



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 13.3.2001
COM(2001)136 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPÉEN, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL ET AU COMITÉ DES
RÉGIONS**

**AIDER LES PME À
“PASSER AU NUMÉRIQUE”**



FR

COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL, AU PARLEMENT
EUROPEEN, AU COMITE ECONOMIQUE ET SOCIAL ET AU COMITE DES
REGIONS

**AIDER LES PME A
“PASSER AU NUMERIQUE”**

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	4
2.	LES INITIATIVES “GoDIGITAL”	4
3.	LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET LES PME: DES PERSPECTIVES IMPORTANTES	
	MALGRÉ LES DÉFIS À L’HORIZON.....	6
4.	“GoDIGITAL”: PRIORITÉS, ACTIONS ET CALENDRIER	9

Ligne d'action 1:

Environnement favorable au commerce électronique et à l'esprit d'entreprise .. 9

<u>Action 1:</u>	Évaluation comparative des performances des stratégies nationales et..... régionales soutenant le commerce électronique	10
------------------	--	----

<u>Action 2:</u>	Mesure de l'adoption des TIC et du commerce électronique	10
------------------	--	----

<u>Action 3:</u>	Amélioration de l'accès aux informations et retour d'informations à des fins d'élaboration de politiques dans le domaine de la législation sur le commerce électronique	11
------------------	---	----

<u>Action 4:</u>	Interopérabilité du commerce électronique.....	12
------------------	--	----

Ligne d'action 2: Adoption du commerce électronique..... 13

<u>Action 5:</u>	Sensibiliser au passage au numérique.....	13
------------------	---	----

<u>Action 6:</u>	Adoption du commerce électronique	14
------------------	---	----

<u>Action 7:</u>	Création d'un mécanisme de garantie des prêts en faveur des PME.....	14
------------------	--	----

<u>Action 8:</u>	Encourager une meilleure utilisation des fonds structurels.....	15
Ligne d'action 3: Compétences liées aux TIC		16
<u>Action 9:</u>	Soutien aux initiatives de l'industrie en vue de nouveaux programmes d'études axés sur les TIC	16
<u>Action 10:</u>	Création d'un groupe de contrôle des compétences liées aux TIC dans les États membres	17
<u>Action 11:</u>	Lancement d'un programme d'échange de stagiaires avec les PME	17
5.	LES ÉTAPES ULTÉRIEURES	18

1. INTRODUCTION

Le plan d'action eEurope 2002 a été adopté par les États membres de l'UE lors du Conseil européen de Feira en juin 2000. Le troisième objectif du plan d'action, "Stimuler l'utilisation de l'Internet", inclut une initiative qui vise à encourager les PME à "passer au numérique". Le plan¹ voit dans les petites et moyennes entreprises (PME) un élément majeur pour la réalisation de l'initiative eEurope et il définit également des objectifs spécifiques pour les préparer à cet avènement. Le but poursuivi est le suivant:

"encourager les PME à "passer au numérique" par des activités coordonnées de mise en réseau pour l'échange de connaissances sur les meilleures pratiques, l'état de préparation au commerce électronique et l'évaluation comparative des performances. Des "centres de référence" pourraient aider les PME à introduire le commerce électronique dans leurs stratégies d'entreprise".

En réponse au plan d'action eEurope 2002, la Commission mettra en œuvre des initiatives spécifiques "GoDigital" visant à:

- identifier les principaux obstacles rencontrés par les PME lorsqu'elles se lancent dans le commerce électronique,
- proposer des actions spécifiques pour aider les PME à "passer au numérique", en s'inspirant notamment des politiques et des initiatives existantes,
- assurer la cohérence entre les diverses politiques et initiatives pour le passage des PME au numérique aux niveaux européen, national, régional et local, et
- tirer parti de l'expérience pratique et procéder à une évaluation comparative des performances de diverses stratégies aidant les PME à passer au numérique.

L'objectif de la présente communication est de recenser les besoins spécifiques auxquels sont confrontées les PME pour profiter pleinement des avantages offerts par le commerce électronique et de présenter les initiatives spécifiques "GoDigital" que la Commission mettra en œuvre en 2001. Des mesures supplémentaires seront prises en 2002 et dans les années suivantes. Les initiatives "GoDigital" peuvent aider à créer des conditions plus favorables pour permettre aux PME d'entrer dans l'âge numérique mais elle ne peut remplacer ni l'esprit d'entreprise, ni l'entreprise qui est finalement maître de la décision.

2. LES INITIATIVES "GODIGITAL"

L'objectif général de "GoDigital" est de réunir et, au besoin, d'adapter des mesures de soutien pour que les PME puissent utiliser les technologies de l'information et des communications (TIC) avec un maximum d'efficacité. À cette fin, le présent plan de mise en œuvre GoDigital s'inspirera de programmes communautaires existants axés sur les besoins spécifiques des PME. Ces programmes sont notamment le programme pluriannuel de la DG Entreprises

¹ http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/actionplan/index_fr.htm.

(MAP)², le programme de travail annuel "Technologies de la société de l'information" (IST) de la DG Société de l'information et les fonds structurels. Le plan de mise en œuvre sera également relié aux initiatives et aux programmes nationaux et régionaux poursuivant des buts similaires. La mise en œuvre sera flexible et décentralisée, elle poursuivra des objectifs communs et reflétera le besoin d'une plus grande coopération entre divers instruments de soutien aux PME au niveau européen. L'objectif est de s'assurer que les PME tirent un plein avantage des programmes de soutien existants et des initiatives tant au plan national qu'Européen.

Les priorités de "GoDigital" sont les suivantes:

- *promouvoir un environnement favorable et les conditions générales requises pour stimuler le commerce électronique et l'esprit d'entreprise,*
- *faciliter l'adoption du commerce électronique, en diffusant au maximum les résultats de recherche et de développement technologique (RDT) et en permettant aux PME de tous les secteurs d'en tirer parti, et*
- *contribuer au développement de connaissances liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) – en remédiant au manque de savoir-faire lié aux TIC dans les PME et en recherchant et en développant d'autres compétences pour la nouvelle économie.*

Pour favoriser l'initiative "GoDigital", la Commission demandera le soutien total et la participation active des États membres, des autorités régionales et du monde de l'entreprise. Cette participation active se traduira par le lancement d'une conférence en avril, la mise en place de groupes de travail avec les États Membres et par la participation des régions et de la communauté économique dans les programmes de la Commission. Si la majorité des PME européennes peuvent tirer profit du projet, il sera possible d'exploiter les synergies entre le plan de mise en œuvre "GoDigital" et les initiatives existantes dans les secteurs public et privé aux niveaux national, régional et local. "GoDigital" sera conçu comme un plan évolutif qui couvrira les deux prochaines années. Toutefois, de nombreuses activités devraient se poursuivre après 2002. La Commission fera le point sur l'état d'avancement en 2001, sur la base de diverses mesures liées à "GoDigital" et à l'évaluation comparative des performances, notamment l'adoption du commerce électronique et des TIC par des PME appartenant à différents États membres et différents secteurs d'activité.

Au cours des prochaines années, "GoDigital" s'étendra à l'ensemble des PME s'intéressant à l'économie numérique. Dans un souci de convivialité et d'échanges féconds, la Commission a mis sur pied un site Web spécifique³ qui réunit sous un même sigle toutes les idées liées à l'initiative "GoDigital". Ce site, administré par la Commission, jette une passerelle virtuelle entre tous les participants à l'initiative "GoDigital" et permet d'échanger les meilleures pratiques concernant le commerce électronique à travers toute l'Europe.

² Partie du Programme Cadre de Recherche de la Communauté européenne.

³ <http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/godigital> et un mécanisme de retour d'informations via l'adresse de courrier électronique infso-godigital@cec.eu.int.

3. LE COMMERCE ELECTRONIQUE ET LES PME: DES PERSPECTIVES IMPORTANTES MALGRE LES DEFIS A L'HORIZON

L'Europe compte aujourd'hui plus de 19 millions de PME. Dans la plupart des États membres, ces PME représentent plus de 99 % des entreprises. Elles génèrent une part importante du PIB, elles sont un facteur clé pour la création d'emplois et représentent un terreau favorable au développement de l'esprit d'entreprise et de nouvelles idées commerciales. Les PME profiteront également de la suppression des obstacles à l'entrée sur les marchés entraînée par le commerce électronique. Par suite, le commerce électronique est souvent décrit comme la porte d'accès au commerce et aux marchés mondiaux pour les PME.

Pour qu'eEurope soit un succès il faudra donc que les PME participent totalement à ce processus. L'Europe ne deviendra le centre névralgique du commerce électronique que si les PME européennes s'engagent pleinement à faire d'Internet un outil de pointe pour les entreprises.

Étant donné que leur organisation interne est plus souple que celle des entreprises de plus grande taille, les PME peuvent souvent s'adapter aux fluctuations des marchés plus rapidement et plus efficacement. Toutefois, même si les chiffres sur l'utilisation d'Internet varient selon les États membres et les secteurs d'activité, l'utilisation d'Internet à des fins commerciales est, de manière générale, directement proportionnelle à la taille de l'entreprise; autrement dit, plus la société est petite, moins elle utilise les TIC. Par conséquent, l'utilisation par les PME des outils liés au commerce électronique ne correspond pas à la prédominance de celles-ci dans l'économie européenne (voir tableau 1). Toutefois, il convient de remarquer que la plupart des start-ups actives dans le secteur du commerce électronique sont des PME.

En moyenne, seules 42 % des PME ont accès à Internet en Europe. Dans certains États membres, ce pourcentage est même inférieur au taux de pénétration d'Internet dans les ménages. 20 % seulement des PME utilisent Internet pour leurs opérations commerciales. Parmi les entreprises connectées, la majorité ne fait appel à Internet qu'à des fins d'information. Même dans les États membres les plus avancés technologiquement, seule une minorité de PME peut traiter les opérations électroniquement (achats, ventes, adjudications électroniques, paiements électroniques). Compte tenu de l'essor spectaculaire du commerce électronique dans le monde, en particulier aux États-Unis, ces chiffres sont alarmants et révèlent que les PME européennes n'ont pas encore totalement adopté Internet. L'OCDE estime que la valeur des opérations réalisées via Internet double tous les 12-18 mois⁴. Les PME européennes risquent donc de passer à côté de débouchés économiques importants.

⁴ OCDE, documents de travail économiques 252, 2000.

Tableau 1: Usages d'Internet selon la taille des entreprises, Europe-1999

	Nombre de salariés				Total
	1	1-9	10-49	50-249	
Disposant d'un accès à Internet	33 %	49 %	67 %	86 %	42 %
Diffusant de l'information sur leurs produits via Internet	14 %	27 %	42 %	59 %	21 %
Distribuant leurs produits via Internet	6 %	7 %	9 %	13 %	7 %
Recevant des commandes	8 %	10 %	15 %	20 %	10 %
Confirmant des commandes	6 %	9 %	12 %	16 %	8 %
Payant via Internet	4 %	5 %	8 %	9 %	4 %
Recevant des paiements via Internet	3 %	3 %	4 %	7 %	3 %
Coopérant pour offrir en commun des produits ou services	9 %	13 %	19 %	29 %	12 %

Source: ENSR Enterprise Survey 1999 telle qu'utilisée dans l'Observatoire européen des PME - Sixième rapport, Commission européenne, 2000.

Afin d'aider les PME traditionnelles à "passer au numérique", plusieurs "obstacles" détectés et bien connus doivent être supprimés⁵, à savoir:

- **La conjoncture électronique actuelle.** L'instabilité des entreprises "dot.com" fait l'objet d'une publicité et de discussions considérables. Les taux de disparition sont beaucoup plus élevés parmi les entreprises "dot.com" spécialisées dans le commerce électronique que parmi les PME plus traditionnelles, ce qui peut décourager encore un peu plus les PME. Les échecs économiques font partie intégrante de la vie des entreprises, en particulier dans un environnement en rapide mutation comme Internet. Dans de nombreux États membres, des lois sévères sur les faillites découragent fortement toute prise de risques. Si les échecs ne manquent pas, il existe aussi de remarquables réussites. Il importe avant tout de faire preuve d'esprit d'entreprise.
- **Réglementation.** Bien que les structures réglementaires actuelles semblent convenir au commerce électronique au niveau national, des problèmes peuvent survenir lorsque les PME effectuent des opérations de commerce électronique au niveau transfrontalier. Alors que les efforts visant à harmoniser la législation en Europe devraient déboucher sur un cadre juridique clair et prévisible, des questions de fond telle que la protection des consommateurs doivent être développées plus avant. Contrairement aux entreprises de plus grande taille qui peuvent compter sur des équipes d'avocats et de consultants, les PME préfèrent généralement éviter les risques juridiques liés au commerce transfrontalier. Il est dès lors capital que ces entreprises puissent disposer facilement d'informations juridiques de base et notamment de conseils juridiques partiellement uniformisés. En effet, plus que toute autre entreprise, les PME recherchent la simplicité et la prévisibilité. De la même manière, un accès peu coûteux à d'autres mécanismes de règlement des conflits est

⁵ Voir par exemple ENSR Enterprise Survey 1999 telle qu'utilisée dans l'Observatoire européen des PME -Sixième rapport, Commission européenne, 2000

largement perçu comme une condition préalable essentielle pour participer au commerce électronique transfrontalier.

- **Qualifications.** Le manque de personnel technique et d'encadrement approprié disposant de connaissances suffisantes liées aux TIC constitue un autre obstacle d'envergure. Les PME sont très dépendantes des compétences acquises dans l'emploi. Selon les estimations, l'Europe manque actuellement d'environ 1,9 millions d'experts en TIC. Ce chiffre pourrait passer à 3,8 millions en 2003⁶. Certains États membres ont pris des mesures pour faire venir des experts en TIC de pays tiers. L'apport extérieur de main-d'œuvre qualifiée est coûteux et étant donné la concurrence féroce qui règne aujourd'hui sur le marché des spécialistes en TIC, les grosses sociétés et les start-ups TIC en plein essor possèdent un avantage certain sur les PME "traditionnelles".
- **Technologie et normes.** Plus que tout autre utilisateur commercial, les PME recherchent des solutions TIC uniformisées et entièrement compatibles qui demeurent relativement stables au fil du temps. La complexité et le manque de solidité de nombreuses solutions TIC découragent actuellement beaucoup de PME. Lorsque des logiciels ou des systèmes s'avèrent être incompatibles avec ceux des clients et des fournisseurs, les investissements en TIC risquent d'être perdus. Les PME travaillent avec des clients très divers et elles doivent souvent se conformer aux normes technologiques et commerciales de leurs principaux clients et risquent donc de "s'enfermer" dans une technologie spécifique utilisée par un seul contractant.
- **Coût.** Le coût de participation au commerce électronique comprend une planification préliminaire, l'obtention de matériel informatique et/ou de logiciels (installation, formation et réorganisation ultérieure), la maintenance permanente, les coûts d'entretien et les frais de télécommunications. Le coût engendré par l'investissement de départ a diminué ces dernières années. Toutefois, l'obtention du matériel TIC adéquat ne constitue qu'un des éléments de l'équation. Les coûts de maintenance et d'entretien demeurent déterminants pour de nombreuses PME. L'incertitude liée à la viabilité de l'investissement de départ et au coût croissant des services de maintenance peut dissuader les PME de procéder aux investissements nécessaires. En outre, elles doivent être prêtes à externaliser les services de TIC, à acquérir des compétences professionnelles et à faire appel à des consultants qui les aideront à opérer les changements organisationnels exigés par le commerce électronique.

Cette liste d'obstacles potentiels demande une réponse stratégique cohérente. Les politiques nationales et européenne menées dans de nombreux domaines doivent veiller à assurer un environnement plus favorable - et plus prévisible - pour les entreprises. C'est l'une des conditions préalables requises pour que les PME demeurent compétitives, qu'elles exploitent au mieux les avantages d'Internet et qu'elles bénéficient de tous les avantages offerts par le commerce électronique. Les initiatives "GoDigital" traitent directement de ces problèmes via des actions spécifiques. Le défi fondamental auquel sont confrontés les décideurs demeure la suppression des obstacles à l'accès aux marchés et l'encouragement de l'esprit d'entreprise.

⁶ Rapport EITO 2001.

4. “GoDIGITAL”: PRIORITES, ACTIONS ET CALENDRIER

Le présent plan décrit un premier ensemble de mesures à prendre pour soutenir eEurope auprès des PME. Ces actions seront mises en œuvre en 2001-2002, sur la base du programme pluriannuel pour les PME et du programme IST. L'objectif principal pour 2001 sera d'encourager davantage l'adoption du commerce électronique, notamment par l'intermédiaire des euro-info-centres (EIC), et d'évaluer les performances des politiques nationales qui soutiennent les TIC et le commerce électronique. Afin d'aider les PME à passer au numérique, il convient tout d'abord de tirer les enseignements des expériences de chacun. En 2001, des initiatives supplémentaires seront développées pour aborder de manière plus spécifique les besoins des PME lors du passage à la nouvelle économie.

LIGNE D'ACTION 1:

ENVIRONNEMENT FAVORABLE AU COMMERCE ELECTRONIQUE ET A L'ESPRIT D'ENTREPRISE

Dans sa communication intitulée *"La politique d'entreprise dans l'économie de la connaissance"*⁷, la Commission a estimé que le manque d'esprit d'entreprise constituait un défi majeur pour l'Europe par rapport à ses partenaires commerciaux. Par tradition, de nombreuses entreprises sont opposées à la prise de risques et peuvent être amenées à privilégier, à court terme, la réduction des coûts plutôt que le développement de nouveaux produits et de nouveaux modèles d'entreprise. De ce fait, la plupart des avancées technologiques en matière d'Internet et des innovations commerciales ont vu le jour hors de nos frontières.

Le commerce électronique ouvre aujourd'hui de nouvelles perspectives à l'esprit d'entreprise. Alors qu'aux débuts de l'utilisation commerciale d'Internet l'accent était mis sur les investissements dans les infrastructures TIC, le déficit consiste, aujourd'hui, à faire d'Internet un nouvel outil destiné aux entreprises. Toutefois, cela ne signifie pas que le développement d'une infrastructure à large bande est suffisant. Des initiatives supplémentaires doivent être prises pour stimuler le développement ultérieur de l'infrastructure à large bande et du commerce mobile.

Le commerce électronique, à la fois entre les entreprises et les consommateurs et entre les entreprises, modifie radicalement le mode d'organisation des sociétés et des marchés. Afin d'encourager et d'accompagner ces changements structurels, la plupart des États membres ont lancé des initiatives nationales ambitieuses pour stimuler l'esprit d'entreprise en général, et l'utilisation des TIC et du commerce électronique en particulier. Pour maximiser l'impact des projets de recherche sur le marché et garantir l'égalité des chances entre les acteurs économiques, quelle que soit leur taille, la Commission continuera d'encourager les efforts plus vastes de recherche d'un consensus, tant au niveau sectoriel que par l'intermédiaire des organismes européens de normalisation.

Les initiatives “GoDigital” doivent générer des synergies entre diverses stratégies nationales. L'évaluation comparative des performances au moyen de “GoDigital” et la coordination des

⁷ COM(2000) 256 final du 26.4.2000.

politiques au niveau européen peuvent créer une réelle valeur ajoutée en permettant aux États membres de profiter des expériences et des initiatives de chacun, et ce à l'heure où le marché intérieur du commerce électronique prend forme et que l'Europe entre dans la nouvelle économie mondiale. À cette fin, les actions suivantes seront entreprises en 2001-2002:

ACTION 1: ÉVALUATION COMPARATIVE DES PERFORMANCES DES STRATEGIES NATIONALES ET REGIONALES SOUTENANT LE COMMERCE ELECTRONIQUE

Objectif: décrire et évaluer les performances des politiques et instruments nationaux et régionaux développés pour promouvoir le commerce électronique auprès des PME. Les États membres et les régions pourront ainsi évaluer leurs politiques et identifier les meilleures pratiques sur la base de leur expérience nationale. Cette action devrait également permettre de déterminer comment les fonds européens et d'autres initiatives de l'UE peuvent compléter les stratégies régionales et nationales.

Mise en œuvre: l'évaluation comparative des performances des stratégies nationales et régionales concernant les TIC et le commerce électronique sera effectuée en étroite collaboration avec les États membres, dans le cadre du programme BEST 2001⁸. De nombreuses initiatives destinées à promouvoir les TIC et le commerce électronique, en particulier auprès des PME, ont été lancées au cours des dernières années aux niveaux national et européen. Bien que des informations soient aisément disponibles, le mode de fonctionnement précis et l'influence de ces initiatives ont souvent été évalués de manière imprécise. Il convient également de mieux comprendre les différentes approches et de déterminer l'environnement le plus propice à leur fonctionnement.

Responsabilité: la Commission européenne et les États membres.

Calendrier: la première phase, en 2001, sera consacrée à la collecte d'informations et à l'identification d'indicateurs d'évaluation des performances. La seconde phase, qui débutera en 2002, inclura l'évaluation des informations avec les États membres et la détermination des meilleures pratiques sur la base des indicateurs retenus.

ACTION 2: MESURE DE L'ADOPTION DES TIC ET DU COMMERCE ELECTRONIQUE

Objectif: élaborer un tableau de bord général "GoDigital" pour mesurer l'adoption des TIC et du commerce électronique par les PME dans les États membres et selon les secteurs d'activité.

Mise en œuvre: La DG Entreprises développera et publiera régulièrement un "tableau de bord" "GoDigital" basé sur une méthodologie commune. Ce travail sera effectué conjointement à l'évaluation des performances des stratégies nationales de soutien au commerce électronique et sera assisté de projets de recherche menés sous les auspices du programme IST⁹. Les résultats ainsi obtenus serviront de base à des discussions régulières avec les États membres. Des rapports sectoriels et intersectoriels publiés périodiquement analyseront, pour différents secteurs, les changements structurels et l'évolution des marchés

⁸ BEST est une procédure de développement progressif de la politique d'entreprise. Elle vise à recenser et à échanger de bonnes pratiques entre les États membres et entre les États membres et la Commission.

⁹ Un programme IST incluant un appel de propositions sur les outils statistiques, méthodes, indicateurs et applications concernant la société de l'information a été publié en 2000. Les projets résultant de cet appel commenceront début 2001. Un appel de propositions sur "l'analyse socio-économique et les indicateurs concernant la société de l'information" est envisagé pour 2001.

engendrés par le passage à la "nouvelle" économie. Une série d'ateliers examineront et valideront les conclusions empiriques et définiront des réponses stratégiques appropriées.

De plus, la Commission peut apporter un soutien financier aux ateliers/conférences organisés par des fédérations d'entreprises, des chambres du commerce et des réseaux de soutien aux entreprises comme les EIC et les centres relais innovation sous l'égide de "GoDigital". Ces initiatives s'adresseront avant tout aux décideurs politiques. Les deux actions – le tableau de bord statistique et les ateliers – seront mises en œuvre dans le cadre du programme pluriannuel de travail 2001.

Responsabilité: la Commission, les Etats membres, les associations sectorielles, les chambres de commerce, les EIC, les centres relais innovation et autres.

Calendrier: début en 2001, parallèlement au programme pluriannuel 2001-2005. L'analyse sectorielle sera effectuée pendant toute la durée du programme pluriannuel.

**ACTION 3: AMELIORATION DE L'ACCES AUX INFORMATIONS ET RETOUR
D'INFORMATIONS A DES FINS D'ELABORATION DE POLITIQUES DANS LE
DOMAINE DE LA LEGISLATION SUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE**

Objectif: fournir aux PME des informations et des conseils pertinents et conviviaux sur les aspects juridiques et réglementaires du commerce électronique, analyser les problèmes pratiques rencontrés par les entreprises actives sur le marché intérieur et tenir compte de ces problèmes lors des développements stratégiques futurs.

Mise en œuvre:

- Informations améliorées: Les incertitudes légales liées aux transactions trans-frontalières du commerce électronique doivent être prises en compte par la Communauté Européenne. D'autre part, le manque apparent de sensibilisation parmi les PME au sujet de la législation concernant la juridiction et les lois applicables dans le cas de transactions trans-frontalières constitue une barrière à la volonté de ces PME à passer au numérique. Tout ceci plaide pour un renforcement de la dissémination de l'information et par l'extension des actions de sensibilisation. Ces dernières années, la Communauté Européenne a adopté un grand nombre d'actes législatifs pour permettre aux consommateurs et aux industriels de tirer le meilleur bénéfice du commerce électronique trans-frontalier comme par exemple la Directive (1995/46/CE) du Parlement Européen et du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, la Directive (1997/7/CE) du Parlement Européen et du Conseil concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ou la Directive (1999/93/CE) sur un cadre communautaire pour les signatures électronique. La mise en œuvre complète de la Directive sur le commerce électronique (2000/31/CE) contribuera certainement à créer en Europe un environnement plus favorable et plus prévisible pour le commerce électronique.

De plus, le règlement (CE) n° 44/2001 sur la juridiction, la reconnaissance et l'application des jugements dans les domaines civils et commerciaux, tend à mettre en place des dispositions pour unifier les règles de résolution des conflits dans le même domaines et aussi à simplifier les formalités pour une reconnaissance simple et rapide ainsi qu'une application des jugements rendus dans les Etats Membre,

s'appliquant inter alia au commerce électronique dans le contexte du marché intérieur.

Dans le cadre de l'initiative de la Commission européenne intitulée "Dialogue avec les entreprises", un site Web, abordant un large éventail de sujets, a été créé (<http://europa.eu.int/business>) pour fournir aux entreprises des informations pratiques en 11 langues. Ce site Web sera encore amélioré pour couvrir les aspects juridiques du commerce électronique. Le site propose également des liens vers le réseau des EIC, qui possède déjà certaines compétences en la matière. Afin de faciliter la mise en œuvre de "GoDigital", on envisage de créer sur ce site Web une nouvelle section consacrée au commerce électronique.

- Retour d'informations: en vue de l'élaboration des politiques, il convient de tenir compte en permanence des demandes de renseignements formulées par les PME et des problèmes qu'elles rencontrent dans l'UE. Le commerce électronique sera donc inclus dans la nouvelle initiative de la Commission intitulée "Élaboration interactive des politiques" qui vise à recueillir, via Internet, des réactions spontanées sur les marchés à l'aide des réseaux existants (comme le réseau des EIC). La Commission pourra ainsi estimer les répercussions de ses politiques (ou de l'absence de politiques) sur le terrain, évaluer les propositions d'actions nouvelles, répondre rapidement et de manière ciblée aux problèmes ou questions qui se posent et être responsable de ses actions.

Responsabilité: la Commission européenne, avec la participation du réseau des EIC.

Calendrier: achèvement pour 2001 de la nouvelle section sur le commerce électronique pour le site Web "Dialogue avec les entreprises", un projet de soutien IST relatif à un portail juridique pourrait débiter à la mi-2001.

ACTION 4: INTEROPERABILITE DU COMMERCE ELECTRONIQUE

Objectif: promouvoir des solutions interopérables en matière de commerce électronique à travers la création de normes et la recherche de consensus en Europe.

Mise en œuvre: les organismes européens de normalisation ont été invités à prévoir des structures de recherche d'un consensus interentreprises au niveau sectoriel avec l'implication directe du secteur d'activité. Ces structures devraient permettre de mieux comprendre les besoins futurs en normes techniques et commerciales sur les marchés électroniques émergents, notamment pour le commerce entre les entreprises. La Commission organisera à Bruxelles un atelier réunissant les acteurs du marché électronique, des instances industrielles, des organismes européens de normalisation et des PME. L'aide apportée à la mise en œuvre du plan d'action évolutif de normalisation des organismes de standardisation CEN, CENELEC et IENT sera maintenu.

Responsabilité: la Commission européenne en coopération avec les instances industrielles et les organismes européens de normalisation.

Calendrier: organisation d'un atelier relatif aux normes sur les marchés électroniques en avril/mai 2001; publication pour juin 2001 d'un thème de subvention sur les initiatives de recherche d'un consensus pour soutenir "GoDigital"; subventions au CEN, au CENELEC et à l'IENT pour les travaux de normalisation à partir de juin 2001.

LIGNE D'ACTION 2: ADOPTION DU COMMERCE ELECTRONIQUE

Le passage au commerce électronique reste une étape difficile à franchir pour de nombreuses PME car il exige un investissement considérable, des compétences techniques et de gestion importantes et une prise de risques. Avant d'examiner les besoins spécifiques, sectoriels et locaux, il est nécessaire de bien comprendre ces défis. Les initiatives conçues pour encourager l'adoption du commerce électronique doivent s'adresser à des secteurs précis et à des catégories spécifiques de PME. Bien que le commerce électronique ne soit plus une inconnue, des barrières subsistent quand il s'agit de passer véritablement au numérique. La Commission organisera une campagne "Passer au numérique", non seulement pour informer les PME des possibilités de financement existantes mais aussi pour mieux faire comprendre les réels problèmes auxquels sont confrontées les PME, notamment dans les régions et les secteurs défavorisés.

Les mesures d'adoption prévues par le programme IST visent à transmettre au secteur d'activité et à d'autres organisations des connaissances "de pointe" ainsi que des méthodologies bien établies mais insuffisamment utilisées pour améliorer l'efficacité, la qualité et la rentabilité. Finalement, des mesures seront prises pour faciliter l'accès des PME aux prêts d'investissement TIC et leur offrir de meilleurs services de soutien au commerce. De telles actions devront être redéfinies en tenant compte des résultats des études d'évaluation des performances et des consultations avec les PME effectuées en 2001.

En 2001, les actions suivantes seront mises en œuvre:

ACTION 5: SENSIBILISER AU PASSAGE AU NUMERIQUE

Objectif: informer suffisamment les PME des besoins et des outils liés à un usage élargi des TIC et du commerce électronique, en s'inspirant des initiatives des régions et des entreprises.

Mise en œuvre: la Commission organisera diverses manifestations "Passer au numérique" dans toute l'Union européenne afin de réunir des PME, des vendeurs de TIC et des acteurs du marché électronique. Ces manifestations viseront à aider les PME à mieux comprendre les outils et les applications disponibles qui concernent le commerce électronique. En outre, le but est d'encourager les PME à participer pleinement aux marchés électroniques émergents. Ces manifestations de sensibilisation seront organisées par des centres de référence consacrés au commerce électronique et d'autres plates-formes aux niveaux régional et national sous l'égide de "GoDigital" et avec le concours financier éventuel de la Commission.

Dans une étape suivante, les associations sectorielles, les chambres de commerce et les réseaux de soutien aux entreprises (notamment les EIC, les centres relais innovation et autres) seront invités à diffuser les informations pratiques concernant des stratégies performantes de commerce électronique, en s'inspirant des documents existants et des activités pilotes. Les réseaux de soutien aux entreprises jouent un rôle important en matière de sensibilisation des PME car ils peuvent agir en concertation avec les initiatives nationales et locales et sont proches des PME. Toutes les activités envisagées devraient porter sur les besoins spécifiques auxquels les PME sont confrontées pour être présentes et entrer en concurrence dans la nouvelle économie (types de matériel de TIC, qualité des services et des produits, etc.). La Commission soutiendra - par des subventions - divers ateliers destinés à fournir une assistance

pratique aux PME pour qu'elles puissent participer plus efficacement aux marchés électroniques.

Responsabilité: la Commission, avec le soutien des chambres de commerce, des associations sectorielles et des réseaux de soutien aux entreprises (EIC, IRC, etc.).

Calendrier: la Commission invitera les associations européennes, chambres de commerce, réseaux de soutien aux entreprises, etc. ainsi que les organismes qui peuvent intervenir en tant que "multiplicateurs", à une réunion de lancement en mai 2001. La publication d'un thème de subvention pour aider financièrement les manifestations régionales et sectorielles de soutien à "GoDigital" aura lieu après l'adaptation du programme pluriannuel 2001-2005. Un sommet "GoDigital" est prévu pour la fin de l'année 2001..

ACTION 6: ADOPTION DU COMMERCE ELECTRONIQUE

Objectif: faciliter l'adoption du commerce électronique par les PME au moyen de projets pilotes prévus par le programme IST.

Mise en œuvre: les mesures d'adoption dans le cadre du programme IST sont les suivantes:

- *Essais* (pour les utilisateurs et fournisseurs) visant à l'adaptation et à l'introduction de technologies de pointe (d'avenir mais pas parfaitement établies) dans des applications industrielles/de services et leur évaluation commune (par le fournisseur et l'utilisateur),
- *Actions en matière de meilleures pratiques* (pour les utilisateurs) favorisant l'amélioration des pratiques, procédés et opérations dans l'industrie et les services par l'assimilation de méthodes et technologies matures et solidement implantées (mais pas suffisamment répandues), afin d'atteindre une plus grande efficacité et une qualité supérieure à moindre coût (dans l'organisation de l'utilisateur), et
- *Projets de démonstration* conçus pour prouver la viabilité de nouvelles technologies offrant un avantage économique potentiel, mais ne pouvant être directement commercialisées.

Responsabilité: la Commission européenne.

Calendrier: la DG Société de l'information a lancé 15 actions en matière de meilleures pratiques et 20 essais en 2000. Elles sont en cours de réalisation. Durant le printemps 2001, de nouveaux projets verront le jour. Ils comprendront 6 essais, et 9 actions en matière de meilleures pratiques. En 2001, un nouvel appel à propositions sera lancé en vue d'actions pilotes pour le commerce électronique aux niveaux régional et sectoriel. Un autre appel de propositions sera ouvert en juin 2001.

ACTION 7: CREATION D'UN MECANISME DE GARANTIE DES PRETS EN FAVEUR DES PME

Objectif: proposer aux PME des prêts d'investissement dans les TIC et les actifs incorporels (matériel informatique, logiciels, formation et initiation à Internet et aux pratiques de commerce électronique).

Mise en œuvre: un mécanisme de garantie des prêts destiné aux PME sera mis en œuvre via des instruments de co-/contre-garantie dans les États membres. Le Fonds européen d'investissement étendra les garanties des prêts aux mécanismes de garantie nationaux et aux sociétés de cautionnement mutuel. Le FEI a passé des accords avec 19 intermédiaires financiers pour couvrir des portefeuilles de garanties pour un total de 1,4 milliards d'euros. Cet instrument vise également à convaincre les États membres que les mécanismes de garantie sont de bons catalyseurs qui améliorent l'accès des PME au financement sous forme de prêts.

Responsabilité: le Fonds européen d'investissement, en collaboration étroite avec des intermédiaires financiers dans les États membres et la DG Entreprises.

Calendrier: début en 2001

ACTION 8: ENCOURAGER UNE MEILLEURE UTILISATION DES FONDS STRUCTURELS

Objectif: mieux utiliser les fonds structurels pour encourager l'adoption du commerce électronique par les PME.

Mise en œuvre: l'accès aux nouvelles technologies et à la société de l'information est considéré comme une priorité essentielle pour la période de programmation 2000-2006 des fonds structurels afin de réduire la "fracture numérique". Les interventions financées par les fonds structurels devraient privilégier des régions qui aident à développer des mesures tenant compte des demandes des entreprises, par exemple des applications et des contenus locaux et devraient aider les PME à adopter et à utiliser efficacement les TIC.

Lorsque l'exercice de programmation arrivera à son terme, la Commission mènera diverses actions pour garantir une utilisation efficace des fonds structurels affectés à la société de l'information et à l'économie du savoir, et pour améliorer les synergies entre le programme IST et les fonds structurels. Cette initiative fait suite à la conférence organisée à Lyon en décembre 2000 et intitulée: "La société de l'information et la cohésion économique, sociale et territoriale".

En outre, 400 millions d'euros provenant du FEDER ont été débloqués pour la période 2000-2006 pour les nouvelles actions innovatrices¹⁰ afin de contribuer, au niveau régional, à l'entrée dans la société du savoir en développant et en vérifiant de nouvelles approches au moyen d'actions pilotes et de démonstration.

L'un des trois thèmes stratégiques des nouvelles actions innovatrices prévues par le FEDER est *e-EuropeRegio: la société de l'information au service du développement régional*. Les autorités régionales concernées seront invitées à soumettre leurs propositions de programmes pour le 31 mai au plus tard, et ce chaque année entre 2001 et 2005; il conviendra notamment d'encourager les PME à intégrer le commerce électronique dans leurs stratégies de développement et de répondre de manière appropriée aux besoins des salariés en matière de compétences informatiques et, le cas échéant, en utilisant les applications développées dans le cadre du programme IST.

Responsabilité: la Commission européenne.

¹⁰ COM(2001) 60-005 final du 31.1.2001. Les régions dans la nouvelle économie: orientations pour les actions innovatrices du FEDER pour la période 2000-2006.

Calendrier: début en 2001.

LIGNE D'ACTION 3: COMPETENCES LIEES AUX TIC

L'avènement de l'économie numérique génère une demande en experts en TIC qui est en augmentation constante. L'essor de cette demande est tel que ces spécialistes viennent déjà à manquer, ce qui complique le recrutement d'experts par les PME. Les conséquences de cette pénurie ne se feront pas ressentir uniquement à court terme; si aucune solution n'est trouvée, ce manque de personnel qualifié peut entraver l'intégration future des TIC et du commerce électronique dans les entreprises. L'adaptation des systèmes d'éducation et du marché de l'emploi aux exigences de la nouvelle économie représente un défi majeur pour la politique d'entreprise aux niveaux national et européen.

L'importance de ce problème et ses implications sur le marché du travail, ainsi que cela a été souligné dans la communication de la Commission "Tirer le meilleur parti du potentiel de l'Union Européenne: Consolidation et extension de la stratégie de Lisbonne¹¹", a conduit à proposer la mise en place d'une "task-force" dédiée à la mobilité et à l'expertise de haut niveau. Cette "task-force" aurait la tâche de trouver et d'analyser des solutions à la pénurie d'expertise ainsi que de favoriser la mobilité des travailleurs.

Ces préoccupations, relatives à la pénurie d'expertise dans le domaine des TIC, font partie des raisons qui sont à l'origine du lancement de l'initiative "eLearning: penser l'éducation de demain"¹². Cette initiative d'envergure cherche à mobiliser le monde de l'éducation et de la culture ainsi que les acteurs économiques et sociaux en Europe afin d'accélérer la réforme des systèmes d'éducation et de formation et faire ainsi entrer l'Europe dans la société du savoir. Les États membres de l'Union européenne ont décidé de collaborer à l'harmonisation de leurs politiques dans le domaine de la technologie de l'éducation et de partager leur expérience. L'initiative eLearning vise à soutenir et à coordonner leurs efforts et à accélérer l'adaptation des systèmes d'éducation et de formation en Europe.

"GoDigital" sera mis en œuvre dans l'esprit de l'initiative eLearning. Les actions suivantes seront entreprises:

ACTION 9: SOUTIEN DES INITIATIVES DE L'INDUSTRIE EN VUE DE NOUVEAUX PROGRAMMES D'ETUDES AXES SUR LES TIC

Objectif: soutenir les initiatives visant à définir de nouvelles exigences en matière de compétences dans les TIC et adapter les programmes d'études en conséquence.

Mise en œuvre: le projet "Espace carrière" a été lancé par les onze compagnies les plus importantes dans le domaine des TIC et l' "European ICT Association" (EICTA) avec l'aide de la Commission. Il s'agit d'un effort conjoint pour définir les compétences demandées aux spécialistes des TIC par les industries des TIC et les utilisateurs et pour développer des lignes

¹¹ "Tirer le meilleur parti du potentiel de l'union Européenne: consolidation et extension de la stratégie de Lisbonne", COM(2001) 79 final.

¹² COM(2000) 318 final du 24.5.2001
<http://europa.eu.int/comm/education/elearning/indexfr.html>.

directrices pour les programmes d'études. Le projet repose sur une coopération entre l'industrie, les organismes professionnels, les universités et d'autres instituts d'enseignement. La première phase a porté sur la définition des "profils d'emploi et de savoir-faire", des emplois et des domaines professionnels essentiels dans le secteur des TIC. Cette phase a été couronnée de succès. La phase actuelle concerne la préparation, en coopération avec les organismes d'études supérieurs, de lignes directrices pour les programmes qui reflètent les besoins d'éducation et de formation du secteur et les exigences de main-d'œuvre dans la nouvelle économie.

Au vu de l'importance qu'il faut accorder à la réduction de l'écart croissant entre l'offre et la demande de personnel formé aux TIC et en considérant le besoin urgent de solutions concrètes, la coopération sera renforcée avec le programme "Espace-Carrière" et développée notamment dans l'esprit de l'initiative de la Commission "eLearning: penser l'éducation de demain".

Responsabilité: la Commission européenne, en étroite coopération avec l'EICTA, des instituts d'enseignement et d'autres intervenants.

Calendrier: le projet "Espace carrière" est en cours.

ACTION 10: CREATION D'UN GROUPE DE CONTROLE DES COMPETENCES LIEES AUX TIC DANS LES ÉTATS MEMBRES

Objectif: instaurer un groupe de travail, en collaboration avec les États membres, pour contrôler la demande en compétences liées aux TIC et au commerce électronique sur les marchés ainsi que l'offre existante de formation en la matière et l'apport en main-d'œuvre qualifiée provenant des secteurs public et privé.

Mise en œuvre: les États membres ont pris diverses initiatives pour adapter les programmes d'études et de formation professionnelle et pour attirer les experts en TIC des pays tiers. Dans le cadre du programme BEST 2001, un groupe d'experts sera créé pour définir les besoins du secteur et pour contrôler les actions destinées à améliorer la disponibilité des connaissances liées aux TIC. En se focalisant spécifiquement sur les besoins en professionnels des TIC et les besoins des PME en particulier, ce groupe d'experts pourrait apporter une contribution utile aux travaux de la "task-force" dédiée à la mobilité et à l'expertise de haut niveau.

Responsabilité: la Commission européenne, en étroite coopération avec les États membres.

Calendrier: début prévu en 2001 (premier trimestre) en vue de publier un premier rapport pour la fin 2001.

ACTION 11: LANCEMENT D'UN PROGRAMME DE STAGES EN ENTREPRISE DANS LES PME

Objectif: aider les étudiants européens à développer l'esprit d'entreprise via un programme de stage dans les PME. Celles-ci profiteront du savoir-faire et de la disponibilité des étudiants pour créer et soutenir leurs futurs systèmes de commerce électronique.

Mise en œuvre: les attributions et les modalités de fonctionnement d'un tel programme seront définies en coopération avec les centres de référence consacrés au commerce électronique, la DG Éducation et culture et autres. Il est essentiel de choisir des candidats adéquats ayant des compétences suffisantes en TIC, telles qu'une connaissance de base de l'utilisation

d'applications de bureautique courantes, une expérience en matière de connexion à Internet et d'utilisation d'applications Internet de base. Dans le cadre de ce programme de stages, les candidats retenus seront pris en charge pendant 5 à 6 mois pour aider sur place les PME à lancer des applications de commerce électronique et à utiliser les TIC. Le programme favorisera donc un échange dynamique de connaissances entre les PME, d'une part, et les assistants en commerce électronique (les étudiants), d'autre part. Cette action s'adresse en particulier aux étudiants des écoles techniques et des instituts d'enseignement supérieur et met l'accent sur le commerce électronique.

Responsabilité: la Commission européenne.

Calendrier: les consultations débuteront en 2001. Etudes de faisabilité dans le programme IST.

5. LES ETAPES ULTERIEURES

La présente communication énumère une première série d'actions visant à aider les entreprises à passer au numérique. Ces actions seront mises en œuvre en étroite collaboration avec les États membres. Des informations supplémentaires sur cette mise en œuvre seront disponibles sur le site Web "GoDigital"¹³.

Le plan de mise en œuvre "GoDigital" sera actualisé en permanence et développé ultérieurement pour soutenir le plan d'action eEurope 2002. De nouveaux domaines pouvant faire l'objet d'initiatives seront systématiquement explorés, notamment les interactions entre les entreprises et l'administration publique, la promotion des TIC et l'amélioration des qualifications professionnelles. La coordination ultérieure avec les États membres sera principalement assurée par le groupe consultatif pour la politique d'entreprise.

¹³ <http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/godigital>.