



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 27.3.2003

COM(2003) 148 final

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

**Adapter la promotion de la cyberactivité à un environnement en mutation:
les leçons de l'initiative «*Go Digital*» et les défis pour l'avenir**

Table des matières

Introduction	3
1. L'UTILISATION DES TIC ET LA CYBERACTIVITÉ DANS LES PME EUROPÉENNES	5
1.1. L'utilisation de l'infrastructure d'information et de communication et du commerce électronique	5
1.2. Du commerce électronique à la cyberactivité: un nouveau défi pour les PME	7
1.3. La nécessité de disposer d'un ensemble complet d'indicateurs en matière de cyberactivité	8
2. UNE NOUVELLE APPROCHE POUR PROMOUVOIR LA CYBERACTIVITÉ - LA NÉCESSITÉ DE FIXER DES OBJECTIFS QUANTITATIFS.....	9
2.1. Vers une promotion plus adaptée et plus innovatrice de la cyberactivité dans les PME	9
2.2. La nécessité d'établir des objectifs plus appropriés en matière de cyberactivité	11
2.3. Nouveaux défis pour les politiques sur la cyberactivité en faveur des PME	16
3. CONCLUSION	28
ANNEXE: Représentation statistique de la situation.....	30
1. «Enquêtes Eurostat relatives à l'utilisation des TIC par les entreprises de la Communauté»	30
2. <i>L'e-Business W@tch: enquête et tableau de bord</i>	32

INTRODUCTION

En 2001, la Commission européenne a lancé l'initiative «*Go Digital*» dans le but d'aider les PME à mieux utiliser internet en tant qu'outil au service des entreprises. La présente communication analyse la situation actuelle en matière de diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) et de la cyberactivité dans les entreprises européennes, notamment les PME, ainsi que les défis qui en découlent pour l'avenir. Quels changements ont été enregistrés récemment, et comment, à l'avenir, aider les PME à «passer au numérique»?

S'il est vrai que des efforts doivent encore être consentis pour promouvoir l'utilisation des TIC par les PME, le principal défi n'est plus de connecter les PME à internet mais d'intégrer de manière efficace et productive les TIC dans les processus des entreprises. À cet égard, les PME accusent toujours un retard par rapport aux grandes entreprises, ce qui risque de les rendre moins compétitives et de ralentir la croissance globale de la productivité économique.

En d'autres termes, la priorité ne va plus au commerce électronique mais à une approche plus globale de la cyberactivité, qui englobe l'achat et la vente par l'intermédiaire d'internet mais également l'utilisation productive des TIC. Cette évolution est largement perceptible dans le plan d'action eEurope 2005 qui fixe comme objectif la création d'un environnement favorable à la cyberactivité en définissant celle-ci comme incluant tant le commerce électronique (vente et achat en ligne) que la restructuration des processus des entreprises en vue d'une meilleure utilisation des technologies numériques. Le nouvel objectif est de promouvoir le passage à la cyberactivité afin d'améliorer la compétitivité des entreprises européennes et d'augmenter la productivité et la croissance grâce à des investissements dans les TIC. Cette démarche vient compléter les efforts d'intégration des marchés européens grâce à la numérisation de l'économie, qui reste une des priorités principales.

Les nombreuses initiatives régionales et nationales en matière de cyberactivité doivent favoriser une nouvelle orientation politique dans le sens d'une intégration de la cyberactivité dans la gestion normale des affaires des entreprises afin d'atteindre l'objectif de Lisbonne, soit permettre à l'Union européenne de devenir d'ici à 2010 l'économie de la connaissance la plus compétitive du monde. En effet, il convient d'adopter, aux niveaux national et régional, voire local, des mesures efficaces pour aider les PME à transformer leurs activités. Dans le contexte de l'initiative «*Go Digital*», bon nombre de ces initiatives visant à favoriser la cyberactivité dans les PME ont été analysées et évaluées en fonction de différents critères d'efficacité. Dix-neuf exemples de bonnes pratiques ont ainsi été identifiés dans les domaines de la sensibilisation, d'une part, et de la promotion et de la facilitation de l'utilisation d'internet par les PME, d'autre part. Toutefois, le passage à la cyberactivité pose de nouveaux défis en ce qui concerne les interventions en faveur des PME, et des initiatives devront être prises dans ce domaine.

La présente communication fait état des derniers éléments statistiques disponibles en ce qui concerne l'utilisation des TIC et les activités par voie électronique dans les PME; elle identifie également les principaux défis qui devront être relevés sur le plan national et sur le plan européen dans le domaine de la cyberactivité en se basant sur les résultats du rapport d'étalonnage des performances des politiques nationales et régionales de promotion de la cyberactivité et sur les initiatives les plus innovatrices dans le domaine de la cyberactivité. L'objectif est de favoriser un changement de politique aux niveaux national et européen en développant un cadre pour les actions futures et en fixant des objectifs mieux ciblés pour répondre aux besoins pratiques rencontrés par les entreprises européennes lors de la transformation de leurs activités. En abordant ces problèmes, la présente communication

répond à l'invitation lancée par le Conseil des ministres de l'industrie à *«intensifier le dialogue, à échanger périodiquement les expériences, à identifier des objectifs spécifiques pour le domaine du commerce électronique et à mettre en commun les meilleures pratiques»*¹.

¹ Conclusions du Conseil industrie, document n° 9938/02 du 6 juin 2002.

1. L'UTILISATION DES TIC ET LA CYBERACTIVITÉ DANS LES PME EUROPÉENNES

Au moment de l'adoption du plan d'action *eEurope 2002*, les informations statistiques disponibles concernant l'utilisation du commerce électronique et des TIC par les entreprises européennes étaient peu nombreuses, en particulier en ce qui concerne les PME. C'est la raison pour laquelle le plan d'action *Go Digital*² prévoyait une action spécifique pour mesurer l'adoption des TIC et du commerce électronique. Cette action a donné naissance au *e-Business W@tch*³ qui complète les enquêtes d'Eurostat sur l'utilisation du commerce électronique et des TIC par les entreprises. Les principaux résultats obtenus grâce à ces deux sources statistiques sont résumés dans le présent chapitre et exposés en détail en annexe.

1.1. L'utilisation de l'infrastructure d'information et de communication et du commerce électronique

En Europe, l'infrastructure de base dans le domaine des TIC et l'accès à internet ne constituent plus des obstacles majeurs à l'adoption du commerce électronique. En effet, d'après Eurostat, plus de 90 % des entreprises de plus de 10 salariés utilisent des ordinateurs et près de 80 % d'entre elles sont reliées à internet; c'est également le cas de pratiquement toutes les grandes entreprises (plus de 250 salariés). Par ailleurs, d'après l'*eBusiness W@tch*, la situation est similaire dans les petites entreprises (de 0 à 49 salariés). Au milieu de l'année 2002, plus de 90 % d'entre elles utilisaient des ordinateurs et plus de 80 % étaient reliées à internet. Les entreprises étant désormais largement connectées à internet, l'utilisation du courrier électronique et des sites web s'est généralisée dans le monde des affaires. À cet égard, il n'existe plus de fossé majeur entre les grandes entreprises et les PME.

Les indicateurs de base de la connectivité ne révèlent pas non plus d'écarts importants entre les secteurs ou entre les régions. Toutefois, certaines différences régionales subsistent. En particulier, certaines petites entreprises en Italie, en Espagne et en Grèce sont à la traîne en ce qui concerne l'accès à internet, bien que ce retard se réduise. Surtout, les données de l'*eBusiness W@tch* montrent que des différences majeures subsistent en ce qui concerne la qualité de l'accès à internet. Plus d'un quart des petites entreprises continuent de se connecter à internet via un modem analogique à numérotation automatique. Les grandes entreprises sont, au contraire, bien équipées grâce à des connexions fixes au réseau, avec des bandes passantes plus importantes puisque la moitié à peine des connexions à internet sont inférieures à 2 Mbps. Aussi, le pourcentage des entreprises dont la vitesse de connexion est supérieure à 2 Mbps pourrait être un critère permettant d'évaluer facilement le succès des politiques liées aux infrastructures à l'avenir.

² COM(2001)136 final du 13.3.2001, communication «Aider les PME à passer au numérique», action 2: mesure de l'adoption des TIC et du commerce électronique.

³ <http://www.ebusiness-watch.org/marketwatch>

**Tableau n° 1: PME (10 à 249 salariés) et grandes entreprises (plus de 250 salariés)
Taux d'adoption (2001 – 2002)**

% d'entreprises		utilisant des ordinateurs		qui utilisent internet		qui achètent par voie électronique		qui vendent par voie électronique	
		2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
UE	PME	92	92	67	79	25	25	17	10
	Gr. entr.	97	99	81	97	47	37	42	17

Alors que l'on atteint des niveaux de saturation dans l'utilisation des technologies de base en matière d'information et de communication et l'accès à internet, l'écart entre les États membres du nord et du sud subsiste et se creuse même en ce qui concerne les activités liées au commerce électronique. D'après les enquêtes réalisées par Eurostat en 2001 et 2002, le rythme de croissance s'est maintenu dans les entreprises des pays membres du nord. Surtout, le pourcentage d'entreprises qui achètent par voie électronique a, dans certains cas, pratiquement doublé. Alors que dans ces pays plus de 45 % des entreprises font des achats en ligne, environ 10 % seulement des entreprises des États membres du sud utilisent internet pour cette forme simple mais très rentable de commerce électronique. En ce qui concerne les entreprises des autres États membres, leur comportement est semblable à celui des entreprises des pays scandinaves, mais à un rythme plus lent. C'est en Autriche que l'on observe l'évolution la plus intéressante, puisque les chiffres relatifs aux activités de commerce électronique ont pratiquement doublé. Ceci prouve que le commerce électronique a encore un potentiel de croissance qui devra être exploité par les entreprises de la plupart des États membres.

Le développement du commerce électronique en Europe n'est pas uniforme. De manière générale, le pourcentage d'entreprises qui procèdent à des achats électroniques est plus de deux fois supérieur au pourcentage des entreprises qui vendent par voie électronique. En outre, les PME utilisent moins ces deux canaux que les grandes entreprises, en particulier pour la vente. Il est néanmoins difficile de juger dans quelle mesure internet pourrait servir de canal de distribution supplémentaire. En 2002, le nombre d'entreprises vendant en ligne a diminué par rapport à 2001, ce qui atteste de la difficulté d'appliquer des schémas d'entreprise commercialement viables. Il convient d'admettre que de nombreux produits ne sont pas adaptés au commerce électronique et qu'il est parfois difficile de résoudre les conflits qui apparaissent entre les différents circuits de vente. Par conséquent, les décideurs doivent être très prudents lorsqu'il s'agit de fixer des objectifs de vente en ligne. En ce qui concerne les achats en ligne, par contre, on peut estimer que pratiquement toutes les entreprises auraient intérêt à se lancer dans des activités de commerce électronique, en particulier pour les produits et services de maintenance, de réparation et d'exploitation (MRE).

Dans le domaine des transactions interentreprises (B2B), l'émergence de places de marché électroniques semble jouer un rôle de plus en plus important, y compris pour les PME. Contrairement aux sites classiques de commerce électronique des différentes entreprises, les marchés électroniques mettent en contact plusieurs acheteurs et plusieurs vendeurs/fournisseurs. D'après l'*e-Business W@tch*, environ 5 % des entreprises européennes situées dans les quatre États membres les plus grands de l'UE (l'Allemagne, la France, le Royaume-Uni et l'Italie) ont utilisé des places de marché électroniques en 2002, et plus de 3 % envisagent également de le faire en 2003. Les grandes entreprises ont davantage tendance à utiliser les marchés électroniques, mais la plupart des PME devront suivre. Bien que l'impact global des places de marché électroniques soit encore relativement faible, dans certains secteurs comme l'industrie chimique, la fabrication d'équipements de transport et les

services liés aux TIC, l'utilisation des places de marché électroniques pour les transactions interentreprises connaît un essor marqué. D'où l'importance d'une analyse sectorielle judicieuse lorsqu'il s'agit de définir les politiques à mener en faveur des PME dans le domaine de la cyberactivité.

Selon les secteurs, les entreprises sont plus ou moins contraintes de s'adapter pour des raisons économiques. Dans certains secteurs, par exemple les services liés aux TIC, les services aux entreprises, l'électronique, les médias et l'imprimerie, la part d'entreprises qui achètent en ligne est déjà très élevée et ce mode de transaction deviendra bientôt la norme. Ces différences sectorielles expliquent dans une large mesure les comportements différents observés dans les États membres en ce qui concerne l'adoption du commerce électronique. Aussi, les données statistiques générales ne donnent pas suffisamment d'informations quant à la nature et à l'importance des défis actuels. Les entreprises rivalisent sur des marchés différents et à des degrés divers. Pour être efficaces, les politiques adoptées en matière de cyberactivité doivent cibler les spécificités sectorielles et régionales.

1.2. Du commerce électronique à la cyberactivité: un nouveau défi pour les PME

Les transactions électroniques, notamment la vente et la passation de marchés en ligne, sont un élément important de la cyberactivité. Jusqu'à récemment, les statistiques visaient essentiellement à mesurer et à décrire ces nouvelles formes de transactions. Toutefois, pour pouvoir identifier les mesures à même de stimuler la compétitivité des entreprises européennes, il convient, dans l'analyse, de tenir davantage compte de la manière dont une utilisation accrue des TIC engendrerait des gains de productivité et d'efficacité. À cet égard, il ne suffit pas de se concentrer sur les seules activités de commerce électronique.

Si les PME semblent, de manière générale, rattraper leur retard en ce qui concerne la pénétration des TIC et la connectivité à internet, il apparaît que la mise en œuvre des nouvelles technologies dans ces entreprises soit plus difficile et plus coûteuse que dans les grandes entreprises, comme le prouve le coût sensiblement supérieur de l'investissement dans le capital humain et de la maintenance de l'infrastructure d'information et du site de l'entreprise. Les statistiques de l'*e-Business Watch* indiquent que c'est dans le domaine des applications les plus avancées de la cyberactivité qu'il existe aujourd'hui un écart entre les petites et les grandes entreprises. Ainsi, d'après ces statistiques, moins de 10 % des petites entreprises qui vendent en ligne ont totalement intégré le processus de commande dans l'organisation interne de leurs activités, contre un tiers des grandes entreprises.

Les statistiques montrent également que les grandes entreprises sont actuellement les principales utilisatrices des solutions les plus avancées à la base des activités en ligne. Environ un tiers des grandes entreprises ont adopté un outil de gestion des relations à la clientèle (GRC), alors que moins de 10 % des petites entreprises et à peine plus d'entreprises de taille moyenne ont opéré des investissements dans ces nouvelles formes d'activités électroniques. Par ailleurs, 13 % des grandes entreprises utilisent un système de gestion de la chaîne logistique contre seulement 3 % des PME.

Dans ce contexte, il est primordial de se demander si les PME ont réellement besoin de ces systèmes électroniques sophistiqués et s'il n'existe pas d'autres solutions moins coûteuses leur permettant d'intégrer électroniquement les processus de l'entreprise.

En conclusion, le risque d'une fracture numérique entre les grandes et les petites entreprises en termes d'accès pur et simple à internet et d'utilisation de ce réseau ne semble plus être l'enjeu principal. Il importe davantage de savoir dans quelle mesure les PME doivent passer à

la cyberactivité en fonction du principal facteur à prendre en compte, c'est-à-dire des gains de compétitivité que cette évolution leur apporte. Les futures discussions sur les orientations à suivre devront donc porter essentiellement sur les solutions les plus à même d'aider les PME à devenir des «entreprises électroniques» plutôt que sur la façon d'assurer la promotion du commerce électronique. Pour promouvoir la cyberactivité, il convient de tenir dûment compte des réalités économiques, notamment des difficultés récurrentes que rencontrent les PME pour identifier et réorganiser leurs processus internes, du surcoût relatif engendré par les investissements dans les TIC, et des difficultés qu'impliquent le recrutement de personnel qualifié dans le domaine des activités numériques et le développement des aptitudes à l'utilisation des moyens électroniques par le personnel en place.

1.3. La nécessité de disposer d'un ensemble complet d'indicateurs en matière de cyberactivité

Les interventions des décideurs doivent se fonder sur une analyse économique raisonnée et sur une définition claire des défis à relever. Il convient par conséquent d'utiliser de manière cohérente toutes les données statistiques pertinentes afin de disposer d'une vue complète. L'indice de la cyberactivité («*e-business index*»), tel qu'il figure dans la liste des indicateurs d'étalonnage *eEurope 2005*⁴, vise à évaluer la préparation des entreprises aux transactions par voie électronique. Cet indice recouvre un concept beaucoup plus large que le commerce électronique. Dans ce contexte, la cyberactivité concerne tant les processus externes qu'internes de l'entreprise, c'est-à-dire qu'elle englobe non seulement la communication et les transactions externes mais également les flux d'information au sein de l'entreprise.

L'indice de la cyberactivité doit être considéré comme une première tentative pour mieux mesurer l'adoption de la cyberactivité en fonction de la disponibilité, de la fiabilité et de la comparabilité des données pertinentes. L'objectif doit être de mettre en lumière plus particulièrement les éléments de la cyberactivité qui ont un impact mesurable sur la productivité et la croissance, et qui sont donc directement liés à l'objectif de Lisbonne qui prévoit que l'Union européenne devienne d'ici à 2010 l'économie de la connaissance la plus compétitive du monde. Les premiers résultats obtenus sur la base de l'indice de la cyberactivité seront disponibles au cours du deuxième semestre de l'année 2003.

Par ailleurs, certains États membres ont lancé leurs propres initiatives pour élaborer des indicateurs innovateurs afin de mesurer la «préparation à l'électronique»; ces indicateurs pourront être utilisés pour définir et étalonner les politiques à mener. Ainsi, le ministère britannique du commerce et de l'industrie a élaboré un système sophistiqué de notation des activités liées au commerce électronique dans le cadre de l'initiative «*UK online for business*». Ce système de notation inclut un ensemble d'indicateurs relatifs à l'utilisation des TIC et octroie des points en fonction du degré de «sophistication» de l'utilisation des TIC dans l'entreprise. Les États membres sont invités à suivre cet exemple et à contribuer au débat sur la définition d'indicateurs adéquats et, par conséquent, des objectifs des politiques en matière de cyberactivité.

⁴ Résolution n° 5197/03 du Conseil sur la mise en œuvre du plan d'action *eEurope 2005* du 28.01.2003 (OR.en)

2. UNE NOUVELLE APPROCHE POUR PROMOUVOIR LA CYBERACTIVITÉ - LA NÉCESSITÉ DE FIXER DES OBJECTIFS QUANTITATIFS

Au cours des dernières années, de nombreuses initiatives ont été lancées dans le domaine des activités en ligne pour promouvoir l'utilisation d'internet dans les PME. Aujourd'hui, les nouveaux défis qui se font jour nécessitent une réorientation des initiatives existantes afin de faciliter les changements structurels. À cette fin, il convient de fixer des orientations claires et, le cas échéant, des objectifs quantitatifs pour garantir une efficacité accrue et un contrôle permanent des résultats obtenus.

2.1. Vers une promotion plus adaptée et plus innovatrice de la cyberactivité dans les PME

Le rôle des pouvoirs publics dans la promotion de la cyberactivité consiste essentiellement à créer un environnement favorable aux activités en ligne pour les entreprises. Les entreprises ont surtout besoin d'un environnement d'affaires fiable, stable et ouvert, qui les aide à développer des activités en ligne. Un environnement favorable à la cyberactivité a pour effet de réduire les obstacles à l'accès au marché ainsi que le coût et le risque d'un investissement dans les TIC. Pour les PME, il s'agit essentiellement:

- d'un cadre juridique et réglementaire stable, notamment en matière d'échanges transfrontaliers;
- d'une libéralisation totale du marché des télécommunications, qui engendre une diminution des prix de l'accès à internet et améliore la qualité et la rapidité de cet accès;
- de services gouvernementaux en ligne, qui réduisent les coûts administratifs des entreprises et les incitent à se lancer dans des activités en ligne.

Au niveau européen comme au niveau national, bon nombre des mesures nécessaires ont été prises pour relever ces défis fondamentaux. Un cadre juridique large a été créé en matière de commerce électronique et une libéralisation rapide des marchés des télécommunications est observée dans l'ensemble de l'Europe. L'initiative «Europe est propice à la promotion des services gouvernementaux en ligne et de l'infrastructure et des applications à large bande.

Outre ces initiatives «horizontales», il convient d'élaborer des politiques ciblant les PME et visant à promouvoir l'utilisation des TIC et la cyberactivité dans ces entreprises afin d'accélérer, dans tous les États membres, l'intégration complète des TIC dans les processus d'entreprise. Comme le souligne la communication sur «La politique industrielle dans une Europe élargie»⁵, l'un des défis essentiels pour l'UE est d'assurer l'adoption généralisée et l'utilisation efficace des TIC dans tous les secteurs, y compris dans les PME, qui sont la clé de voûte de l'économie européenne. L'adoption et la diffusion des TIC par les PME sont essentielles pour la compétitivité de l'ensemble de l'économie européenne.

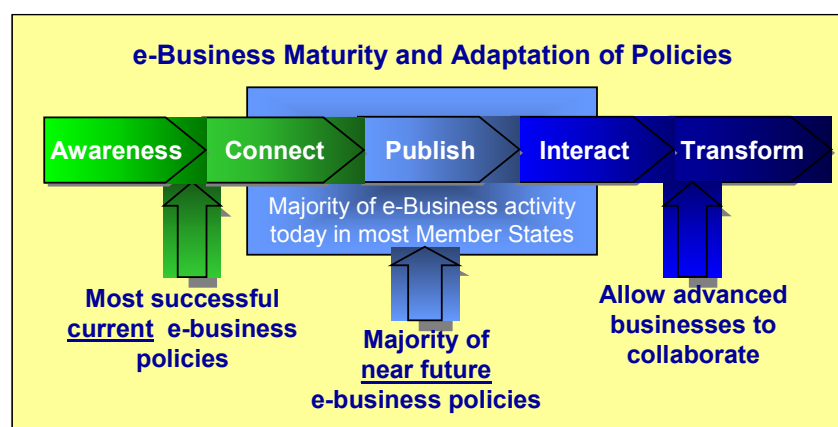
Les données statistiques indiquent que la majorité des entreprises européennes sont généralement conscientes des défis et des opportunités qu'impliquent les nouvelles formes d'activités commerciales par voie électronique. Souvent, l'évolution des entreprises commence par une prise de conscience puis une connexion à internet. Ensuite, elles commencent à

⁵ COM (2002) 714 du 11 novembre 2002, communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen sur «La politique industrielle dans une Europe élargie».

communiquer des informations à leurs clients et à leurs partenaires commerciaux grâce aux moyens électroniques. L'étape suivante consiste à permettre des processus commerciaux interactifs, notamment des transactions en ligne. En fin de compte, il est nécessaire de modifier l'ensemble des processus d'entreprise afin d'automatiser le flux d'information et de créer des réseaux virtuels entre entreprises. Mais la plupart des entreprises, les grandes comme les petites, sont encore bien loin de cette phase ultime.

Les initiatives de promotion de la cyberactivité devront, tout comme les entreprises qui constituent le groupe cible, franchir ces différentes étapes. Ainsi, jusqu'à récemment, bon nombre des initiatives de promotion de la cyberactivité dans les PME visaient essentiellement à les sensibiliser à l'importance de se connecter à internet. Cet objectif ayant été largement atteint dans de nombreuses régions, les politiques en faveur des PME doivent désormais s'adapter également. Des actions de sensibilisation pourront toujours se justifier dans des cas précis, notamment pour faciliter une utilisation efficace par les PME des places de marché électroniques et des possibilités de passation de marchés publics en ligne, mais elles ne suffiront certainement pas pour surmonter les obstacles à une utilisation plus productive des TIC. Il ne s'agira plus de sensibiliser à la nécessité de «se connecter à internet» mais d'insister sur l'importance de l'intégration de la cyberactivité.

Diagramme n° 1: De la prise de conscience à la transformation - les étapes de la maturité électronique



Traduction du tableau:

Maturité en matière de cyberactivité et adaptation des politiques

Prise de conscience

Connexion

Publication

Interaction

Transformation

Majorité des activités en ligne dans la plupart des États membres aujourd'hui

Actions actuellement les plus efficaces en matière de cyberactivité

Majorité des actions en matière de cyberactivité dans un futur proche

Permet aux entreprises avancées de collaborer

Il est important de souligner que le niveau de «maturité électronique» des PME diffère selon les États membres, les régions et les secteurs d'activité, comme les données statistiques le montrent. Les mesures prises doivent être suffisamment ciblées afin de prendre en considération la situation des entreprises qu'elles visent. En effet, celles jugées adaptées aux régions marquées par un niveau de «maturité électronique» peu élevé risquent fort de ne pas

convenir aux régions plus avancées dans ce domaine. Si les différences d'évolution autorisent difficilement l'élaboration de mesures applicables dans toute l'Europe, elles offrent toutefois de multiples possibilités de tirer quelque enseignement de bonnes pratiques déjà mises en œuvre, par exemple en adaptant des mesures ayant fait leurs preuves dans un autre État membre ou dans une autre région.

Les responsables nationaux et régionaux en matière de politique sont par conséquent encouragés à entretenir des relations avec leurs collègues des autres régions et à rechercher activement les modèles susceptibles d'être encore exploités. Par exemple, les politiques en matière de commerce électronique qui ont été élaborées par les pays du Nord pourraient bientôt intéresser les pays du Sud, compte tenu du rythme d'adoption de la cyberactivité en Europe. Afin d'encourager le dialogue entre les États membres, la Commission met en place un réseau européen de soutien aux PME dans le domaine de la cyberactivité⁶. L'objectif est de réunir les responsables des politiques en la matière au niveau européen, national et régional afin de favoriser les échanges d'expériences et d'informations et de renforcer la coordination des politiques menées par l'adoption de priorités communes. Les États membres sont invités à soutenir cette initiative en encourageant la participation active au sein du réseau de l'ensemble des initiatives lancées au niveau national et régional dans ce domaine.

2.2. La nécessité d'établir des objectifs plus appropriés en matière de cyberactivité

Comme en témoigne l'étude comparative des politiques régionales et nationales en matière de cyberactivité, il est peu de tâches plus ardues que celle qui consiste à se fixer des objectifs précis, quantifiables, accessibles, réalistes et opportuns. La première série de mesures qui visaient à promouvoir l'utilisation des TIC et de la cyberactivité auprès des PME comprenait essentiellement des objectifs généraux tels que «le nombre de PME à connecter à internet», le «nombre de salariés à former» ou le «nombre de jours de conseil à fournir aux PME». Alors que les mesures s'orientent vers la promotion d'une utilisation plus poussée de la cyberactivité afin de parvenir à l'intégration totale de la cyberactivité dans les pratiques commerciales courantes, il devient à la fois de plus en plus difficile et nécessaire de définir des mesures et des objectifs quantitatifs et qualitatifs appropriés dans ce domaine.

Les politiques les plus avancées en matière de cyberactivité qui ont été adoptées récemment dans certains États membres confirment l'abandon des mesures de promotion générale de l'utilisation des instruments de TIC et de cyberactivité au profit de mesures d'aide destinées à permettre aux PME d'exploiter pleinement les TIC afin de réorganiser, d'automatiser et de simplifier les processus d'entreprise. Ceci implique généralement le recours à des instruments de politiques plus élaborés, tels que ceux conçus pour aider les PME à élaborer des plans de mise en application de la cyberactivité ou pour faciliter l'accès à des solutions TIC répondant aux besoins particuliers des PME. Dans l'idéal, ces mesures de «deuxième génération» devraient reposer sur des objectifs et des buts précis afin que l'on puisse évaluer leurs résultats et veiller à ce qu'elles répondent aux besoins des PME. Or, fixer des objectifs n'est pas une tâche facile, compte tenu de la complexité de l'enjeu et du manque d'expérience dans le domaine de la promotion de la cyberactivité, qui dépasse celui de la connectivité à internet. Les objectifs devront être de nature à la fois quantitative et qualitative, et porter sur le niveau d'intégration de la cyberactivité plutôt que sur la simple connectivité ou le commerce électronique.

⁶ Le réseau européen de soutien aux PME dans le domaine de la cyberactivité fait partie intégrante du plan d'action eEurope 2005. Pour de plus amples informations, consultez le site suivant: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/e-bus-snfsme.htm>.

Dans un environnement aussi dynamique que celui de la cyberactivité, les mesures doivent rester souples, ce qui explique que les objectifs puissent nécessiter une adaptation permanente. Aujourd'hui, par exemple, personne ne semble plus guère se soucier de la sensibilisation des PME au commerce électronique. La plupart d'entre elles sont parfaitement conscientes de la place importante que le commerce électronique occupe déjà ou occupera bientôt dans leur entreprise, en particulier dans leurs relations avec les grandes entreprises. Par conséquent, il peut être nécessaire de redéfinir les objectifs des campagnes de sensibilisation et de formation afin de répondre à des besoins plus pointus, comme informer davantage sur les possibilités et des risques liés à la présence sur les places de marché électroniques et ou mettre l'accent sur la formation du personnel d'encadrement.

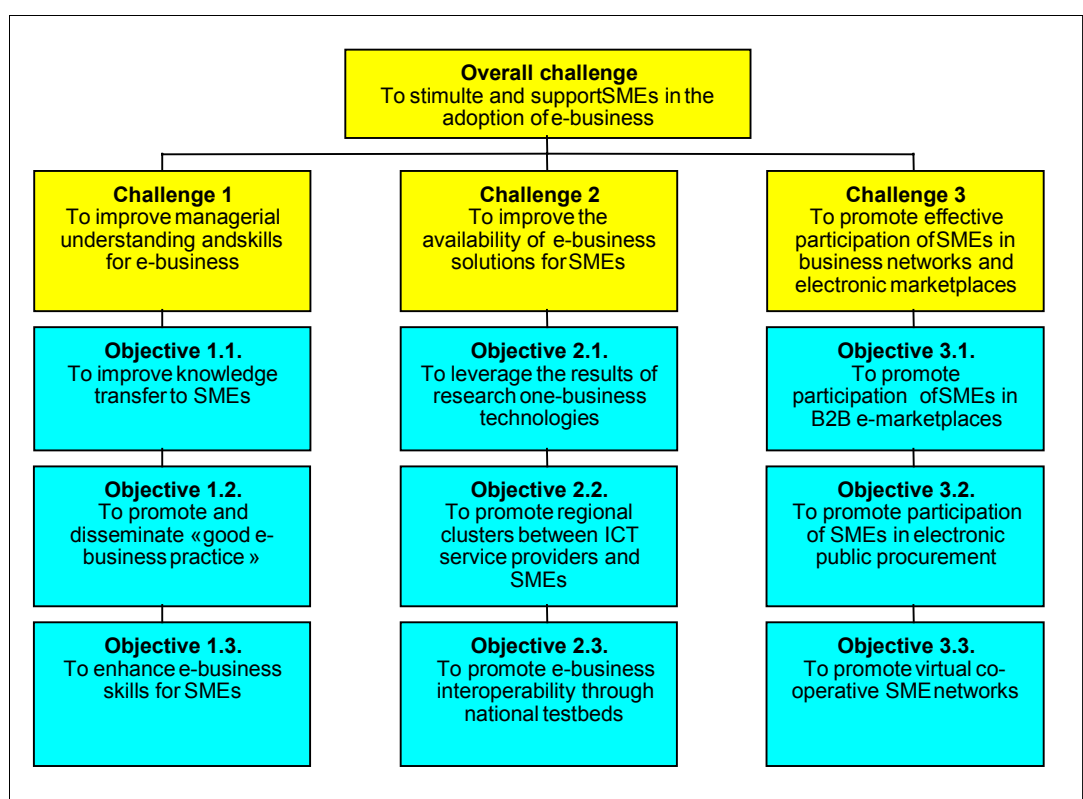
L'environnement général de la cyberactivité est en perpétuelle évolution. Compte tenu de cette particularité et de l'expérience pratique des États membres les plus avancés dans ce domaine, les futurs objectifs des mesures en faveur des PME en matière de cyberactivité devraient être les suivants:

- améliorer la compréhension et les compétences du personnel d'encadrement en ce qui concerne la cyberactivité au sein des PME;
- encourager l'offre de solutions en matière de cyberactivité qui soient adaptées aux PME;
- favoriser la présence réelle des PME sur les places de marché électroniques et dans les réseaux commerciaux.

Tous les États membres et les pays candidats à l'adhésion ne pourront pas relever ces défis au même moment et de la même manière. L'élaboration d'un cadre de politique commune décrit ci-après vise à faciliter la réorientation des mesures en matière de cyberactivité et de répondre ainsi aux besoins changeants des entreprises. Ce n'est que si l'efficacité des politiques de soutien du commerce électronique en faveur des PME à travers l'Europe peut être améliorée que la réalisation de l'objectif fixé au sommet de Lisbonne pourra être encouragée. Conformément à la communication relative à la productivité et à la compétitivité des économies européennes⁷, l'utilisation insuffisante des TIC dans les processus d'entreprise est l'une des principales raisons qui explique la faible croissance de la productivité de la main-d'œuvre de l'Union européenne par rapport à celle des États-Unis. Une telle constatation pousse à la mise en oeuvre de mesures coordonnées visant à promouvoir l'utilisation productive des TIC.

⁷ COM(2002) 262 final - Communication de la Commission au Conseil et au Parlement intitulée: «Productivité: la clé de la compétitivité des économies et entreprises européennes», Bruxelles, le 21 mai 2002.

Diagramme n° 2: Cadre pour les politiques spécifiques en matière de commerce électronique à l'usage des PME - Enjeux et objectifs



Défi général

Encourager et aider les PME à devenir cyberactives

Défi n° 1 Améliorer les connaissances du personnel d'encadrement et les compétences de la main-d'œuvre en matière de cyberactivité

Objectif 1.1.:

Améliorer le transfert des connaissances vers les PME grâce aux réseaux de soutien aux PME

Objectif 1.2.:

Encourager et diffuser les bonnes pratiques en matière de cyberactivité auprès des PME

Objectif 1.3.:

Renforcer les compétences des PME liées à la cyberactivité

Défi n° 2 Améliorer l'offre de solutions liées à la cyberactivité destinées aux PME

Objectif 2.1.:

Mieux exploiter les résultats des recherches sur les technologies liées à la cyberactivité

Objectif 2.2.:

Encourager la formation de groupements régionaux entre les fournisseurs de services TIC et les PME

Objectif 2.3.:

Promouvoir l'interopérabilité de la cyberactivité grâce à des bancs d'essai nationaux

Défi n° 3 Faciliter la participation effective des PME aux réseaux de cyberactivité

Objectif 3.1.:

Encourager la présence des PME sur les places de marché électroniques interentreprises

Objectif 3.2.:

Encourager la présence des PME sur les marchés publics électroniques

Objectif 3.3.:

Promouvoir la création de réseaux virtuels de collaboration entre les PME

La méthode ouverte de coordination des politiques, introduite par le Conseil européen de Lisbonne, encourage la Commission et les États membres à travailler de concert, en tirant profit des meilleures pratiques et en élaborant des politiques mieux adaptées au contexte. Les résultats de cette première tentative collective visant à fixer un certain nombre d'objectifs quantitatifs au niveau géographique le plus approprié dans la politique d'entreprise sont analysés dans la communication intitulée «Un meilleur environnement pour les entreprises»⁸. Certains États membres ont eu l'heureuse initiative de fixer des objectifs semblables (voir tableau 2 ci-dessous) pour les politiques d'amélioration de l'accès aux TIC. Il reste qu'un grand nombre de ces objectifs demeurent très généraux et ne répondent donc pas parfaitement aux évolutions de l'environnement de la cyberactivité.

Tableau n° 2: objectifs quantitatifs des politiques d'amélioration de l'accès aux TIC

ÉTAT MEMBRE	INDICATEUR	SITUATION ACTUELLE (ANNEE)	OBJECTIF (ANNEE)
Allemagne	PME ayant une cyberstratégie, en % du total		20 % (2005)
Allemagne	Utilisateurs d'internet, en % de la population		70 % (2005)
Espagne	Accès des entreprises (comptant plus de dix salariés) à internet	92 % (2001)	97 % (2006), 99 % (2010)
Espagne	Accès à la large bande	2,07 % (2002)	13,75 % (2006), 22 % (2010)
France	PME ayant accès à internet, en % du total	65 %	90 % (2006)
France	Ménages ayant accès à la large bande, en %	5 %	25 % (2006)
Irlande	Entreprises ayant accès à internet, en % du total	90 % (2000)	95 % (2006)
Irlande	Coût des communications téléphoniques pour les entreprises, par comparaison avec les pays de l'OCDE	Quartile supérieur (2002)	Décile supérieur (2006)
Irlande	Accès des ménages à la large bande	0 % (2000)	5 % (2006)
Pays-Bas	PME réalisant des transactions en ligne, en % du total		66 % (2005)
Portugal	Informations en portugais sur internet		Multiplication par 10 (2006)
Portugal	Nombre de personnes possédant des connaissances de base en TIC		2 millions (2006)
Portugal	Accès à un PC (ménages)		50 % (2003)

Dans le domaine de la cyberactivité, les PME rencontrent des problèmes différents de ceux qu'elles connaissaient il y a quelques années. La présente communication encourage les États membres à réexaminer leurs politiques en matière de cyberactivité, à fixer, s'ils le souhaitent, de nouveaux objectifs et à affiner leurs initiatives de soutien à la cyberactivité. Tandis qu'il convient d'inscrire les objectifs politiques dans le *Tableau de bord de la politique d'entreprise* et de suivre régulièrement leur mise en oeuvre conformément aux procédures établies, les objectifs plus particuliers, tels que ceux examinés ci-après, doivent être destinés à améliorer l'efficacité des mesures spécifiques. Ils pourraient toutefois aider à distinguer les bonnes pratiques gouvernementales dans ce domaine et à mieux évaluer les effets concrets des politiques en matière de cyberactivité au moyen d'une évaluation ex post.

⁸ COM (2002) 610 Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen du 7 novembre 2002, intitulée: «Un meilleur environnement pour les entreprises».

Les États membres se sont engagés à fixer des objectifs pour les politiques liées cyberactivité, pour autant que cela soit possible et justifié. C'est d'ailleurs ce qui ressort des conclusions du Conseil «Industrie et énergie»⁹, qui invite les États membres et la Commission à «*intensifier le dialogue, à échanger périodiquement les expériences, identifier des objectifs spécifiques pour le domaine du commerce électronique et à mettre en commun les meilleures pratiques*», ainsi qu'à «*veiller à ce que des systèmes de coordination efficaces existent tant au niveau national qu'au niveau européen et à fixer des objectifs spécifiques pour les politiques et les actions à l'appui du commerce électronique, conformes au plan d'action eEurope 2005.*» Les objectifs doivent être fixés à différents niveaux:

- au niveau politique, sous forme d'objectifs généraux, afin de faciliter et de promouvoir le processus de restructuration conduisant à la mise en place d'une économie de la connaissance. L'objectif que s'est fixé l'Allemagne, à savoir que «20 % des PME disposent d'une cyberstratégie d'ici à 2005», est un bon exemple. Il est évident que la réalisation de cet objectif ne peut être directement liée à une ou plusieurs initiatives des pouvoirs publics, mais dépend plutôt d'un ensemble de facteurs et de tendances liées au marché. Il importe que ces objectifs tiennent dûment compte des orientations adoptées par le Conseil, le Parlement européen, le Comité des régions et le Comité économique et social en ce qui concerne l'initiative «Go Digital» et la communication de la Commission relative à l'impact de la cyberéconomie sur les entreprises européennes¹⁰.
- à un niveau opérationnel, afin d'appliquer le principe SMART aux politiques de soutien de la cyberactivité en faveur des PME. Ces objectifs doivent être spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et situés dans le temps. En outre, ils doivent être directement liés à des actions spécifiques, ce qui les distingue nettement des objectifs généraux qui subissent l'influence de nombreux facteurs. Le projet finlandais intitulé «South Karelia eBusiness for SMEs» (la cyberactivité en Carélie du Sud pour les PME), présenté ci-après, constitue un bon exemple d'objectifs SMART fixés au niveau régional.

Tableau n° 3: le projet finlandais «South Karelia eBusiness for SMEs»

Objectifs quantitatifs	Déc. 2003	Déjà atteints (au mois de janvier 2003)
Participants	950	549
Nombre de femmes	300	372
Nouvelles applications lancées en matière de cyberactivité	600	380
Plans des PME sur la cyberactivité dans les bases de données	1000	680

Source: Présentation lors du séminaire «*Setting targets for e-business policies*», 16 et 17 janvier 2003

⁹ Conclusions du Conseil «Industrie», document n° 9938/02 du 6 juin 2002.

¹⁰ Communication intitulée «L'impact de la e-économie sur les entreprises européennes: analyse économique et implications politiques» [COM(2001 711]; Communication intitulée «Aider les PME à passer au numérique» [COM(2001) 136]; Conclusions du Conseil «Industrie», document n° 9938/02 du 6 juin 2002. Rapport du Parlement européen relatif à la communication sur l'impact de la e-économie sur les entreprises européennes [Final A5-0434/2002]; Avis du Comité des régions sur la communication de la Commission «Aider les PME à passer au numérique» [CdR -6/2001 final]; Avis du Comité économique et social sur la communication de la Commission «Aider les PME à passer au numérique» [INT 106/2002].

2.3. Nouveaux défis pour les politiques sur la cyberactivité en faveur des PME

Le cadre général de politique en matière de commerce électronique présenté dans le diagramme n° 2 devrait faciliter l'établissement de nouveaux objectifs plus ambitieux pour les mesures de soutien en faveur des PME, sans préjuger des mesures qui devraient être prises et des objectifs qui devraient être fixés par les États membres et les régions. Ce cadre devra être adapté aux différents contextes et affiné en fonction des objectifs concrets à atteindre. Il doit donc être considéré comme une base de référence aux discussions concernant les éventuels objectifs à fixer à l'avenir dans le cadre des politiques sur la cyberactivité. Il conviendra en outre de prendre en considération le principe général consistant à faciliter les transactions transfrontalières.

Défi n° 1: Améliorer les connaissances du personnel d'encadrement et les compétences de la main-d'œuvre en matière de cyberactivité
--

Réussir à introduire la cyberactivité au sein d'une entreprise signifie intégrer véritablement l'ensemble des éléments de la cyberactivité afin de mettre sur pied un système automatique de traitement de l'information. Pour de nombreuses entreprises, en particulier les PME, cela implique de réorganiser, d'adapter et d'optimiser leurs processus d'entreprise actuels, c'est-à-dire d'entreprendre un véritable travail de gestion. L'impact de la cyberactivité sur les différents secteurs de l'industrie est essentiellement déterminé par les qualités de visionnaire des entrepreneurs et par les décisions stratégiques qui sont ensuite prises sur l'utilisation de la technologie. L'impact économique des TIC et de la cyberactivité sur les entreprises est fonction non seulement des technologies disponibles mais plus encore de la façon dont les entreprises sont réorganisées pour tirer parti des possibilités offertes par le commerce électronique.

Si les petites entreprises ne possèdent généralement pas les compétences des grandes entreprises en matière de TIC, elles ont l'avantage de s'adapter plus facilement à la prise et à la mise en oeuvre de décisions. Pour profiter de cet avantage et faire en sorte que les décisions concernant l'intégration des TIC et de la cyberactivité dans les processus courants de l'entreprise soient prises en connaissance de cause, il est toutefois nécessaire que la direction ait une connaissance approfondie des enjeux. Ceci ayant été identifié comme un facteur de réussite essentiel pour une mise en oeuvre efficace de la cyberactivité dans les PME européennes, les initiatives publiques devraient avoir recours à des instruments afin d'aider à développer, encourager et améliorer la compréhension chez les cadres des questions relatives à la cyberactivité. Ceci implique à la fois la connaissance des technologies utilisées dans le cadre de la cyberactivité et de la réorganisation nécessaire des processus, mais également une bonne compréhension et une vision réaliste des incidences économiques de l'intégration de ces technologies sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Les PME doivent en outre continuellement actualiser les compétences professionnelles de leurs salariés si elles veulent pouvoir maîtriser les nouvelles TIC et les questions liées à la cyberactivité, ainsi que les changements d'organisation qui en découlent. Or, elles éprouvent souvent beaucoup de difficultés à offrir des programmes de formation continue à leurs salariés car les coûts de la formation et les coûts d'opportunité correspondants se révèlent dans bien des cas hors de leur portée. Aussi les PME ont-elles recours la plupart du temps à la formation sur le tas et à l'autoformation. C'est en cela que la mise à disposition de techniques et d'applications d'apprentissage en ligne venant compléter les méthodes d'apprentissage classiques revêt une importance particulière pour les PME et les aide à gérer leurs besoins en qualifications.

Les actions en matière de commerce électronique peuvent contribuer à résoudre ces problèmes en facilitant l'accès aux ressources en connaissances pouvant offrir une aide pratique aux entreprises. Il s'agit par exemple d'améliorer le transfert des connaissances depuis les centres expérimentés de soutien aux entreprises vers les PME, d'inciter les PME à utiliser les services aux entreprises dans les domaines de l'informatique et de la cyberactivité, de fournir des exemples de bonnes pratiques et d'aider les PME à renforcer les compétences de leurs salariés dans le domaine de la cyberactivité.

<i>Objectif 1.1: Améliorer le transfert des connaissances vers les PME grâce aux réseaux de soutien aux PME</i>
--

Il serait préférable que les politiques de promotion de la cyberactivité auprès des PME soient relayées par des intermédiaires et des catalyseurs tels que les chambres de commerce, les associations professionnelles, les réseaux de soutien aux PME, les centres d'information sur l'Europe, les centres de compétences ou d'autres institutions spécialisées. Ces organismes ont les moyens d'atteindre véritablement les groupes cibles, car ils jouissent d'un certain crédit auprès des PME et constituent un vecteur fiable pour les messages relatifs aux évolutions du marché.

Généralement, ces réseaux de soutien constituent pour les PME un guichet unique auprès duquel elles obtiennent des informations concernant la quasi-totalité des domaines liés à leurs activités, y compris des informations ou des conseils d'ordre juridique, technique ou commercial. Bien que les réseaux de soutien aux PME traitent de plus en plus de questions liées aux TIC et à la cyberactivité dans le cadre de leurs activités de conseil, ils ne peuvent toutefois pas se substituer aux sociétés fournissant des services aux entreprises dans les domaines de l'informatique et de la cyberactivité lorsqu'il s'agit d'aider les PME à définir et à mettre en place des stratégies individuelles de cyberactivité. Les PME qui atteignent ce niveau de maturité devraient prendre conscience du fait que le passage à la cyberactivité implique une réorganisation importante de leurs processus pour pouvoir tirer parti des nouvelles technologies et accroître leur productivité et leur compétitivité.

Les PME sont responsables en dernier ressort de la décision d'entreprendre une réorganisation de leurs processus. Cependant, les centres de cyberactivité peuvent parfois aider à la diffusion de solutions avancées dans ce domaine. À cet égard, les réseaux de soutien peuvent jouer le rôle d'intermédiaire entre les PME et les fournisseurs de services TIC. Ils peuvent aider les PME à définir la stratégie la mieux adaptée à leurs besoins, en les orientant, si nécessaire, vers des consultants externes plus spécialisés.

Bien entendu, les réseaux de soutien ne peuvent offrir ces services d'orientation aux PME que s'ils possèdent eux-mêmes une connaissance approfondie des TIC et de la cyberactivité ainsi que de bonnes capacités d'organisation pour mettre en oeuvre les ressources complémentaires ou indiquer aux PME comment les exploiter. Ces réseaux exercent une fonction essentielle qui consiste à expliquer aux PME et à éclaircir les enjeux et les options possibles et, s'il y a lieu, à leur indiquer où trouver de plus amples informations ou conseils. Ces fonctions de conseil devraient être exercées par des formateurs ou des conseillers spécialisés dans la cyberactivité et ayant été formés pour comprendre les besoins des petites entreprises en vue de leur apporter une aide concrète. Les programmes de formation continue des formateurs sont un moyen efficace d'offrir un même niveau de compétence continuellement.

Ajoutons que certains pays et certaines régions s'emploient à aider les PME à intégrer les processus de cyberactivité en les incitant, par diverses mesures, à consulter des experts en TIC et cyberactivité de leur choix dont la mission est d'aider les entreprises à mettre en oeuvre une

stratégie dans ce domaine. Les aides octroyées aux PME en vue de les convaincre de faire appel à des experts vont du simple remboursement des frais de conseil à hauteur de 50 % et dans la limite d'un nombre de jours de conseil donné, aux allègements fiscaux applicables en cas de recours à des services de conseil dans le domaine de la cyberactivité. Les pouvoirs publics doivent toutefois se montrer très prudents lorsqu'ils interviennent afin de ne pas perturber le marché, par exemple en proposant des services gratuits aux entreprises qui sont déjà disponibles sur le marché ou en favorisant certains consultants en cyberactivité plutôt que leurs concurrents. Enfin, les règles de concurrence doivent être dûment prises en considération.

Activités	• Établir et administrer un réseau de soutien aux PME bien défini, prenant en considération les besoins sectoriels et régionaux du tissu de PME. • Encourager la mise en réseau et le partage d'expériences entre les centres de compétence spécialisés dans la cyberactivité aux niveaux régional, national et européen. • Lancer un programme de formation sur la cyberactivité au sein des réseaux de soutien aux PME afin de qualifier les formateurs dans ce domaine. • Mettre sur pied un système d'incitation financière afin de faciliter le passage à la cyberactivité dans les PME en leur permettant d'avoir recours aux services de sociétés spécialisées en informatique et en cyberactivité.
Objectifs envisageables	• Nombre ou pourcentage de PME censées utiliser des services professionnels aux entreprises qui soient subventionnés. • Nombre ou pourcentage de consultants en cyberactivité actifs dans les réseaux de soutien aux PME censés suivre des programmes de formation. • Nombre ou pourcentage de PME censées contacter un réseau de soutien et se faire conseiller et guider par celui-ci sur les questions relatives à la cyberactivité. • Nombre ou pourcentage de PME censées participer aux manifestations organisées sur la cyberactivité par le réseau de soutien. • Nombre ou pourcentage de PME censées commencer à mettre en oeuvre des applications de cyberactivité après avoir consulté des réseaux de soutien aux PME. • Nombre ou pourcentage de PME censées élaborer un plan de transformation pour le passage à la cyberactivité après avoir consulté des réseaux de soutien aux PME. • Nombre de centres de compétence spécialisés dans la cyberactivité censés prendre part au réseau de soutien aux SME dans ce domaine et bénéficiant d'une aide régionale ou nationale.

Objectif 1.2: Encourager et diffuser les bonnes pratiques en matière de cyberactivité auprès des PME

Les entrepreneurs ne peuvent être en mesure de prendre des décisions réfléchies concernant leurs stratégies sur la cyberactivité que s'ils disposent d'une quantité suffisante d'informations fiables sur les incidences de la cyberactivité, et notamment des résultats d'une analyse réaliste des coûts et avantages d'une éventuelle transformation en vue d'un passage à la cyberactivité. Les informations dont on dispose actuellement sur les meilleures pratiques concernent presque exclusivement les grandes entreprises. Beaucoup d'exemples et d'études de cas portent sur des grandes entreprises, voire sur des acteurs économiques au niveau mondial, et sont à ce titre peu susceptibles de présenter un quelconque intérêt pour les PME. Les études de cas sont d'autant plus intéressantes que les exemples sont tirés d'entreprises du même secteur, de la même région ou du même pays et ayant la même taille.

En matière de cyberactivité comme de toute autre nouvelle technologie, les grandes entreprises font en outre souvent figure de pionnier, c'est-à-dire que ce sont elles qui prennent le plus de risques, mais aussi celles qui en retirent le plus d'avantages. La prise en considération des risques et le manque d'informations découragent souvent les petites entreprises d'appliquer des stratégies sur la cyberactivité qu'elles auraient sans cela adoptées. On peut arguer de ce fait que les études de cas présentant des exemples de bonnes pratiques tirés de l'expérience de petites entreprises ainsi que les raisons de leur réussite peuvent intéresser les dirigeants des PME et, dans l'idéal, susciter chez eux l'envie de suivre l'exemple. Les exemples choisis devraient refléter les dernières constatations qui ont été faites en ce qui concerne les éléments nécessaires à une intégration réussie des applications de cyberactivité et devraient décrire de la manière la plus précise possible la procédure à suivre pour atteindre ses objectifs.

L'évaluation des performances des politiques nationales et régionales de promotion du commerce électronique auprès des PME a montré que la diffusion des bonnes pratiques, c'est-à-dire la présentation d'exemples lors de manifestations organisées, la remise de récompenses, voire la simple distribution de documents d'information, constituait toujours un élément important des politiques de développement du commerce électronique, quel que soit le niveau d'avancement d'un pays ou d'une région dans le domaine de l'économie numérique. Il est toutefois préconisé d'assurer la coopération entre les différentes initiatives lancées dans ce domaine et leur mise en réseau par des échanges transfrontaliers de bonnes pratiques et d'expériences en matière de cyberactivité.

Activités	• Relever, au sein des PME, des exemples de bonne pratique dans le domaine de la cyberactivité et les diffuser largement (par internet et sur support écrit). • Renforcer le réseautage transfrontalier et les échanges d'exemples de bonne pratique entre les différentes politiques menées dans le domaine de la cyberactivité. • Organiser à l'intention des PME des séminaires sur la cyberactivité au cours desquels seront présentées les bonnes pratiques et auxquels participeront des consultants spécialisés dans ce domaine.
Objectifs envisageables	• Nombre de PME censées participer aux actions de diffusion des bonnes pratiques en matière de cyberactivité applicables aux PME. • Nombre de PME censées visiter les sites internet présentant les bonnes pratiques en matière de cyberactivité applicables aux PME.

Objectif 1.3: Renforcer les compétences des PME liées à la cyberactivité

En général, les PME éprouvent davantage de difficultés que les grandes entreprises à recruter des spécialistes en TIC et en commerce électronique pour faire face aux changements organisationnels que ces nouveaux instruments exigent et à former convenablement leurs salariés de manière à ce qu'ils acquièrent les compétences requises pour procéder à ces changements. La réussite de la mise en oeuvre de stratégies sur la cyberactivité au sein des PME tient en grande partie au renforcement des compétences de la main-d'œuvre dans le domaine du numérique. Différents moyens permettent d'y parvenir, mais la combinaison de plusieurs méthodes d'apprentissage (ou «apprentissage mixte»), à savoir la formation traditionnelle, l'autoformation et la formation sur le tas, semble être, dans la majorité des cas, la plus efficace d'entre tous.

La plupart du temps, les grandes entreprises élaborent des programmes de formation continue aux outils informatiques, que les salariés suivent soit à l'intérieur de l'entreprise, soit à l'extérieur lorsque les formations dispensées par des organismes de formation externes. Les petites entreprises, quant à elles, ne sont généralement pas en mesure d'offrir les mêmes

possibilités à leurs salariés, qui doivent alors se contenter d'une formation sur le tas et d'actions d'autoformation. À cet égard, les techniques et applications d'apprentissage en ligne peuvent présenter, en tant que méthodes d'apprentissage complémentaires, un intérêt particulier pour les PME dans la gestion de leurs besoins en compétences liées à la cyberactivité.

Un grand nombre d'initiatives et de programmes ont été lancés dans tous les États membres afin d'atteindre les objectifs en matière de compétences et d'améliorer la base de connaissances de la main-d'œuvre¹¹. D'autres mesures pourraient fournir un appui supplémentaire aux PME pour l'apprentissage tout au long de la vie, par exemple en facilitant la participation des salariés de ces entreprises à des cours sur les TIC et sur la gestion de la cyberactivité au moyen de bons ou en encourageant le développement et la diffusion des techniques et applications d'apprentissage en ligne. Il convient, en outre, qu'un dialogue s'établisse entre les différentes parties prenantes sur la certification des compétences acquises de manière informelle et sur le tas. Enfin, les règles de concurrence doivent être dûment prises en considération.

Activités	• Encourager les PME à participer à des programmes de formation continue liés aux TIC. • Mieux faire connaître les avantages que peuvent offrir les technologies liées à l'apprentissage en ligne aux salariés des PME. • Prendre des mesures incitatives afin que les PME commencent à appliquer des méthodes d'apprentissage en ligne pour former leurs salariés. • Encourager une collaboration plus étroite entre les universités, organismes de formation, les fournisseurs de services liés à l'apprentissage en ligne et les PME afin d'améliorer la prise en considération des besoins des PME en matière d'apprentissage en ligne et de permettre ainsi le développement d'applications adaptées. • Permettre l'évolution continue des compétences en cyberactivité au sein des PME par l'apprentissage informel, les meilleures pratiques et le partage des connaissances.
Objectifs envisageables	• Nombre ou pourcentage de PME censées participer à des actions de formation liées aux compétences électroniques. • Nombre ou pourcentage de PME censées appliquer des méthodes d'apprentissage en ligne.

Défi n° 2: Améliorer l'offre de solutions liées à la cyberactivité destinées aux PME

Le principal défi qu'un grand nombre d'entreprises, en particulier les PME, devront relever dans les années à venir sera d'intégrer davantage la cyberactivité dans leurs processus d'affaires, le but étant de faire en sorte que cette dernière ne soit plus considérée séparément de la stratégie globale d'entreprise. Il importe en effet que le commerce électronique fasse peu à peu partie intégrante des processus d'affaires classiques, qui s'appuieront de plus en plus sur les technologies numériques d'information et de télécommunication et qui seront mis en oeuvre à travers les réseaux électroniques.

Il s'agit là, en particulier pour les PME, d'une tâche considérable, car les coûts de mise en oeuvre et de maintenance des applications requises sont très élevés. Malgré la baisse que les

¹¹ La Commission a créé en 2001 le Groupe de contrôle des compétences liées aux TIC, constitué d'experts des États membres qui ont analysé la question des déficits de compétences numériques et qui ont défini et décrit des solutions politiques au niveau national. Ces travaux ont donné naissance au rapport final intitulé «*E-business et ICT skills in Europe*» (Les compétences liées à la cyberactivité et aux TIC en Europe) <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/ict-skills/es-br.pdf>.

coûts d'investissement de départ pour les équipements liés aux TIC ont connue ces dernières années, les frais de maintenance et d'entretien demeurent trop importants pour beaucoup de PME. L'incertitude liée au retour sur investissement initial et au coût croissant des services de maintenance peut dissuader les PME de procéder aux investissements nécessaires. Les PME doivent en outre se préparer à externaliser les services liés aux TIC et à procéder aux changements organisationnels qu'exige la cyberactivité. Or, toutes les régions n'offrent pas forcément ce type de services spécialisés à un coût raisonnable.

Les PME ont des besoins différents de ceux des grandes entreprises en ce qui concerne les applications TIC liées à la cyberactivité. Elles exigent des solutions pouvant être conçues et mises en oeuvre rapidement, qui soient rentables, adaptables, interopérables et abordables, basées de préférence sur des solutions à source ouverte. S'il est vrai que les fournisseurs d'applications TIC proposent souvent des modules simplifiés de leurs produits aux petites entreprises, qui demandent des solutions informatiques dont les fonctionnalités sont moins complexes et moins sectorielles, l'obstacle du coût, ainsi que les changements organisationnels que ces solutions imposent, restent importants.

<i>Objectif 2.1: Mieux exploiter les résultats des recherches sur les technologies liées à la cyberactivité</i>
--

De nombreuses PME se trouvent face à un dilemme: en effet, la mise en oeuvre des logiciels de gestion de la cyberactivité doit être rapide, tout comme la courbe d'apprentissage, mais le prix à payer doit rester aujourd'hui suffisamment abordable pour qu'un investissement puisse être considéré comme raisonnable. Se pose la question de savoir si l'on pourra offrir suffisamment de solutions abordables pour les PME qui répondent aux besoins communs des entreprises (tels que la gestion des relations clients/fournisseurs, la comptabilité, l'établissement des états financiers et la logistique) et qui soient interopérables avec les solutions de cyberactivité utilisées par les fournisseurs et les clients. Ces solutions informatiques doivent être sûres, fiables, interopérables et conformes au cadre juridique dans lequel les entreprises exercent leurs activités.

Si les mesures politiques n'ont qu'une action limitée sur le type de solutions informatiques proposées sur le marché, la recherche peut contribuer à stimuler la création de modules spécifiques pour les PME, en concevant des solutions techniques qui soient adaptées aux PME, d'un coût raisonnable et interopérables. Les PME peuvent tirer parti, notamment, de leur participation, en tant qu'utilisateurs de technologies, à des programmes de recherche sur le commerce électronique; elles ont en effet la possibilité de travailler en collaboration avec de grandes entreprises du secteur des TIC en vue de définir les besoins des utilisateurs, d'expérimenter des technologies développées et de les exploiter pleinement dans leur environnement réel.

Dans le sixième programme-cadre de recherche, de développement technologique et de démonstration de la Communauté européenne (PCRD6), la participation des petites et moyennes entreprises occupe une place très importante. Il est prévu que 15 % du budget des sept domaines thématiques prioritaires du programme spécifique pour l'intégration et le renforcement (1 700 millions d'euros) soient consacrés aux PME. Quelque 430 millions d'euros supplémentaires seront versés aux activités de recherche horizontales intéressant les PME. L'enveloppe totale se monte ainsi à quelque 2 200 millions d'euros pour les quatre prochaines années, ce qui constitue l'aide financière la plus importante au monde allouée aux PME pour la recherche et l'innovation.

Une autre partie du budget du PCRD6 sera consacrée aux mesures de soutien en faveur de la création de solutions logicielles à source ouverte interopérables applicables à la cyberactivité. Ceci devrait permettre d'abaisser les coûts de mise en œuvre des solutions de cyberactivité et, partant, rendre ces dernières plus accessibles. Les PME devraient être les premiers bénéficiaires de ces solutions à source ouvertes et interopérables, dont la fonction est également de faciliter l'intégration des PME dans les réseaux de cyberactivité et dans les échanges électroniques.

L'exemple positif donné par le sixième programme-cadre de la Communauté européenne en vue d'accorder la priorité au développement de solutions TIC adaptées aux PME pourrait être exploité par les programmes de recherche des États membres. Il faudra veiller, toutefois, à que les résultats de la recherche soient effectivement communiqués aux PME. À cet égard, il y a lieu d'appeler à une coopération plus étroite entre les programmes de recherche, au niveau tant national qu'euro-péen, et les réseaux de soutien aux PME, afin de bâtir des passerelles entre le domaine des sciences et celui des affaires.

Activités	• Lancer des projets de RDT portant sur l'utilisation de solutions liées à la cyberactivité à l'intention des PME et des organisations intermédiaires des PME. • Améliorer la prise en considération des résultats provenant des projets de RDT en établissant notamment un mécanisme et des systèmes de transfert des connaissances et de formation afin de permettre à la main-d'œuvre des PME d'utiliser/d'exploiter les TIC dans des délais rapides et pour un coût raisonnable. • Activer les réseaux de soutien aux PME et les intermédiaires existants dont la mission sera de promouvoir le transfert des résultats (technologie et savoir-faire) tirés des projets de RDT en les diffusant largement à travers les bonnes pratiques et des mesures de formation ciblées.
Objectifs envisageables	• Nombre ou pourcentage de PME censées participer à des projets de RDT en tant qu'utilisateurs. • Nombre ou pourcentage de PME (parmi celles ayant participé à des projets de RDT) censées utiliser les résultats des projets de RDT dans leur environnement commercial réel, une fois achevée la phase de démonstration.

Objectif 2.2: Encourager la formation de groupements régionaux entre les fournisseurs de services TIC et les PME

Le secteur de l'offre de TIC a un rôle déterminant à jouer afin d'aider les PME à passer au numérique. La plupart des PME européennes font appel à des fournisseurs locaux. L'expérience montre toutefois que ceux-ci ne parviennent pas toujours à répondre aux besoins particuliers des petites entreprises. Cette situation résulte tant d'une méconnaissance de la part de bon nombre de PME des possibilités offertes par le commerce électronique et des moyens obtenir ces avantages que d'un manque de compréhension de la part des fournisseurs de TIC des besoins et des attentes des PME en matière de cyberactivité (notamment dans les secteurs spécialisés).

Certaines régions d'Europe ont vu la mise en place de systèmes très efficaces destinés à rapprocher les PME et les fournisseurs de services TIC afin de stimuler la mise en réseau et l'établissement d'un dialogue constructif entre eux. Sur la base de cette expérience positive, de nouvelles initiatives devraient être lancées en vue de promouvoir la création de groupements régionaux réunissant des PME et des fournisseurs de services TIC. Enfin, les règles de concurrence doivent être dûment prises en considération.

Activités	• Promouvoir une collaboration plus étroite entre les fournisseurs de services TIC, les
-----------	---

	PME et les organisations intermédiaires des PME dans le but de stimuler la mise en réseau et l'échange de connaissances et d'expériences en ce qui concerne la création de solutions liées à la cyberactivité adaptées aux besoins des PME.
Objectifs envisageables	• Nombre de PME et de fournisseurs de services TIC censés participer à des manifestations locales ou régionales sur la mise en réseau. • Nombre de PME censées posséder une meilleure connaissance des possibilités offertes par les TIC grâce aux manifestations sur la mise en réseau. • Nombre de fournisseurs de TIC censés offrir des solutions sur mesure en matière de cyberactivité à la suite des manifestations sur la mise en réseau.

Objectif 2.3: promouvoir l'interopérabilité de la cyberactivité grâce à des bancs d'essai nationaux

La participation des PME est absolument indispensable à la concrétisation du concept de chaînes d'offre et de demande véritablement automatisées. Mais la plupart des PME ne disposent pas de moyens suffisants pour suivre l'évolution technologique et encore moins pour tester des solutions techniques onéreuses et souvent expérimentales, sans aucune preuve ni indication claire de leur rentabilité. Les entreprises, en particulier les PME, nécessitent une «feuille de route» ainsi que des exemples de solutions pratiques de cyberactivité directement applicables.

Un banc d'essai national ou, mieux encore, un réseau de bancs d'essai nationaux de cyberactivité, basé de préférence sur des solutions logicielles à source ouverte, offrirait aux PME la possibilité de développer concrètement leurs processus de cyberactivité. L'objectif serait de créer des communautés disposant de réseaux pleinement opérationnels d'entreprises publiques et privées, qui seraient susceptibles de servir de modèles. Correctement mise en œuvre et solidement documentée à des fins de formation, une telle initiative permettrait de renforcer la confiance dans la cyberactivité et fournirait une feuille de route utilisable par d'autres communautés.

Seule une approche globale, intégrant toutes les principales composantes de la cyberactivité, peut mettre en évidence l'ensemble des avantages offerts par la cyberactivité. C'est au secteur privé qu'il incombe au premier chef d'entreprendre une tâche aussi ambitieuse, avec l'aide des organisations d'entreprises et des organismes de normalisation. Les gouvernements régionaux et nationaux peuvent toutefois contribuer de façon significative à rapprocher les différents acteurs économiques et à favoriser l'adoption d'un consensus. À ce propos, il convient de tenir dûment compte de la dimension transfrontalière des transactions électroniques afin d'éviter une fragmentation des marchés résultant de régimes d'interopérabilité nationaux différents. Par conséquent, les différents bancs d'essai d'interopérabilité doivent opérer dans le cadre d'une collaboration étroite au niveau européen afin de permettre des échanges d'expériences et de définir des pratiques commerciales communes devant être utilisées, aussi largement que possible, à la fois par le secteur privé et par les autorités publiques.

Activités	• sélectionner des bancs d'essai régionaux ou nationaux, basés sur des logiciels à source ouverte, en vue de créer des communautés de cyberactivité de grande envergure servant de modèle aux entreprises et aux autorités publiques; • mettre en place un modèle communautaire de cyberactivité comprenant les différentes composantes nécessaires; • définir une méthodologie d'évaluation permettant aux groupes d'entreprises d'apprécier leur maturité en matière de cyberactivité et d'adopter les mesures nécessaires pour devenir une communauté de cyberactivité.
Objectifs	• nombre ou % prévu d'entreprises devant participer aux bancs d'essai d'interopérabilité régionaux ou nationaux;

éventuels	nombre ou % prévu d'entreprises devant utiliser les signatures électroniques ou faire des déclarations fiscales en ligne, ou effectuant des passations de marchés en ligne.
-----------	---

Défi n° 3: Faciliter la participation effective des PME aux réseaux de cyberactivité

Les transactions électroniques effectuées par l'intermédiaire de places de marchés électroniques spécialisées - appelées places de marché électroniques interentreprises ou *B2B* - peuvent constituer, pour les entreprises, un moyen efficace et rentable d'échanger des biens et des services, tant à l'intérieur qu'au-delà des frontières. En créant des communautés en ligne d'acheteurs et de vendeurs, les places de marché électroniques peuvent faciliter les transactions opérées avec de nouveaux partenaires commerciaux très éloignés géographiquement et ainsi réduire les coûts grâce à une plus grande transparence du marché et à un processus transactionnel plus efficace. Beaucoup de PME hésitent pourtant encore à utiliser les services des places de marché électroniques et à prendre part aux réseaux de collaboration virtuels.

Certaines risquent toutefois de ne plus avoir le choix, les grandes entreprises recourant de plus en plus souvent à la voie électronique pour effectuer leurs transactions. Ajoutons à cela que les autorités publiques font elles aussi de plus en plus fréquemment appel aux moyens électroniques pour leurs achats de biens et de services. Les PME ont par conséquent tout intérêt à se préparer mentalement et technologiquement à être présentes sur les places de marché électroniques, y compris lors des enchères électroniques, et à tirer parti de l'amélioration des réseaux du fait de l'électronique. Les mesures en faveur des PME peuvent aider à cela en sensibilisant les intéressés et en fournissant davantage d'informations sur la manière la plus efficace d'utiliser les instruments internet, en tenant dûment compte des obstacles économiques, techniques et juridiques existants pour les PME.

Objectif 3.1: Encourager la présence des PME sur les places de marché électroniques interentreprises

Les places de marché électroniques interentreprises peuvent offrir aux PME de formidables possibilités d'accéder à de nouveaux marchés et de trouver de nouveaux partenaires économiques. L'utilisation des places de marché électroniques à des fins d'approvisionnement pourrait ainsi peu à peu devenir la norme pour beaucoup de produits. Dans certains secteurs industriels où les grandes entreprises mettent sur pied des places de marché électroniques destinées à l'acquisition de biens et de services, les PME, c'est-à-dire leurs fournisseurs, pourraient bien devoir être présentes elles aussi sur ces marchés pour conserver leur place.

Généralement, les PME utilisent des plates-formes internet exploitées par de grandes entreprises ou par des opérateurs indépendants. Il leur faut, par conséquent, disposer d'informations neutres et objectives sur les places de marchés électroniques interentreprises, à savoir de données fiables concernant l'importance électronique de celles-ci et les règles en matière d'échange dans ce domaine, pour qu'elles puissent choisir la solution la plus avantageuse à leurs yeux. La présence des PME sur les places de marché électroniques interentreprises dépend dans une large mesure de la confiance qu'elles accordent aux transactions électroniques. À cet égard, les enchères inversées sont considérées comme un sujet de préoccupation majeur par bon nombre de PME¹².

¹² Document de travail des services de la Commission intitulé: «*B2B Internet trading platforms: Opportunities and barriers for SMEs – A first assessment*» (plates-formes d'échanges par internet entre

L'autoréglementation a un rôle essentiel à jouer dans la promotion de pratiques commerciales équitables et éprouvées dans le nouvel environnement électronique. Par définition, c'est aux acteurs du marché qu'il incombe d'édicter des codes de conduite. Ces derniers doivent être exhaustifs, résulter d'un consensus entre toutes les parties prenantes et être établis, de préférence, au niveau européen, contribuant ainsi à l'achèvement du marché intérieur. Les places de marché électroniques ont le pouvoir de faciliter les transactions transfrontalières et, partant, de stimuler le marché intérieur. Afin d'encourager ce type de transactions, les associations professionnelles nationales et les réseaux de soutien à la cyberactivité devraient s'employer à diffuser les dispositions juridiques applicables, en tenant dûment compte des initiatives européennes existant dans ce domaine.

Activités	• Promouvoir des campagnes de sensibilisation et de formation portant spécifiquement sur les avantages et les risques liés à la présence des PME sur les places de marché électroniques interentreprises; • Mieux faire connaître les places de marché électroniques interentreprises en diffusant des informations neutres concernant ces places de marché, les partenaires commerciaux, les études de cas, les dispositions juridiques et les codes de conduite instaurant des pratiques commerciales équitables sur les places de marché électroniques interentreprises. • Encourager la mise en oeuvre de mécanismes de retour d'informations, tels que les services d'assistance téléphonique, afin de permettre aux PME de dénoncer les pratiques déloyales observées sur les places de marché électroniques interentreprises et afin d'aider au traitement de ces plaintes. • Favoriser les transactions électroniques transfrontalières en fournissant aux PME de toutes les États membres des informations concernant les dispositions juridiques relatives à la cyberactivité.
Objectifs envisageables	• Nombre de PME censées participer à des campagnes de sensibilisation ciblées et suivre des formations liées aux places de marché électroniques interentreprises. • Nombre de PME censées avoir recours à des services d'information sur les places de marché électroniques interentreprises, tels que prévus par les initiatives sur la cyberactivité financées par des fonds publics. • Nombre d'initiatives nationales/régionales liées à la cyberactivité censées fournir des liens vers les initiatives européennes sur les services d'information concernant la cyberactivité, tels que le projet ELEAS, portail juridique sur la cyberactivité¹³.

Objectif 3.2: Encourager la présence des PME sur les marchés publics électroniques

Un grand nombre d'États membres ont déjà commencé à appliquer les techniques de passation électronique des marchés publics au niveau national. La série de directives sur les marchés publics qui doit être adoptée dans le courant de cette année établira des règles précises en ce qui concerne les procédures à suivre pour la passation électronique de marchés. Elle permettra de donner un nouvel élan aux marchés publics électronique dans toute l'Europe.

L'introduction de systèmes de passation électronique des marchés publics aura des incidences importantes à la fois sur la demande et sur la façon dont la passation de marchés s'effectue dans le secteur public. Plus les autorités publiques seront engagées dans la cyberactivité, plus elles utiliseront les mécanismes d'appel d'offres et d'enchères en ligne et les places de marché

entreprises: première évaluation des possibilités et difficultés rencontrées par les PME) [SEC(32002) 1217]

¹³ <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/legal-portal/eleas-proposal.pdf>

électroniques, pour ne citer que quelques exemples de systèmes. Les systèmes de passation électronique des marchés publics élargit potentiellement les perspectives offertes aux PME aux niveaux régional, national et européen. Les PME fournissant traditionnellement le secteur public ou souhaitant entrer sur ce marché devront s'adapter à ce nouvel environnement et apprendre à utiliser les nouveaux instruments. Si elles ne se familiarisent pas avec les nouvelles procédures et l'infrastructure requises pour leur permettre de soumettre leurs offres, elles risquent de passer à côté des débouchés qu'offrent les marchés publics.

Les autorités publiques ont un rôle important à jouer à cet égard. Premièrement, elles doivent mettre en place des systèmes transparents, fiables, efficaces et non discriminatoires à l'encontre des PME. Deuxièmement, elles doivent lancer des campagnes d'information et de sensibilisation visant à fournir des renseignements et des orientations, notamment à l'endroit des PME afin qu'elles puissent réellement participer à ces activités de passation des marchés en ligne. L'accent devra être mis en particulier sur les secteurs traditionnellement en retrait en matière de compétences numériques et donc susceptibles d'éprouver plus de difficultés à s'adapter au nouvel environnement. Il est tout aussi important de veiller à ce que les systèmes de passation des marchés en ligne soient conçus de manière à permettre aux entreprises de s'adapter progressivement à ce nouvel environnement.

Activités	• Lancer des campagnes de sensibilisation et établir un dialogue avec les PME dans la perspective de la mise en oeuvre du prochain cadre juridique applicable à la passation électronique des marchés, afin de mieux définir l'infrastructure technique requise pour la participation des PME aux marchés publics en ligne et de multiplier les possibilités et les avantages offerts par la numérisation des processus de passation des marchés. • Lancer des programmes de formation spécifiques, en collaboration avec les organisations d'entreprises, les associations de PME, les réseaux de soutien aux PME, etc. afin d'aider les PME à se familiariser avec la passation électronique des marchés publics et à prendre part véritablement aux nouvelles cyberactivités.
Objectifs envisageables	• Nombre ou pourcentage de PME censées être formées aux technologies et aux systèmes de passation électronique des marchés publics. • Nombre ou pourcentage de PME censées connaître les règles applicables à la passation électronique des marchés publics. • Pourcentage de PME participant aux passations électroniques des marchés publics.

Objectif 3.3: Promouvoir la création de réseaux virtuels de collaboration entre les PME

Les applications liées à la cyberactivité offrent aux PME de nouveaux moyens pour bâtir des réseaux de collaboration. Dans certains secteurs, des PME spécialisées dans différentes activités de la chaîne de production ont entrepris de créer des réseaux de collaboration, parvenant ainsi à une réduction générale de leurs coûts grâce à des économies d'échelle et à une plus grande efficacité.

Les réseaux de collaboration s'appuyant sur les TIC occuperont une place importante dans les futurs modèles d'entreprise d'un grand nombre de PME et détermineront en partie leurs chances de demeurer compétitives. Les réseaux de collaboration entre PME peuvent fonctionner comme des entités commerciales virtuelles sur les places de marché électroniques pour les opérations d'achat et de vente. Ils peuvent également se révéler efficace pour accéder aux marchés publics électroniques. On trouve, par exemple, des réseaux de ce type dans l'industrie de transformation du bois en Italie du Nord et en Autriche, où différentes entreprises se sont unies pour former des réseaux de commercialisation de leurs services.

Bon nombre de ces réseaux de collaboration sont de type régional et fonctionnent sur le principe d'une coopération étroite entre d'anciennes entreprises concurrentes ayant décidé d'opérer sur le marché sous la forme d'une nouvelle entité unique. Une telle démarche exige de la part des PME qu'elles surmontent leur résistance naturelle au partage de leur savoir-faire avec les autres entreprises. Par ailleurs, les stratégies d'entreprise, notamment celles mises en oeuvre dans le commerce traditionnel et dans l'artisanat, ont toujours été élaborées de manière à maintenir l'ensemble de la chaîne de production au sein de l'entreprise, y compris les activités liées aux composants, plutôt que d'externaliser certaines étapes du processus productif. Cette conception peut constituer une entrave à la création de réseaux de collaboration: ceux-ci sont en effet souvent créés pour permettre aux petites entreprises de se spécialiser. Ces dernières risquent alors de se retrouver prises entre une conception plus traditionnelle de l'entreprise et ce qui constitue leur rôle au sein d'un réseau.

Des mesures peuvent être prévues afin d'apporter un soutien à la création de réseaux de cyberactivité à l'usage des PME, par exemple en finançant en partie des projet pilotes qui permettront aux petites entreprises d'avoir un aperçu des avantages qu'elles retireraient de la participation à un réseau de collaboration sans avoir à courir des risques trop importants. Il y a lieu de veiller, toutefois, à ce que de telles mesures ne constituent pas une intervention sur le marché, en favorisant un groupe d'entreprises plutôt qu'un autre ou en allouant des aides indirectes à certaines places de marché électroniques. Enfin, les règles de concurrence doivent être dûment prises en considération.

Activités	• Encourager la création de plates-formes de collaboration à l'usage des PME pour les opérations d'achat et de vente. • Lancer des projets pilotes de réseaux de collaboration à l'usage des PME.
Objectifs envisageables	• Nombre de PME censées utiliser des plates-formes d'achat et de vente en ligne grâce à des aides publiques. • Nombre de PME censées participer à des actions pilotes sur les réseaux de collaboration à l'usage des PME.

3. CONCLUSION

La présente communication s'intéresse à la nécessité de réorienter les politiques en matière de cyberactivité afin de faire face aux nouveaux défis. Les États membres et les régions sont invités à revoir leurs stratégies sur la cyberactivité en faveur des PME et à définir de nouveaux objectifs mettant l'accent sur l'innovation dans ce domaine.

- Au niveau politique, tout d'abord, il importe que les objectifs quantitatifs liés aux TIC et à la cyberactivité qui ont été fixés à la suite du processus ouvert de consultation et publiés dans le tableau de bord de la politique des entreprises soient poursuivis et, si nécessaire, réexaminés par les États membres. Dans la mesure du possible, les références générales faites à l'accès des PME à internet devraient gagner en précision afin de refléter plus fidèlement la nécessité de promouvoir l'utilisation d'infrastructures plus sophistiquées et un usage plus productif des TIC par les entreprises européennes. Dans cette perspective, les défis clés à relever seront les suivants: renforcement des compétences des cadres en matière de cyberactivité, offre de solutions liées au commerce électronique adaptées aux PME, utilisation plus efficace par le PME des applications avancées en matière de cyberactivité. Les États membres sont par conséquent invités à revoir leurs objectifs liés aux TIC et à la cyberactivité en s'appuyant sur les éléments de l'«indicateur e-business» qui figure dans la liste des indicateurs d'étalonnage d'eEurope 2005.
- Au niveau opérationnel, ensuite, les initiatives liées à la cyberactivité en faveur des PME devraient reposer, dans la mesure du possible, sur des objectifs quantitatifs ou qualitatifs clairs afin de permettre de mesurer leurs effets. Pour être efficaces, ces actions devront être suivies avec attention et régulièrement évaluées par les États membres à l'aune d'indicateurs de performance prédéfinis. L'environnement général de la cyberactivité étant en perpétuelle mutation, les politiques en faveur des PME doivent également évoluer afin de prendre en considération les nouveaux défis qui se présentent.
- Enfin, la multiplication des échanges d'expériences entre les États membres et les régions aurait des effets positifs sur l'efficacité des politiques liées à la cyberactivité. Le réseau européen de soutien aux petites et moyennes entreprises pour la cyberactivité, établi par la Commission dans le cadre du plan d'action eEurope 2005, servira de plate-forme permettant de regrouper les initiatives européennes dans ce domaine en vue de favoriser les échanges d'expériences et de se mettre d'accord, éventuellement, sur des priorités et des objectifs communs pour l'avenir. Les États membres sont invités à soutenir cette initiative sans réserve et à partager informations et expertise dans le cadre des politiques de cyberactivité.

La présente communication doit être considérée comme une démarche supplémentaire visant à encourager la réalisation de l'objectif ambitieux fixé lors du Conseil européen de Lisbonne en mars 2003, qui prévoit que l'Union européenne devienne d'ici à 2010 l'économie de la connaissance la plus compétitive du monde. Afin d'y parvenir, de nouveaux efforts devront être consentis dans l'ensemble des États membres de manière à renforcer l'efficacité des politiques liées à la cyberactivité en faveur des PME. Il est déterminant pour l'amélioration de la compétitivité des entreprises européennes de fixer des objectifs précis et ambitieux.

Dans le prolongement de la présente communication, la Commission préparera, d'ici à la fin de l'année 2004, un rapport sur l'état d'avancement des mesures en faveur du passage des

PME à la cyberactivité. On examinera en particulier les objectifs fixés par les Etats Membres pour promouvoir plus avant la cyberactivité ainsi que les progrès faits en ce sens. . Il est également envisagé d'analyser dans quelle mesure la collaboration au sein du réseau européen de soutien aux petites et moyennes entreprises pour la cyberactivité a permis d'exploiter les stratégies considérées comme concluantes.

ANNEXE: Représentation statistique de la situation

1. «ENQUETES EUROSTAT RELATIVES A L'UTILISATION DES TIC PAR LES ENTREPRISES DE LA COMMUNAUTE»¹⁴

Tableau 1: PME (10 à 249 salariés) et grandes entreprises (plus de 250 salariés)

% d'entreprises		utilisant des ordinateurs		utilisant internet (ayant un accès à la toile)		effectuant des achats par voie électronique (voir remarque n° 2)		procédant à des ventes par voie électronique (voir remarque n° 2)	
		2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
B	PME		nd		nd		nd		nd
	Gr. entr.		nd		nd		nd		nd
DK	PME	95 a ^b	98 a	86 a ^b	95 a	36 a ^b	45 a	27 a ^b	24 a
	Gr. entr.	100 a ^b	100 a	99 a ^b	100 a	66 a ^b	80 a	46 a ^b	36 a
D	PME	96 ^c	94 a	67 ^c	83 a	35 ^c	38 a	28 ^c	16 a
	Gr. entr.	96 ^c	100 a	77 ^c	98 a	51 ^c	40 a	48 ^c	17 a
EL	PME	84	89	50	68	5	12	6	10
	Gr. entr.	98	99	84	96	8	26	13	16
E	PME	91	95	66	82	9	6	6	2
	Gr. entr.	100	100	97	98	20	15	24	7
F	PME		nd		nd		nd		nd
	Gr. entr.		nd		nd		nd		nd
IRL	PME		88 a		64 a		10 a		9 a
	Gr. entr.		97 a		96 a		60 a		32 a
I	PME	86 a	95 a	66 a	74 a	10 a	7 a	3 a	4 a
	Gr. entr.	99 a	100 a	94 a	95 a	21 a	14 a	8 a	7 a

¹⁴ Avec le soutien actif de la Commission, Eurostat a lancé en 2001 une enquête pilote visant à mesurer le taux d'utilisation de la cyberactivité et des TIC au sein des entreprises européennes. Cette enquête a été menée en coopération avec les instituts nationaux de statistiques des États membres de l'Union européenne et en coordination avec les travaux de l'OCDE dans ce domaine. Elle a porté sur plus de 100 000 entreprises européennes issues de treize États membres (+ Norvège) et a obtenu un taux de réponse proche de 50 %. Cette enquête a été renouvelée en 2002 dans les quinze États membres (sur un échantillon constitué de plus de 135 000 entreprises) et sera relancée régulièrement au cours des prochaines années.

a = à l'exclusion de NACE J (secteur financier);

b = y compris NACE F (construction) et 93 (autres activités de service);

c = uniquement NACE G (commerce) et H (hôtellerie et restauration);

d = y compris NACE F (secteur de la construction);

e = uniquement les petites entreprises (10-49);

f = petites et moyennes entreprises (50+);

g = moyenne de l'ensemble des pays pour lesquels les données sont disponibles, pondérée par le nombre de PME;

h = moyenne de l'ensemble des pays pour lesquels les données sont disponibles, pondérée par le nombre d'entreprises de plus de 250 salariés;

L	PME	90	97	54	78	18	23	8	12
	Gr. entr.	99	97	70	96	28	22	27	12
NL	PME	93 ^e	nd	77 ^e	nd	38 ^e	nd	36 ^e	nd
	Gr. entr.	94 ^f	nd	88 ^f	nd	47 ^f	nd	39 ^f	nd
A	PME	92	93	76	84	14	31	11	21
	Gr. entr.	100	100	91	100	30	56	26	29
P	PME	89	nd	72	nd	11	nd	6	nd
	Gr. entr.	99	nd	94	nd	21	nd	19	nd
FIN	PME	98 a ^d	99 a	91 a ^d	96 a	34 a ^d	51 a	13 a ^d	16 a
	Gr. entr.	100 a ^d	100 a	97 a ^d	100 a	45 a ^d	70 a	26 a ^d	27 a
S	PME	96	99	90	95	31	58	11	13
	Gr. entr.	100	100	99	100	37	83	19	27
UK	PME	92 ^d	88	62 ^d	71	32 ^d	28	16 ^d	11
	Gr. entr.	100 ^d	98	90 ^d	94	50 ^d	36	35 ^d	17
UE	PME	92	92 ^g	67	79 g	25	25 g	17	10 g
	Gr. entr.	97	99 ^h	81	97 ^h	47	37 ^h	42	17 ^h

Source: Enquêtes pilotes d'Eurostat sur l'utilisation du commerce électronique et des TIC par les entreprises, 2001. Enquêtes d'Eurostat relatives à l'utilisation des TIC par les entreprises de la Communauté, 2002 (données Eurostat au 4.3.2003)

Remarques:

1. Secteurs NACE DGHJK, sauf indication contraire (D-Industrie manufacturière, G - Commerce, H - Hôtels et restaurants, I - Transports et communications, J - Activités financières, K - Immobilier, location et services aux entreprises).

En 2001: secteur **H** (hôtels et restaurants) = NACE 55.1 ... 55.5. (55.1 = hôtels; 55.2 = exploitation de terrains de camping et autres moyens d'hébergement de courte durée, 55.3 = restaurants, 55.4 = cafés tabacs, 55.5 = cantines et restaurants d'entreprises).

En 2002: secteur **H** (hôtels et restaurants) = NACE 55.1 ... 55.2 (55.1 = hôtels avec restaurant; 55.2 = exploitation de terrains de camping et autres moyens d'hébergement de courte durée).

En 2001: Secteur **J** (activités financières) = NACE 65 ... 67 (65 = intermédiation financière, à l'exception des assurances et des caisses de retraite, 66 = assurances et caisses de retraite, à l'exception de la sécurité sociale obligatoire, 67 = activités auxiliaires à l'intermédiation financière).

En 2002: secteur **J** (activités financières) = NACE 67 (activités auxiliaires à l'intermédiation financière).

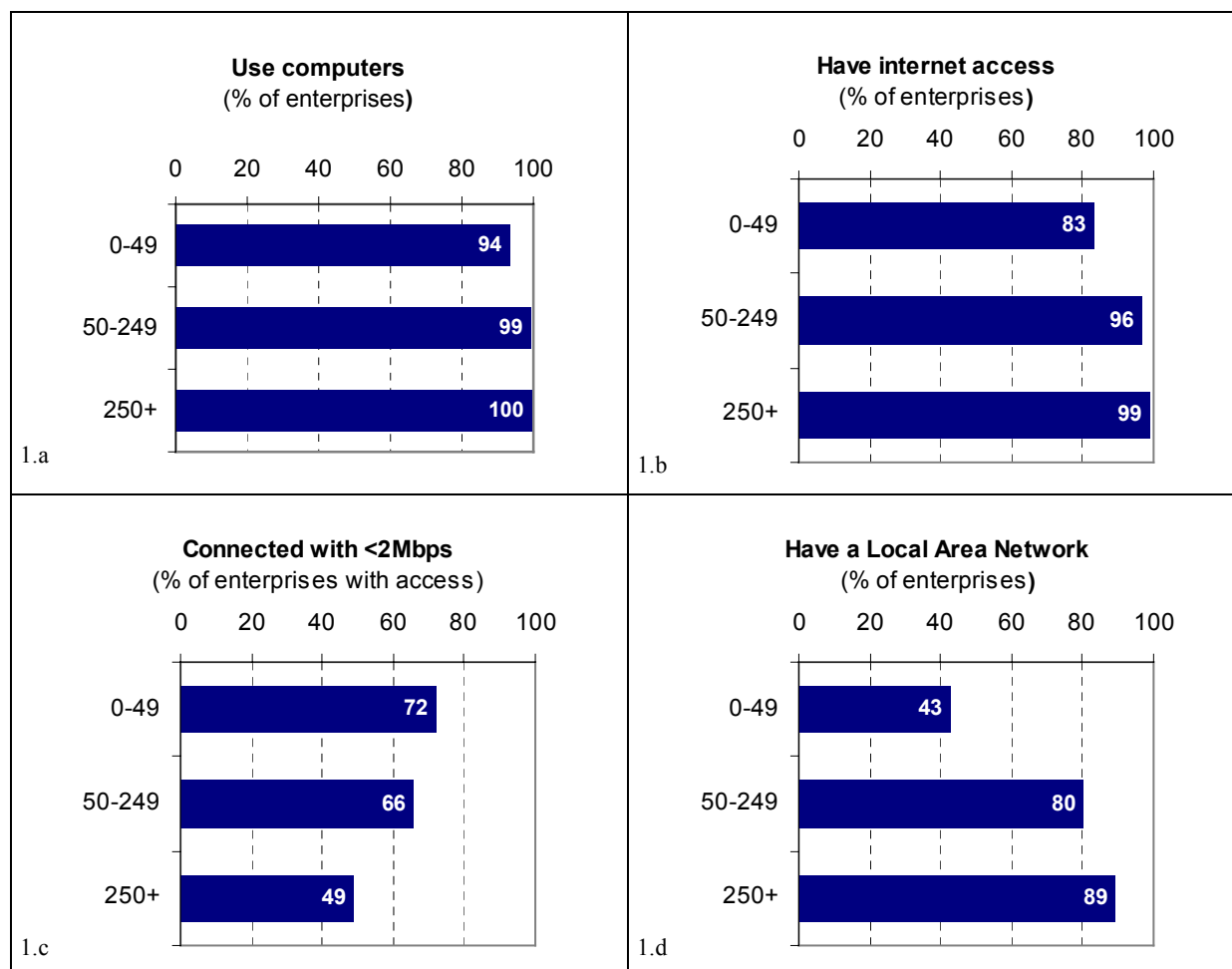
2. En 2001: Ventes/achats par internet **ou** par l'intermédiaire d'autres réseaux. **En 2002:** Ventes/achats par internet résultant **uniquement** d'une modification du questionnaire entre les deux années.

3. Pourcentages pondérés par entreprise, c'est-à-dire «... % d'entreprises...».

4. Lorsque les données ne sont pas disponibles pour certaines périodes ou certains pays, la cellule est laissée vide - **nd** = *non disponibles pour le moment*.

2. L'E-BUSINESS *W@TCH*: ENQUETE ET TABLEAU DE BORD¹⁵

Diagramme n° 1: infrastructure relative aux TIC



¹⁵

À la fin de l'année 2001, la Commission a lancé une enquête de surveillance du marché de la cyberactivité (*e-Business W@tch*) non seulement en vue de suivre et d'analyser l'introduction de la cyberactivité dans les différents secteurs de l'économie européenne mais également de fournir une étude économique approfondie visant à améliorer la compréhension de l'influence de la cyberactivité au niveau sectoriel. Les résultats du *e-Business W@tch* sont régulièrement présents dans les rapports trimestriels et sont résumés dans deux rapports de synthèse figurant dans un tableau des indicateurs de cyberactivité et sur le site web suivant: www.ebusiness-watch.org.

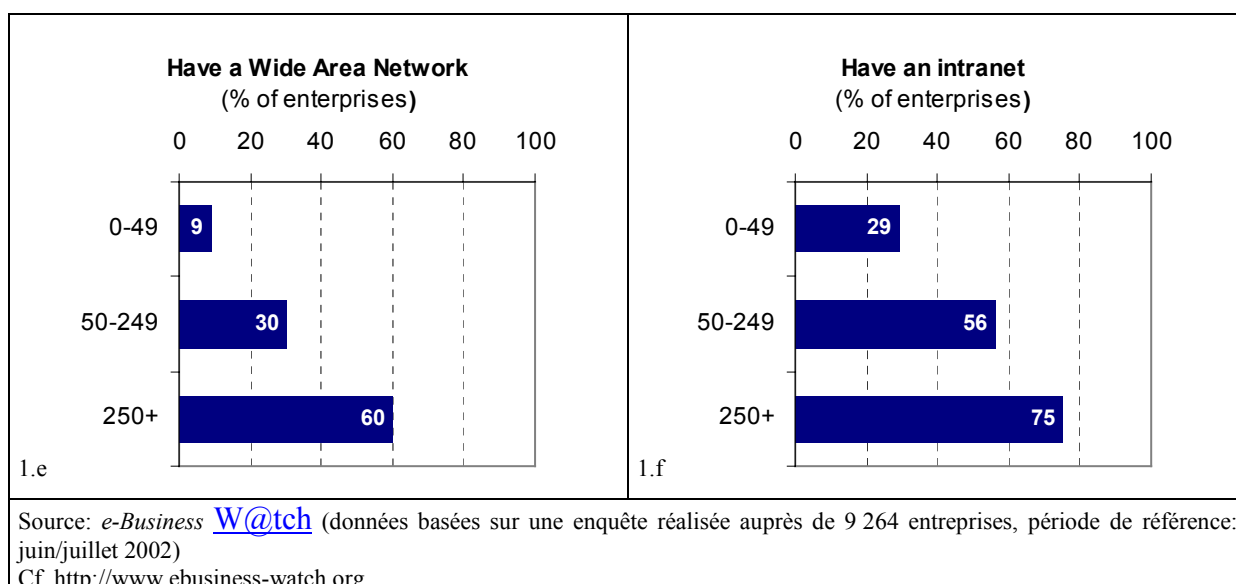


Diagramme n° 2: indicateurs relatifs au commerce électronique

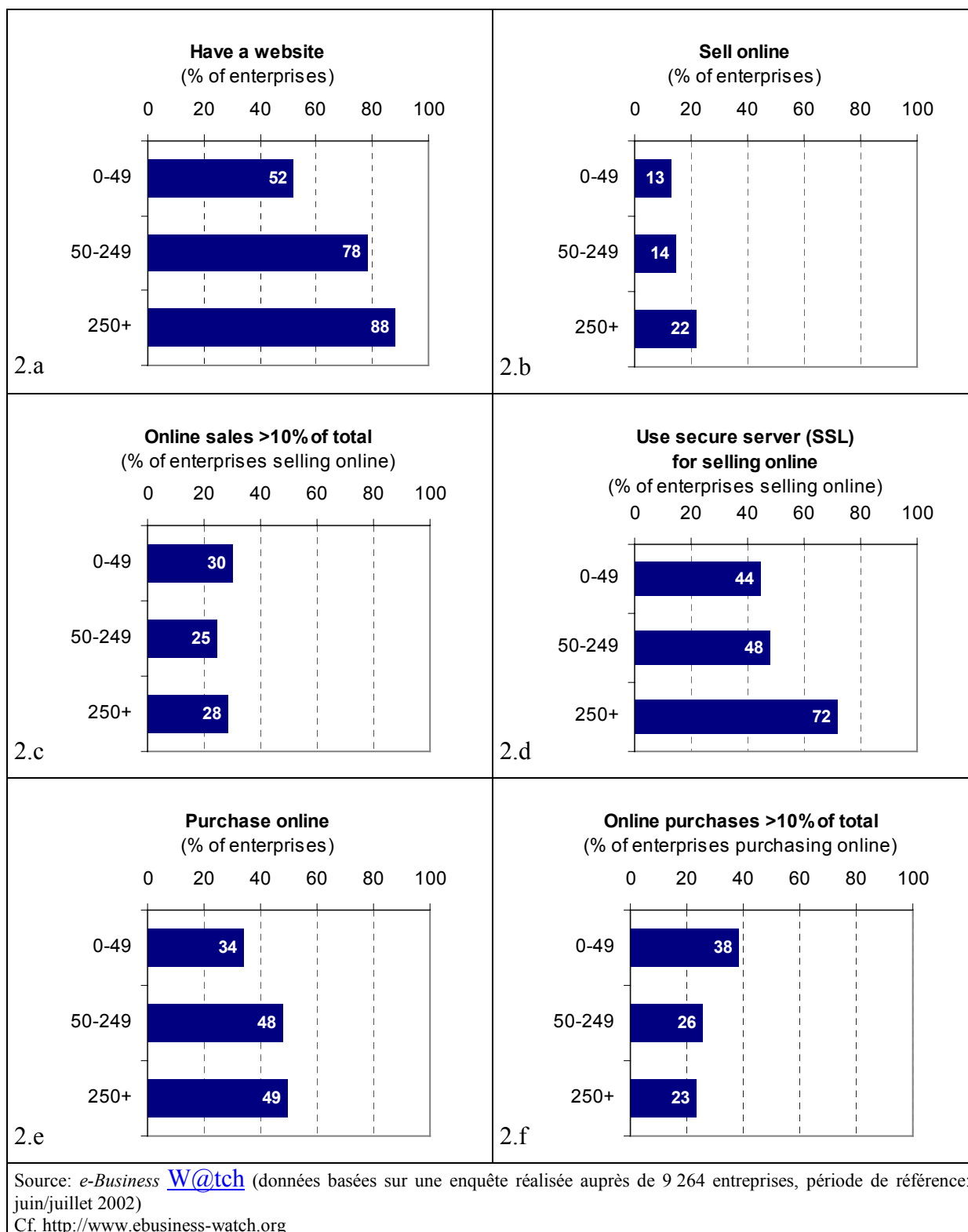


Diagramme n° 3: indicateurs relatifs à l'intégration de la cyberactivité

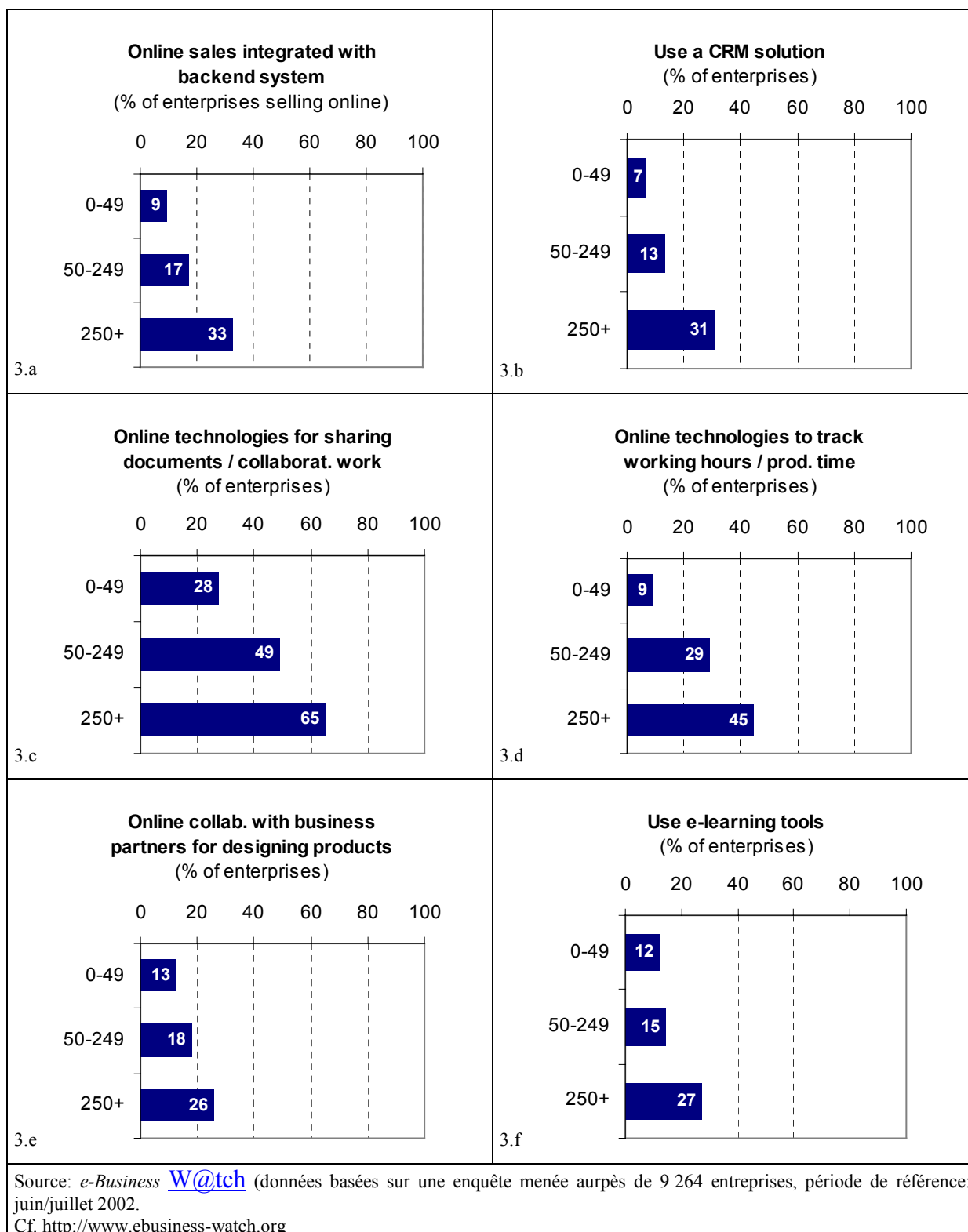
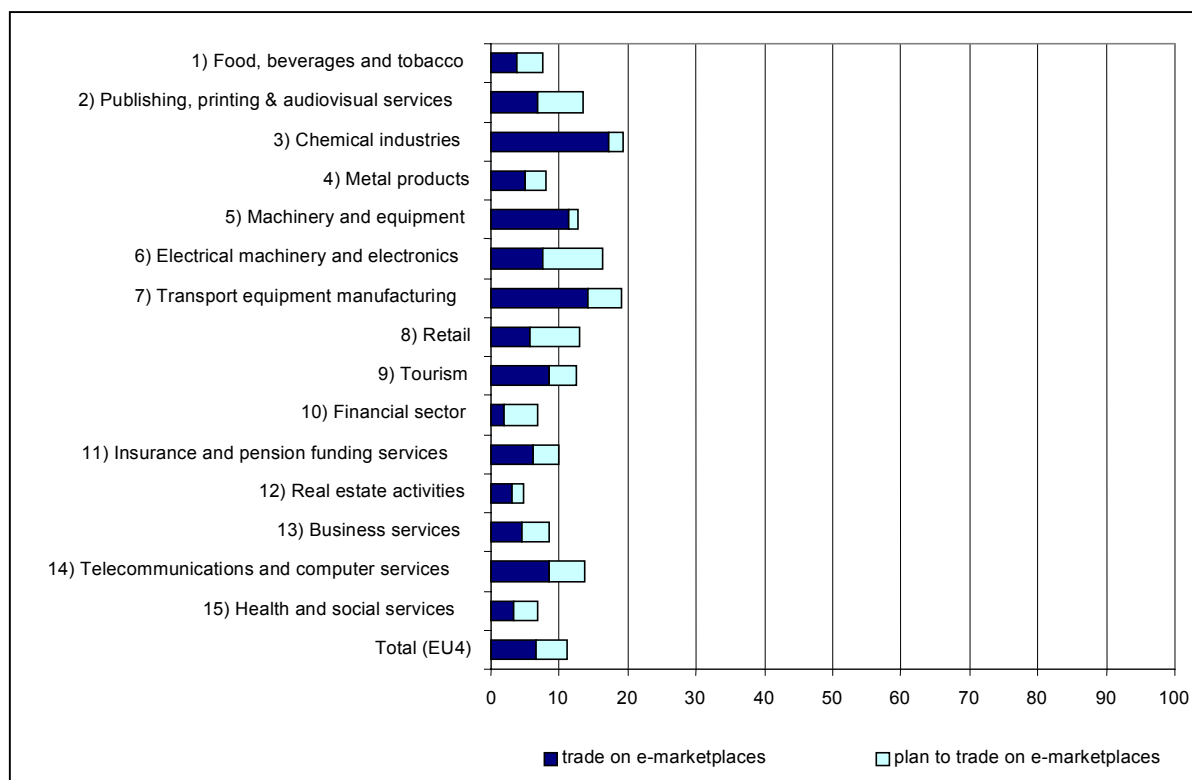


Diagramme n° 4: Présence sur les places de marché électroniques interentreprises



Source: *e-Business W@tch* (données basées sur une enquête réalisée en juin et juillet 2002) - Base de calcul: toutes les entreprises (EU4, données pondérées selon l'emploi).

Cf. <http://www.ebusiness-watch.org>

Diagramme n° 5: Taille des services informatiques et web (nombre de personnes pour 1 000 salariés)

	Nombre de salariés affectés principalement à la gestion informatique et à l'administration des réseaux(pour 1 000 salariés)	Nombre de salariés affectés principalement à la à l'administration du site web de la société(pour 1 000 salariés)
0 – 49 salariés	124,4	69,7
50 – 249 salariés	40,7	10,8
250+ salariés	20,3	2,6
Total (EU-4)	123,4	68,7

Les données sont des totaux EU-4 (Allemagne, France, Italie et Royaume-Uni). Le nombre total d'enquêtes (= N pour «toutes les entreprises») menées dans les pays EU-4 est de 5 917. Les chiffres présentés dans ce tableau sont des données pondérées selon les entreprises.

Source: *e-Business W@tch* (Enquête menée en 2002 sur la cyberactivité).

Diagramme n° 6: Les déficits en compétences informatiques concernent principalement les PME

% d'entreprises	ayant recruté ou tenté de recruter du personnel spécialisé en informatique au cours des 12 derniers mois	(parmi celles-ci) ayant rencontré beaucoup de difficultés	(parmi celles-ci) ayant rencontré quelques difficultés
0 – 49 salariés	11.6	21.8	23.4
50 – 249 salariés	27.5	13.5	32.1
250+ salariés	50.2	12.4	37.0
Total (EU-4)	29.3	14.4	34.3

Les données sont des totaux EU-4 (Allemagne, France, Italie et Royaume-Uni). Le nombre total d'enquêtes (= N pour «toutes les entreprises») menées dans les pays EU-4 est de 5 917.

Les données sont pondérées selon l'emploi, c'est-à-dire qu'elles doivent se lire de la façon suivante: «entreprises comptant ... % de salariés».

Source: *e-Business W@tch* (Enquête menée en 2002 sur la cyberactivité).