

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 – Une stratégie numérique pour l'Europe»

COM(2010) 245 final

(2011/C 54/17)

Rapporteur: **M. McDONOGH**

Le 19 mai 2010, 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 – «Une stratégie numérique pour l'Europe»

COM(2010) 245 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 16 novembre 2010.

Lors de sa 467^e session plénière des 8 et 9 décembre 2010 (séance du 8 décembre 2010), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 83 voix pour et 1 abstention.

1. Conclusions

1.1 Le Comité se félicite de l'adoption par la Commission de la communication sur une stratégie numérique pour l'Europe. Le Comité partage la préoccupation de la Commission par rapport aux répercussions négatives de la crise financière sur les progrès économiques et sociaux européens. Le Comité approuve le constat suivant lequel l'important potentiel des technologies de l'information et de la communication (TIC) peut être exploité pour mobiliser l'économie numérique et ainsi permettre de stimuler la croissance et d'améliorer les conditions de vie des Européens. Par ailleurs, le Comité adhère à la position de la Commission qui estime que les diverses initiatives en matière de TIC et de stratégie numérique doivent être unifiées et gérées dans le cadre d'un plan d'action cohérent.

1.2 Toutefois, si certaines parties de la communication sont bien rédigées et définissent clairement les initiatives politiques à adopter, d'autres en revanche restent fort vagues quant au plan d'action, notamment le chapitre consacré aux avantages des TIC pour la société de l'UE et celui qui traite des aspects internationaux de la stratégie numérique. Le Comité espère qu'en temps voulu, tous les éléments de la stratégie numérique seront développés de manière adéquate et que les initiatives détaillées feront l'objet d'une consultation à part entière, à laquelle il entend participer comme il se doit.

1.3 Le Comité prend note des obstacles au développement d'une économie numérique dynamique en Europe qui ont été relevés par la Commission, en particulier les problèmes liés à la fragmentation commerciale, culturelle et juridique d'une Union composée de 27 pays, ainsi que le manque persistant d'investissement dans les réseaux, l'éducation aux TIC, ainsi que la recherche et l'innovation.

1.4 Néanmoins, ces questions sont au centre des préoccupations de l'UE depuis longtemps et malgré des années de stratégie et de plans d'action, les progrès sont inférieurs aux prévisions. Aujourd'hui, en 2010, il est intolérable que 30 % des ménages européens ne disposent toujours d'aucun accès à Internet ⁽¹⁾ et qu'en pleine crise économique, l'Europe ne puisse compter suffisamment sur la croissance de l'économie numérique pour contribuer à une reprise rapide.

1.5 Bien que l'Europe soit l'une des régions du monde disposant des meilleurs réseaux d'interconnexion, la complexité, le manque d'accessibilité et les déficiences d'utilisation de nombreux produits et services fondés sur les TIC constituent une difficulté majeure pour l'inclusion de nombreuses personnes, en particulier les personnes âgées ou celles ayant un handicap physique. L'Europe doit concentrer ses efforts pour faire en sorte que les produits et services liés aux TIC soient mieux conçus afin de répondre aux besoins d'une société vieillissante et des personnes souffrant d'un handicap, compte tenu notamment des objectifs fixés dans la convention des Nations unies correspondante.

1.6 Il est frustrant pour le Comité d'appeler sans arrêt, en vain, à ce que la connectivité Internet soit incluse dans l'obligation de service universel. Si l'UE se préoccupe réellement de la stratégie numérique et du principe d'insertion numérique, alors il faut rapidement prendre des mesures sur cette question. Le Comité reconnaît que cette mesure pose des défis en matière de financement et recommande que les fonds européens soient mis à la disposition des fournisseurs d'infrastructures sur la base de critères transparents, objectifs et proportionnés.

⁽¹⁾ Communiqué de presse STAT/09/176 d'Eurostat.

1.7 Tous les jours, la compétitivité de l'UE par rapport aux États-Unis, au Japon et à la Corée du Sud s'amenuise en ce qui concerne les infrastructures TIC perfectionnées, les dépenses consacrées à la R&D liée aux TIC et la participation des citoyens à l'économie numérique. Ce déclin de compétitivité sur la scène mondiale doit être compensé par des initiatives politiques offensives, mises en œuvre avec efficacité.

1.8 Le Comité estime que les progrès insatisfaisants accomplis en vue de la réalisation des objectifs européens en matière de TIC et d'économie numérique s'expliquent essentiellement par une exécution inadéquate des initiatives politiques au niveau européen et national: nous savions ce qu'il fallait faire mais nous ne l'avons pas fait. Le Comité appelle les États membres à mettre en œuvre urgemment les directives et les recommandations relatives à la stratégie numérique.

1.9 Le Comité estime que le marché ne peut, sans intervention extérieure, se réguler convenablement au profit du bien public. Il est donc nécessaire d'élaborer un cadre réglementaire équilibré de nature à promouvoir les intérêts du plus grand nombre de citoyens comme le prévoit la stratégie Europe 2020.

1.10 La communication souligne à point nommé à quel point il est nécessaire de disposer d'une direction ainsi que d'une approche de gestion, si l'on veut réaliser la stratégie numérique pour l'Europe dans le cadre de la stratégie Europe 2020. ⁽²⁾ Le Comité tient à féliciter la Commission pour les dispositions en matière de gouvernance et de gestion incluses dans la communication en vue de garantir une mise en œuvre adéquate et dans les temps de cet agenda crucial. Toutefois, il convient que la Commission produise à présent un document détaillant soigneusement la mise en œuvre de la stratégie numérique, qui soit axé sur une exécution efficace.

1.11 Le Comité soutient le plan d'action composé de sept piliers tel qu'il est décrit dans la communication et félicite la Commission pour son travail. Bien que des détails restent encore à préciser pour une évaluation appropriée, le Comité estime que le plan est relativement complet et, dans l'ensemble, correct.

1.12 Toutefois, le Comité s'étonne que le programme Galileo, un investissement important dans l'avenir des TIC en Europe, ait été exclu de la communication. Le Comité appelle la Commission à faire en sorte que Galileo soit explicitement inclus dans le plan d'action de la stratégie numérique, et renvoie la Commission aux avis du CESE ayant trait à ce programme ⁽³⁾.

1.13 Le Comité attend avec intérêt la consultation, en temps voulu, sur les communications spécifiques de la Commission portant sur chaque aspect détaillé de la stratégie numérique.

En vue de l'élaboration de ces communications, le Comité attire l'attention de la Commission sur les nombreux avis publiés par le CESE ⁽⁴⁾ sur le besoin d'une société de l'information sûre et dynamique, d'une industrie européenne des TIC qui soit forte et d'une économie numérique productive et à forte croissance.

2. Recommandations

2.1 La connectivité à haut débit omniprésente doit être intégrée dans la définition du service universel ⁽⁵⁾ et dotée de mécanismes de financement adéquats.

2.2 Il convient d'augmenter les fonds alloués au développement des compétences en matière de TIC, ainsi qu'aux programmes de formation et de sensibilisation destinés aux citoyens et aux PME. Des fonctions d'information et de soutien doivent être créées dans chaque État membre afin d'informer et d'aider les PME et les citoyens à comprendre l'économie numérique et à y prendre part.

2.3 Au vu de l'engagement manifesté dans la stratégie numérique à l'égard de l'insertion numérique, il convient que le Conseil soutienne dans toute l'UE des initiatives visant à familiariser les écoliers, les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées avec l'utilisation de la technologie à large bande (par exemple: apprentissage par Internet, vidéoconférences, services publics en ligne, etc.). Il importe que tous les programmes d'éducation se fondent sur les bonnes pratiques.

2.4 Dans le cadre du programme de recherche sur les TIC du 7^e PC, il conviendrait d'accorder une attention particulière au développement d'une nouvelle génération de produits et de services susceptibles de répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées, des personnes handicapées ou de celles qui ont des difficultés à lire et à écrire.

2.5 L'appui et le soutien aux normes ouvertes pour les produits et services liés aux TIC en Europe devraient figurer explicitement dans la stratégie numérique. Les normes ouvertes rendent la concurrence plus aisée et permettent aux PME de grandir et de se poser en concurrentes à l'échelle mondiale.

⁽²⁾ EUROPE 2020 – Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive, COM(2010) 2020.

⁽³⁾ JO C 256 du 27.10.2007, p. 73; JO C 324 du 30.12.2006, p. 41; JO C 324 du 30.12.2006, p. 37; JO C 318 du 23.12.2006, p. 210; JO C 221 du 8.9.2005, p. 28; JO C 302 du 7.12.2004, p. 35; JO C 48 du 21.2.2002, p. 42.

⁽⁴⁾ «Le dividende numérique, source d'avantages sociaux et de croissance économique», non encore publié au JO; JO C 255 du 22.9.2010, p. 116 et JO C 77 du 31.3.2009, p. 60; «Améliorer les modèles de "partenariat public-privé participatif" en développant des services électroniques pour tous dans l'UE des 27», non encore publié au JO; JO C 255 du 22.9.2010, p. 98; JO C 128 du 18.5.2010, p. 69; JO C 317 du 23.12.2009, p. 84; JO C 218 du 11.9.2009, p. 36; JO C 175 du 28.7.2009, p. 8; JO C 175 du 28.7.2009, p. 92; JO C 175 du 28.7.2009, p. 87; JO C 77 du 31.3.2009, p. 63; JO C 224 du 30.8.2008, p. 61; JO C 224 du 30.8.2008, p. 50; JO C 97 du 28.4.2007, p. 27; JO C 97 du 28.4.2007, p. 21; JO C 325 du 30.12.2006, p. 78; JO C 318 du 23.12.2006, p. 222; JO C 110 du 9.5.2006, p. 83; JO C 123 du 25.4.2001, p. 36.

⁽⁵⁾ COM(2005) 203 final, et directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

2.6 Si elle doit augmenter les fonds alloués à l'innovation et la R&D liées aux TIC, la Commission doit aussi veiller à ce que l'argent soit investi de manière responsable et rentable. Elle doit appliquer des pratiques de gestion des investissements adéquates: les investissements doivent être accordés sur la base de bénéfices économiques et/ou sociaux espérés, et l'ensemble des investissements doivent faire l'objet d'une gestion rigoureuse afin de garantir la réalisation concrète des bénéfices attendus.

2.7 La gouvernance des investissements en matière de R&D doit garantir une bonne coordination entre les programmes et les projets afin de maximiser les retombées positives et d'éviter les gaspillages dus à des doubles emplois.

2.8 Les efforts en matière de R&D doivent s'orienter en priorité vers la composante durable, par le biais d'investissements dans des technologies permettant de briser le lien entre croissance économique et dommages environnementaux.

2.9 L'on pourrait donner la priorité au financement de technologies novatrices qui se fonderaient sur la première place qu'occupe l'Europe au niveau mondial dans le domaine des communications sans fil et mobiles, pour fournir une connectivité à l'Internet à haut débit universel, éventuellement en utilisant le spectre qui devient disponible au fur et à mesure que les activités de diffusion et autres réduisent leur demande en bande (ce que l'on dénomme «l'espace vide») ⁽⁶⁾.

2.10 Le Comité appelle la Commission à faire en sorte que le programme Galileo soit explicitement inclus dans les objectifs et ressources de la stratégie numérique. Il y aurait aussi lieu de consacrer un financement pour stimuler la technologie et les applications qui pourront utiliser les signaux de positionnement et de navigation d'une grande précision et de couverture mondiale fournis par les services de Galileo ⁽⁷⁾.

2.11 L'UE devrait continuer à financer la R&D autour de l'Internet des objets ⁽⁸⁾, qui se manifestera par des avancées techniques dans les technologies sans fil, l'Internet et Galileo.

2.12 Il y a lieu d'augmenter sensiblement les investissements dans la recherche et le développement relatifs aux questions de protection des infrastructures d'information critiques (PIIC) ⁽⁹⁾.

⁽⁶⁾ Cf. avis sur «Le dividende numérique, source d'avantages sociaux et de croissance économique» (non encore publié au JO) et la page http://www.economist.com/blogs/babbage/2010/09/white-space_wireless.

⁽⁷⁾ Les services de Galileo incluront: navigation ouverte, navigation commerciale, navigation de sauvegarde de la vie, navigation publique réglementée et navigation de recherche et sauvetage.

⁽⁸⁾ Cf. JO C 255 du 22.9.2010, p. 116 et JO C 77 du 31.3.2009, p. 60.

⁽⁹⁾ Cf. JO C 255 du 22.9.2010, p. 98.

2.13 L'Union européenne devrait charger une instance de réglementation appropriée, comprenant des membres de l'Agence européenne des droits fondamentaux, de protéger efficacement les infrastructures d'information critiques dans l'ensemble de l'Union ⁽¹⁰⁾.

2.14 Il convient de stimuler en Europe une industrie forte de la sécurité de l'information, organisée de façon cohérente et coordonnée, pour faire jeu égal avec les compétences d'une industrie nord-américaine qui dispose de très grands moyens financiers ⁽¹¹⁾.

2.15 La Commission doit prendre garde à protéger les intérêts des citoyens lorsqu'elle travaille avec des entreprises de TIC actives à l'échelle mondiale pour mettre en œuvre la stratégie numérique.

2.16 En règle générale, dans les politiques, un juste équilibre doit être trouvé entre l'intérêt public («le bien public») et les intérêts privés et commerciaux.

2.17 La Commission devrait prendre toute mesure possible afin de veiller à ce que les États membres appliquent rigoureusement le cadre réglementaire en matière de communications électroniques ⁽¹²⁾ et à ce que la mise en œuvre soit égale, équilibrée et universelle dans la totalité des 27 États membres.

2.18 Pour assurer une parfaite conformité avec la réglementation, il conviendrait de renforcer les pouvoirs des instances chargées de la régulation des communications dans les États membres et au niveau de l'UE, en les alignant sur ceux dont dispose l'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA) ⁽¹³⁾.

2.19 Étant donné l'importance croissante des TIC mobiles, l'Europe doit progresser rapidement vers une approche davantage axée sur le marché en matière de gestion du spectre radioélectrique, qui passe par une plus grande autonomisation des opérateurs du marché, l'introduction d'échanges de fréquences radio plus vastes et la réduction de la pression bureaucratique des États concernant l'attribution de largeurs de bande ⁽¹⁴⁾.

⁽¹⁰⁾ Ibid.

⁽¹¹⁾ La valeur cumulée du marché fédéral américain de la cybersécurité est estimée à 55 milliards de dollars (2010-2015), avec un taux de croissance annuel composé de 6,2 % pour les 6 prochaines années - <http://www.marketresearchmedia.com/2009/05/25/us-federal-cybersecurity-market-forecast-2010-2015/>

⁽¹²⁾ Directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun; directive 2002/19/CE relative à l'accès et à l'interconnexion; et directive 2002/77/CE relative à la concurrence dans les marchés des services de communications électroniques.

⁽¹³⁾ <http://easa.europa.eu/>

⁽¹⁴⁾ Cf. avis sur «Le dividende numérique, source d'avantages sociaux et de croissance économique» (non encore publié au JO); JO C 97 du 28.4.2007, p. 27 et JO C 224 du 30.8.2008, p. 50.

2.20 La Commission devrait inciter les États membres à faire valoir leurs intérêts nationaux dans le développement et l'utilisation des réseaux grande distance de transmission et de commutation en vue d'atteindre des objectifs politiques nationaux, comme combler le fossé de la large bande. L'on peut y parvenir en coopérant avec des entreprises de télécommunications dans des partenariats public-privé ⁽¹⁵⁾.

2.21 Dans les régions de l'UE à forte densité de population, il conviendrait d'offrir aux fournisseurs d'infrastructures des incitants pour l'installation du réseau FTTH (fibre jusqu'à l'abonné).

2.22 La disponibilité de contenus et services utiles en ligne est un vecteur clé de l'activité en ligne. Les gouvernements, les pouvoirs publics, les entreprises de service public et les autres entreprises devraient accélérer le développement de leurs systèmes Internet et la migration des clients vers une relation en ligne.

2.23 Il y a lieu de trouver des moyens innovants pour accélérer la fourniture d'expériences d'utilisation en ligne de qualité élevée par les entreprises à leurs clients. À cet égard, il convient de prêter une attention particulière aux évolutions dans l'utilisation du contenu vidéo en ligne.

2.24 Des investissements doivent être destinés à la formulation de solutions innovantes aux défis causés par la diversité des langues au sein de l'UE. Les États-Unis et d'autres grandes économies possédant une lingua franca possèdent un avantage lorsqu'il s'agit de développer un marché en ligne unique et cohérent de biens et services. La diversité linguistique constitue un défi particulier de la stratégie de 2020.

2.25 Il faut envisager de créer pour chaque citoyen une identité électronique européenne, ce qui faciliterait la prestation de services électroniques et le commerce en ligne.

2.26 La Commission devrait instaurer un système européen de certification et de labellisation des commerçants en ligne, afin que les consommateurs bénéficient d'une protection universelle lorsqu'ils achètent des biens et services en ligne, indépendamment des frontières nationales. Un tel régime renforcerait la confiance des consommateurs vis-à-vis du commerce électronique.

2.27 , Lorsqu'ils effectuent des achats transfrontaliers, les citoyens doivent avoir confiance dans la sécurité de leurs données personnelles et de leur argent; la vie privée doit être garantie et les données personnelles doivent être sauvegardées de manière sûre.

2.28 La Commission doit mettre en place un régime d'octroi de licences pour les centres d'appel, afin d'assurer la protection des données personnelles et de l'argent des citoyens européens lorsqu'ils se livrent à des transactions commerciales par l'intermédiaire de centres d'appel, en particulier de centres situés en dehors de l'UE.

2.29 Il convient d'envisager la mise en place de régimes de protection pour les consommateurs qui commettent une erreur au moment de confirmer un achat en ligne. À l'heure actuelle, lorsqu'il s'agit de confirmer la réservation d'un billet d'avion ou un achat d'autre nature, de coûteuses erreurs sont trop facilement possibles. Pour toutes les transactions de ce type, il serait peut-être judicieux de prévoir une touche permettant d'annuler l'opération («annuler»).

2.30 Il y a lieu de prêter une attention particulière au commerce électronique concernant les enfants, avec des règles et des codes de conduite qui soient appropriés.

2.31 L'UE devrait financer un renforcement de la capacité d'Europol à lutter contre la cybercriminalité. C'est avec énergie que l'UE doit poursuivre la cybercriminalité, au moyen de sanctions fortes et uniformes dans l'Union pour tout contrevenant.

2.32 La Commission devrait produire un document exposant la mise en œuvre de la stratégie, développé à partir du chapitre «Mise en œuvre et gouvernance» de la communication. Le Comité est convaincu qu'il ne sera pas possible d'atteindre les objectifs de la stratégie numérique sans un plan de mise en œuvre détaillé et coordonné.

2.33 La Commission devrait maximiser l'utilisation des outils de gouvernance des TIC, pour soutenir l'exécution de la stratégie numérique.

2.34 Le CESE mettra sur pied un groupe permanent qui se concentrera sans relâche sur l'évolution et la réalisation de la stratégie numérique, dont l'importance est cruciale.

3. Contexte

3.1 La stratégie numérique pour l'Europe est l'une des sept initiatives phare de la stratégie Europe 2020, qui vise à définir le rôle crucial de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la réalisation des ambitions européennes pour 2020. Cette initiative politique majeure a reçu le soutien total des ministres européens responsables de la politique relative à la société de l'information lors de la réunion informelle tenue à Grenade (Espagne) en avril 2010 ⁽¹⁶⁾.

3.2 La nécessité d'une stratégie numérique pour l'Europe

3.2.1 La stratégie numérique a pour but de tracer une voie afin d'exploiter au mieux le potentiel social et économique des TIC.

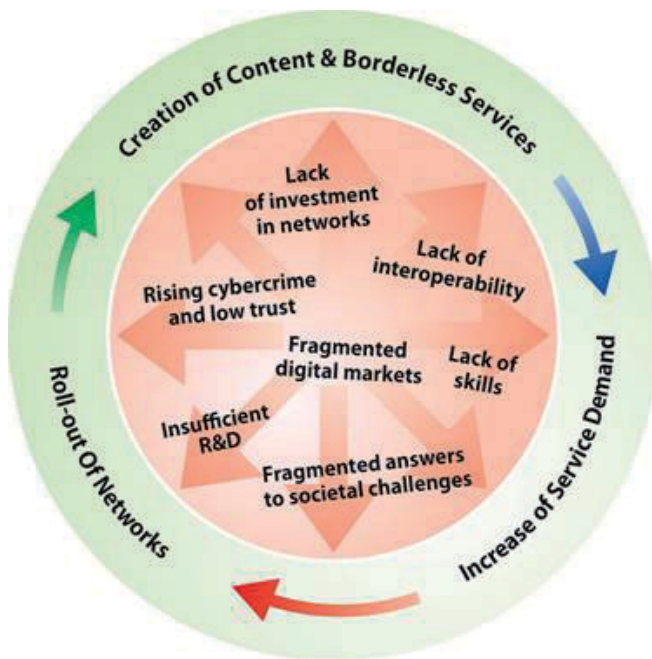
3.2.2 Le grand potentiel offert par les TIC peut être exploité grâce à un cercle vertueux d'activité fonctionnant bien, illustré par l'anneau extérieur de la **figure 1** ci-dessous.

⁽¹⁵⁾ Cf. «Améliorer les modèles de» partenariat public-privé participatif «en développant des services électroniques pour tous dans l'UE des 27» (non encore publié au JO).

⁽¹⁶⁾ http://www.eu2010.es/export/sites/presidencia/comun/descargas/Ministerios/en_declaracion_granada.pdf.

Figure 1

Cercle vertueux de l'économie numérique



3.2.3 Cependant, si le pouvoir de transformation des TIC est évident, il faut aussi relever des défis de taille afin de le maîtriser. La Commission a recensé les sept obstacles les plus importants. Ils sont inscrits dans le cercle intérieur de la **figure 1**.

3.2.4 En raison de ces obstacles, l'Europe accuse un retard par rapport à ses partenaires industriels: 30 % des Européens n'ont encore jamais utilisé l'Internet; le taux de pénétration des réseaux à haut débit par fibre optique n'est que de 1 % en Europe alors qu'il atteint 12 % au Japon et 15 % en Corée du Sud; et les dépenses de l'UE en recherche et développement dans le domaine des TIC ne représentent que 40 % des dépenses américaines.

3.3 La stratégie numérique propose des actions à entreprendre de toute urgence afin de régler les sept problèmes les plus significatifs qui empêchent d'exploiter pleinement le potentiel de transformation des TIC et ainsi d'ouvrir l'Europe à une croissance intelligente, durable et intégrative.

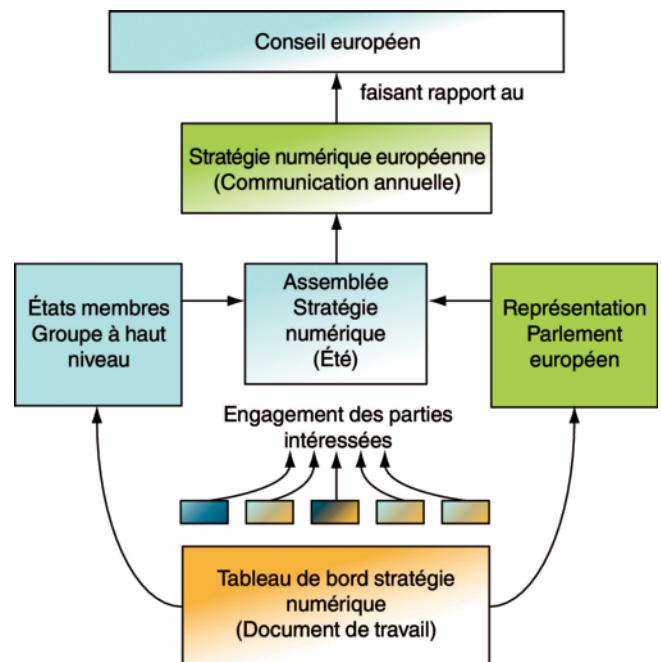
3.4 L'initiative politique comporte cent actions et treize objectifs de performance essentiels à mener au cours de la prochaine décennie, et notamment plus de trente initiatives sur le plan législatif. La stratégie se compose de sept piliers et reconnaît la dimension globale critique requise pour la réalisation de ses objectifs.

3.5 Mise en œuvre et gouvernance

Le diagramme ci-après décrit la structure de gouvernance proposée pour gérer la mise en œuvre de la stratégie numérique.

Figure 2

Le cycle de la gouvernance dans le cadre de la stratégie numérique européenne



4. Observations

4.1 L'exécution inadéquate des initiatives politiques a aggravé l'inertie de l'économie numérique européenne causée par la fragmentation et les investissements insuffisants. Il est essentiel que la Commission mette à profit «l'initiative-phare» de la stratégie numérique pour favoriser une politique et une gestion efficaces afin d'offrir à l'Europe l'économie numérique à forte croissance dont elle a besoin.

4.2 Plus les investissements dans les TIC se développeront en volume et en intensité, et plus l'économie numérique sera stimulée, plus il sera important que les programmes de dépenses de l'UE s'accompagnent d'une gestion et d'une responsabilité meilleures et plus strictes.

4.3 Compte tenu de la nécessité de maximiser les bénéfices générés par les investissements substantiels qui seront réalisés, il est essentiel de faire preuve d'efficacité dans les dépenses européennes en faveur de la R&D liée aux TIC. Il importe que les programmes et projets en matière de R&D soient distincts et ne donnent lieu à aucun double emploi, que ce soit à l'échelon national, international ou au niveau du secteur des technologies.

4.4 L'Europe est trop dépendante des très grandes entreprises mondiales de TIC pour ce qui est des logiciels et des services. Seule une compagnie européenne – Nokia – figure sur la liste des dix plus grandes entreprises mondiales de TIC. Dans le même temps, SAP est la seule entreprise européenne à compter parmi les dix plus grands fournisseurs mondiaux de logiciels.

4.5 Les normes ouvertes ont joué un rôle crucial dans le développement et le succès de l'Internet. Il convient que l'Europe encourage expressément des normes ouvertes afin de favoriser la concurrence et de réduire les obstacles à l'entrée sur le marché pour les «jeunes pousses», y compris pour les entrepreneurs du secteur privé et de l'économie sociale. Manifester un soutien ferme envers les normes ouvertes dans le cadre du plan d'action sur l'interopérabilité et les normes contribuerait aussi au développement des entreprises européennes capables de se poser en concurrentes sur la scène mondiale dans le domaine des TIC.

4.5.1 L'UE doit créer en Europe le climat économique propice au développement d'entreprises de TIC innovantes et solides, susceptibles de représenter un jour des concurrentes sérieuses sur la scène mondiale.

4.5.2 Un bon marché intérieur est indispensable pour faire des PME dynamiques d'aujourd'hui les géants mondiaux de demain; il convient de résoudre les problèmes posés par le cloisonnement des marchés numériques et le manque d'interopérabilité afin de soutenir le potentiel latent des entreprises européennes de TIC.

4.6 Les dépenses massives des États-Unis dans le secteur des TIC provoquent une fuite des cerveaux européens. Le marché fédéral américain des TI devrait avoir une valeur cumulée de 530 milliards de dollars entre 2011 et 2015, et atteindre un niveau de dépenses annuel de 115 milliards de dollars d'ici 2015. L'Europe doit cibler intensément ses dépenses sur les TIC si elle compte rester dans la course et suivre le rythme des évolutions de l'ère numérique.

4.7 À l'heure où les médias relatent les attaques du virus Stuxnet contre des processus de contrôle industriels névralgique⁽¹⁷⁾, la question de la cybersécurité et de la protection des infrastructures d'information critiques se trouve en tête des agendas gouvernementaux.

4.7.1 L'Europe dépend aujourd'hui énormément des TIC pour sa création de richesse et pour notre qualité de vie. Il est important que notre dépendance croissante vis-à-vis des TIC s'articule avec une sophistication croissante des mesures de sécurité visant à protéger les infrastructures d'information critiques (énergie, eau, transports, systèmes de sécurité, etc.) et à protéger les citoyens de la cybercriminalité.

4.7.2 Le Comité attire l'attention de la Commission sur l'avis qu'il a consacré aux infrastructures d'information critiques⁽¹⁸⁾. Il estime en particulier que l'UE a besoin d'une direction ferme et d'une instance appropriée, investie des pouvoirs nécessaires pour la protéger convenablement des attaques.

4.8 Le livre vert de la Commission sur les changements démographiques souligne l'évolution de la population en Europe vers un vieillissement rapide de ses citoyens qui s'accompagne d'une diminution du nombre de jeunes. Bien que cette mutation présente de nombreux défis, l'on observe également des possibilités liées à l'innovation technologique qui peuvent améliorer la qualité de vie des personnes âgées et diminuées, atténuer les problèmes économiques d'une population vieillissante et ouvrir de nouvelles perspectives pour l'économie et les entreprises en Europe. Il est admis que les nouvelles technologies de l'information et de la communication pour les personnes âgées joueront un rôle important dans la résolution de certains problèmes à l'avenir. L'Europe, dès lors, doit prévoir de quelle manière la technologie

peut répondre aux besoins d'une population vieillissante, dans la mesure où les TIC peuvent aider à mieux vivre, à rester en bonne santé, à vivre de façon autonome plus longtemps et à rester actif au travail ou dans la société. Un large éventail de services pourrait être offert dans les domaines de la communication, des achats, de la sécurité et de la santé, pour ne citer que quelques exemples.

4.9 Étant donné que les intérêts des citoyens européens et ceux des entreprises mondiales de TIC ne sont pas toujours les mêmes, il convient de trouver un juste équilibre entre intérêt public et intérêts commerciaux.

4.10 La diversité linguistique constitue un défi particulier pour l'Europe dans le cadre de la création d'un marché unique dynamique en ligne de biens et de services. Des investissements supplémentaires sont nécessaires afin de développer des solutions innovantes à cet égard.

4.11 La disponibilité d'un contenu et de services de qualité élevée sur l'Internet est un vecteur fondamental de l'adoption par les utilisateurs. Le déploiement des services par les gouvernements et les pouvoirs publics dans l'UE est très inégal et il faut faire davantage pour aider les retardataires à faire avancer leurs programmes. Ainsi, de nombreuses autres actions pourraient encore être menées dans le domaine de la passation de marchés en ligne concernant les biens et services publics.

4.12 Favoriser une économie du commerce électronique transfrontalier dans l'UE constitue un processus extrêmement complexe. Pour parvenir à ce que le nombre de ses acteurs ne soit plus uniquement constitué des seuls «pionniers», le commerce électronique doit être facile et sûr. Aujourd'hui, la fragmentation juridique, linguistique, culturelle et technologique entre les 27 États membres de l'UE crée des obstacles significatifs à la croissance d'une économie ouverte et d'échelon européen du commerce électronique. Ces problèmes doivent être traités un par un, mais l'introduction d'une identité électronique pour chaque citoyen et la certification paneuropéenne des commerçants en ligne feraient beaucoup pour atténuer les problèmes.

4.13 Un bon exemple de certification des commerçants en ligne existe aux Pays-Bas. L'association commerciale des vendeurs en ligne a mis en place un institut de certification doté d'un conseil de surveillance indépendant. Tous les membres de l'association doivent suivre un code de conduite et utiliser avec les clients un contrat type, convenu avec l'organisation néerlandaise de consommateurs Consumentenbond. Avec les commerçants en ligne certifiés, les clients ont recours à une procédure de plaintes structurée pour régler les litiges. Cette certification est très connue, 83 % des consommateurs en ligne reconnaissant le label de certification. Le Comité attend de la Commission qu'elle entreprenne les efforts nécessaires pour mettre en place un système européen de certification des commerçants en ligne.

4.14 Lorsque des personnes utilisent l'Internet pour la première fois, leur vulnérabilité face aux cybercriminels et aux commerçants sans scrupules est particulièrement forte. Il y a lieu d'accorder aux utilisateurs vulnérables, qu'il s'agisse d'adultes ou d'enfants, toute la protection dont ils ont besoin pour bénéficier d'un environnement en ligne sûr⁽¹⁹⁾.

⁽¹⁷⁾ <http://www.nytimes.com/2010/09/27/technology/27virus.html>; et <http://www.ft.com/cms/s/0/e9d3a662-c740-11df-aeb1-00144feab49a.html?ftcamp=rss>.

⁽¹⁸⁾ JO C 255 du 22.9.2010, p. 98.

⁽¹⁹⁾ Au cours des 15 dernières années, le CESE a émis plusieurs avis sur cette question. Pour consulter les deux plus récents, il convient de se référer respectivement au JO C 128 du 18.5.2010, p. 69 («Impact des réseaux de socialisation») et au JO C 224 du 30.8.2008, p. 61 («Protection des enfants utilisant l'internet»).

4.15 La Commission pourrait introduire un chapitre consacré aux personnes handicapées dans son rapport annuel d'évaluation, afin d'identifier et de mesurer les progrès enregistrés dans ce domaine dans le cadre de l'Agenda numérique pour l'Europe.

4.16 Dans une économie en ligne européenne sans frontières, il est important qu'Europol soit équipé pour contrôler l'activité commerciale et sociale, afin qu'elle reste sûre pour tous.

Bruxelles, le 8 décembre 2010.

Le Président
du Comité économique et social européen
Staffan NILSSON
