

Avis du Comité économique et social européen sur la «Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Stratégie pour un marché unique numérique en Europe»

[COM(2015) 192 final]

(2016/C 071/11)

Rapporteur: M. Raymond HENCKS

Corapporteur: M. Thomas McDONOGH

Le 12 mai 2015, la Commission européenne a décidé, conformément à l'article 304 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, de consulter le Comité économique et social européen sur la:

«Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Stratégie pour un marché unique numérique en Europe»

[COM(2015) 192 final].

La section spécialisée «Transports, énergie, infrastructures, société de l'information», chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 24 novembre 2015.

Lors de sa 512^e session plénière des 9 et 10 décembre 2015 (séance du 9 décembre 2015), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 219 voix pour, 2 voix contre et 7 abstentions.

1. Conclusions et recommandations

1.1. Le Comité économique et social européen (CESE) est favorable à la stratégie pour un marché unique numérique européen. Il s'inquiète toutefois que la volonté politique d'une partie des États membres d'ouvrir une brèche vers une Union numérique créatrice et innovante, et pas seulement consommatrice, laisse à désirer.

1.2. La stratégie pour un marché numérique en Europe proposée par la Commission Juncker constitue un prolongement des stratégies et programmes numériques préalables et est censée donner une nouvelle impulsion à une politique numérique de l'Union européenne qui tarde à se mettre en place. Il s'agit aussi, dans le même temps, de se recentrer sur le commerce et les consommateurs, et sur les mesures nécessaires à une augmentation des échanges et du nombre de consommateurs ainsi qu'à l'amélioration des conditions et de la protection dont ces derniers bénéficient.

1.3. Dans ce contexte, la priorité doit consister, premièrement, à combler le déficit de compétences. Ce problème relève peut-être tout autant de l'aptitude à la lecture, à l'écriture et au calcul que des compétences numériques et de l'utilisation responsable de ces dernières. Deuxièmement, une utilisation aisée des plateformes étant requise pour animer le marché, il convient de ne pas restreindre leurs activités. Troisièmement, des applications adaptées sont nécessaires, et l'accent mis sur la normalisation est dès lors appréciable. Le développement de l'administration en ligne contribuera à amener un plus grand nombre de citoyens à participer à des activités numériques. Du point de vue du consommateur, le CESE accueille favorablement les initiatives visant à améliorer l'accès des clients et des entreprises aux biens et services numériques dans toute l'Europe.

1.4. Certaines des initiatives — mais pas toutes — qui sont détaillées sous l'intitulé du point 4.2 «Créer un environnement propice au développement des réseaux et services numériques» sont liées aux infrastructures des réseaux et font partie de la stratégie numérique. Ces propositions sont importantes en raison du contexte du marché unique et de l'urgence dans laquelle elles seront examinées. D'autres initiatives, parmi celles présentées dans cette section, sont elles aussi importantes pour les droits des consommateurs.

1.5. Le CESE ne peut qu'appuyer la Commission dans sa détermination à lever le cloisonnement en 28 stratégies et marchés numériques nationaux pour les fusionner dans une approche européenne et s'assurer ainsi une position de premier plan dans le domaine de l'économie numérique mondiale, devenue l'apanage de pays tiers.

1.6. Le CESE est persuadé que l'Union européenne, qui dispose d'excellentes compétences et d'une grande expérience dans certains domaines numériques, peut encore rattraper son retard. Dans ce contexte, le CESE insiste sur le développement de pôles de recherche multidisciplinaires et de synergies européennes dans le cadre de l'espace européen de la recherche, dans des domaines tels que l'informatique en nuage, la nanoélectronique, le stockage et le traitement des mégadonnées, les appareils interrogeables ou contrôlables à distance (objets connectés) et les services intelligents.

1.7. L'Union pourra rattraper ledit retard si elle réussit, à court terme, à mettre en commun ses ressources pour mobiliser et coordonner les efforts publics et privés des 28 États membres, tout en associant toutes les parties prenantes aux discussions sur la stratégie pour un marché unique numérique. Le CESE approuve l'engagement de la Commission à lancer une consultation publique pour chacune de ses futures actions dans le cadre du marché unique numérique.

1.8. Le CESE regrette l'absence, dans la stratégie numérique, d'une dimension sociale (à l'exception des questions concernant la compétence numérique), alors que l'évolution des services et modèles d'entreprise entraîne de profondes mutations dans le monde du travail. Le CESE estime qu'à côté des potentiels avantages, les multiples risques et défis, notamment dans le domaine de la sécurité et de l'organisation de l'emploi, et de la sécurité sociale, doivent être pris en considération, de même que les procédures prévues par le traité concernant le dialogue social ainsi que la clause sociale horizontale, qui doivent prendre leur place dans la stratégie pour un marché unique européen ⁽¹⁾. Le CESE estime que la dimension sociale, avec toutes ses conséquences pour l'emploi, devrait constituer le quatrième pilier de la stratégie pour un marché unique numérique européen.

2. Introduction

2.1. Le CESE comprend le terme «marché unique numérique» au sens d'un transfert vers l'internet des transactions et activités du marché intérieur de l'Union européenne existant. Si cette évolution s'est déjà partiellement matérialisée, les initiatives esquissées par la Commission visent à concrétiser pleinement le potentiel du numérique. Les activités et les transactions sur le marché sont associées à la production de biens et à la fourniture de services, qui sont suivies d'une intermédiation, de leur distribution et de leur consommation. Les transactions entre le consommateur, l'entreprise et les pouvoirs publics reflètent à la fois l'influence des réseaux sociaux et l'évolution vers une société du partage. Dans le marché unique numérique, le rôle des pouvoirs publics est celui d'un prestataire de services.

2.2. Les avantages liés au transfert des processus commerciaux sont bien connus: une intégration accrue au sein de la chaîne de valeur, une accélération des processus de la conception à la livraison, une amélioration des interfaces avec les clients (notamment dans le contexte des réseaux sociaux) et une augmentation globale de la compétitivité. À mesure que la transition se poursuit, elle ouvrira la voie à un «internet des objets» et à la quatrième révolution industrielle.

2.3. La caractéristique unique du marché intérieur est qu'il est par nature transnational et qu'il est dès lors bien adapté, en principe, pour exploiter l'internet. Cependant, il reste confronté à certains problèmes qui lui sont propres s'agissant de l'adaptation des règles, législations et réglementations à l'environnement numérique. Il existe en effet un déficit de préparation au numérique dans chacune des catégories d'acteurs (entreprises, pouvoirs publics et consommateurs) et des carences au niveau des infrastructures technologiques du marché unique numérique, et la position dominante de certaines grandes plateformes pourrait s'avérer problématique.

2.4. En parallèle du projet de marché unique numérique, la Commission déploie sa stratégie numérique. Celle-ci aborde des inquiétudes légitimes concernant la représentation insuffisante de l'Union européenne dans les secteurs mondiaux des matériels et logiciels, des préoccupations qui restent cependant accessoires dans le cadre du marché unique numérique. La Commission estime que les avantages à retirer de l'achèvement du marché unique numérique sont considérables sur le plan du PIB et de l'emploi et que, en l'état, tout ce qui doit être mis en œuvre est à la portée de l'Union européenne et des États membres.

2.5. L'incapacité à achever le marché unique des services a de profondes répercussions sur le développement du marché unique numérique. Les services représentent le secteur dominant dans les économies des États membres. La fourniture de services est de plus en plus déterminée par les transactions sur l'internet; faire avancer la stratégie relative au marché unique numérique pourrait, en soi, faciliter le développement du marché unique des services.

2.6. Les règles, réglementations et législations mises en place pour les transactions sur support papier et pour les premières décennies du commerce électronique sont devenues des obstacles à la réalisation du marché unique numérique. Le CESE accueille favorablement le programme législatif proposé ainsi que le calendrier ambitieux qui a été fixé:

- des propositions législatives concernant des règles simples et efficaces en matière de marchés transfrontières pour les consommateurs et les entreprises,
- un réexamen du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs,
- des mesures dans le domaine de la livraison des colis,

⁽¹⁾ Avis du Comité économique et social européen sur «Les effets de la numérisation sur le secteur des services et l'emploi dans le cadre des mutations industrielles» (JO C 13 du 15.1.2016, p. 161).

- un examen de grande envergure en vue d'élaborer des propositions législatives pour lutter contre le blocage géographique injustifié,
- une enquête sur la concurrence dans le secteur du commerce électronique, concernant le commerce en ligne de biens et la fourniture en ligne de services,
- des propositions législatives en vue d'une réforme du régime du droit d'auteur,
- des propositions législatives visant à réduire les charges administratives pesant sur les entreprises et découlant de différents régimes de TVA,
- des initiatives concernant la propriété des données, la libre circulation des données (par exemple entre les fournisseurs d'informatique en nuage) et un nuage européen,
- un réexamen de la directive «vie privée et communications électroniques».

2.7. Si le programme législatif exposé au point 2.6 ci-dessus est bien défini, les actions envisagées pour renforcer la sensibilisation, l'aptitude et la préparation à l'internet dans les trois catégories d'acteurs (entreprises, pouvoirs publics et consommateurs) sont, quant à elles, beaucoup moins claires:

- les compétences et l'expertise numériques sont — notamment dans de nombreuses catégories de citoyens européens — loin d'être satisfaisantes, tout comme les propositions de la Commission à cet égard. Le CESE déplore que la Commission n'accorde pas la priorité qui convient à ce facteur de réussite déterminant pour le marché unique numérique et la société de l'information en Europe,
- l'adoption d'un plan en matière de normes prioritaires dans le domaine des TIC et l'extension du cadre d'interopérabilité européen pour les services publics,
- un nouveau plan d'action pour l'administration en ligne comprenant une initiative relative au principe d'«une fois pour toutes» et une initiative concernant la réalisation de l'interconnexion des registres du commerce.

Ensemble, ces initiatives toucheront les citoyens, les PME, les services publics et privés et les applications sectorielles qui jouent un rôle central dans la réalisation du marché unique numérique. Ces propositions semblent manquer de précision et ne pas tenir compte de l'urgence d'agir. Le CESE suivra attentivement le développement de ces initiatives, qui relèvent toutes de la responsabilité de l'Union européenne et des États membres.

2.8. Un certain nombre de mesures essentielles portant sur les infrastructures sont proposées:

- un réexamen de la directive «satellite et câble»,
- des propositions législatives visant à réformer la réglementation actuelle en matière de télécommunications,
- une révision de la directive «Services de médias audiovisuels» (la Commission procédera à son réexamen),
- la mise en place d'un partenariat public-privé contractuel sur la cybersécurité.

Si les télécommunications et la cybersécurité apparaissent comme les priorités évidentes, la clarification des règles applicables à la fourniture de services audiovisuels par le câble, le satellite et le haut débit est, elle aussi, urgente.

2.9. Ce sont les plateformes qui animent le marché unique numérique. La plupart des acteurs des catégories «entreprises», «pouvoirs publics» et «consommateurs» les utilisent quotidiennement. Elles sont accessibles, simples d'utilisation et souvent gratuites. Si la poursuite de leur développement est indispensable, il y a cependant matière à préoccupation:

- elles favorisent des applications perturbatrices qui bousculent certains secteurs et entreprises établies. Si les clients en bénéficient, ces entreprises mettent en doute leur légalité,
- de nombreuses plateformes détiennent des positions dominantes qui soulèvent des questions quant à d'éventuels abus,

- même si la plupart des plateformes sont domiciliées dans des pays tiers, il existe un secteur des plateformes dans l'Union européenne, qui a besoin de conditions de concurrence équitables pour survivre et prospérer.

C'est pourquoi le CESE accueille favorablement l'étude portant analyse approfondie du rôle des plateformes sur le marché, notamment les contenus illicites sur l'internet. Le succès du marché unique numérique passe par l'essor des plateformes, dont la marge de manœuvre ne devrait dès lors pas être entravée par l'application de la législation.

2.10. À la lumière de l'analyse ci-dessus, le CESE considère que les programmes relatifs aux catégories d'acteurs exposés au point 2.7 ci-dessus constituent probablement le talon d'Achille de la stratégie, et souhaite exprimer quelques réserves s'agissant des plateformes.

3. Observations générales

3.1. Il est indéniable que, jusqu'à présent, l'Union européenne n'a pas tiré le meilleur parti des énormes possibilités offertes par les technologies numériques. Cela est dû en grande partie au fait que le marché européen reste scindé en 28 marchés nationaux.

3.2. Or, certains États membres préfèrent de toute évidence maintenir et développer une stratégie numérique purement nationale, plutôt que d'ouvrir une brèche vers une union numérique européenne créatrice et innovante. En parallèle, les ministres allemand et français de l'économie ont appelé à la création d'un cadre commun porté en particulier par leurs deux pays.

3.3. Le CESE constate en outre que les Premiers ministres de certains États membres ont écrit au président du Conseil pour faire part de leurs réserves quant à la mise en œuvre de la stratégie. Ils ont insisté sur l'importance de «ne réglementer que lorsqu'il existe une preuve évidente de la nécessité de le faire, en s'appuyant sur les principes d'une réglementation intelligente et sur une analyse d'impact approfondie. Il est absolument évident que le marché unique numérique ne sera une réussite que s'il n'étouffe pas l'innovation, l'investissement et l'esprit d'entreprise». Le CESE partage ce point de vue sous réserve que les intérêts des consommateurs et des employés soient, au même titre, pris en considération.

3.4. La Commission envisage cette nouvelle stratégie pour l'achèvement du marché unique numérique comme le prolongement de la stratégie numérique pour l'Europe de 2010. Celle-ci prévoyait 101 actions parmi lesquelles, selon la Commission, 72 ont été menées à bien et 23 devraient être achevées dans les délais fixés, sans que pour autant le marché unique numérique ne soit achevé, de sorte qu'une partie de ces initiatives se retrouvent dans la nouvelle stratégie à l'examen.

3.5. Lors de la présentation des orientations politiques de la nouvelle Commission, son président, M. Juncker, a estimé qu'en «créant un marché unique numérique connecté, nous pouvons générer jusqu'à 250 milliards d'EUR de croissance supplémentaire et créer ainsi des centaines de milliers de nouveaux emplois». Selon la communication à l'examen, «le PIB de l'Union européenne pourrait augmenter de 415 milliards d'EUR», alors que les deux commissaires chargés du numérique parlent de 3,8 millions d'emplois générés par un marché unique numérique.

3.6. Le CESE estime qu'il est contre-productif d'accabler les citoyens avec des chiffres qui varient substantiellement selon la source au sein de la Commission, mais qui sont néanmoins présentés comme des vérités irréfutables, alors qu'ils sont peu crédibles. De telles déclarations finissent par susciter la méfiance à l'égard des décideurs politiques et provoquent une indifférence face aux problèmes réels.

3.7. Jusqu'à présent, la Commission n'a jamais fourni la preuve que ses prédictions du même type se sont réalisées. Le CESE demande qu'à la fin de son mandat, l'actuelle Commission fasse le point et compare ce bilan à ses pronostics.

3.8. Le CESE estime qu'il est irréaliste de croire à un achèvement du marché unique numérique au cours de l'actuel mandat de la Commission, ceci d'autant plus que les études d'impact ou recherches scientifiques afférentes soutenant de telles affirmations ne sont pas publiées. Le CESE considère que les estimations de la Commission devraient être confrontées aux études qui prévoient de substantielles pertes d'emplois engendrées par les mutations numériques ⁽²⁾.

3.9. Selon la Commission, la réalisation du marché numérique connecté permettrait à l'Europe de conserver une position de premier plan dans le domaine de l'économie numérique au niveau mondial, tout en offrant aux entreprises européennes la possibilité de se développer également en dehors de l'Union.

⁽²⁾ Voir la note 1 de bas de page.

3.10. Le CESE constate avec regrets que l'ambition de l'Union européenne, inscrite dans la stratégie de Lisbonne de 2000, consistant à devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale, a été substantiellement revue à la baisse.

3.11. L'Union européenne est en retard.

L'économie numérique est devenue l'apanage des États-Unis et de l'Asie. Une cinquantaine de grands opérateurs européens de communications électroniques sont soumis à 28 cadres réglementaires nationaux distincts, alors que les six grands opérateurs du marché américain et les trois géants du marché chinois sont régis par un cadre réglementaire unique. La vision du marché numérique intraeuropéen comme facteur d'intégration n'est plus appropriée dans un monde numérisé sans frontières; elle n'a, par ailleurs, pas empêché les grandes plateformes de pays tiers de créer des monopoles ou oligopoles dans la plupart des pays de l'Union européenne.

3.12. Le CESE continue d'espérer que l'Union européenne peut encore rattraper son retard et que la stratégie pour un marché unique numérique en Europe est de nature à pouvoir donner un nouveau souffle au secteur, à condition toutefois d'être créatrice et non pas seulement utilisatrice du numérique, d'encourager un saut qualitatif sociétal vers une éducation précoce des jeunes pour développer les compétences numériques et promouvoir leur utilisation responsable, d'éliminer la fracture numérique, de garantir l'accessibilité pour tous les citoyens (y compris les personnes handicapées) et de garantir des investissements publics et privés appropriés dans l'enseignement, la formation professionnelle et la recherche.

3.13. À cette fin, l'Union européenne a besoin de mettre en commun ses ressources pour mobiliser et coordonner des efforts publics et privés dans les 28 États membres. C'est indispensable si elle ne veut pas passer à côté des tournants que prend régulièrement l'économie numérique, à l'image, par exemple, des applications mobiles dont le nombre a explosé en quelques années, de l'informatique en nuage, des mégadonnées (*big data*) ou des enjeux stratégiques qui se situent désormais au niveau des plateformes de services numériques géantes, qui sont devenues des voies de passage incontournables pour accéder à l'internet. La discussion relative à la stratégie pour un marché unique numérique doit associer toutes les parties prenantes et prendre en considération la protection et les droits fondamentaux des citoyens, des consommateurs, des travailleurs et des personnes handicapées en vue d'une société inclusive.

3.14. Le CESE ne peut que constater l'absence complète d'une dimension sociale dans la stratégie pour un marché unique numérique. Les effets de la numérisation sur l'emploi et leurs enjeux restent largement ignorés, alors que la permanente évolution des services et modèles d'entreprise entraîne de profondes mutations dans le monde du travail, avec des répercussions substantielles sur la nature du travail et la structure des entreprises et un risque d'éclatement des conventions collectives. Dans ce contexte, les procédures prévues par le traité concernant le dialogue social ainsi que la clause sociale horizontale doivent prendre leur place dans la stratégie pour un marché unique numérique. Dans son avis CCMI/136 relatif aux effets de la numérisation sur le secteur des services et de l'emploi dans le cadre des mutations industrielles, le CESE a formulé une série de recommandations en vue d'éviter que l'évolution du numérique ne nuise à l'efficacité des systèmes existants d'enseignement professionnel, de protection de l'emploi, de sécurité sociale et de fiscalité. Le CESE estime que la dimension sociale, avec toutes ses conséquences pour l'emploi, devrait constituer le quatrième pilier de la stratégie pour un marché unique numérique européen.

3.15. Un autre domaine dans lequel l'Union européenne a l'occasion de faire valoir sa position est celui des mégadonnées, dans lequel les normes techniques qui organiseront la collecte et le traitement des données doivent encore être inventées. Pour y parvenir, il convient d'unifier les différentes réglementations nationales dans un cadre européen cohérent qui, grâce à une politique intelligente en matière de traitement des données, se distingue par une articulation équilibrée entre intérêts économiques et protection de la vie privée, dans des domaines divers tels que le secteur médical, la santé publique, les services à la personne, l'agroalimentaire, etc.

3.16. L'Union européenne, habituée aux discussions sur les normes techniques entre ses États membres, peut s'appuyer sur son expérience en la matière en vue de créer une politique européenne des données, en s'appuyant sur un cadre juridique de qualité, et de garder la main sur les normes relatives à la protection des données privées (voir SWIFT), afin d'éviter qu'elles ne soient imposées par d'autres acteurs.

3.17. Le CESE fait par ailleurs observer que le secteur du numérique est également marqué par un important déséquilibre dans la représentation des deux sexes et que les professionnels des TIC sont dans leur grande majorité des hommes. Compte tenu des nombreux postes non pourvus dans le secteur des TIC, l'Union européenne et les États membres devraient inciter plus de candidates de sexe féminin à s'engager dans la voie d'un emploi dans le numérique.

3.18. Dans son rapport «Golden growth: Restoring the lustre of the European economic model», la Banque mondiale a divisé l'Union européenne en six blocs pour mettre en exergue, sur la base d'indicateurs numériques, les différences considérables entre États membres dans le déploiement des technologies, des compétences et des applications numériques, ainsi que du commerce électronique. Le CESE invite la Commission à prendre pleinement en considération ces différences lors de la détermination des actions prioritaires de son plan de travail.

3.19. Enfin, le CESE prend note de la déclaration de la Commission selon laquelle — outre un financement de l'Union européenne de quelque 21,4 milliards — le Fonds européen pour les investissements stratégiques a vocation à soutenir un large éventail de projets numériques, et observe que la Banque européenne d'investissement et le Fonds européen d'investissement offrent d'importantes possibilités de financements supplémentaires. Le CESE se félicite du fait que la Commission travaillera avec la BEI, les promoteurs de projets et les États membres pour que les fonds disponibles soient intégralement utilisés, mais s'interroge toutefois sur les raisons pour lesquelles les fonds de l'Union européenne qui ont été alloués aux États membres sont restés largement sous-utilisés. Le CESE demande une analyse en la matière afin qu'une utilisation efficace et efficiente soit garantie à l'avenir.

4. Observations spécifiques

4.1. *Améliorer l'accès aux biens et services numériques dans toute l'Europe pour les consommateurs et les entreprises*

4.1.1. *Propositions législatives concernant des règles simples et efficaces en matière de marchés transfrontières pour les consommateurs et les entreprises*

Cette initiative est ambitieuse mais elle est la bienvenue pour autant qu'elle soit réalisable. Même dans ce cas, le commerce transfrontière — électronique ou non — continuera de poser des difficultés aux PME et aux particuliers, en raison de problèmes linguistiques et culturels. Si des textes contractuels normalisés, équitables et simples, dans toutes les langues de l'Union européenne, lèveront un obstacle important, d'autres subsisteront, comme par exemple les inquiétudes concernant la sécurité du commerce électronique, transfrontière ou autre. Dans ce contexte, l'initiative sur la cybersécurité est la bienvenue.

Le CESE escompte que dans la mise en œuvre de la stratégie pour le marché unique numérique européen, toutes les propositions garantissent aux consommateurs un niveau de protection élevé et qu'elles n'entraînent, dans aucun État membre, de baisse du niveau de protection existant actuellement.

Un sujet d'inquiétude demeure pour les partenaires sociaux, qui craignent que le commerce électronique transfrontière ne perturbe des activités existantes à l'échelle nationale. Cette préoccupation met en lumière la nécessité d'intégrer la dimension sociale à la stratégie.

4.1.2. *Réexamen du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs*

Une coopération efficace est clairement la condition essentielle d'une protection transfrontière et sans discontinuité des consommateurs. Des procédures prévoyant une indemnisation et des recours en temps utile constitueront probablement le principal facteur d'acceptation du commerce électronique transfrontière.

Il y a lieu de déployer tous les efforts nécessaires pour réduire la charge réglementaire qui pèse sur les PME.

Le CESE considère que la Commission devrait:

- veiller à ce que les consommateurs puissent accéder par-delà les frontières à du contenu légalement disponible à des conditions équitables et raisonnables,
- examiner la mesure dans laquelle les consommateurs font l'objet de discriminations en ligne en fonction du pays dans lequel ils résident ainsi que les conséquences de ces pratiques sur l'économie et les consommateurs, et proposer les mesures nécessaires pour lutter contre toute discrimination,
- examiner la mise en œuvre et le contrôle du respect des droits des consommateurs, définir les modalités selon lesquelles ces droits s'appliquent aux produits numériques et veiller à ce que les consommateurs et les entreprises comprennent leurs droits et aient l'assurance qu'ils seront mis en application.

4.1.3. Mesures dans le domaine de la livraison des colis

La livraison rapide des colis est la condition essentielle de la satisfaction des clients au niveau des marchés nationaux du commerce électronique et elle fonctionne bien. Il est logique que le commerce électronique transfrontière soit soutenu de façon similaire, bien que le Comité observe que des services de colis internationaux importants sont déjà actifs en Europe.

4.1.4. Examen de grande envergure en vue d'élaborer des propositions législatives pour lutter contre le blocage géographique injustifié ⁽³⁾

Cette observation s'applique à la fois au commerce électronique et aux services audiovisuels. S'agissant du commerce électronique, les recherches de biens et de services donnent rarement des résultats en dehors de la zone géographique de la personne qui effectue la recherche. À l'opposé, la fourniture de résultats à l'échelle de l'Union européenne pourrait noyer la recherche.

En fait, il est possible de régler le moteur de recherche sur n'importe quelle zone géographique souhaitée. L'un des problèmes est que les consommateurs situés dans une zone différente peuvent faire l'objet de tarifications discriminatoires, comme l'a récemment démontré l'affaire «Disneyland Paris». Le CESE serait favorable à des actions visant à garantir que le commerce électronique transfrontière se déroule dans des conditions de concurrence équitables, afin que les consommateurs soient protégés. Un autre problème est rencontré dans certains cas, quand l'accès transfrontière aux sites web est tout simplement refusé.

Le blocage audiovisuel comporte deux dimensions: la restriction de l'accès externe aux nationaux en déplacement et disposant du droit d'accéder aux services à l'échelon national, et la restriction de l'accès externe aux non-nationaux faisant valoir la citoyenneté de l'Union. Dans le premier cas, le CESE recommande la mise en place d'identités numériques pour faciliter l'accès. Concernant la seconde dimension, le CESE est conscient que, dans la plupart des cas, le blocage géographique est soit causé par des restrictions de droits, soit par des préoccupations commerciales. Un cadre de droits rationalisés serait utile, mais il faut veiller à ne pas perturber les modèles commerciaux liés à la publicité et à l'accès au marché.

4.1.5. Enquête sur la concurrence dans le secteur du commerce électronique, concernant le commerce en ligne de biens et la fourniture en ligne de services

Le CESE se félicite de la surveillance des marchés mise en œuvre par les autorités de la concurrence et du régime strict de sanctions à l'encontre de l'abus de position dominante. Dans le même temps, le Comité note toutefois que ce sont de grandes entreprises qui ont fait avancer la technologie et l'économie numérique, au bénéfice de l'économie et de la société dans leur ensemble. Par conséquent, le CESE recommande vivement que les enquêtes envisagées se fondent strictement sur les principes établis du droit commercial et du droit de la concurrence.

4.1.6. Propositions législatives en vue d'une réforme du régime du droit d'auteur

Le CESE soutient ces propositions pour autant que les différents modèles d'exploitation commerciale restent viables et que les droits des titulaires de propriété intellectuelle soient respectés.

4.1.7. Réexamen de la directive «satellite et câble»

Cette directive porte sur la coordination de certaines règles du droit d'auteur et des droits voisins du droit d'auteur applicables à la radiodiffusion par satellite et à la retransmission par câble. Le Comité convient qu'un réexamen de la directive est nécessaire, tant dans le contexte des propositions législatives anticipées au point 4.1.6 que pour tenir compte des profondes mutations qui ont lieu dans ces secteurs.

4.1.8. Propositions législatives visant à réduire les charges administratives pesant sur les entreprises et découlant de différents régimes de TVA

Un facteur important pour la réussite de la stratégie pour un marché unique numérique est la fiscalité du numérique, dans un contexte où il est évident que le droit fiscal européen et le droit fiscal national sont inadaptés aux réalités de l'économie numérique et une source d'évasion fiscale et de concurrence déloyale. Le CESE approuve l'approche de la Commission relative à la TVA (considérant le lieu où le client est établi et non plus le lieu d'établissement du prestataire) ainsi que le principe relatif à la fiscalité directe, prévoyant que les bénéficiaires devraient être imposés là où la valeur est créée, tout comme il soutient la Commission dans sa démarche visant à réduire les charges administratives imposées aux entreprises en raison de la disparité des régimes de TVA. S'agissant du point iv), une solution plus simple consisterait à étendre l'exonération aux transactions intra-UE.

⁽³⁾ Directive 2006/123/CE.

4.2. *Créer un environnement propice au développement des réseaux et services numériques*

4.2.1. *Propositions législatives visant à réformer la réglementation actuelle en matière de télécommunications*

La différence évidente entre l'Europe, l'Asie et les États-Unis dans le domaine des télécommunications est la fragmentation du marché européen. Afin de créer des organisations dotées de capacités d'investissement et de recherche leur permettant d'être compétitives au niveau mondial, tout réexamen devrait également prendre en considération les capacités des fournisseurs de services de communication sur l'internet de niveaux 1 et 2, en raison de la croissance exponentielle du trafic numérique. Cet examen devrait aussi avoir pour ambition de trouver une solution équilibrée au problème de la neutralité du réseau. Dans la mesure où des médias audiovisuels sont et seront fournis via l'internet, les opérateurs de télécommunications doivent avoir la liberté de répondre aux attentes de leurs utilisateurs sur le plan de la qualité et de la vitesse des services fournis.

S'agissant des propositions de la Commission, le Comité se réjouit du fait que l'accent continue d'être mis sur la protection des consommateurs, ainsi que de la dynamique de réduction de la fragmentation et du renforcement de l'harmonisation.

4.2.2. *Réexamen de la directive sur les services de médias audiovisuels*

Il existe des disparités criantes entre la situation des radiodiffuseurs licenciés soumis à la réglementation et celle des prestataires de services dont l'activité n'est pas encadrée. Les frontières sont rendues encore plus floues par la retransmission d'émissions réglementées en haut débit et la pléthore de sites web distribuant des vidéos à la demande (VOD), la foule de blogueurs actifs dans la sphère des actualités et la dimension numérique qui est désormais associée à la plupart des journaux.

Néanmoins, le Comité doute qu'il soit souhaitable d'essayer de réglementer tous les services de manière uniforme. La radiodiffusion linéaire doit respecter certaines normes du fait des obligations de service public et du choix limité des spectateurs. L'accès à des sites web en haut débit s'effectue à la discrétion du spectateur, tout comme le contrôle parental. Compte tenu de la rapidité des évolutions dans ce secteur, il sera opportun de procéder à un réexamen et des changements seront nécessaires, mais il convient de trouver un juste équilibre.

4.2.3. *Analyse approfondie du rôle des plateformes sur le marché, notamment les contenus illicites sur l'internet*

Il est clair que la stratégie numérique de l'Union européenne repose largement sur des plateformes et est favorisée par celles-ci, comme c'est également le cas dans d'autres régions du monde. Le succès des principales plateformes leur a donné une position dominante, de laquelle il convient de ne pas abuser. Cependant, le CESE met en garde la Commission quant à la nécessité de ne pas entraver les opérations de ces entreprises uniquement parce qu'elles sont grandes et florissantes. Cela risquerait en effet de faire obstacle au développement du marché unique numérique en Europe.

Cependant, les cinq interventions proposées par la Commission sont judicieuses et raisonnables; elles peuvent potentiellement accroître l'utilité des plateformes sur le marché unique numérique. Il est primordial que la Commission adopte une approche équilibrée et ne fasse pas abstraction des intérêts commerciaux légitimes des plateformes.

4.2.4. *Réexamen de la directive «vie privée et communications électroniques»*

Le CESE approuve l'approche suivie en matière de protection des données à caractère personnel. Il n'est toutefois pas convaincu que le «droit à l'oubli» soit applicable à long terme dans sa version actuelle, en raison de l'interprétation trop large qu'en fait l'Union européenne pour l'heure et de la difficulté technique pour faire respecter ce droit sur le réseau mondial. Le Comité invite instamment la Commission à préciser ce «droit» en vue de protéger les personnes vulnérables, afin d'en garantir l'acceptation au niveau mondial.

4.2.5. *Mise en place d'un partenariat public-privé contractuel sur la cybersécurité*

Dans l'économie numérique, les différentes étapes de la chaîne de valeur ne connaissent pas de frontières et dépassent la dimension nationale, ce qui favorise largement la cybercriminalité. Le CESE se félicite que la stratégie pour un marché unique numérique prévoie un partenariat avec l'industrie en matière de cybersécurité, de sorte qu'une culture de gestion des risques et de circulation efficace des informations, annoncée de longue date, prenne enfin forme.

La cybercriminalité comporte également un aspect particulier qui n'est pas abordé par la Commission: les technologies de l'information et de la communication offrent des possibilités de cybersurveillance, susceptibles d'être exploitées à des fins de contrôle des données et des communications personnelles, au mépris des libertés individuelles, voire à des fins d'espionnage contre les États et leurs gouvernements. À cet égard, le CESE estime qu'il faudra organiser des échanges d'informations et améliorer les capacités de détection et d'intervention au niveau de l'Union européenne.

La Commission ne donne aucune indication quant à la portée du partenariat proposé, aux résultats qui en sont attendus ou à sa structure (un ou plusieurs partenaires). Le Comité souligne également l'ampleur des investissements de marché dans la cybersécurité à l'heure actuelle. Pour ces deux raisons, il ne peut se prononcer sur cette proposition avant d'en savoir davantage.

4.3. **Maximiser le potentiel de croissance de l'économie numérique**

4.3.1. *Initiatives concernant la propriété des données, la libre circulation des données (par exemple entre les fournisseurs d'informatique en nuage) et un nuage européen*

Le CESE a conscience de l'existence d'un conflit au niveau de l'environnement des mégadonnées entre, d'une part, la sécurité des données à caractère personnel et, d'autre part, la nécessité d'agréger ces ensembles de données dans le cadre de méga-analyses réalisées à des fins économiques, sociales ou médicales. Le CESE invite instamment la Commission à mettre à profit le réexamen prévu pour résoudre ce conflit.

4.3.2. *Adoption d'un plan en matière de normes prioritaires dans le domaine des TIC et extension du cadre d'interopérabilité européen pour les services publics*

Le CESE soutient cette initiative. Si un certain degré de normalisation du matériel et des logiciels systèmes est obtenu grâce à des instances internationales, il existe manifestement de vastes possibilités de normalisation et d'interopérabilité au niveau des secteurs, des programmes et des applications, ainsi qu'un formidable potentiel d'accroissement de la valeur et de la pertinence du marché unique numérique.

4.3.3. *Nouveau plan d'action pour l'administration en ligne comprenant une initiative relative au principe d'«une fois pour toutes» et une initiative concernant la réalisation de l'interconnexion des registres du commerce*

La responsabilité de l'administration en ligne incombe aux États membres. Certains jouent un rôle moteur dans ce domaine et d'autres sont à la traîne. Des progrès en direction d'une administration en ligne qui fonctionne pleinement constituent une condition préalable indispensable en vue d'un marché unique numérique.

4.3.4. *Compétences et expertise numériques*

La Commission n'a pas de programme législatif en vue concernant les compétences et l'expertise numériques et laisse cette question à l'appréciation des États membres. Le CESE déplore l'absence de nouvelles initiatives dans ce domaine. Il souhaiterait au minimum une communication de la Commission faisant état des normes et des bonnes pratiques. Par ailleurs, il convient de mettre l'accent sur l'alphabétisation et l'aptitude au calcul, car il s'agit de composantes clés dans la palette des compétences numériques.

La communication envisagée par le CESE fournirait un cadre structuré pour les différentes étapes de la vie, assorti de propositions générales en matière d'apprentissage tout au long de la vie. Ce cadre devrait inclure quatre volets: l'éducation, l'emploi, la retraite et le handicap.

A ÉDUCATION

A1 École primaire — compétences élémentaires.

A2 École secondaire — deux filières sont envisagées:

- palette de compétences complète pour transmettre aux élèves le bagage qui leur permettra de vivre et travailler en toute confiance dans la société de l'information,
- palette de compétences numériques spécifiques pour les étudiants ayant le potentiel pour devenir des professionnels des TIC et combler le déficit de compétences dans le secteur. C'est dans ce contexte que des efforts supplémentaires doivent être engagés en faveur d'une représentation plus équilibrée entre hommes et femmes dans les technologies de l'information.

A1 et A2 Il est important de développer l'utilisation responsable des compétences numériques, dans l'enseignement tant primaire que secondaire.

A3 Enseignement tertiaire — deux filières sont envisagées:

- compétences liées à chaque métier, intégrées aux enseignements et aux examens dans des cursus tels que l'ingénierie, les mathématiques et les biotechnologies,
- formation avancée aux technologies, pour apporter aux étudiants les qualifications qui leur permettront d'occuper les emplois vacants dans les secteurs technologiques.

B EMPLOI

- B1 Formation liée à l'emploi exercé, assurée par les employeurs, en mettant en permanence l'accent sur la formation de reconversion et le développement professionnel continu afin de maintenir les compétences à jour.
- B2 Formation des chômeurs devant être organisée par les pouvoirs publics, par l'intermédiaire des agences appropriées.

C RETRAITE

- C1 Les compétences liées à la société de l'information doivent être mises à la disposition de toutes les personnes qui n'ont pas eu l'occasion d'y accéder dans leur parcours personnel et professionnel.
- C2 Programmes spéciaux pour aider les personnes qui deviennent infirmes à rester intégrées à la société de l'information.

D HANDICAP

Soutien à chaque étape pour faire entrer les personnes handicapées dans la société de l'information et les y maintenir, notamment à mesure que leur handicap devient plus sévère.

Les données reprises dans la communication de la Commission font clairement apparaître des déficits de compétences à tous les âges et dans toutes les régions. Pour garantir que seul un très faible nombre de citoyens, voire aucun, ne soit exclu de la société de l'information et du marché numérique unique, le Comité estime que l'unique solution réside dans un programme structuré et contrôlé dans chaque État membre. Le CESE a demandé à plusieurs reprises des mesures résolues dans le domaine des compétences. Dans le contexte du marché unique numérique, l'heure est venue pour la Commission d'agir.

Bruxelles, le 9 décembre 2015.

Le Président
du Comité économique et social européen
Georges DASSIS
