

**Avis du Comité économique et social européen sur le thème «Améliorer les niveaux d'inclusivité, de sécurité et de fiabilité de la numérisation pour tous»**

(Avis exploratoire)

(2021/C 374/03)

Rapporteur: **Philip VON BROCKDORFF**

Corapporteuse: **Violeta JELIĆ**

Consultation	Présidence slovène, 19.3.2021
Base juridique	Article 304 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne
Compétence	Section «Marché unique, production et consommation»
Adoption en section	15.6.2021
Adoption en session plénière	7.7.2021
Session plénière n°	562
Résultat du vote	
(pour/contre/abstentions)	221/0/3

## 1. Conclusions et recommandations

1.1. Le CESE recommande l'adoption rapide d'une politique européenne inclusive en matière d'administration numérique, fondée sur le plan d'action 2016-2020 pour l'administration en ligne, la déclaration de Tallinn sur l'administration en ligne, la déclaration de Berlin sur la société numérique et l'administration numérique fondée sur des valeurs <sup>(1)</sup>. Les conclusions du Conseil reconnaissent que les administrations publiques ont la responsabilité supplémentaire de veiller à ce que les citoyens soient traités sur un pied d'égalité et bénéficient des mêmes droits d'accès à l'administration numérique.

1.2. Le CESE recommande que, dans le cadre de la promotion de l'inclusion, les pouvoirs publics mettent en place des stratégies globales, des mesures de soutien et une législation adéquate et proportionnée, afin de garantir l'interopérabilité, la qualité, une approche centrée sur l'humain, la transparence, la sécurité, la sûreté et l'accessibilité des produits et services publics numériques, ainsi qu'un accès optimal à la santé, à l'éducation et aux perspectives d'avenir en matière économique et culturelle. Les pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux doivent passer au numérique le plus rapidement possible et accélérer la mise en œuvre de nouvelles infrastructures numériques, notamment de la 5G.

1.3. Le CESE reconnaît que les pouvoirs publics devront effectuer des investissements considérables pour réaliser l'inclusivité. Il est en outre présumé que l'inclusivité occupera une place prédominante dans la transformation numérique prévue par les plans pour la reprise et la résilience des États membres, en comptant sur le Fonds de l'UE pour une transition juste, bien que restreint, qui fait partie de l'instrument NextGenerationEU, ainsi que sur le programme pour une Europe numérique et les Fonds structurels et d'investissement européens [en particulier le Fonds européen de développement régional (FEDER) et le Fonds social européen plus (FSE+)].

1.4. Le CESE admet que la numérisation peut représenter à la fois une chance et une menace pour les entreprises. Il est dès lors nécessaire que les pouvoirs publics apportent un soutien financier adéquat, notamment au moyen des fonds de l'Union, aux entreprises de toutes tailles, et en particulier aux PME. Ce soutien les aidera à s'adapter avec succès à la transition.

1.5. Le CESE recommande également que les pratiques de travail telles que le travail à distance soient mises en œuvre en tenant pleinement compte de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Le dialogue social, le soutien aux PME et aux entreprises de l'économie sociale, ainsi que le respect des droits des travailleurs, y compris la négociation collective, sont essentiels pour assurer une transition sans heurts.

---

<sup>(1)</sup> Cette recommandation est conforme aux conclusions du Conseil intitulées «Façonner l'avenir numérique de l'Europe» (9 juin 2020), dans lesquelles le Conseil «demande à la Commission de proposer une politique renforcée de l'UE en matière d'administration numérique, en ayant à l'esprit l'insertion numérique de tous les citoyens et acteurs privés, afin d'assurer coordination et soutien dans le virage numérique des administrations publiques de tous les États membres de l'UE, y compris l'interopérabilité et les normes communes permettant aux flux de données et aux services du secteur public d'être sécurisés et sans frontière».

1.6. Le CESE recommande aux États membres de collaborer plus étroitement au développement et à la validation de solutions numériques, pour aboutir à la création d'un réseau de partage des meilleures pratiques.

1.7. Le CESE recommande également un réexamen à l'échelle de l'Union des politiques et mesures en matière d'administration publique afin d'associer les parties prenantes concernées à l'élaboration de propositions de mesures efficaces fondées sur la justice sociale. Ces mesures devraient comprendre des actions politiques et des ressources financières visant à faciliter la transformation numérique. Le CESE souligne aussi la nécessité d'augmenter sensiblement dans les prochaines années les taux d'inscription dans les domaines de l'éducation relevant des STIM.

1.8. Le CESE recommande de renforcer la législation sur les services numériques et la législation sur les marchés numériques; il s'agit d'une condition préalable à une transformation numérique qui soit digne de confiance et permette aux consommateurs de faire des choix sur un marché véritablement ouvert et concurrentiel. La législation sur les services numériques devrait davantage clarifier les obligations et les responsabilités des plateformes et rendre les dispositions concernées plus faciles à appliquer que ce qui est proposé actuellement. La législation sur les marchés numériques devrait interdire l'utilisation d'«interfaces truquées» et de toute architecture du choix «non neutre» qui influencent subrepticement le comportement des consommateurs.

1.9. Enfin, le CESE reconnaît que la numérisation et l'écologisation des économies de l'Union et, en particulier, les objectifs européens en matière de neutralité carbone, vont de pair. La transition numérique et écologique est d'une importance vitale, mais le CESE insiste une fois encore sur le fait que la mise en œuvre des technologies numériques et écologiques devrait toujours être guidée par les principes d'équité et de dialogue social.

## 2. Observations générales

2.1. Les sociétés européennes évoluent en ligne. La pandémie de COVID-19 a accéléré la nécessité pour la société de passer au numérique, les canaux numériques ayant souvent été les seuls voies disponibles pour les citoyens et les entreprises lors des confinements.

2.2. De leur côté, de nombreux chefs d'entreprises reconnaissent qu'il est nécessaire de se tourner vers le monde numérique pour assurer la pérennité de leurs activités. De même, les travailleurs et le public doivent comprendre ce qu'est la numérisation et la manière dont elle touche leur vie professionnelle et quotidienne en tant que membres d'une organisation professionnelle ou d'une entité du secteur public, ou simplement en tant que membres d'une communauté. Comme le prévoit le nouvel agenda du consommateur, les transitions numériques doivent tenir dûment compte des consommateurs européens, ces derniers devraient ainsi bénéficier d'une protection et d'une autonomisation adéquates dans le processus de changement.

2.3. Une numérisation rapide est inévitable pour les pouvoirs publics de l'ensemble de l'Union, or elle ne peut être réalisée qu'au moyen de dépenses publiques en faveur des infrastructures numériques. Les autorités publiques aux niveaux local, régional, national et européen doivent devenir des organisations flexibles, résilientes et innovantes, tirant parti des avantages de la transformation numérique et des technologies émergentes ainsi que des capacités avancées pour fournir aux citoyens et aux entreprises des services numériques qui soient inclusifs, continus, pratiques, transparents, sûrs, fiables et centrés sur l'humain.

2.4. Les administrations publiques, les entreprises, les travailleurs et le grand public doivent s'adapter (tout en bénéficiant d'un soutien et, le cas échéant, de solutions analogiques en option) au monde empli de technologie dans lequel nous vivons, et il est important de comprendre la différence entre la conversion numérique, la numérisation et la transformation numérique.

2.5. La «conversion numérique» concerne la version numérique de produits physiques ou analogiques et joue un rôle important dans le contexte des entreprises et des pouvoirs publics, elle influe également sur le temps de travail. Ce processus déclenche une chaîne d'événements qui peuvent optimiser considérablement le flux de travail de toute entreprise ou administration en aboutissant à des procédés automatisés. Il représente un défi tant pour les travailleurs que pour les fonctionnaires.

2.6. Si la plupart des entreprises et des pouvoirs publics utilisent les méthodes de base de la conversion numérique dans leurs activités quotidiennes, il reste encore beaucoup à faire pour l'appliquer efficacement. Le défi consiste ici à instaurer une confiance parmi les travailleurs, les fonctionnaires et le grand public si l'on veut qu'ils s'adaptent avec succès aux nouveaux processus et flux de travail numérisés. Sur le lieu de travail, cette transition nécessite un dialogue social ainsi que le respect de la négociation collective. La transition peut avoir une incidence profonde sur la vie des travailleurs et il est donc nécessaire de leur donner des informations et d'organiser des consultations à un stade précoce du processus. De même, le public doit être informé des conséquences non souhaitées de la transformation.

2.7. Si la conversion numérique semble accroître l'efficacité des entreprises et des pouvoirs publics (les avantages potentiels ont toujours été surestimés), elle est toujours liée à un coût, notamment lorsque des travailleurs ou des fonctionnaires se font licencier, ou lorsque le public, en particulier les personnes âgées et les personnes handicapées, ne s'adapte pas suffisamment rapidement ou du tout à la conversion numérique. Il est dès lors très important de favoriser l'accès de la numérisation à tous, indépendamment de l'âge, du sexe, du statut socio-économique ou du handicap. De même, les PME peuvent se retrouver désavantagées sur le plan de la concurrence si elles ne peuvent pas suivre le rythme de la conversion numérique dans leur secteur, en particulier si ces processus exigent un coût initial élevé.

2.8. Le deuxième terme que les entreprises, les travailleurs et le grand public doivent comprendre est la «numérisation». Il englobe toute une série d'aspects. La numérisation contribue à transformer le fonctionnement des entreprises grâce à l'application de technologies numériques. Ce processus influe sur les modèles d'entreprise, sur les flux de communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise concernée, ainsi que sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

2.9. La numérisation ouvre de nouvelles perspectives aux entreprises en créant des sources de recettes numériques qui n'étaient pas disponibles par le passé. La mise en place d'applications commerciales personnalisées aux clients, allant de l'intégration des médias sociaux à la capacité d'offrir des services de données sur abonnement, peut être la clé de l'innovation, de la croissance et de l'expansion des entreprises à l'avenir. Les nouvelles technologies numériques, en particulier celles qui sont désignées par l'acronyme SMACIT [*social, mobile, analytical, cloud and Internet of things* (social, mobile, analytique, informatique en nuage et internet des objets)], constituent une formidable opportunité pour les PME, car pour les grandes et anciennes organisations, ces technologies représentent à la fois une chance et une menace pour leur pérennité.

2.10. Des années de recherche en matière de résultats des transformations numériques ont montré que le taux de réussite des efforts consentis est systématiquement faible: moins de 30 % des résultats escomptés. Les résultats récents récoltés par McKinsey sur un échantillon de 263 répondants montrent que seuls 16 % d'entre eux ont déclaré que les transformations numériques de leurs organisations avaient permis d'améliorer les performances. Les «industries intelligentes» rencontrent également ces difficultés, comme les secteurs des hautes technologies, des médias et des télécommunications, dont le taux de réussite ne dépasse pas 26 %. Par ailleurs, dans les organisations comptant moins de 100 salariés, les répondants sont 2,7 fois plus susceptibles de se lancer dans une transformation numérique réussie que dans les grandes organisations comptant plus de 50 000 salariés.

2.11. Toutefois, quelle que soit leur taille, les entreprises qui sont encore ancrées dans des processus plus traditionnels risquent de perdre leur compétitivité et il est erroné de supposer a priori que toutes les entreprises peuvent réussir la numérisation. Il en va de même pour les travailleurs, en particulier ceux qui exercent dans des activités traditionnelles.

2.12. La transition vers la numérisation peut contribuer à stimuler l'efficacité des entreprises et leur offrir de nouvelles possibilités de générer des revenus, en plus d'aider à réduire l'empreinte carbone. Elle est également en mesure de favoriser davantage de mobilité sur le marché du travail, d'accroître la productivité et la flexibilité sur le lieu de travail et d'aboutir à un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée lorsque les travailleurs travaillent à distance de chez eux, comme cela s'est produit pendant la pandémie de COVID-19.

2.13. Toutefois, la réalité peut être très différente et l'on doit se demander si la numérisation et, en particulier, le travail à distance, ont effectivement permis de mieux concilier la vie professionnelle et la vie privée. Bien que de nombreux travailleurs privilégient le travail à distance, celui-ci a souvent été mis en place à la hâte, ce qui a eu un effet sur les conditions de travail, en particulier pour les mères actives et les travailleurs dont les compétences numériques sont insuffisantes. Il est donc légitime de se demander si la numérisation n'a pas estompé les frontières entre la vie privée et la vie professionnelle. Si la numérisation est à même de stimuler les performances des travailleurs et des entreprises, les conséquences sur la vie familiale et, éventuellement, sur la santé peuvent être d'un tout autre ordre. Les outils d'intelligence artificielle, appliqués de manière précipitée pendant la pandémie, ont eu pour effet d'accroître le stress et les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs.

2.14. On observe également une tendance croissante pour les individus à ne pas se déconnecter des outils de travail numériques. Le travail à distance devenant la norme dans les entreprises et les services publics, il est essentiel qu'il soit mis en place dans le cadre du dialogue social et de la négociation collective. Le droit à la déconnexion doit également être consacré dans un instrument à l'échelle de l'Union.

2.15. Le dernier aspect de la numérisation touche non seulement les chefs d'entreprise, mais aussi la société en général. Au cours des trois dernières décennies, et surtout lors des dix dernières années, on a assisté à une évolution spectaculaire vers l'adoption des technologies numériques dans tous les contextes sociaux et activités humaines. Ce phénomène a essentiellement étendu la notion des «clients numériques», à savoir un nombre croissant de personnes qui dépendent de la numérisation dans pratiquement tous les aspects de leur vie quotidienne. La numérisation devient peu à peu le moyen de communication de base entre les organisations de toutes formes et de toutes tailles et les clients, mais il serait faux de supposer que toutes les personnes, quel que soit leur âge, sont en mesure de suivre les nouvelles évolutions numériques.

2.16. Cette constatation nous amène à faire la distinction entre la numérisation et la transformation numérique, qui concerne quant à elle la transformation des entreprises et des activités sociales en éléments du monde numérique, comme nous l'avons tous expérimenté d'innombrables manières au cours de la pandémie, notamment avec l'augmentation du travail à distance.

### 3. Observations particulières

3.1. La numérisation en cours de notre société et de notre économie ne fera que continuer à se développer et à s'approfondir; et bien que la numérisation promette d'engendrer des avantages sociaux et économiques supplémentaires, elle suscite également des inquiétudes quant à son effet de division sur la société et à la question de savoir si un nombre croissant de personnes sont réellement compétentes sur le plan numérique. Sur le papier, les technologies de transformation semblent stimuler l'inclusion sociale plutôt que de creuser les écarts entre les personnes compétentes et celles qui sont défavorisées sur le plan numérique, mais là encore, la réalité sur le terrain pourrait être quelque peu différente. De nombreuses personnes ne parviennent tout simplement pas à s'adapter au rythme rapide de la transformation numérique. Il s'agit en particulier des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes vivant dans des régions rurales et éloignées.

3.2. Si la numérisation pour tous est nécessaire pour améliorer l'efficacité et la productivité, ainsi que pour accélérer le développement socio-économique dans un monde d'après-pandémie, la transformation numérique doit être réalisée correctement. Nous entendons par là que la politique en matière de transformation numérique, tant pour le secteur public que pour le secteur privé, doit être inclusive, et ainsi éviter à tout prix l'exclusion de certains groupes de la société tels que les personnes âgées, les personnes défavorisées sur le plan socio-économique, les personnes handicapées et celles vivant dans les zones rurales.

3.3. Pour réaliser l'inclusion, les pouvoirs publics doivent mettre en place des stratégies globales et des mesures de soutien afin de garantir l'interopérabilité, la qualité, une approche centrée sur l'humain, la transparence, la sécurité, la sûreté et l'accessibilité des produits et services publics numériques, ainsi qu'un accès optimal à la santé, à l'éducation et aux perspectives d'avenir en matière économique et culturelle. Dans ce contexte, les administrations publiques peuvent utiliser des outils numériques pour associer les citoyens à la création de services publics numériques, en veillant à ce que ces services répondent aux besoins et aux préférences des citoyens qui les utilisent.

3.4. Avant tout, la réalisation de l'inclusion requiert des investissements considérables de la part des pouvoirs publics et il est présumé que l'inclusivité occupera une place prédominante dans la transformation numérique prévue par les plans pour la reprise et la résilience des États membres, en comptant sur le Fonds de l'UE pour une transition juste qui fait partie de l'instrument NextGenerationEU, ainsi que sur le programme pour une Europe numérique et les Fonds structurels et d'investissement européens [en particulier le Fonds européen de développement régional (FEDER) et le Fonds social européen plus (FSE+)]. Toutefois, dans le cas du Fonds pour une transition juste, des réserves ont été exprimées quant à sa capacité à relever les défis de la transition, à la fois de la numérisation et du changement climatique<sup>(2)</sup>. Les pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux doivent également passer au numérique et accélérer la mise en œuvre de nouvelles infrastructures numériques, notamment de la 5G.

3.5. La vague de transformation numérique est sans précédent en ce qui concerne sa vitesse, sa portée et l'échelle à laquelle elle se déploie. Il n'est pas réaliste d'attendre de toutes les entreprises, des PME et des entreprises de l'économie sociale qu'elles s'adaptent rapidement et avec succès à cette vague de changements sans précédent. La transformation peut générer autant d'échecs que de réussites, à moins que les entreprises ne disposent de temps pour s'adapter et soient soutenues par des mesures appropriées.

3.6. Il s'agirait notamment de fournir aux entreprises les infrastructures nécessaires pour soutenir la transformation numérique et d'adopter un cadre législatif qui soit proportionné et adapté à l'objectif poursuivi. Il est également pertinent que les États membres collaborent étroitement au développement et à la validation de solutions numériques, pour aboutir à la création d'un réseau de partage des meilleures pratiques. D'autres mesures pourraient inclure des crédits d'impôt afin de soutenir davantage les investissements requis par les entreprises pour la transformation numérique de leurs activités et de leurs processus de travail.

3.7. L'existence de marchés au sein desquels les consommateurs peuvent être confiants, ne pas être manipulés et faire des choix dans un environnement véritablement ouvert et concurrentiel est une condition préalable à une numérisation digne de confiance. Ce n'est souvent pas le cas si l'on tient compte du degré de concentration de certains marchés (médias sociaux, applications de communication, recherche, systèmes d'exploitation, etc.) et de la fréquence des violations des droits des consommateurs. Dans son avis sur le nouvel agenda du consommateur (INT/922<sup>(3)</sup>), le CESE a souligné que les règles de protection des consommateurs devaient également être adaptées au monde numérisé. Les nouveaux défis posés par les technologies numériques émergentes telles que l'intelligence artificielle (IA), l'internet des objets (IdO) et la robotique appellent un renforcement de la protection actuelle.

<sup>(2)</sup> <https://www.epsu.org/article/proposed-transition-fund-really-just>

<sup>(3)</sup> JO C 286 du 16.7.2021, p. 45.

3.8. Une autre condition préalable à l'obtention des résultats escomptés de la transformation numérique est la préparation des entreprises de toutes tailles, y compris les entreprises de l'économie sociale, à cette transformation. Il s'agit en premier lieu d'aide provenant de ressources financières éligibles et de programmes de formation permettant aux dirigeants et au personnel de petites entreprises de se familiariser avec les technologies les plus récentes et les possibilités qui en découlent. En second lieu, tous les aspects de l'introduction de ce changement profond doivent être communiqués à tous les niveaux sur le lieu de travail. En troisième lieu, il faut également sensibiliser à la nécessité de mettre en place de nouvelles méthodes de travail, de comportement et de communication en fonction de l'évolution sans précédent de la culture de l'organisation.

3.9. La transformation numérique a entraîné une augmentation significative de la demande de compétences numériques dans pratiquement tous les secteurs, de l'industrie manufacturière aux services financiers et au-delà, et cette demande ne fera qu'augmenter dans un avenir proche. Par conséquent, il est impératif que les pouvoirs publics et les entreprises continuent d'investir dans l'éducation et la formation pour tous, notamment dans l'enseignement professionnel, afin de garantir que la transformation numérique se déroule sans heurts et avec les compétences adéquates pour permettre aux particuliers et aux entreprises de tirer parti de cette transition. Cela devrait également inclure l'éducation à la participation aux plateformes numériques.

3.10. La transformation numérique s'accélère, il faudra donc augmenter sensiblement dans les prochaines années les taux d'inscription dans les domaines de l'éducation relevant des STIM. Le développement des compétences dans ces matières est nécessaire pour soutenir la transformation, combler l'écart entre les hommes et les femmes et créer la prochaine génération d'innovateurs. L'éducation dans les STIM contribuera à stimuler l'économie et à créer des emplois.

3.11. La transformation numérique a entraîné une intensification du travail et une insécurité de l'emploi, ce qui pose de sérieuses difficultés concernant la protection, la représentation et le traitement équitable des travailleurs. La Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, adoptée en 2019, proposait une approche centrée sur l'humain à l'égard des nouvelles technologies dans le monde du travail. Toutefois, le défi consiste à savoir comment traduire cela en actions politiques, en législations et en mesures efficaces qui protègent les travailleurs et permettent une représentation adéquate. C'est la raison pour laquelle un réexamen à l'échelle de l'Union des politiques et des mesures est jugé nécessaire (et probablement une législation proportionnée et adaptée à sa finalité), non seulement à des fins de cohérence des politiques, mais aussi pour associer les parties prenantes concernées à l'élaboration d'une politique fondée sur l'objectif fondamental de parvenir à une justice sociale.

3.12. Enfin, aucune discussion sur la numérisation pour tous ne peut ignorer son lien avec l'écologisation des économies de l'Union et les objectifs de l'Union en matière de neutralité carbone, ainsi que l'accent mis, dans les plans pour la reprise et la résilience, sur les initiatives qui soutiennent ces objectifs.

3.13. Les transitions numérique et écologique ne doivent pas seulement aller de pair, elles sont aussi essentielles pour promouvoir l'innovation dans l'ensemble de l'Union. Citons à titre d'exemple les technologies de la chaîne de blocs visant à optimiser la chaîne d'approvisionnement et à accroître l'efficacité, ce qui contribuerait à réduire la consommation de ressources tout en gardant la trace des composants, des produits et des matériaux, contribuant ainsi à l'économie circulaire. En outre, les technologies numériques peuvent contribuer à neutraliser ou à compenser les émissions qui sont techniquement difficiles ou coûteuses. La transition numérique et écologique est d'une importance vitale, mais comme il a été montré dans le présent avis, sa mise en œuvre devrait toujours être guidée par le principe d'équité dans la société. En d'autres termes, il convient d'assurer l'accessibilité à tous des avantages de la transformation numérique dans, par exemple, l'application des technologies les plus récentes utilisées pour fournir des services intelligents, continus et non envahissants dans les domaines de l'énergie, de la sécurité, de la mobilité, du bien-être et de la citoyenneté, qui contribuent à la réalisation de la neutralité carbone.

3.14. Nous reconnaissons que cet objectif n'est pas facile à atteindre, et c'est précisément la raison pour laquelle les plans de numérisation liés à l'écologisation des économies de l'Union devraient comporter un processus de consultation et d'analyse multipartite, fondé sur le dialogue social et la négociation collective, qui mette l'accent sur des objectifs à moyen et long termes qui changent réellement la vie des européens.

Bruxelles, le 7 juillet 2021.

*La présidente*  
du Comité économique et social européen  
Christa SCHWENG