

Commission pour la Libération de la Croissance Française

Compte-rendu d'audition

Eric Boustouller, Pdt Microsoft France et Vice-Président Microsoft International,
3 mai 2010

(contribution de Luc-François Salvador)

Présents :

Éric Boustouller (Président Microsoft France et Vice-président Microsoft International)
Marc Mossé (Directeur des affaires juridiques et publiques Microsoft France)
Luc-François Salvador

La crise a accéléré la nécessité d'une amélioration de la productivité, pour répondre à la demande publique mais aussi privée. Il y a donc eu une accélération dans l'élaboration de nouvelles offres plus adaptées, le *Cloud* en est une. Il suscite un réel intérêt puisqu'il peut offrir des plateformes de services vers les usagers ou les agents, mais aussi des centrales numériques ouvertes aux PME et aux start-up, et ce pour un faible coût.

Le Cloud computing annonce la fin d'une ère de l'informatique - celle des systèmes d'informations juxtaposés, de façon parfois chaotique au sein de l'entreprise (en silo) et l'avènement de nouveaux services numériques, externalisés, disponibles en tout lieu, à la demande, et pour toute organisation, quelle que soit leur taille. Ce déplacement progressif de l'informatique vers les réseaux et les centres de données gérant à la fois les réseaux, les infrastructures et les applications logicielles marque un modèle nouveau de consommation de l'informatique comme on consomme une Utility, c'est à dire des ressources et un service associés mutualisés et flexibles.

1. Le cloud computing : levier d'amélioration de la productivité des structures publiques

Ainsi, la modernisation de l'État passe par le *Cloud* qui améliorera l'efficacité et la productivité des agents. A terme, on peut supposer que cette optimisation des ressources de l'État réduira la dette. Le *Cloud* sera un accélérateur majeur d'efficacité grâce à une grande productivité. Aujourd'hui, l'environnement numérique des Ministères est obsolète (il en est resté globalement au niveau des années 1998/2000) et n'est pas adapté à Internet, ce qui pose des problèmes de sécurité et implique une mise à niveau.

La condition sine qua non pour une efficacité réelle du *Cloud* est de réussir à mettre en place une gouvernance qui assure la cohésion, la flexibilité et le pragmatisme du système (exemple du Référentiel Général d'interopérabilité). L'exception du Ministère de la Défense est notable. Leur niveau numérique désormais est des plus avancés. Ce sont les utilisateurs du système, eux-mêmes, ici les militaires, qui ont été chargés de moderniser la mise en œuvre de leur système. En ce qui concerne la numérisation de l'État, le défi sera, donc, de mettre les agents au cœur de la transformation, car ce sont eux qui utiliseront les outils au quotidien.

La mise en œuvre du *Cloud* implique de doter les agents publics d'outils dernier cri (messagerie, services télécom...), ce qui ne nécessiterait pas d'investissement massif. La majorité des dépenses serait de type Operational expenditure plutôt que Capital expenditure. Il faut imaginer un *Cloud* où tous les services de l'État seraient mutualisés en leur laissant le choix de développer des services adaptés à chacun (pour les agents ou les usagers). L'obstacle potentiel majeur face à cette mise en place réside d'abord dans la territorialité des données (au niveau européen), même s'il est possible d'imaginer des moyens de lever ce type de barrière (*Clouds* nationaux, accords interétatiques...).

2. Le cloud computing une réponse au faible taux d'utilisation du numérique par les PME

L'intégration numérique insuffisante des PME : la France se classe 19^e sur les 27 pays de l'Union. 54% des entreprises françaises disposent d'un site internet contre 80% en Grande-Bretagne et pour une moyenne européenne de 65%.

Par ailleurs, les PME françaises sont moins connectées (site internet, e-commerce) que leurs homologues étrangères. La création d'avantages fiscaux pour développer le numérique dans les PME aiderait à rattraper ce retard. En effet, étant au cœur de l'économie nationale (modèle du Mittelstand allemand) elles sont traditionnellement aidées. Le numérique doit logiquement faire partie de ces aides.

3. La numérisation de l'éducation

L'usage insuffisant des technologies numériques dans le système scolaire. La France est classée 24^{ème} sur 27 par la Commission Européenne. 2% des classes sont équipées de tableaux numériques contre 98% en Grande-Bretagne.

	Nombre d'ordinateurs pour 100 élèves dans les écoles primaires	Nombre d'ordinateurs pour 100 élèves dans le secondaire	% d'établissements secondaires équipés en haut débit
France	08,5**	16	75
Danemark	25	50	98
Royaume-Uni	17	33	94
Finlande	17*	24	90

La troisième priorité est la numérisation de l'éducation, car l'école française n'est pas numérique, que ce soit les professeurs, les parents ou les élèves. La formation des professeurs est nécessaire puisque 95% d'entre eux ont un ordinateur personnel mais seulement 20% utilisent l'informatique en classe. Le taux d'équipement des classes en tableau numérique est trop faible et des mesures doivent être prises, à l'instar du Royaume-Uni qui a prévu d'équiper plusieurs centaines de milliers de jeunes. Cet investissement n'aura pas un impact économique direct mais aura un impact majeur sur le long terme. Plusieurs pays ont mis en place des programmes de numérisation massive (Espagne, Singapour, Corée du Sud...). Au Portugal, une fondation pour numériser la nation a été créée et dont le financement provient des appels pour les marchés de la 3G et la 4G.

Il est essentiel de numériser l'environnement dans son ensemble et de ne pas se contenter de niches.

4. Autres axes de propositions

- Le **Cloud** peut aussi servir les start-up et l'innovation. L'investissement peut permettre de favoriser le développement d'outils dans le *Cloud* (création d'un écosystème).
- Il faut **rationaliser les pôles de compétitivité** qui sont trop nombreux aujourd'hui pour arriver à 10-15 pôles maximum. Le resserrement de la politique industrielle sur quelques secteurs, dont un doit être le numérique, est également important. La France dispose de nombreux atouts (formation, moyens...). La différence se fera pour notre pays grâce aux gens les plus brillants et non sur les coûts.
- Le **secteur du logiciel** est très atomisé. Une concentration doit être mise en œuvre afin d'atteindre une taille critique face à la concurrence internationale.
- Cette **politique industrielle** doit obéir à un vrai équilibre public/privé afin d'avoir une définition élaborée par tous les acteurs. Le régulateur doit jouer un rôle de structuration en coordination avec le secteur. La création d'un secrétariat d'Etat était une bonne idée pour impulser la dynamique, mais il est nécessaire d'avoir une vraie administration derrière, et ce avec une gouvernance souple. Le modèle du Small Business Act (SBA) américain est une piste sérieuse et réaliste. Cependant, les réglementations communautaires obligent à traiter ce problème au niveau européen. La numérisation est centrale dans ce dossier car elle touche également la santé, l'énergie (smart grid) ou les médias. Pour réaliser cela, il faut coordonner politique industrielle, éducation et investissement.

- Au sujet de la **ville intelligente**, le numérique a des applications diverses : sur les dépenses énergétiques, la gestion des travaux ou la création d'un guichet unique numérique pour la vie de tous les jours.
- Le **télétravail** est également une option intéressante avec un impact positif sur la productivité, le bilan carbone ou encore la qualité de vie des salariés. L'accord interne de Microsoft laisse le choix aux employés du support téléphonique d'opter pour le télétravail (3 jours domicile/ 2 jours bureau, car il est important de maintenir le lien social et culturel). L'évaluation de la productivité se fait via les KPI classiques, et elle semble plus élevée chez les « télétravailleurs ». Une aide de 400€ a été allouée à chacun pour aménager son poste de travail à domicile. On pourrait également créer des lieux de télétravail qui relaieraient les zones de travail traditionnel (modèle de La Poste pour les commerciaux). Pour cela on pourrait notamment utiliser l'immobilier d'Etat.

La numérisation de la France doit avoir un objectif commun, mais il semble important de conserver une neutralité dans les technologies afin de garder de la flexibilité. De plus, il est primordial pour la réussite de ce chantier, de garantir un très haut niveau de protection des informations personnelles (clarté des règles, conservation des données...). C'est le seul moyen d'assurer la confiance des utilisateurs qu'ils soient agents ou usagers.