



Comité économique
et social européen

INT/823 — Le marché unique numérique — Tendances et perspectives pour les PME

Faits marquants des missions d'information organisées dans le cadre de l'avis

Introduction

De juillet 2019 à février 2020, le CESE a organisé des missions d'information dans quatre États membres (Belgique, Allemagne, Portugal et Roumanie), dans le cadre de l'élaboration de son avis d'initiative sur «*Le marché unique numérique — Tendances et perspectives pour les PME*». Deux visites, en Estonie et en Irlande, ont dû être annulées en raison de la pandémie de COVID-19.

Le principal objectif de ces visites était de débattre avec les organisations de la société civile des éléments permettant de créer des conditions de concurrence équitables bénéfiques aux PME dans le contexte de la transformation numérique de nos sociétés et de nos économies. La crise de la COVID-19 a brisé nos économies, mais les résultats des visites restent valables dans la mesure où ils dessinent le contexte facilitateur de la croissance des PME.

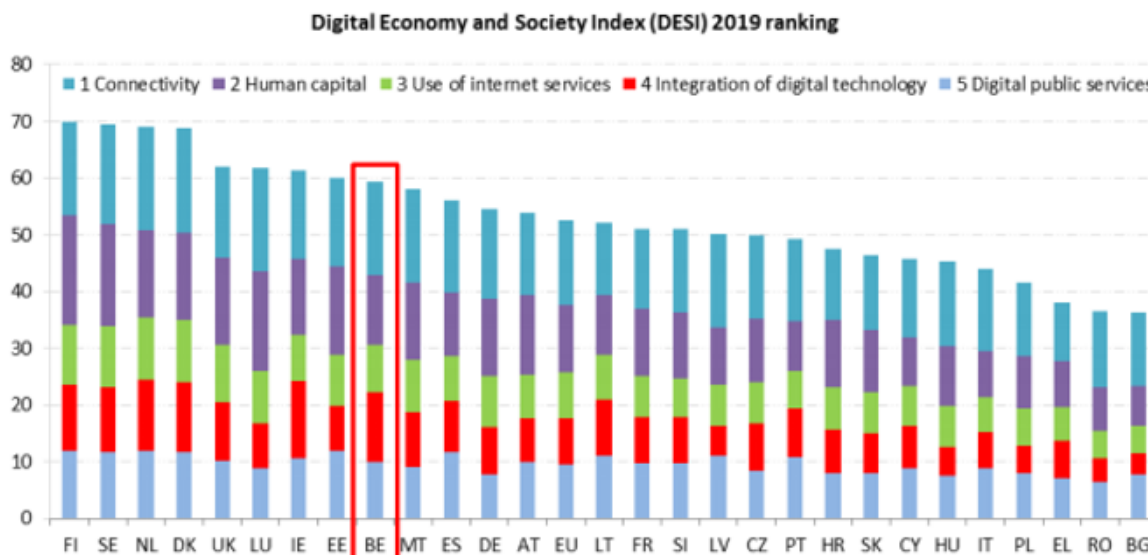
Les pays dans lesquels une mission d'information a été effectuée ont été sélectionnés sur la base de leur position dans le classement de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI), ce choix visant à représenter les différents stades de transformation numérique.

[L'indice relatif à l'économie et à la société numériques \(DESI\)](#) est un indice composite qui synthétise des indicateurs représentatifs des performances numériques de l'Europe et qui suit l'évolution des États membres de l'Union en matière de compétitivité numérique.

Les pages suivantes reprennent les faits marquants des différentes missions d'information dans les différents États membres, par ordre chronologique.

Mission d'information du CESE à Bruxelles (Belgique), le 18 juillet 2019

La Belgique est classée au 9^e rang de l'indice DESI 2019. Le pays a enregistré de bons résultats en matière de connectivité, grâce à la grande disponibilité de réseaux à haut débit rapides et ultrarapides et à des réseaux mobiles à haut débit, ainsi qu'à l'adoption croissante de ces technologies. Toutefois, les réseaux ne sont pas mis à niveau en vue d'obtenir une très grande capacité dans tout le pays. Il est également nécessaire d'inciter davantage de jeunes Belges à entamer une carrière dans le domaine de la technologie numérique. Investir dans la requalification de la main-d'œuvre et réduire l'écart entre les hommes et les femmes dans le domaine de l'informatique aiderait la Belgique à exploiter pleinement le potentiel de l'économie numérique.



Source: Rapport DESI 2019, Belgique

La réunion s'est tenue au CESE et les parties prenantes suivantes y ont participé: Antwerp World Diamond Centre (Centre mondial du diamant d'Anvers); Association pharmaceutique belge (APB); Fédération des éditeurs de Flandre (Boek.be); Fédération belge du commerce et des services (COMEOS); Drone-valley; FED.Ho.Re.Ca Bruxelles; Organisation professionnelle des libraires/presse indépendants francophones de Belgique (Prodipresse); Union des entrepreneurs indépendants (UNIZO); Fédération des professions libérales; Agence de liaison Flandre-Europe (VLEVA).

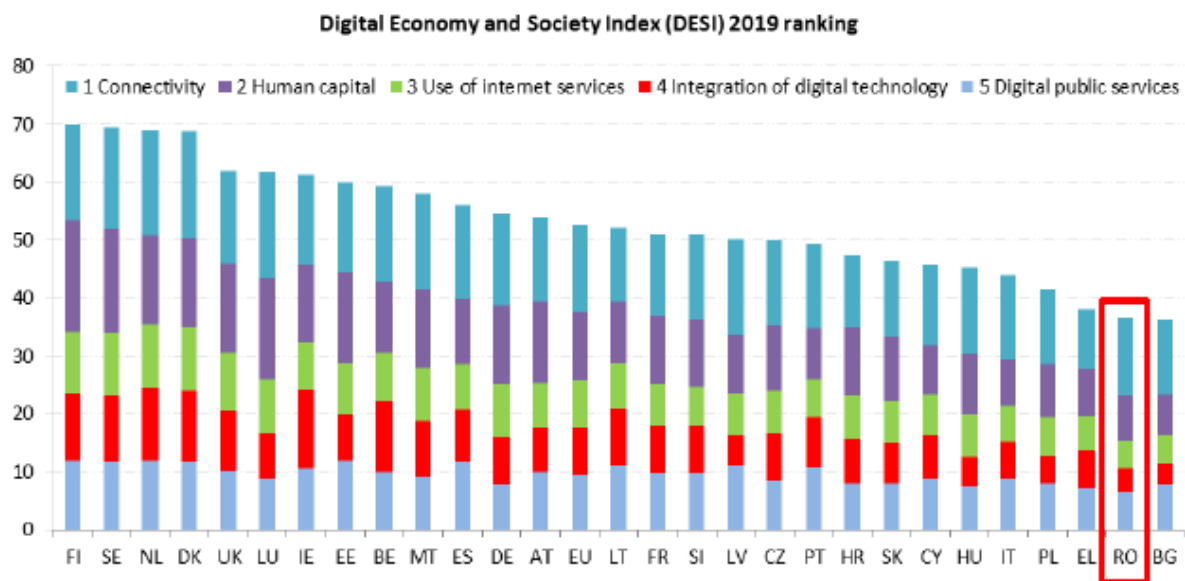
Au cours de la réunion, les points suivants ont été soulevés:

- Les principaux obstacles pour les PME sont liés à la charge administrative et au respect des normes, qui se traduisent par des coûts supplémentaires pour ces entreprises. Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est trop complexe pour de nombreuses PME, qui doivent traiter trop de questions en plus de leur activité principale (par exemple, la connaissance, l'accès au financement, le personnel qualifié, etc.).
- La législation ne s'adapte pas assez rapidement à l'environnement numérique, qui évolue très vite.
- Les divergences entre les régimes fiscaux nationaux induisent des distorsions de concurrence et devraient être évitées.
- Le renforcement des compétences numériques n'est pas une tâche facile en raison du manque d'infrastructures et de personnel qualifié dans le secteur de l'éducation. Une approche didactique de la numérisation fait défaut, par exemple de la part des organisations représentant les PME.
- La définition juridique des PME est trop vague et devrait être étendue aux entreprises de services locales.

- La transition numérique implique davantage de préoccupations en matière de cybersécurité, car il est facile pour des personnes malveillantes d'accéder aux données numériques. Il est urgent de mener des campagnes de sensibilisation à l'intention des entreprises et d'inciter les PME à développer leurs compétences numériques et à se protéger contre la cybercriminalité.
- Les coûts salariaux sont élevés en Belgique: les entreprises risquent de délocaliser vers des pays moins chers.

Mission d'information du CESE à Bucarest (Roumanie), le 14 octobre 2019

La Roumanie est classée au 27^e rang dans l'indice DESI 2019. Bien qu'elle ait enregistré de légères améliorations dans la quasi-totalité des dimensions du DESI mesurées, son classement est resté stable, étant donné que ses progrès globaux ont été lents. La Roumanie a réalisé de bonnes performances dans le domaine de la connectivité, grâce à la grande disponibilité de réseaux à haut débit rapides et ultrarapides (en particulier dans les zones urbaines). Toutefois, la numérisation de l'économie est à la traîne: plus d'un cinquième des Roumains n'ont jamais utilisé l'internet et moins d'un tiers possèdent des compétences numériques de base.



Source: Rapport DESI 2019, Roumanie

La réunion s'est tenue au siège de la Confédération des syndicats démocratiques de Roumanie et les parties prenantes suivantes y ont participé: autorité nationale pour la protection des consommateurs; ministère de la communication et de la société de l'information; ministère de l'environnement des affaires, du commerce et de l'entrepreneuriat, direction de l'environnement des affaires; Institut national de recherche et de développement (INCDMTM); Association des employeurs de l'industrie du logiciel (ANIS); Chambre de commerce et d'industrie; Conseil national des petites et moyennes entreprises privées de Roumanie (CNIPMM); Association roumaine des entreprises de construction (ARACO); Syndicats libres de Roumanie (BNS); Confédération démocratique des syndicats de Roumanie (CSDR).

Lors de la réunion, les points suivants ont été mentionnés:

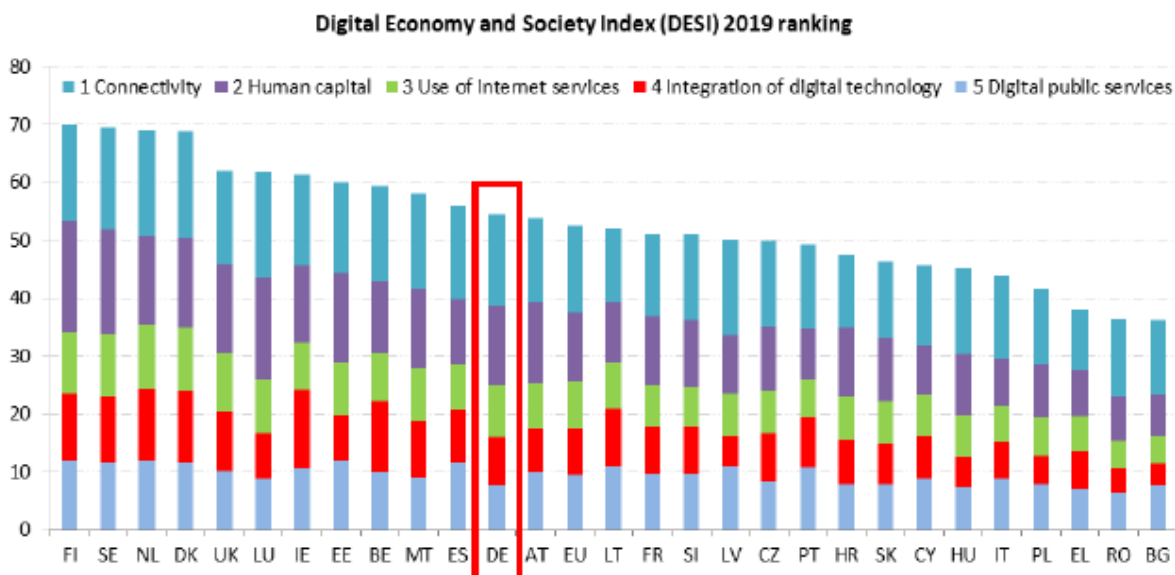
- Afin d'être prêtes pour la transition numérique, les PME ont besoin de compétences numériques et doivent attirer des travailleurs qualifiés provenant d'autres pays, au moyen de salaires attrayants et compétitifs.
- Le retard global du pays dans le domaine du numérique, qu'il s'agisse des compétences ou des infrastructures, a une incidence négative sur les PME. La numérisation n'est pas encore une priorité de

l'administration publique: il n'existe pas de stratégie nationale en dépit de l'intérêt des PME pour la numérisation.

- Il serait utile de créer un organe qui pourrait recueillir les informations et les centraliser auprès de tous les ministères concernés par la stratégie numérique. Les compétences dans ce domaine sont réparties entre les différents ministères et la coordination est difficile.
- La formation étant essentielle à la transition numérique, le système éducatif devrait être restructuré autour de ce besoin: les technologies de l'information devraient être intégrées dans les programmes scolaires et les travailleurs devraient avoir la possibilité de se former et de se mettre à niveau.
- Les syndicats et les partenaires sociaux doivent être associés au dialogue social afin que la transition numérique soit aussi inclusive que possible et que personne ne soit laissé pour compte.

Mission d'information du CESE à Berlin (Allemagne), le 27 octobre 2019

L'Allemagne est classée au 12^e rang de l'indice DESI 2019. En ce qui concerne les compétences numériques, l'Allemagne figure parmi les pays les plus performants de l'UE: la proportion de spécialistes des TIC a considérablement augmenté ces dernières années. L'Allemagne a également conservé sa première place en ce qui concerne l'utilisation des services internet: les Allemands sont très actifs en ligne et seulement 5 % d'entre eux n'ont jamais utilisé l'internet. Le pays obtient également de bons résultats dans la plupart des dimensions du DESI, grâce à la grande disponibilité et à la forte pénétration du haut débit fixe de base. Le principal défi numérique pour le pays est d'améliorer l'interaction en ligne entre les pouvoirs publics et les citoyens. L'Allemagne occupe la 26^e place en ce qui concerne l'utilisation des services d'administration en ligne: seuls 43 % des utilisateurs de l'internet sont des utilisateurs de l'administration en ligne, tandis qu'à peine 7 % des particuliers utilisent des services de santé en ligne.



Source: Rapport DESI 2019, Allemagne

La réunion s'est tenue dans les locaux du Parlement européen et les parties prenantes suivantes y ont participé: Fédération allemande de l'industrie (BDI); Confédération allemande des syndicats (DGB); Chambre allemande de commerce et d'industrie (DIHK); Confédération allemande de l'artisanat (ZDH).

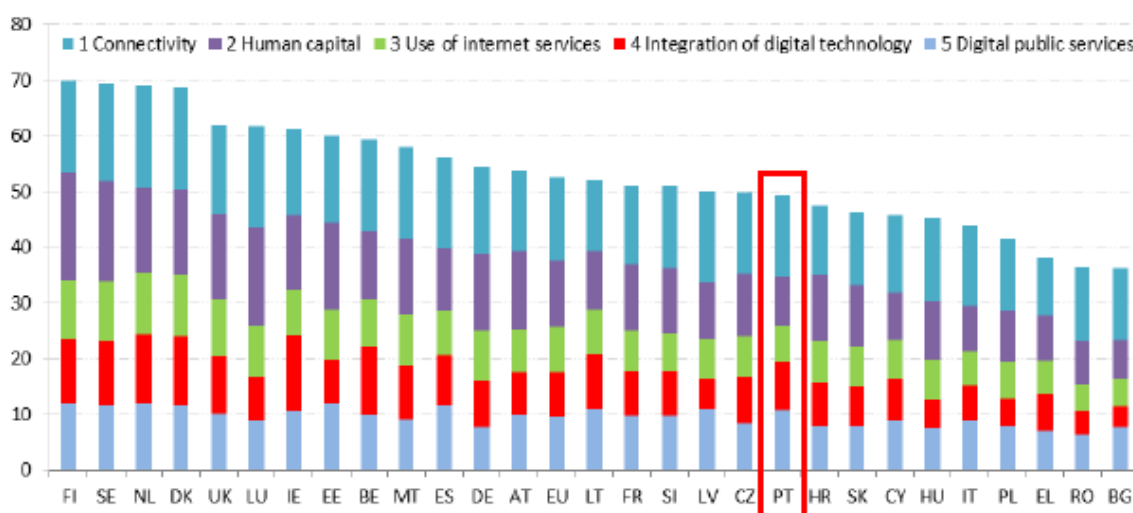
Lors de la réunion, les points suivants ont été abordés:

- La numérisation peut être considérée comme une menace, en particulier en ce qui concerne les pertes d'emplois dans différents secteurs à cause de l'automatisation.
- En ce qui concerne les infrastructures numériques (par exemple, le haut débit), il existe de grandes différences entre les zones urbaines et les zones rurales. Des investissements importants sont nécessaires.
- Les PME ont besoin d'accéder à l'économie fondée sur les données afin de pouvoir concurrencer les grands acteurs à armes égales. Toutefois, elles manquent souvent de compétences informatiques pour gérer les données et de ressources financières pour engager des spécialistes.
- La question de la souveraineté des données est cruciale pour le secteur industriel et les PME, dans tous les secteurs. Une certaine forme de sécurité est nécessaire pour la collecte, le stockage et l'utilisation des données.
- La protection des données est essentielle, notamment dans le contexte des données à caractère personnel et de la menace que représentent la cybercriminalité et les fausses informations, auxquelles les jeunes sont très exposés par l'intermédiaire des médias sociaux.
- La formation professionnelle est essentielle, notamment parce que la connaissance et l'utilisation générales des outils numériques restent superficielles, même parmi les jeunes.
- La définition des PME devrait être adaptée aux contextes et aux défis spécifiques de chaque type d'entreprise.

Mission d'information du CESE à Lisbonne (Portugal), le 28 février 2020

Le Portugal est classé 19^e dans l'indice DESI 2019. Par rapport à l'édition précédente du DESI, le Portugal a obtenu un score globalement un peu plus élevé, mais il n'a pas amélioré son classement. La plus grande amélioration correspond à la dimension numérique des services publics, sous l'effet d'une augmentation considérable des utilisateurs de l'administration en ligne. Des progrès ont également été observés dans le domaine de la connectivité, grâce à une amélioration des taux d'utilisation des services à haut débit ultrarapides et mobiles. Le Portugal enregistre des résultats médiocres dans les domaines du capital humain et de l'utilisation des services de l'internet, ce qui s'explique en partie par le nombre relativement important de personnes qui n'utilisent pas régulièrement l'internet.

Digital Economy and Society Index (DESI) 2019 ranking



Source: Rapport DESI 2019, Portugal

La réunion s'est tenue au siège du Conseil économique et social du Portugal et les parties prenantes suivantes y ont participé: Confédération portugaise du commerce et des services (CCP); Association portugaise du commerce électronique et de la publicité interactive (ACEPI); Confédération portugaise du tourisme (CTP); Confédération des entreprises portugaises (CIP); Confédération générale des travailleurs portugais (CGTP-IN); Union générale des travailleurs (UGT); Conseil national des associations professionnelles (CNOP); Confédération nationale des institutions de solidarité (CNIS); Confédération nationale des coopératives agricoles et des crédits agricoles du Portugal (CONAGRI).

Lors de l'audition, les points suivants ont été abordés:

- La transformation numérique a un impact considérable sur les entreprises portugaises. Il est nécessaire de transformer l'état d'esprit. Ce qui est essentiel, ce ne sont pas les technologies numériques elles-mêmes, qui seront finalement adoptées par les entreprises: il est par contre essentiel que les entreprises prennent en compte le numérique dans leur travail quotidien («*think digital*»). Elles doivent apprendre à mesurer la valeur de l'innovation. Elles manquent d'informations et le processus est trop complexe.
- Les entreprises réalisent davantage d'innovations incrémentales que d'innovations de procédé, qui sont essentielles à leur réussite (par exemple, comprendre le profil des clients pour adapter le modèle d'entreprise).
- Les PME estiment qu'elles ne font pas partie d'un écosystème (permettant par exemple de partager les affaires et les connaissances et d'en tirer profit ensemble).
- Un cadre réglementaire solide est nécessaire pour protéger les droits fondamentaux des travailleurs, ainsi que la réglementation sur le commerce électronique au niveau national et/ou de l'UE.
- Les PME ont besoin de conditions équitables pour *l'internationalisation*. Les PME traditionnelles éprouvent des difficultés à comprendre les règles juridiques et fiscales d'autres pays, et il leur est difficile de trouver les bonnes personnes avec les bonnes compétences.
- Les PME portugaises manquent d'infrastructures numériques adéquates. À l'intérieur du pays, les infrastructures numériques font défaut (par exemple, la 4G est parfois absente, etc.).
- Les organisations de travailleurs devraient être davantage associées à l'élaboration de la législation. Il est également nécessaire de renforcer les mécanismes de négociation collective sur les nouvelles questions soulevées par les nouvelles technologies.
- Dans les professions libérales, les travailleurs sont en moyenne très qualifiés et tentent de se tenir au courant des évolutions numériques. Toutefois, les jeunes se rendent souvent à l'étranger, là où les salaires sont plus élevés. D'autres considérations entrent également en ligne de compte, telles que la sécurité sociale, les perspectives à l'étranger, les soins médicaux, la scolarisation des enfants, etc.

Synthèse

Les PME européennes sont l'épine dorsale de l'économie européenne. En dépit de leurs spécificités nationales, elles ont également des problèmes communs et récurrents. Plusieurs problèmes communs auxquels les PME sont confrontées dans le contexte de la transformation numérique de nos sociétés et de nos économies ont été relevés lors de toutes les missions d'information organisées par le CESE entre 2019 et 2020.

La technologie numérique est un moteur de la croissance des PME, mais elle peut également perturber et entraîner des bouleversements. À la suite des multiples crises qui se sont produites depuis 2008, la numérisation a été considérée comme une chance, par exemple en ce qui concerne les possibilités d'accès au marché de l'emploi. Toutefois, d'importantes lacunes subsistent sur le plan du développement des services publics en ligne, ainsi que de la modernisation et de l'intégration des cadres législatifs nationaux afin de garantir des conditions de concurrence équitables. La création d'un observatoire européen de la numérisation pourrait garantir que le marché unique devienne un marché unique numérique qui soit inclusif et soutenu de manière adéquate, y compris par la législation.

Les PME peinent également à combler les déficits de compétences causés par les changements liés à la numérisation et aux progrès technologiques. Les PME, à commencer par les microentreprises et les entreprises traditionnelles qui ont peu ou pas d'expérience dans le domaine de la numérisation, ont besoin d'urgence de formations au numérique. La charge administrative excessive, la surréglementation ainsi que le corpus croissant et les complexités de la nouvelle législation de l'UE et des États membres continuent de les pénaliser en raison de leurs ressources et capacités limitées.

Sur la question essentielle des données, toutes les entreprises, en particulier les PME, ont besoin d'un accès équitable aux données et aux capacités de gestion des données, compte tenu notamment de la concurrence déloyale d'autres parties du monde. La garantie de la souveraineté numérique et de la vie privée des personnes physiques et morales est également un point critique qui doit être abordé par les législateurs.

Il est nécessaire d'étendre le réseau à haut débit de l'UE afin que les entreprises puissent devenir plus numérisées, et que personne ne soit laissé de côté. Étant donné que l'UE reste à la traîne, en particulier dans les zones rurales où se situent de nombreuses PME, toutes les autres initiatives à l'échelle de l'UE devraient en tenir compte.