

Enfin, une communication ciblée doit être mise en place pour 2009 afin de conforter le tissu de PME/TPE dans leur démarche d'appropriation des TIC.

Action n°112 : Mener en 2009 une campagne de pédagogie et de sensibilisation à l'usage des TIC dans les PME/TPE sur les atouts et les risques liés à Internet.

La mise en œuvre de cette campagne pourra diffuser selon un mode plurimédias les films de sensibilisation et de promotion appelés : "les entrepreneutes " créés dans le cadre du Passeport numérique. Cette campagne pourrait être pilotée par les CCI et l'État. Elle pourra aussi inclure les normes, méthodes et outils développés dans le cadre du programme TIC&PME 2010 par les filières des secteurs des biens d'équipement, biens de consommation, BTP, bio-ressources, santé et services. Cette campagne pourrait être pilotée par l'État avec le soutien local des DRIRE ¹⁷, des CRCI ¹⁸...

À terme, ces mesures ont pour ambition d'atteindre un triple objectif :

- 100 % des entreprises françaises connectées à l'Internet haut débit en 2012.
- 80 % des entreprises françaises dotées d'un site Internet.
- 15 % des entreprises françaises disposant d'un site de commerce électronique.

3.8 Encourager le télétravail

L'économie de l'Internet fait émerger de nouveaux modes d'organisation du travail dans les entreprises. Porté par les technologies de l'information, le télétravail devait être l'un des phénomènes majeurs de ce début de siècle. Le rapport ¹⁹ rendu par le député Pierre Morel A l'Huissier au Premier ministre en 2006, propose des adaptations qui doivent être engagées au niveau juridique pour favoriser son développement.

Le constat établi est qu'une faible part de la population active se trouve aujourd'hui concernée par ce mode de travail. Les télétravailleurs se situent en France autour de 7 % de la population active, alors qu'ils sont en moyenne 13 % en Europe et 25 % aux États-Unis. Le télétravail correspond à une culture de travail par projet. En France et en Europe, afin d'allier le développement des TIC au télétravail, les partenaires sociaux européens ont conclu le 16 juillet 2002 un accord-cadre sur le télétravail. Afin de poursuivre les engagements européens, un accord interprofessionnel a été signé en France, le 19 juillet 2005 entre les organismes suivants, le mouvement des entreprises de France (MEDEF), la confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME), l'union professionnelle artisanale (UPA) et la confédération générale du travail, force ouvrière (CGT-FO).

Le rapport précité fait état de la mise en œuvre de l'accord-cadre signé au niveau européen. Selon les conclusions du rapport, l'Union européenne ²⁰ compte dix millions de télétravailleurs, dont :

- des télétravailleurs salariés qui, pour la plupart, travaillent alternativement chez eux et dans les locaux de leur employeur ;
- des télétravailleurs indépendants qui travaillent normalement depuis leur domicile ;
- des travailleurs mobiles qui sont en déplacement (c'est-à-dire qui ne sont ni chez eux, ni sur leur lieu de travail principal) pendant au moins dix heures par semaine – parce qu'ils effectuent des voyages d'affaires ou se rendent chez des clients, par exemple – et utilisent alors des connexions informatiques pour travailler en ligne ;
- des télétravailleurs occasionnels qui pourraient entrer dans la première catégorie mais travaillent depuis leur domicile pendant moins de dix heures par semaine.

¹⁷ DRIRE : Directions Régionales de l'Industrie de la Recherche et de l'Environnement.

¹⁸ CRCI : Chambre régionale de commerce et d'industrie.

¹⁹ "Du télétravail au travail mobile: un enjeu de modernisation de l'économie française".

²⁰ *Implementation of the European framework agreement on telework (22006-06-28).*

Il est essentiel de poursuivre le développement du télétravail dans un cadre souple adapté à la diversité des situations liées au travail en réseau.

Le télétravail s'accompagne d'avantages indéniables tels que l'allègement des charges de structure pour les entreprises et les entrepreneurs, la souplesse et la flexibilité pour les employés et la réduction des déplacements domicile / entreprise, permettant de réduire nos émissions de gaz à effet de serre. Le télétravail, que ce soit à temps complet au domicile, en alternance entre le lieu de travail et le domicile ou encore en mode nomade nécessite également le recours massif aux technologies de l'information et de la communication. Son développement épouse intimement celui d'Internet et des réseaux.

Il est essentiel de poursuivre le développement du télétravail dans un cadre juridique qui pourrait être encore amélioré, mieux adapté au nomadisme et à la diversité des situations liées au travail à distance.

Action n°113 : Soutenir les partenaires sociaux dans la mise en œuvre des dispositions de l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail.

Le secteur public doit par ailleurs se montrer exemplaire dans le développement de ce mode de travail.

Action n°114 : Développer le télétravail dans le secteur public.

- ▶ Lancer une étude début 2009 permettant d'identifier les postes et fonctions dans le secteur public pouvant faire l'objet de télétravail (télétravail à domicile, télétravail nomade, télécentre et travail en réseau).
- ▶ Lancer en 2009 des opérations pilote dans chaque ministère afin de tester les différents outils et modalités du télétravail en vue d'un développement rapide de cette pratique dans les années à venir.
- ▶ Adapter l'organisation et les infrastructures pour permettre l'accès à distance sécurisé aux systèmes d'information des administrations par les agents.

Il est aussi essentiel compte tenu des possibilités offertes par le travail en réseau et le nomadisme de promouvoir le télétravail dans le secteur privé.

Action n°115 : Mieux faire connaître les avantages du télétravail et du télésalariat.

- ▶ Communiquer au plan national sur des expériences pilotes emblématiques.
- ▶ Intégrer le télétravail dans le dispositif de soutien aux plans de déplacement des entreprises.
- ▶ Intégrer le télétravail dans les actions de formation menées par les CFA, les CCI et l'ensemble des structures assurant un accompagnement aux créateurs d'entreprise et une formation aux chefs d'entreprises.

Enfin, la spécificité du télétravail doit trouver une place dans le dispositif public de soutien au retour à l'emploi.

Action n°116 : Accroître la lisibilité des offres de télétravail.

- ▶ Créer une rubrique "offre d'emploi télétravail" dans le panel des offres de l'ANPE.
- ▶ Créer des bilans de compétence pour les métiers du télétravail.

Action n°117 : Lancer une action nationale sur le télétravail associant les principaux acteurs concernés par les divers sujets à traiter en cohérence (droit du travail, technologies, organisation de l'entreprise, transport, développement durable).

- ▶ Mise en place d'un groupe de travail national sous l'autorité du Premier ministre, chargé de la définition, du pilotage et de l'évaluation des actions de développement du télétravail.
- ▶ Mettre en œuvre les actions en impliquant les collectivités dans le cadre d'appels à projets nationaux. Poursuivre le maillage du territoire notamment en télécentres, par une meilleure intégration dans le réseau des espaces publics numériques .
- ▶ Lancer une initiative : "un jour par semaine, je travaille chez moi".
- ▶ Communiquer sur la sécurisation des accès externes dans les entreprises et sur ses risques en matière d'intelligence économique. Mettre en place une cellule de conseil au sein d'un organisme existant pour aider les entreprises sur ce sujet.

3.9 Développer le commerce électronique

Le développement des usages des TIC a permis le développement de nouveaux services comme le commerce électronique.

L'essor du e-commerce en France est un des impacts significatifs de l'intégration des TIC dans les usages et les modèles de développement économique. Le commerce électronique français a encore progressé de 31 % en un an (3,9 milliards d'euros au premier trimestre 2008), après plusieurs années où cette croissance dépassait les 50 %. Le nombre de sites marchands s'établit à 36 900 en 2007 (54 % de plus en un an). Au-delà des opportunités à l'international pour les entreprises, le commerce électronique a permis l'ouverture de nouveaux secteurs marchands ainsi qu'un meilleur pouvoir d'achat pour le consommateur.

Par ailleurs, de nouvelles activités se développent, telles que celles mises en évidence par les plate-formes d'enchères dédiées aux ventes en ligne entre particuliers. Ce sont des activités potentiellement porteuses d'emplois, y compris pour des personnes actuellement hors du marché du travail comme notamment les femmes au foyer et les personnes à mobilité réduite.

Aussi, 85 % des règlements s'effectuent par carte bancaire, et près de 95 % des utilisateurs s'estiment satisfaits. Toutefois, près de 6 porteurs de carte bancaire sur 10 estiment que l'utilisation directe de la carte présente un risque lors du paiement à distance.

La loi de modernisation de l'économie du 23 juillet 2008 a créé le statut de l'entrepreneur individuel. Ce nouveau statut crée un régime simplifié et libératoire de prélèvement fiscal et social sur le chiffre d'affaire en deçà d'un seuil fixé par décret.

Action n°118 : Promouvoir le statut de l'auto entrepreneur :

- ▶ Lancer une campagne nationale d'information avec les acteurs du secteur afin d'inciter les internautes achetant et vendant sur Internet Consommateur à Consommateur (C to C) à se lancer dans la création d'entreprise, en bénéficiant en particulier des facilités du statut d'auto entrepreneur.
- ▶ Rendre la déclaration de l'auto entrepreneur accessible sur des sites et des plate-formes de commerce électronique agréé par les CFE (2009). Pour les petits e-commerçants, proposer des conditions générales de vente type mises à jour et accessibles sur le site de l'APCE.

L'État doit favoriser la confiance et la transparence, dans le domaine du commerce électronique et se porter garant de la protection des consommateurs contre les fraudes.