble de nos citoyens.

L'**agenda local i2010** représente également une réaction importante à la fracture numérique tant au sein de nos propres régions qu'au niveau mondial. Il encourage l'initiative de solidarité numérique des Nations Unies et souligne la nécessité de reconnaître pleinement le rôle des gouvernements locaux et régionaux dans la réduction de cette fracture.

Utiliser pleinement le potentiel offert par les TIC exige une impulsion politique, une coopération et un partenariat, ainsi qu'une approche équilibrée de l'innovation et de l'inclusion.

L'**agenda local i2010** constitue un pas essentiel dans cette direction.

Jeremy Smith
Secrétaire Général, CCRE

L'agenda local i2010 est un instrument politique pour transformer l'innovation et la recherche basées sur les TIC en moteur principal de la croissance économique et en de nouveaux emplois dans l'ensemble des régions d'Europe. Il est le résultat de discussions tenues dans plusieurs forums lors de la conférence EISCO 2005.

L'objectif est de définir une série d'objectifs communs qui aideront les décideurs locaux à définir leurs plans et priorités pour mettre en oeuvre l'agenda de Lisbonne. Il permettra des processus d'innovation forts basés sur les partenariats publics-privés et l'utilisation des TIC. Il s'agit d'une tentative de mettre en place un agenda local de dix objectifs pour faire face aux difficultés actuelles concernant le déploiement de la société de l'information dans les territoires locaux.

L'objectif représentant le plus grand défi est de construire des écosystèmes numériques dans lesquels le partage de la connaissance devient un atout pour les réseaux locaux en mesure de moderniser les services et administrations publics eux-mêmes, de même que pour l'économie locale, et notamment la contribution des petites et moyennes entreprises. L'objectif global pour chaque écosystème numérique est alors d'améliorer la position concurrentielle de leur région sur le marché mondial. La vision unanimement partagée à EISCO 2005 est que ceci devrait se faire par un processus de consultation coordonné impliquant l'ensemble des acteurs locaux en charge de l'innovation.

Dans le domaine de l'e-gouvernement, les participants à la conférence considéraient que le manque de planification régionale coordonnée et la mauvaise qualité de la fourniture de services en-ligne entre frontières organisationnelles et géographiques demeuraient des obstacles sérieux. Il est également nécessaire de sensibiliser davantage les fonctionnaires et les gestionnaires publics au potentiel des TIC.

Des investissements conjoints dans le domaine de la sécurité numérique et des centres de service en commun sont à présent cruciaux pour réduire le coût de l'e-gouvernement et garantir l'inclusion.

L'e-gouvernement doit d'urgence passer de la simple reproduction en format numérique des procédures administratives fournies pendant les heures de bureau à un véritable remodelage qui engendre des économies et permet une fourniture de services en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine. L'autre aspect essentiel est d'augmenter la participation des citoyens aux décisions publiques locales à travers les TIC.

Même s'il est encourageant de constater que de bonnes pratiques existent en Europe dans des domaines numériques essentiels tels que l'e-gouvernement, l'e-business, l'e-apprentissage ou l'e-santé, la vision d'EISCO est qu'il est grand temps de faire pénétrer largement et de manière cohérente ces applications et services en matière d'e-gouvernement dans tous les territoires locaux et régionaux. En rendant la fourniture de services numériques facile, conviviale, sûre et complète, la demande grandira rapidement, qui à son tour permettra à l'Europe de consolider sa position globale d'ici la fin de cette décennie.

Nous espérons que les politiques locaux et les innovateurs partageront cette approche et les objectifs de l'agenda local i2010 en les incorporant à leurs plans et activités.

Javier Ossandon
Président, ELANET



[Introduction]

Nous, représentants de gouvernements locaux et régionaux, d'universités, d'entreprises de TIC et experts travaillant dans l'e-gouvernement et dans la fourniture de services locaux numériques, nous sommes rencontrés à Cracovie (Pologne) du 2 au 4 juin 2005, accueillis par la Région de Malopolska, afin de discuter du nouveau scénario et des nouvelles actions à mettre en œuvre par les gouvernements locaux et régionaux européens en vue de faire un pas en avant décisif dans la société de l'information et de répondre aux défis d'i2010 (eEurope).

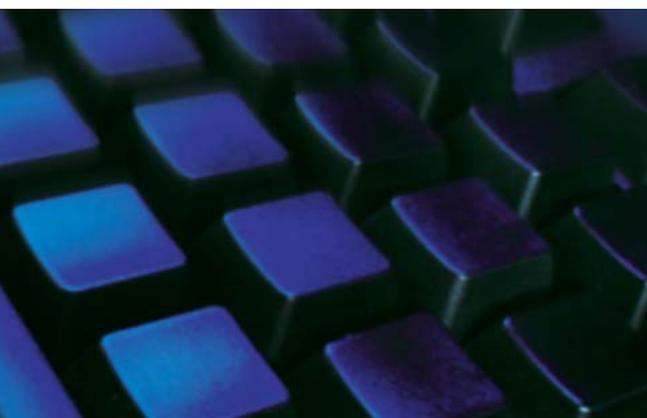
Nous avons analysé la fracture numérique au sein de nos propres régions, ainsi qu'entre pays développés et pays moins développés, et discuté de la solidarité à l'ordre du jour du IIème Sommet mondial des villes et pouvoirs locaux, qui se déroulera en novembre prochain à Bilbao, avant le Sommet des Nations unies sur la société de l'information en Tunisie.

Le principal souci de nos gouvernements locaux et régionaux est de faire en sorte que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication apporte des avantages concrets à toutes les personnes vivant sur nos territoires. La croissance économique sans l'inclusion sociale ne signifie pas la prospérité pour toutes les composantes de la société et peut même augmenter considérablement les différences sociales en créant une fracture numérique. L'intégration sociale et la coopération, c'est ce qui rend l'Europe unique et très différente d'autres régions du monde se faisant concurrence sur le marché mondial.

Il est clair pour nous que l'Europe, à l'exception de quelques pays, est toujours à la traîne en ce qui concerne l'utilisation des

technologies de l'information et de la communication, tant au niveau public que privé. Certaines régions, dans d'autres pays, et non seulement aux Etats-Unis ou au Japon, ont réalisé des progrès rapides et significatifs dans le domaine de l'économie numérique, qui modifient leur façon de se faire concurrence et d'attirer les investissements. Dans ce contexte, l'initiative i2010 lancée par la Commission européenne, visant à réduire l'écart de concurrence et à consolider une position dominante d'ici la fin de la décennie actuelle, vient à point nommé. Il s'agit d'un objectif pour tout un chacun qui suppose une coopération particulière et étroite entre tous les niveaux des secteurs public et privé pour répondre à ce défi stratégique pour notre avenir.

Il ne sera pas facile d'augmenter en l'espace de 5 ans les investissements en matière de recherche et d'innovation à hauteur de 3% du PIB de l'Union européenne, car c'est là près du double du pourcentage actuel. Il ne sera pas moins facile pour le secteur privé d'augmenter ses investissements d'au moins 30%. Si ces investissements sont réalisés, l'impact sur nos territoires sera énorme. Afin de retirer un bénéfice maximum de tels investissements, une priorité absolue sera de trouver la meilleure façon de transformer rapidement les premiers résultats en de nouveaux produits et services spécifiques. De notre point de vue local et régional, cet effort européen ne sera couronné de succès que s'il aboutit à renforcer la citoyenneté européenne et à développer nos économies locales, promouvant l'identité des différents territoires et renforçant la cohésion politique et sociale sur notre continent. Il nécessitera une planification rigoureuse et des politiques responsables au niveau local, régional et national.



Défis et principes

Les participants à la conférence considèrent que le rôle premier des gouvernements locaux et régionaux en Europe est d'être pleinement conscients des défis qu'ils sont appelés à relever et de prendre des mesures politiques et opérationnelles fortes pour mettre en œuvre i2010. Les communes, comtés, provinces et régions peuvent faire beaucoup pour créer les meilleures conditions possibles à un tel processus. Nous pensons que l'adoption de **l'agenda local i2010** est la façon d'y parvenir. Nous avons convenu que **l'agenda local i2010** devrait :

a) réaffirmer le principe de subsidiarité comme ligne directrice principale pour mettre en œuvre l'agenda, de même que la nécessité de renforcer des partenariats forts parmi les différents niveaux de gouvernement à cette fin ;

b) indiquer comme priorité claire la nécessité d'une planification spécifique de l'agenda local sur chaque territoire ;

c) mettre l'accent sur les services en réseau au niveau local, national et européen comme élément clé d'un développement rapide de l'e-gouvernement en Europe, ainsi que pour rendre les économies locales plus dynamiques et créer de nouveaux emplois ;

d) promouvoir des partenariats publics-privés de longue durée avec une feuille de route claire et une grande coordination entre les différents niveaux de l'administration publique présents sur les territoires ;

e) décrire les actions et les cibles à atteindre d'ici 2010, de même que les indicateurs nécessaires pour mesurer la performance et l'impact, qui tiennent pleinement compte des identités et particularités de chaque territoire local.

A cette fin, les participants à la Conférence ont souligné l'importance de :

a) garantir un accès à large bande, quelque soit la solution technologique choisie, sur toutes les zones territoriales, et notamment dans les écoles, les établissements de santé, les locaux des gouvernements locaux et régionaux, de même que dans les espaces publics ouverts aux citoyens et aux entreprises ;

b) renforcer la capacité d'action des administrations locales et régionales en garantissant des infrastructures technologiques adéquates et sûres et en promouvant des services et applications globaux basés sur les TIC, en soutenant activement des pôles (« clusters ») régionaux pour l'innovation sur notre territoire en vue de moderniser les administrations publiques, de susciter de nouveaux investissements, et d'encourager le développement local. Le modèle de coopération développé par l'initiative PRELUDE a été un exercice des plus réussis dans cette voie et sa reproduction dans d'autres régions pourrait être bénéfique.

Un problème urgent à résoudre est de dépasser la tendance actuelle en Europe où les meilleures pratiques dans des domaines numériques essentiels (comme l'e-gouvernement, l'e-business et l'e-commerce, l'e-santé, l'e-sécurité et l'e-transport) existent presque partout mais où la mise en application de leurs résultats ou leur reproduction par d'autres acteurs reste faible. Les participants à la conférence ont débattu du problème et soulevé quelques conclusions préliminaires :

a) la planification régionale coordonnée est insuffisante et le rôle des différents acteurs, et notamment dans le secteur public, pas toujours défini correctement par une procédure de concertation. L'objectif devrait être de fournir des services en ligne concertés par-delà des frontières organisationnelles et géographiques basés sur une bonne intégration des arrières-guichets (« back-office ») et guichets (« front-office ») et des partenariats de longue durée impliquant les opérateurs publics et privés.

b) Le remodelage des administrations et des procédures administratives utilisant les TIC est également insuffisant, sauf dans certaines régions et pays bien précis. La tendance à juste reproduire ce qui se fait déjà physiquement et sur papier prévaut, avec peu d'innovation réelle ou de remodelage de systèmes et par conséquent une valeur ajoutée minimale pour les citoyens. Créer des incitants qui procurent de réelles économies, et qui encouragent les personnes en interaction avec les administrations publiques

à utiliser des services électroniques est une action des plus urgentes à entreprendre.

c) Il y a un manque récurrent de connaissance et d'expérience dans l'utilisation des TIC par les fonctionnaires et les responsables publics. Un besoin urgent se fait sentir de personnel plus jeune ayant de bonnes compétences et une bonne formation en matière de TIC pour participer davantage aux décisions qu'il est nécessaire de prendre.

d) La combinaison des changements rapides en matière de technologie avec les changements organisationnels et la mise à jour du contenu des bases de données s'est avérée une tâche difficile non suffisamment prise en compte par des études de faisabilité, outils de contrôle et analyses coûts-bénéfices appropriés.

e) Malgré l'obtention à présent de bons résultats préliminaires en matière de transactions plus sûres sur le net et d'authentification des utilisateurs, il n'existe pas toujours de politiques à court terme visant à protéger les informations privées sur les citoyens contenues dans des bases de données publiques. Il s'agit sûrement d'un obstacle important à la prise de décision par les responsables publics en faveur de l'interopérabilité entre les différents systèmes et bases de données.

Afin de surmonter ces difficultés et les défis à venir, les participants à la conférence se sont mis d'accord pour proposer les objectifs suivants dans le cadre de l'**agenda local i2010**, à mettre en œuvre dans tous les pays européens.

La Déclaration de Cracovie

sur l'agenda local i2010 en Europe et la promotion de la solidarité numérique entre villes du monde

Agenda local i2010

OBJECTIF 1 - ACCÈS TOTAL AUX SERVICES EN LIGNE

Chaque collectivité locale et régionale fera de son mieux pour soutenir et mettre en œuvre dans les régions et les territoires locaux les politiques garantissant un accès à large bande aux services en ligne pour tous les citoyens européens d'ici 2010. Dans chaque ville et collectivité locale européenne, des points d'accès public aux services en ligne seront mis en place. L'interopérabilité des systèmes et entre bases de données, de même que l'intégration entre les arrières-guichets (« back-office ») électroniques des administrations et leurs guichets (« front-office ») sur internet seront des priorités. Les ressources financières et humaines pour mettre en œuvre cet objectif seront prévues et budgétées à partir de 2006.

OBJECTIF 2 - SENSIBILISATION ET INCLUSION

Chaque collectivité locale et régionale organisera une campagne de communications pour engager les citoyens, PME et organisations communautaires dans cet effort commun, pour écouter leurs demandes et les aider à comprendre la valeur publique des technologies de l'information et de la communication.

L'importance de recevoir une formation appropriée à l'utilisation des services en ligne sera soulignée.

Des programmes de formation à l'attention des groupes exclus économiquement et socialement seront notamment encouragés et soutenus financièrement.

OBJECTIF 3 - SÉCURITÉ ET VIE PRIVÉE

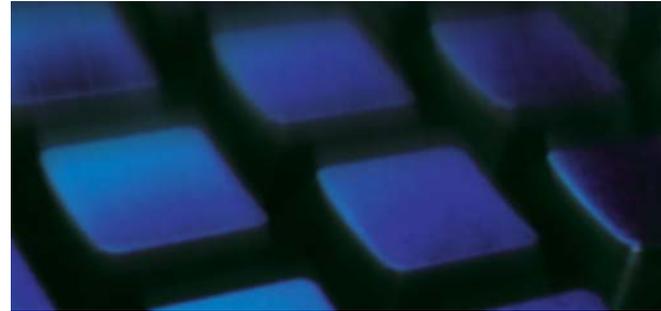
Chaque collectivité locale et régionale mettra en œuvre des mesures spécifiques pour améliorer la sécurité personnelle de ses citoyens et protéger leurs données personnelles dans les bases de données publiques et la fourniture de services, évitant tout usage à des fins non autorisées ou privées et garantissant le droit de chaque citoyen à connaître quelles informations personnelles sont conservées et à quelle fin.

OBJECTIF 4 - E-PARTICIPATION

Chaque collectivité locale et régionale mettra en œuvre des systèmes de communication numérique pour permettre aux citoyens et aux acteurs concernés sur leurs territoires de participer activement aux processus décisionnels relatifs aux affaires locales affectant directement leurs conditions de vie et de travail.

OBJECTIF 5 - E-GOUVERNEMENT

Chaque collectivité locale et régionale entamera des démarches concrètes d'ici 2006 pour coopérer avec d'autres administrations sur son territoire afin de fournir ensemble et d'intégrer des services en ligne à travers internet, de même que par téléphone portable et télévision numérique, faisant un usage maximum des infrastructures existantes. Ces plans, articulés au e-gouvernement national, répondront aux objectifs d'i2010 en fixant des objectifs concrets et mesurables à atteindre avant la fin de la décennie. Des transactions électroniques sûres entre le



citoyen et l'administration, une authentification de l'utilisateur et une signature numérique appropriées, ainsi que la protection des données des citoyens seront des priorités.

OBJECTIF 6 - ECOSYSTÈMES NUMÉRIQUES ET CENTRES DE FORMATION

Chaque collectivité locale et régionale encouragera la création d'écosystèmes numériques sur son territoire afin d'encourager l'innovation et la participation des entrepreneurs locaux sur le marché mondial, et soutiendra l'utilisation d'outils du commerce électronique et autre business numérique par les micro et petites entreprises à travers des centres régionaux de formation et de compétence appropriés.

OBJECTIF 7 - COMPÉTITIVITÉ ET PARTENARIATS PUBLICS-PRIVÉS

Chaque collectivité locale et régionale encouragera la compétitivité et le développement économique durable de son territoire. A cette fin, elle encouragera et rendra possible la mise en place de pôles (« clusters ») régionaux pour l'innovation composés d'innovateurs locaux, d'universités, d'instituts de recherche et de technologie, d'entreprises et d'administrations en vue d'encourager la recherche, la technologie et l'innovation. Ces pôles répondront aux besoins de son territoire dans ces domaines qui sont considérés prioritaires pour la modernisation du secteur public, pour l'offre de nouveaux services publics aux citoyens, et pour le développement local. Les pôles ne devraient pas seulement être organisés pour traiter des applications spécifiques, mais pour mieux comprendre, à travers des études

et des actions de soutien, les conditions socio-économiques dans lesquelles elles sont déployées.

OBJECTIF 8 - OPEN SOURCE

Chaque collectivité locale et régionale envisagera l'utilisation des systèmes et applications de TIC développés sous des licences dites « open source ». Outre les économies concrètes qui pourraient être faites, les principaux objectifs de cette politique concertée seront d'accroître l'utilisation des logiciels libres et des normes ouvertes dans le secteur public afin d'augmenter l'interopérabilité de l'e-gouvernement au niveau national et au sein de l'Europe.

OBJECTIF 9 - FORMATION DES FONCTIONNAIRES, EMPLOI ET DIMENSION HOMMES/FEMMES

Chaque collectivité locale et régionale assurera une formation adéquate de son personnel à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, et offrira des perspectives d'emploi à des personnes correctement formées sur son territoire.

OBJECTIF 10 - SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE

Chaque administration locale et régionale fera de son mieux pour participer à l'initiative de solidarité numérique soutenue par les Nations unies en vue de combattre la fracture numérique sur la planète et de garantir l'accès total de tous les pays et régions aux avantages de la société de l'information.

La Promotion de la solidarité numérique

Les participants à la conférence EISCO 2005 ont salué chaleureusement les objectifs du 11^{ème} Sommet mondial des villes et pouvoirs locaux sur la société de l'information présentés par le gouvernement régional de Bilbao et ont décidé de formuler les recommandations suivantes :

a) que le sommet discute et adopte les principes et lignes d'action exprimés dans notre **agenda local i2010** ;

b) que l'accent soit mis sur l'établissement d'un agenda de la solidarité numérique avec des initiatives concrètes, telles que :

- garantir un acheminement multiple (internet, portable, TV numérique) et un accès à large bande dans chaque communauté locale au cours des 15 prochaines années ;
- encourager l'accès libre à internet dans des kiosques situés dans les espaces publics gérés par les administrations ;
- créer un répertoire mondial avec les adresses électroniques de toutes les administrations publiques ;
- développer la formation en matière de TIC et de société de l'information, de même que les centres d'échange de bonnes pratiques dans les zones régionales à l'attention du personnel des administrations publiques de pays différents ;
- discuter d'un programme d'échange mondial entre gouvernements locaux impliquant de jeunes fonctionnaires travaillant pour les administrations dans le domaine de l'offre numérique aux citoyens, tant du côté technologique que de celui du contenu ;

- discuter des formes de tutorat numérique de villes et gouvernements locaux de pays moins avancés par des villes et gouvernements locaux ayant une expérience consolidée dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ;

- discuter du soutien plus large de l'Union européenne aux réseaux thématiques mondiaux d'experts locaux travaillant ensemble sur des problèmes communs tels que la pollution, les transports, la toxicomanie, les personnes âgées, la dimension hommes/femmes, etc.

- encourager l'utilisation des TIC pour de nouvelles formes d'échange et de dialogue de citoyen à citoyen en faveur de la compréhension entre les peuples et les cultures, s'inspirant des expériences des actions menées en matière de jumelages et de villes « sœurs » ;

c) que le fonds mondial de solidarité numérique et l'agence mondiale de la solidarité numérique créés dans le cadre de la feuille de route approuvée lors du premier sommet des Nations unies sur la Société de l'Information, et en préparation du rassemblement de Bilbao, soient mis en oeuvre avec pleine reconnaissance du rôle des villes et gouvernements locaux. Nous recommandons un engagement initial de deux ans aux administrations qui décident d'adhérer à cette initiative, une campagne de sensibilisation intensive pour lancer l'initiative et la création d'instruments d'information et d'évaluation pour garantir une responsabilité financière constante des investissements réalisés à partir des ressources fournies par les villes et gouvernements locaux.



Bruxelles	Paris
22, rue d'Arlon	15, rue de Richelieu
1050 Bruxelles	75001 Paris
tél. : + 32 2 511 74 77	tél. : + 33 1 44 50 59 59
fax : + 32 2 511 09 49	fax : + 33 1 44 50 59 60

e-mail : cemr@ccre.org
www.ccre.org



Le CCRE remercie la Commission Européenne pour son soutien financier.
Cette publication n'engage que son auteur. La Commission n'est pas responsable
de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



Partenaire du CCRE