

Atelier de concertation technique du 30 octobre sur le référentiel général de l'écoconception des services numériques

Synthèse des échanges

L'article 25 de la loi relative à la réduction de l'empreinte environnementale du numérique (loi « REEN ») prévoit que l'Arcep et l'Arcom définissent, en lien avec l'ADEME, le contenu d'un **référentiel général de l'écoconception des services numériques**. Dans cette perspective, l'Arcep et l'Arcom, en lien avec l'ADEME, ont publié un premier [projet de référentiel](#) réalisé avec la collaboration de la DINUM, la CNIL et l'Inria, et en **consultation publique du 9 octobre au 17 novembre**. Le projet de référentiel s'appuie également sur les travaux de la mission interministérielle sur le numérique écoresponsable, qui avait abouti à la publication d'un premier référentiel. L'objectif : aboutir début 2024 à la publication d'un référentiel robuste et unique par la puissance publique.

Afin d'alimenter les travaux pour améliorer le référentiel, **un atelier de concertation technique a été coorganisé le 30 octobre dernier par l'Arcep et l'Institut du Numérique responsable (INR)**, l'un des organismes pionniers en matière d'écoconception des services numériques. Des experts en écoconception, numérique soutenable et en développement/design de services numériques se sont ainsi penché sur plusieurs thématiques transverses concernant le référentiel :

1. **La prise en main du référentiel : Comment la faciliter ? Quelle méthodologie ?**
2. **La rédaction d'une déclaration d'écoconception : Quel format recommandé ? Comment l'adapter aux différentes démarches RSE/numérique responsable ?**
3. **Le niveau de priorisation des critères : Comment affiner la classification des critères du référentiel ? Quelles caractéristiques prendre en compte ?**
4. **Les finalités du référentiel : Comment œuvrer à l'adoption du référentiel ? Quelles suites ? (par exemple : labélisation ? base de données publiques ?)**

Le format de l'atelier collaboratif a permis à l'ensemble des participants (une quarantaine d'experts a répondu présents) d'avoir l'occasion de travailler sur chacune des thématiques, et plus largement, de mettre au défi le projet de référentiel à l'aune de leur expertise et expérience de terrain. Le présent compte-rendu revient sur les principaux points évoqués par les participants aux 4 thématiques explorées.

Thématique 1 : La prise en main du référentiel

Les participants à l'atelier ont mis en avant l'importance de rendre le référentiel le plus opérationnel possible pour faciliter sa prise en main par les métiers et organisations concernées.

L'ajout d'exemples de livrables attendus pour certains critères (en particulier du chapitre 1 « Stratégie ») a été proposé pour faciliter la prise en main de ceux-ci. Une proposition complémentaire était la production de tutoriels sur les critères les plus prioritaires avec des exemples de mise en œuvre, incluant un exemple et un contre-exemple pour ancrer la méthodologie.

Les participants à l'atelier ont également insisté sur l'importance de permettre aux acteurs utilisant le référentiel général de l'écoconception d'échanger entre eux par exemple sous la forme d'un forum. Il a été suggéré que des modérateurs pouvaient être désignés pour trancher les éventuels débats sur l'interprétation d'un critère.

Des discussions ont eu lieu concernant **les niveaux de difficulté**. Il a par exemple été proposé de rajouter les mots « indicatif » ou « *a priori* », car cela peut être faux selon le projet. Une autre proposition fut de considérer les facteurs suivants pour les trois niveaux de difficultés : (1) réalisable par une personne ; (2) nécessite l'équipe ; (3) niveaux business / décideur / politique.

Plusieurs propositions ont été formulées concernant **les niveaux de priorité** (*nb : ceux-ci sont aussi abordés dans la partie « thématique 3 »*). Des participants par exemple ont suggéré de passer de 3 à 4 niveaux (numérotés 2 à 5, en présumant que seules les pratiques avec un niveau d'importance d'au moins 2 font partie du référentiel), plutôt que 3 niveaux. La terminologie actuelle a été débattue, en particulier l'utilisation du terme « Recommandé » qui n'est pas assez claire pour certains acteurs.

Certains participants ont conseillé de **préciser le nom des métiers** devant travailler sur les critères notamment : *UX Researchers* (psychologie et étude des usages), *designers* (Webdesigners UX UI), développeurs *front-end*, développeur *back-end* (hébergement) et porteurs de projets

D'autres participants ont soulevé que l'approche « projet » pourrait être renforcée dans le référentiel plutôt qu'une approche par métier, citant par exemples les documents de l'AFNOR.

Concernant le format des critères, la majorité des participants ont insisté sur le besoin de clarté pour **éviter la subjectivité de la validation des critères du référentiel**. Certains participants remontent de mettre un verbe d'action à la place des questions « *Le service a-t-il... ?* ». Pour rendre la validation du critère plus objective, il a également été proposé de donner des exemples ou des cas d'usage de validation et de non-validation.

Certains sujets ont été discutés sans que des propositions émergent dans les différents groupes de discussion notamment :

- L'intégration ou non des services tiers à l'évaluation du service (exemple : si un site intègre un player vidéo YouTube ou Daily Motion, les critères vidéo sont-ils impactés ?)
- La possibilité ou non d'une validation partielle de critère au lieu du binaire Oui/Non.
- La prise en compte ou non des critères « N/A » dans le score d'avancement.

Des participants ont soulevé la nécessité de remonter la chaîne pour convaincre le client, les décideurs pour œuvrer à la diffusion du référentiel dans l'écosystème. Concernant la publication finale du référentiel, les participants ont soulevé l'importance d'une publication **pdf et html**, incluant une **version anglaise**.

Thématique 2 : La déclaration d'écoconception

Les participants accueillent dans leur majorité de façon favorable l'idée d'une déclaration d'écoconception tout en soulevant l'importance de la transparence concernant l'élaboration et la publication d'une telle déclaration. Certains relèvent le **risque de *greenwashing***, et pense pertinent de bien **définir dès le début** l'objectif qui est suivi et les modalités connexes à ce type format déclaratif

Les aspects pratiques sont aussi envisagés par les participants, notamment la question du format de la déclaration. Selon les discussions à l'atelier, cette déclaration devrait s'inspirer de ce qui existe pour éviter de multiplier les démarches (ex. déclaration bilan GES, norme ISO pour la déclaration environnementale, ...) et devrait s'articuler avec les initiatives existantes comme le RGAA, la déclaration RSE, etc. Au regard de l'importance de la transparence évoquée plus haut, l'idée que les déclarations se fassent via un **format commun** comme un *template* (gabarit d'exemple) pour une lisibilité / comparabilité (quelle que soit la cible) facilitée est indiquée par de nombreux participants. Au-delà et en lien avec l'objectif de transparence, une plateforme en accès libre sur laquelle les déclarations et score devraient être versés est partagée par plusieurs personnes.

Deux niveaux de déclaration envisagés au sein des participants, avec des objectifs qui diffèrent légèrement :

- **Viser une déclaration qui se rapproche plus d'un document technique** à destination d'expert(e)s. L'objectif serait donc de faire l'état des lieux dans cette déclaration d'une évaluation avancée d'un service via le référentiel général de l'écoconception des services numérique en aboutissant à un score détaillé. Elle s'inscrit dans une logique d'audit externe par un tier, par exemple si l'enjeu est de gagner des fonds publics en respectant des conditions. Il s'agit d'un format relativement ambitieux qui implique une certaine maturité concernant sa stratégie d'écoconception.
- **Viser une auto déclaration simplifiée et grand public** qui se destine à montrer les pistes d'améliorations, à nourrir l'écosystème par des retours d'expérience, afin d'œuvrer à la maturité sur les sujets d'écoconception. L'inclusion d'un score ne serait alors adaptée que si un renvoi à documentation technique plus détaillé (comme le tableur inclus dans le référentiel) est intégré dans cette déclaration « grand public ». Ce type de document s'inscrit dans une logique de partage d'expérience il s'agit de montrer où on en est, les points sur lesquels on travaille ou peut travailler pour s'améliorer.

Relativement au contenu de la déclaration, en plus des éléments qui sont nécessaires (justification de critères et éventuellement du calcul score) a été évoquée par plusieurs participants que la déclaration ne doit pas se limiter à la simple évaluation du service via le référentiel mais qu'elle devrait contenir des éléments plus généraux sur la stratégie de l'organisation qui s'occupe du service. Il semble d'ailleurs indispensable à certains participants que ce type d'éléments soient présents afin de donner plus de recul à la déclaration et permettre à l'organisation d'y verser **sa stratégie de plus long terme sur le sujet de l'écoconception et du numérique soutenable**. Il a été souligné l'importance de ne pas se satisfaire d'un document « marketing » mais de s'assurer que la déclaration d'écoconception permet d'œuvrer à l'inclusion des enjeux environnementaux dans l'organisation.

En conclusion, une partie significative des participants souligne que le format de la déclaration d'écoconception est r lié aux objectifs du référentiel et doit prendre en compte le degré de maturité de l'écosystème et les évolutions à venir. Les participants ont soulevé des questions sous-jacentes restant ouvertes : le format déclaratif sur le référentiel général d'écoconception est-il un outil de compliance ou d'acculturation de l'écosystème ? Veut-on tendre vers une portée plus engageante

voire, à long terme réglementaire, de ce référentiel et donc de ce déclaratif mais ce qui nécessiterait un contrôle, en particulier sur le volet communication pour assurer la transparence et des choix éclairés ?

Thématique 3 : Les niveaux de priorisation et le score d'avancement

Les participants ont insisté sur la pertinence d'inclure des niveaux de priorisation tout en rappelant la complexité de l'exercice et des pistes d'amélioration.

Des participants ont soulevé que la priorisation d'un critère pouvait varier en fonction des caractéristiques du service numérique, du nombre d'utilisateurs ou du type de contenu que propose le service. Certains participants soulèvent que les niveaux de priorisation influencent le score d'avancement du référentiel car la pondération est différente, ce qui permet d'envisager les niveaux de priorisation comme un outil de temporalisation des efforts, avec pour objectif final de se rapprocher des 100% au score. Certains des participants relèvent aussi l'importance que l'écosystème soit conscient que le score de 100% n'est pas réellement atteignable et appellent à prendre en compte le niveau général du score de progression de son secteur d'activité pour pouvoir se situer par rapport aux autres services numériques équivalents, et de pouvoir constater son niveau, son évolution et afin de faire le maximum d'efforts dans ce sens.

Il a été proposé d'afficher dans le score d'avancement, **le taux de validation par niveau de priorité** pour éviter les effets de bords dans le cas où un concepteur/développeur se concentrerait uniquement sur les critères prioritaires ou, *a contrario*, sur les critères « recommandé » et « modéré », ceux-ci étant plus nombreux. À ce sujet, les participants aux tables rondes ont avancé une répartition inéquitable entre les critères prioritaires (20 critères au total) et les critères recommandés et modérés (71 au total) qui mériterait un rééquilibrage 30/30/30 (+1 pour l'un des trois niveaux de priorisation).

D'autre part, selon certains participants, le référentiel devrait imposer la **validation d'un critère par thématique au minimum** pour s'assurer que la démarche d'écoconception est multicritère, globale et cyclique. Il est également suggéré par certains participants de rendre certains critères obligatoires, notamment le 1.1 ou encore les 20 critères prioritaires. D'autres participants sont plus critiques sur cette dernière proposition, soulignant par exemple que le critère 1.1 était le plus difficile à mettre en œuvre.

Il a également été proposé de rajouter la mention « *partiellement conforme* » comme niveau de validation des critères pour sortir de la binarité induite par les appellations « Oui/Non » car certains critères peuvent demander un certain temps, et parfois, plusieurs conditions dans leurs mises en œuvre, pour se voir être validés par le concepteur du service numérique. Cependant, des participants ont également exprimé des doutes et risques concernant l'ajout de cette mention qui pourrait nuire à l'impact du référentiel puisqu'une « partielle conformité » ne serait ni objectivable, ni vérifiable. Il a été, à la place, proposé de diviser un critère portant plusieurs conditions en plusieurs critères mono-condition afin d'avoir une seule unité à évaluer par critère, ou alors d'ajouter plusieurs modalités de validation pour les critères les plus complexes.

Les animateurs ont également interrogé les tables rondes sur la présence éventuelle « d'angles morts », c'est-à-dire de thématiques importantes qui ne seraient pas couvertes par le référentiel. Les tables rondes n'ont pas soulevé de problématiques particulières, si ce n'est que le référentiel était relativement orienté « web » et gagnerait à **couvrir davantage les applications mobiles, l'IoT ou encore les API.**

Thématique 4 : Les suites et finalités du référentiel général de l'écoconception des services numériques

La majorité des participants ont mis en avant l'importance de la formation concernant la portée du référentiel. Les participants ont évoqué différentes pistes en ce sens telles que la création d'une plateforme pour présenter le référentiel et référençant les ressources utiles pour se former à l'écoconception (y compris en s'appuyant sur les travaux existants du Green IT, de l'INR, de Designers Ethiques). Il a été signalé la possibilité de décliner le référentiel dans le contenu des formations des établissements, y compris des écoles de formation aux métiers du numérique. La possibilité de créer un MOOC sur la prise en main du référentiel par ses auteurs a été amenée. Au-delà des enjeux d'écoconception, certains participants soulignaient l'idée d'inclure dès les premiers cours liés au numérique, les enjeux environnementaux associés. La formation initiale tout comme la formation continue pourrait être visée. L'idée de reprendre de développer une « Fresque de l'écoconception » (inspirée des Fresques du Climat) a été soulevée ainsi que la possibilité de mettre en place une certification permettant d'attester qu'une formation répond effectivement aux objectifs du référentiel général de l'écoconception. En termes de cibles du référentiel, les participants ont soulevé l'importance d'intégrer les entreprises et fournisseurs de toute taille, de tout secteur et de s'adresser aux métiers généraux comme aux professionnels de système d'information.

En plus de la formation, **certaines participants suggèrent que le référentiel puisse aussi sensibiliser le grand public au sujet de l'écoconception** pour éclairer leur choix de consommation et encourager des usages plus sobres. La différence entre logique d'efficacité et logique de sobriété a été discutée, en encourageant le référentiel à promouvoir d'abord, une logique de sobriété.

La **question de la mesure d'impact**, des résultats a été soulevée par certains participants. Un débat a été conduit sur l'utilisation des référentiels pour mettre en place une stratégie de gouvernance (approche du référentiel général de l'écoconception), ou plutôt comme un outil de mesure d'impacts (approche par exemple des RCP services numériques développés par l'ADEME).

Les participants ont de façon consensuelle insisté sur le besoin de prévoir l'avenir du référentiel et ses potentielles évolutions dans les prochaines années. En ce sens, la création d'un comité de suivi / de gouvernance / Club utilisateurs a été largement soutenue. L'idée serait ainsi de rassembler des experts de l'écoconception, des utilisateurs du référentiel ainsi que les autorités contributrices au référentiel pour suivre l'adoption du référentiel (y compris en termes de mesure d'impact) proposer des travaux complémentaires, partager d'éventuelles bonnes pratiques et préparer de possibles évolutions au regard des évolutions du secteur et des améliorations identifiées.

Une question fondamentale pour une large partie des participants était **l'importance de la coordination des différentes initiatives en particuliers des normes et standards développés** au niveau européen sur l'écoconception. Les travaux de normalisation de l'AFNOR et du W3C ont été spécifiquement mentionnées.

De façon complémentaire, les participants ont invité à **s'investir au niveau européen et international pour promouvoir le référentiel**. Étant donné qu'il s'agit d'une initiative unique en Europe, il a été fortement recommandé que le référentiel soit traduit en anglais. Au-delà, le référentiel pourrait, selon

certaines participants, permettre d'acculturer au sein de l'Union européenne et au-delà à l'importance de l'écoconception et les aux pratiques possibles pour intégrer ces aspects au développement de services numériques.

La question de la valorisation des fournisseurs/ développeurs de services appliquant le référentiel a été discutée. L'adoption de ce cadre non volontaire doit être encouragée par des outils de communication, jumelée à des impératifs de transparence, selon certaines participants. La proposition de construire un label ou une certification des services numériques sur la base de ce référentiel a été amenée par plusieurs participants. Cette possibilité a néanmoins été remise en question par d'autres participants appelant à davantage de maturité sur le sujet et ce référentiel. Certains soulèvent que la mise en place d'audit certifié et d'un degré de standardisation conséquent serait nécessaire. Une autre idée formulée est la création d'une base publique référençant les services numériques (classés par catégorie) ayant appliqué le référentiel et donc leur déclaration d'écoconception et score d'avancement. L'objectif serait de permettre la communication sur la mise en place du référentiel et de permettre à tout à chacun de se comparer à des services d'une même catégorie.

Concernant les pistes de travail à long terme, certaines participants ont proposé de travailler sur une **déclinaison du référentiel par service**, qui ferait varier la pondération de chaque critère en fonction du service analysé ou en cours de conception. Enfin, la question de donner un caractère obligatoire au référentiel a été soulevée par certaines participants soulignant l'exemple du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) sans que les modalités spécifiques (pour qui ? quels critères ? ...) fut consensuellement présentés par les participants. La possibilité de concevoir des référentiels applicables à d'autres produits numériques (par exemple sur l'IoT) a été également été formulée.

L'une des affirmations consensuelles parmi les participants fut l'importance d'être proactifs et de contribuer à animer et soutenir l'écosystème de l'écoconception, y compris par ce référentiel général de l'conception des services numériques.

L'Arcep et l'INR remercient chaleureusement les participants à cet atelier sur le référentiel général de l'écoconception. Leurs retours permettront d'alimenter les travaux pour finaliser la version 2024 du référentiel et de construire un plan d'action autour de sa mise en œuvre et l'acculturation à l'écoconception des services numériques.