

mercredi 2 octobre 2002

**Monsieur
Henri Grethen
Ministre de l'Economie**

Discours conférence

**« Etats des lieux : L'e-business dans les entreprises
luxembourgeoises »**

**Chambre des Métiers
Mercredi, 2 octobre 2002**

***Commerce électronique:
Où en sommes-nous?***

Mesdames, Messieurs,

Je voudrais tout d'abord remercier les organisateurs qui me font l'honneur de participer à l'événement de clôture de cette campagne nationale de promotion du commerce électronique dans les entreprises.

Il me faut féliciter les « Euro Info Centres » et la Commission européenne pour avoir pris cette initiative de sensibilisation des entreprises.

Il est vrai que les chambres et fédérations professionnelles, plus proches de leurs adhérents, sont bien mieux à même de faire comprendre les avantages et les risques du commerce sur Internet, elles sont mieux placées pour aider les PME à développer une stratégie qui correspond à leurs objectifs commerciaux, à leurs capacités et à leur environnement.

Le premier objectif dans une campagne d'information et de promotion, comme celle qui a eu lieu au cours de cette année, est de démystifier le commerce électronique et la prétendue « nouvelle économie », que l'on a un peu vite affublée de vertus magiques. Une telle campagne doit aussi montrer les avantages du commerce électronique, malgré l'environnement maussade et le désenchantement qu'a provoqué la dégringolade des valeurs technologiques sur les bourses dans le monde.

Je reste d'avis que le krach boursier a permis de séparer le bon grain de l'ivraie et de revenir à l'essentiel, à savoir : la technologie et ses énormes potentialités dans l'économie réelle.

On a beaucoup écrit sur l'impact de l'Internet et des nouvelles technologies de l'information et de la communication et le bond de productivité qu'elles permettent de réaliser aux entreprises qui savent domestiquer ce nouveau vecteur de développement. Les NTIC - excusez l'acronyme obligé – offrent de formidables capacités de traitement et d'échange d'information qui permettent de reconfigurer la chaîne de valeur de l'entreprise, du fournisseur au client.

Mesdames, Messieurs,

L'action de l'Etat peut dynamiser l'environnement digital dans lequel s'inscrivent les entreprises.

Le « plan e-Luxembourg » comprend plusieurs paquets de mesures qui intéressent directement les entreprises. J'évoquerai rapidement

les projets qui sont de ma compétence, celle du Ministère de l'Economie.

En regardant les chiffres de la diffusion du commerce électronique au Luxembourg, on s'aperçoit qu'il y a encore fort à faire avant de rejoindre les pays les plus avancés en Europe et les USA.

Regardons d'abord du côté de la demande.

L'accès des ménages à l'Internet donne une idée pertinente de la diffusion des nouvelles technologies et de leur utilisation par le consommateur : 53% des ménages étaient connectés au Net et 66% des foyers étaient équipés d'un ordinateur selon une enquête récente d'ILRES, se rapportant à l'été 2002. En un an, le taux de connexion à Internet a augmenté de 10 points de pourcentage.

En élargissant la définition à ceux qui ont navigué sur le Net au moins une fois pendant les trois mois précédents l'enquête, on arrive à 51% des ménages ! 65% des hommes et 44% des femmes déclarent avoir surfé sur Internet. Un tiers des internautes l'utilise quotidiennement, 39% ont déjà acheté sur le Net. Le Luxembourg est sur le bon chemin pour rejoindre le peloton de tête des pays les plus branchés.

Voyons maintenant du côté de l'offre.

La pénétration des entreprises luxembourgeoises sur la Toile progresse rapidement.

Selon une enquête STATEC auprès d'un échantillon représentatif de 800 entreprises actives au Luxembourg, une entreprise informatisée sur cinq a réalisé un achat en ligne. Certes, la taille et la branche dans laquelle opère l'entreprise jouent un rôle déterminant.

Ainsi, la proportion d'entreprises effectuant des achats en ligne est moins importante, par exemple, dans les branches de l'hôtellerie et de la restauration, des transports et des communications où elle approche 11%, par rapport à l'industrie manufacturière, environ 20%, ou comparée aux entreprises du secteur informatique qui atteignent près de 50%.

Pour en savoir plus, le Ministère de l'Economie a confié une étude complémentaire à Mindforest portant sur la qualité des sites répertoriés au Luxembourg. Le constat dressé par les consultants n'est guère enthousiasmant : seul un petit nombre de sites sont véritablement transactionnels. Au cours d'une deuxième phase, une étude de cas doit explorer en profondeur les facteurs critiques qui inhibent ou stimulent le développement de l'e-business au sein d'une trentaine d'entreprises-témoins.

Je laisse au représentant de Mindforest le soin de présenter le détail des résultats disponibles.

**Je ne veux pas accabler les entreprises privées, loin de là !
Mais que je crois qu'un bilan objectif et global doit nous aider à mieux cibler nos politiques et nos actions communes.**

D'ailleurs, à en croire les exercices d'étalonnage de la Commission européenne, les administrations publiques, l' « e-gouvernement » est lui aussi dans les chrysalides. Là aussi, nous devons forcer le pas pour progresser vite et bien.

Mesdames, Messieurs,

Lors de mon discours inaugural de la campagne de promotion, je vous ai annoncé quelques projets sur lesquels travaille l'équipe autour de moi.

Permettez-moi de vous donner l'état d'avancement des travaux.

Je commencerai par le cadre réglementaire.

La loi sur le commerce électronique est entrée en vigueur le 14 août 2000. Comme vous le savez, c'est une loi-cadre qui comprend des dispositions sur la signature électronique - la preuve, la certification et l'accréditation - ainsi que sur les contrats conclus par voie électronique, la responsabilité des fournisseurs d'accès, les paiements électroniques et les communications commerciales.

Elle contient aussi certaines dispositions sur le traitement des données à caractère personnel.

Enfin, le cadre juridique comprend des dispositions en faveur de la protection des consommateurs, y compris – et je le souligne - en matière de services financiers négociés à distance. La directive sur les services financiers négociés à distance a été adoptée définitivement par le Conseil et le Parlement européen, elle sera transposée par le Ministère des Finances.

Je vous ferai remarquer que le Luxembourg a toujours défendu le principe du pays d'origine dans les instances communautaires. Ce principe fondamental doit permettre d'exporter plus facilement la palette des services de la place financière dans un marché européen unifié.

J'ai également déposé un projet de loi, le 8 mars 2001, sur la protection des consommateurs dans les ventes à distance afin d'étendre la protection bienveillante du législateur sur les transactions autres qu'électroniques, conformément à la directive communautaire.

Le *comité pour le commerce électronique* qui doit faire des recommandations pour l'analyse et l'évaluation de la loi, a proposé des adaptations nées des enseignements de la pratique et de l'évolution du droit communautaire. Je soumettrai prochainement au Gouvernement un projet de loi modificatif.

En effet, la loi sur le commerce électronique, ainsi que je l'avais promis à maintes reprises, sera régulièrement évaluée quant à son efficacité dans le dialogue avec toutes les parties intéressées.

Depuis lors, nous n'avons point chômé et le plan e-Luxembourg, dans lequel j'ai pris une part active, vient à point nommé pour parfaire les infrastructures dont ont besoin l'économie luxembourgeoise – les entreprises et les consommateurs.

Un règlement grand-ducal du 1^{er} juin 2001 définit les conditions pratiques de la signature électronique et fournit la base habilitante pour la publication de la kyrielle de normes dont nous avons besoin pour faire fonctionner la signature électronique dans la pratique.

Il est en effet primordial de désigner les normes techniques que doivent appliquer les prestataires de services de certification. Mais ces normes, qui sont européennes sinon mondiales, ne sont pas encore publiées ou ne le sont que très partiellement.

Dans le cadre du plan e-Luxembourg, une plate-forme « sécurité des réseaux et PKI », a pour objectif de réunir tous les experts en informatique afin d'élaborer ou de sélectionner les normes de sécurité les plus fiables pour le commerce électronique et de mettre en place les politiques et les procédures pour une sécurisation des réseaux aussi bien privés que publics.

Mesdames, Messieurs,

La sécurité est la capacité de résister à un niveau de confiance donné aux événements accidentels ou aux actions malveillantes. Depuis les événements tragiques du 11 septembre, la sécurité est encore plus importante.

Pour parer à ces menaces, il faut une stratégie, un plan global de sécurité des réseaux impliquant tous les acteurs potentiels, les opérateurs, les entreprises et leurs employés ainsi que les administrations.

Nous sommes en train d'élaborer un « *Plan Directeur de la Sécurité des Réseaux et de l'Information* » qui doit impliquer les acteurs du privé et du public.

Les entreprises doivent être à la pointe de ce combat contre l'insécurité des réseaux numériques.

C'est ce que demande la Commission européenne dans une communication du 6 juin 2001 sur la sécurité des réseaux et de l'information.

Un tel plan ne peut être décrété du haut du 12^{ème} étage du Forum Royal. Il doit s'appuyer sur des actions de sensibilisation, de soutien technologique, de développement rapide de la

normalisation, de la promotion de la certification et de la reconnaissance mutuelle des certificats en Europe et dans le monde.

Il y a un projet qui me tient particulièrement à cœur : c'est le label de qualité des sites Internet.

J'en appelle, à travers la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers, à toutes les entreprises pour participer à la phase pilote du label de qualité. Ce label, bien administré et rigoureux, doit renforcer la confiance des consommateurs. Je peux déjà annoncer que la première société sera certifiée pour la fin de l'année.

En juin, j'ai présenté "BMBConnect", le nouveau service de dépôt électronique auprès du Bureau Benelux des Marques. Il me paraît naturel, évident, dans la société de l'information, que tout un chacun puisse effectuer les procédures de dépôt rapidement, simplement et en toute sécurité via Internet.

Cette initiative s'inscrit dans la panoplie des autres projets que conduit le ministère dans le cadre du programme e-Luxembourg. Je citerai ici, parce que c'est très proche de la marque, le dépôt en ligne des brevets d'inventions nationaux et la gestion en ligne et à distance des registres publics et, enfin, la création d'un registre des droits d'auteur.

Sur proposition du Ministère de l'Economie, la CNSI a décidé la mise en place d'un Groupement d'Intérêt Economique, un GIE, en

partenariat avec le secteur privé en vue de développer et de gérer un système de " PKI ".

Le GIE a pour mission de préparer et, le cas échéant, d'exploiter ou de faire exploiter une infrastructure à clé publique (« PKI ») nationale dans l'intérêt des citoyens et des entreprises qui souhaitent communiquer par Internet – y compris faire des achats et des ventes en ligne - de manière techniquement sûre et conformément aux lois et règlements qui régissent le commerce électronique.

Enfin, dernier projet dont je voudrais vous parler, projet coordonné par mon Ministère en collaboration avec le Ministère des Classes Moyennes, le Ministère de la Justice et le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative, est celui du « Portail à guichet unique pour entreprises ».

Il s'agit d'un portail Internet d'information, d'interaction et de transaction concernant le guichet unique pour entreprises en regroupant et organisant de façon conviviale et dynamique les différents aspects administratifs, réglementaires et d'information, afin de faciliter la recherche d'information et de structurer la communication des entreprises avec les administrations et ministères.

Le but du projet est de stimuler l'esprit d'entreprise, d'encourager les constitutions d'entreprises, de soutenir les entreprises durant toute leur vie et d'accentuer les infrastructures d'affaires et d'investissements au Luxembourg.

La création d'un guichet unique permettra d'épargner du temps, de l'argent et des efforts aux entrepreneurs, ceci en assemblant des outils, séparés ou administrés en réalité par différents acteurs, en une entité centrale virtuelle, un « one-stop-shop ».

Pour ma part, je ne peux pas terminer mon introduction sans répéter l'importance des efforts de promotion qui doivent être continus et soutenus.

Mais il me faut insister sur l'essentiel : les perspectives du commerce électronique dépendent surtout et avant tout de l'éventail de l'offre, de la qualité et de la diversité des produits offerts, bref de l'innovation et de l'esprit d'entreprise.
