

Avis du Comité économique et social européen sur le thème «Placer le citoyen au cœur d'un marché intérieur numérique inclusif: plan d'action pour une réussite assurée» (avis d'initiative)

(2013/C 161/02)

Rapporteuse: M^{me} DARMANIN

Le 19 janvier 2012, le Comité économique et social européen a décidé, conformément à l'article 29, paragraphe 2, de son règlement intérieur, d'élaborer un avis d'initiative sur le thème:

"Placer le citoyen au cœur d'un marché intérieur numérique inclusif: plan d'action pour une réussite assurée"

(avis d'initiative).

La section spécialisée "Marché unique, production et consommation", chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 7 mars 2013.

Lors de sa 488^e session plénière des 20 et 21 mars 2013 (séance du 20 mars 2013), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 69 voix pour et 1 abstention.

1. Conclusions et recommandations

1.1 Le marché intérieur numérique présente un vaste potentiel pour promouvoir la croissance, l'emploi et la prospérité générale. Toutefois, à l'heure actuelle, un certain nombre de citoyens ne peuvent toujours pas tirer parti des possibilités qu'il offre. Les raisons de cette exclusion sont d'ordre sociologique, culturel et législatif. Le CESE a mis en évidence une série de défis et d'obstacles qui empêchent actuellement les citoyens de se trouver véritablement au cœur du marché intérieur numérique, à savoir:

- a) des problèmes d'infrastructure;
- b) un cadre juridique peu clair;
- c) une définition inadéquate des droits des citoyens;
- d) la mise en œuvre incomplète des dispositifs, tant individuels que collectifs, de règlement des plaintes;
- e) des divergences entre différents États membres en ce qui concerne le cadre de la consommation;
- f) la cybersécurité;
- g) la mise en œuvre toujours incomplète de la passation de marchés publics en ligne et des signatures électroniques;
- h) l'absence de mise en œuvre de services d'administration en ligne;
- i) l'application sur le marché intérieur.

1.2 Par conséquent, le CESE suggère de mener un certain nombre d'actions afin de placer réellement le citoyen au cœur du marché intérieur numérique:

- a) un accès gratuit et universel;
- b) l'Internet ouvert et la neutralité d'Internet;
- c) la prévention des abus;

- d) la normalisation des TIC;
- e) l'interopérabilité et l'interconnexion;
- f) l'informatique en nuage;
- g) le contrôle des prix, c'est-à-dire des tarifs minimum;
- h) l'éducation et la formation;
- i) la protection contre la fraude sur Internet et la cybercriminalité (par exemple le piratage et la contrefaçon);
- j) la sécurité (y compris la protection des données et de la vie privée, ainsi que la protection des enfants, des personnes âgées et des handicapés);
- k) une charte des droits numériques ⁽¹⁾;
- l) l'application de la directive relative aux droits des consommateurs au contenu numérique;
- m) la révision de la législation sur le commerce électronique, sur les paiements en ligne, sur la téléphonie mobile, etc.;
- n) la révision de la politique de radiodiffusion;
- o) des campagnes d'information;
- p) la participation de la société civile à tous les niveaux de la prise de décision politique;
- q) la publication d'un guide de l'UE sur les services numériques.

⁽¹⁾ La Commission européenne a récemment publié une compilation des droits en vigueur dans divers textes juridiques de l'UE: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/code-eu-online-rights>.

2. Placer le citoyen au cœur d'un marché intérieur numérique inclusif: le citoyen en tant qu'acteur économique, social et politique conformément aux quatre libertés fondamentales du marché intérieur

2.1 Responsabiliser le citoyen en tant qu'acteur économique. La révolution numérique a entraîné la suppression d'un certain nombre d'emplois. Cependant, comme le constate McKinsey ⁽²⁾, elle a permis d'en créer 2,6 fois plus. La société doit s'adapter à cette évolution et elle en est actuellement capable. Certains emplois vont disparaître et les jeunes générations auront une perspective différente: elles devront s'engager dans la révolution numérique qui recèle un grand potentiel en matière d'emplois. Les initiatives telles que le programme Scratch du Massachusetts Institute of Technology (MIT) permettent d'apporter une valeur ajoutée personnelle. Le "Skunk Works lab" de la NASA, qui a créé l'environnement créatif adéquat depuis la fin du programme de la navette spatiale, en est un autre exemple.

2.2 Responsabiliser le citoyen en tant qu'acteur politique. Les citoyens doivent être libres de partager leurs idées, ce qu'Internet facilite grandement, même si, en dépit de leur addiction à la Toile, les jeunes voyagent plus. Internet suscite l'envie de nouer un dialogue avec les autres. La technologie numérique a fait naître une nouvelle liberté de mouvement.

2.2.1 Des exemples spécifiques, tant au sein de l'UE qu'en dehors, illustrent bien la mobilisation des citoyens pour exprimer leurs points de vue et changer les politiques de manière démocratique. Il est clair que les voix des citoyens doivent être mieux prises en compte dans l'arène politique. Le processus démocratique doit également s'adapter à la numérisation.

2.3 Le citoyen en tant qu'acteur social. Les compétences numériques ne concernent pas seulement l'apprentissage des techniques d'utilisation d'Internet, mais aussi l'exploitation des ressources qu'offre Internet au bénéfice d'une communauté sociale et des citoyens à titre personnel. C'est pourquoi les communautés doivent exploiter davantage le potentiel d'Internet. Cependant, il est impératif de respecter pleinement le choix de chacun d'utiliser ou non Internet.

2.4 Comme le soulignent les résolutions du Parlement européen sur les thèmes "Achèvement du marché unique numérique" ⁽³⁾ et "Un marché unique pour les Européens" ⁽⁴⁾, il existe un certain nombre de lacunes lorsqu'il s'agit de garantir que le citoyen se trouve réellement au cœur du marché intérieur. De nature législative mais aussi sociologique, ces lacunes créent un certain nombre d'obstacles qui empêchent encore le plein accès des consommateurs au marché intérieur.

3. Considérations générales et actions à entreprendre afin de développer l'usage du numérique par les citoyens, examen d'un plan d'action

L'accès, la connaissance et la confiance font partie des questions principales pour le public en matière d'utilisation d'Internet et de participation au marché numérique.

⁽²⁾ McKinsey Global Institute, mai 2011: *Internet Matters, the net's sweeping impact on jobs, growth and prosperity* (L'importance d'Internet: son impact majeur sur l'emploi, la croissance et la prospérité).

⁽³⁾ Rapporteur: Pablo Arias Echeverría, 2012/2030 (INI), 11.12.2012.

⁽⁴⁾ Rapporteur: António Fernando Correia de Campos, 2010/2278 (INI), 6.4.2011.

3.1 Accès

Il est impératif de garantir une capacité d'accès égale à chaque citoyen de l'UE. À cet égard, il convient d'envisager les infrastructures, le matériel, le logiciel et l'orgware ⁽⁵⁾.

Accès par le biais d'infrastructures

3.1.1 Chaque citoyen de l'UE devrait pouvoir disposer de la même capacité d'accès au réseau ⁽⁶⁾. Par ailleurs, il est essentiel de définir et d'instaurer un *coût maximum par Mbps*, tant pour les accès fixes que mobiles, dans l'ensemble des États membres.

3.1.1.1 Selon l'ORACE (Organe des régulateurs européens des communications électroniques), la majorité des autorités de régulation nationales ont enregistré des plaintes de consommateurs à propos de la *divergence entre les vitesses d'accès promises et réelles* des connexions Internet. Un véritable marché intérieur numérique ne peut voir le jour que si l'ensemble des opérateurs de réseaux de l'UE sont soumis à un contrôle public strict afin de garantir la largeur de bande nominale conformément au pilier relatif à la large bande de la stratégie numérique pour l'Europe.

3.1.1.2 À l'heure actuelle, l'hétérogénéité de l'accès mobile à Internet constitue l'une des principales entraves à la réalisation d'un véritable marché numérique intérieur, en particulier parce que la rapide propagation des téléphones intelligents et tablettes ne cesse d'accroître l'importance économique pour le public des activités mobiles basées sur Internet (commerce en ligne, santé en ligne, etc.). Dans ce contexte, l'action 101 de la stratégie numérique pour l'Europe indique clairement que la différence entre les tarifs nationaux et d'itinérance (*roaming*) devrait être voisine de zéro d'ici 2015.

3.1.1.3 Par ailleurs, les infrastructures doivent garantir une couverture complète de l'ensemble de l'Europe. En effet, les citoyens des zones rurales ne doivent pas être discriminés. Le CESE reconnaît que l'industrie risque de considérer qu'il n'est pas économiquement viable de fournir une telle infrastructure. Cependant, cet obstacle devrait être surmonté. Des solutions potentielles pourraient inclure des PPP pour les zones rurales. Les fournisseurs de contenu peuvent aussi s'associer aux investissements dans les infrastructures puisqu'ils tirent souvent profit de la couverture par la suite.

Points d'accès wifi urbains

3.1.2 L'accès wifi gratuit de base doit constituer un droit fondamental de chaque citoyen européen. Le CESE estime ⁽⁷⁾ que l'organisation d'accès internet publics gratuits à des points névralgiques des villes et la fourniture de l'accès aux données ouvertes 2.0 ainsi qu'aux "open sources" offrirait la possibilité de communiquer et de chercher un emploi.

⁽⁵⁾ L'orgware est le cadre institutionnel ou l'organisation nécessaire au processus d'adoption et de diffusion d'une nouvelle technologie (Wikipedia).

⁽⁶⁾ La stratégie numérique énonce déjà les trois principaux objectifs en matière de haut débit: 100 % des citoyens de l'UE doivent pouvoir disposer d'une connexion de 2 Mbps d'ici 2013, et, d'ici la fin de l'année 2020, 100 % des citoyens de l'UE doivent pouvoir disposer d'une connexion de 30 Mbps et 50 % des ménages européens doivent disposer d'une connexion supérieure à 100 Mbps.

⁽⁷⁾ Voir note de bas de page n° 2.

3.1.3 Si la couverture géographique ne doit pas constituer un critère strict, il est essentiel que chaque municipalité prévoie au moins un point d'accès wifi. Une approche rationnelle consisterait à garantir un nombre minimum de points d'accès gratuits en proportion du nombre d'habitants. Chaque autorité de régulation nationale pourrait définir une réglementation locale conformément aux directives européennes.

3.1.4 Bien que l'accès à Internet et le réseau universel à large bande soient reconnus de la plus haute importance, la Commission a précisé⁽⁸⁾ qu'il n'existait pas de consensus quant au futur rôle des **obligations de service universel** (OSU) pour promouvoir les objectifs de l'Europe en matière de haut débit.

3.1.5 À ce jour, la Finlande, l'Espagne et Malte ont adopté une législation pour inclure la large bande dans les OSU nationales. Le 5 juillet 2011, le Parlement européen a adopté une résolution⁽⁹⁾ soulignant l'importance des OSU en tant que filet de sécurité pour l'intégration sociale.

Matériel

3.1.6 Pour intégrer le monde du numérique, les citoyens européens doivent pouvoir se connecter à Internet, ce qui suppose la possession du *matériel* ad hoc et du *logiciel* permettant de se connecter.

3.1.6.1 Le *matériel* de base⁽¹⁰⁾ devrait être disponible dans l'ensemble des pays de l'UE à des prix accessibles à tous. C'est pourquoi le CESE recommande vivement de mettre au point un projet spécifique dans le cadre d'Horizon 2020, qui permettrait de fabriquer en Europe un matériel de base à un prix réellement abordable. Malheureusement, le budget réservé au programme Horizon 2020 vient d'être réduit par le Conseil.

Logiciel

3.1.6.2 Le *logiciel*⁽¹¹⁾ devrait être un logiciel libre, ce qui permettrait d'éviter les coûts additionnels et d'utiliser des outils courants, standard et qui ne font pas l'objet de droits de propriété pour éditer et partager des documents. Ces logiciels devraient également être accessibles aux personnes handicapées. Le logiciel libre devrait venir en complément de tout autre logiciel de base.

3.2 Protéger l'Internet ouvert et la neutralité d'Internet

3.2.1 Comme l'a déjà souligné le Comité⁽¹²⁾, du point de vue des citoyens européens, il est essentiel que les fournisseurs de services Internet (FSI) garantissent aux citoyens une liberté de connexion à l'Internet public sans aucune restriction de la part des gouvernements ou des opérateurs de réseaux portant sur le contenu, les sites, les plateformes, le type d'équipement pouvant

être associé ou les modes de communication consentis. Il s'agit là du principe de l'**Internet ouvert**, l'un des droits fondamentaux du citoyen numérique.

3.2.2 Par ailleurs, tous les FSI européens doivent traiter l'ensemble des sources de données Internet similaires de manière équitable sans établir de distinction entre différents types de trafic de données pour des raisons économiques.

3.2.3 Les conclusions préliminaires du BEREC sur les pratiques de gestion du trafic en Europe indiquent nettement que le blocage du trafic VoIP⁽¹³⁾ est courant⁽¹⁴⁾.

3.2.4 Les autorités de réglementation de l'UE ont constaté que les services VoIP tels que Skype sont principalement bloqués par les opérateurs mobiles. Le trafic P2P (*Peer-to-peer*), qui permet l'échange de fichiers entre utilisateurs d'Internet, est également couramment ralenti voire bloqué par les opérateurs de lignes fixes et mobiles.

Étant donné l'accroissement du nombre de services opérés sur le web, les opérateurs semblent de plus en plus tentés d'exercer une discrimination à l'encontre d'autres services qui sont en compétition avec leurs propres services ou peu rentables économiquement, ce qui a pour conséquence de créer des lignes rapides ou lentes selon les services. La **neutralité** serait dès lors sérieusement mise à mal.

3.2.5 Au contraire, le principe de neutralité d'Internet implique qu'aucun fournisseur ne peut établir de priorités dans le trafic sur Internet pour des raisons économiques. Chaque utilisateur doit bénéficier du meilleur service possible.

L'expression "neutralité d'Internet" est totalement absente de la communication de la Commission européenne relative à la stratégie numérique pour l'Europe, mais le Comité souligne que **le principe de neutralité d'Internet doit être défini de manière univoque** et intégré dans la législation européenne conformément aux droits des citoyens tels qu'ils sont définis dans la Charte européenne des droits fondamentaux.

3.3 Orgware

3.3.1 La technologie ne suffit pas pour exploiter le potentiel du marché numérique unique. L'orgware, c'est-à-dire la connaissance, les compétences et la sensibilisation des utilisateurs, est tout aussi important. C'est pourquoi le CESE insiste sur la connaissance (les compétences numériques) tout en exprimant son scepticisme par rapport aux avantages que présenterait l'utilisation d'Internet au regard de ses dangers.

3.3.2 Connaissance

L'orgware est au cœur du processus qui vise à maximaliser l'utilisation d'Internet: il permet de savoir comment utiliser la Toile non seulement pour les loisirs mais également pour le développement des individus et de la communauté.

⁽⁸⁾ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Rapport sur les résultats de la consultation publique et du troisième réexamen de la portée du service universel dans les communications électroniques, conformément à l'article 15 de la directive 2002/22/CE (23.11.2011).

⁽⁹⁾ Résolution (P7_TA(2011)0306).

⁽¹⁰⁾ Est entendu par *matériel* un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, un miniportable (netbook), un téléphone intelligent (smartphone), une tablette ou tout appareil électronique capable de fournir une connexion au réseau.

⁽¹¹⁾ Logiciel: principalement un navigateur web et un logiciel d'édition de documents.

⁽¹²⁾ JO C 24 du 28.1.2012, p. 139.

⁽¹³⁾ Téléphonie vocale par Internet (Voice over IP).

⁽¹⁴⁾ Les conclusions sont celles d'une étude menée par le BEREC sur plusieurs mois. Elles ont été tirées sur la base d'informations recueillies auprès de 250 opérateurs de lignes fixes et 150 opérateurs de réseaux mobiles dans toute l'Europe.

3.4 Garantir une formation pour développer les compétences numériques

3.4.1 Si l'on veut que les citoyens de l'UE soient réellement au cœur du marché intérieur numérique, il faut absolument renforcer leurs compétences numériques et développer leur culture en matière de médias afin de réduire le plus possible la fracture numérique et d'accroître au maximum leur insertion numérique.

3.4.1.1 L'insertion numérique implique principalement l'égalité des chances pour tous les citoyens de l'UE, et en particulier ⁽¹⁵⁾:

- les personnes âgées;
- les handicapés;
- les personnes à bas revenus;
- les personnes à bas niveaux d'éducation;
- les minorités.

Il est donc essentiel de proposer des indicateurs européens des compétences numériques et de la culture des médias ⁽¹⁶⁾ et de mettre en œuvre le plus rapidement possible, dans chaque État membre, des politiques visant à promouvoir la culture et les compétences numériques à long terme ⁽¹⁷⁾. Dans ces conditions, il est impératif que les acteurs de la société civile à l'échelon régional utilisent les fonds de cohésion, notamment le FSE, afin de développer la culture numérique.

3.5 Écoles numériques

3.5.1 Le processus de numérisation européenne doit associer les écoles – tant les enseignants que les étudiants. Il convient de prévoir les moyens nécessaires pour l'établissement de véritables écoles numériques, ce qui permettrait de passer à une administration et un enseignement plus numérisés, et contribuerait en même temps à mieux préserver l'environnement.

3.5.2 Alors que les étudiants ont généralement l'habitude des nouvelles technologies et ont besoin d'aide et de conseils pour développer leurs compétences, une forte proportion des personnes plus âgées ne connaît rien au monde numérique. La création d'une école numérique et d'une société numérique met en lumière la nécessité de former des enseignants aux compétences numériques afin de permettre aux personnes âgées de mieux communiquer avec les jeunes générations.

3.5.3 Les méthodes d'apprentissage doivent être repensées. Les enseignants sont confrontés en permanence au défi de trouver le bon équilibre entre les méthodes d'apprentissage traditionnelles et les nouvelles technologies.

3.5.4 En outre, afin de réduire l'écart entre l'enseignement traditionnel et les nouvelles technologies, il conviendrait d'instaurer des modules d'enseignement en ligne, afin de rendre accessible à tous et à tout moment un processus d'apprentissage cohérent et fiable. Les actions 61 ⁽¹⁸⁾ et 68 ⁽¹⁹⁾ de la stratégie numérique semblent être des mesures planifiées dans ce sens. Cependant, il ne faut pas oublier la diversité des niveaux de

compétences numériques des futurs utilisateurs finaux. Les interfaces et le contenu doivent dès lors pouvoir être adaptés afin de rendre le tout suffisamment convivial pour les utilisateurs de base et davantage stimulant, et donc intéressant, pour les utilisateurs aguerris.

3.6 Permis de conduire informatique européen

3.6.1 Le **permis de conduire informatique européen** (ECDL, *European Computer Driving Licence*) doit être officiellement étendu à l'ensemble des États membres et constamment mis à jour afin d'intégrer les logiciels et matériels les plus récents.

3.6.1.1 L'ECDL doit être basé sur un logiciel libre et il ne doit être accordé qu'après un examen normalisé au niveau de l'UE. Un tel permis devrait être prévu au programme de toutes les écoles secondaires publiques afin de constituer une expertise informatique fondamentale commune à tous les étudiants de l'UE.

3.6.2 Il est nécessaire de mettre en œuvre le contenu en fonction des moyens. Dans son effort visant à numériser l'Europe, l'UE devrait améliorer la disponibilité des ressources au format numérique, tels que les livres électroniques. Dans ce sens, le CESE se félicite de la volonté de la Commission de développer davantage la **bibliothèque européenne** ⁽²⁰⁾, mais craint tout de même que ce service potentiellement révolutionnaire reste méconnu du plus grand nombre et suggère que sa promotion soit mieux assurée, en particulier dans le secteur de l'éducation.

3.7 Confiance

3.7.1 La confiance est un facteur-clé de l'optimalisation du potentiel d'Internet au sein du marché intérieur. À cet effet, les citoyens doivent avoir la garantie que des systèmes adéquats effectifs les **protègent** de tout préjudice personnel ou communautaire, fournissent un niveau de **protection** suffisant, garantissent la **poursuite** des cybercriminels, au même titre que les criminels ordinaires, et instaurent une **réglementation appropriée** relative à Internet, ainsi que son **application**.

3.8 Prévention

3.8.1 Il est essentiel d'éduquer au potentiel et aux risques majeurs d'Internet. Des campagnes éducatives claires axées sur les différents niveaux d'expertise peuvent effectivement contribuer à la prévention.

3.8.2 **La réglementation constitue également un élément crucial de la prévention.** S'il est très difficile de réglementer Internet, la protection de tout risque pour la santé revêt une extrême importance pour les citoyens européens. C'est pourquoi le CESE insiste fortement pour qu'un cadre réglementaire fondamental exécutoire soit défini au niveau européen.

3.8.3 Les fournisseurs d'Internet pourraient assumer davantage de responsabilités, notamment dans le cadre de la Charte des droits fondamentaux, par l'intermédiaire d'une autoréglementation, telle qu'on la pratique déjà avec succès dans des secteurs comme la publicité. Cette option, qui apporterait une solution à la déréglementation actuelle en la matière, requiert une évaluation et une surveillance régulières par le législateur, ainsi que des sanctions.

⁽¹⁵⁾ JO C 318 du 29.10.2011, p. 9.

⁽¹⁶⁾ Action 62 de la stratégie numérique pour l'Europe.

⁽¹⁷⁾ Action 66 de la stratégie numérique pour l'Europe.

⁽¹⁸⁾ Développer un outil d'éducation aux nouvelles technologies des médias.

⁽¹⁹⁾ Intégration de l'apprentissage en ligne dans les politiques nationales des États membres.

⁽²⁰⁾ Action 79 de la stratégie numérique pour l'Europe: proposer un modèle de financement durable pour la bibliothèque numérique européenne.

3.9 Protection

3.9.1 En passant au numérique, les citoyens doivent se sentir protégés de manière adéquate. Les services en ligne doivent dès lors préciser clairement le niveau de protection qu'ils offrent. À cet égard, les fournisseurs de contenu pourraient afficher le niveau de protection de leurs sites en souscrivant à des lignes directrices spécifiques⁽²¹⁾.

3.9.2 L'usurpation d'identité constitue l'une des principales préoccupations des utilisateurs. Il est dès lors recommandé d'entreprendre des recherches afin de garantir la protection des données personnelles sur Internet.

3.9.3 En outre, pour les citoyens européens, il est essentiel que le développement de réseaux numériques à large bande ne se fasse pas au détriment de la santé publique. En particulier, chaque État membre devrait garantir, en vertu de la même réglementation européenne, les conditions de base suivantes:

- exposition sans risque aux champs électromagnétiques;
- interdiction d'utilisation de composants chimiques dangereux dans les produits technologiques;
- développement des réseaux dans le respect de l'environnement;
- utilisation de produits à faible consommation d'énergie dans le cadre des marchés publics.

3.10 Poursuites

3.10.1 La cybercriminalité est aussi grave que la criminalité physique et doit être traitée de la même manière. Il est essentiel que les États membres augmentent leurs ressources afin d'être en mesure de traiter et de poursuivre la cybercriminalité efficacement et en temps opportun.

3.11 Charte des droits numériques

3.11.1 Le CESE invite la Commission à définir une "charte des droits numériques" des citoyens⁽²²⁾, de manière à assurer une véritable protection des citoyens et à accroître la confiance au sein du marché intérieur numérique.

4. Observations spécifiques

4.1 Services d'administration en ligne

4.1.1 Il est évident que l'administration en ligne facilite l'utilisation des services administratifs, en particulier par les citoyens et les PME. L'interopérabilité est une condition préalable à des services d'administration en ligne effectifs et efficaces. Dans ce contexte, les citoyens doivent pouvoir pleinement accéder à leurs données personnelles et les contrôler, sans pour autant pouvoir les modifier, mais avec la possibilité de savoir qui les a consultées, à juste titre ou non. Il est toutefois essentiel que les citoyens puissent choisir librement d'utiliser les services de manière traditionnelle ou numérique.

⁽²¹⁾ En l'absence de réglementation, les fournisseurs de contenu pourraient développer des codes de conduite, à l'instar de ce qui existe dans de nombreux autres secteurs (pour en savoir plus, consultez la page <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.fr.self-and-co-regulation-enter-the-database>).

⁽²²⁾ Voir la note de bas de page n° 1.

4.1.2 Le passage intégral au numérique des services administratifs est néanmoins souhaitable au regard des avantages que cela implique en termes d'efficacité et de réduction des coûts et des lourdeurs administratives. Les États membres devraient tous opter pour le numérique dans l'optique de contribuer à renforcer la mobilité des citoyens.

4.2 Les PME et le réseau Entreprise Europe

4.2.1 Dans son avis sur le thème "Small business, Big world"⁽²³⁾, le Comité prônait des "mesures pour soutenir le commerce électronique, qui pourrait devenir un domaine important pour l'internationalisation des PME". La mise en œuvre de la stratégie numérique de l'UE est également une priorité absolue pour les PME. Dans ce contexte et étant donné le potentiel de création d'emplois des PME, la mise en place de "guichets uniques" pour la TVA, ainsi que la promotion des factures électroniques et de l'informatique en nuage, revêtent une importance stratégique. L'utilisation intelligente des TIC, le développement des compétences numériques au sein des PME, l'augmentation de la participation des PME à la passation de marchés publics en ligne et leur plein accès à des réseaux à large bande sont cruciaux, de même que des instruments tels que le réseau européen de soutien numérique aux PME (eBSN), le programme-cadre pour l'innovation et la compétitivité (CIP) et le programme pour la compétitivité des entreprises et les petites et moyennes entreprises (COSME).

4.2.2 Le Comité se félicite de l'intention de la Commission de revoir la gouvernance du réseau Entreprise Europe et de placer les PME européennes dans un environnement numérique. Ici aussi, la confiance dans un marché unique numérique joue un rôle majeur et une approche ascendante qui associe les partenaires sociaux pourrait apporter une valeur ajoutée à caractère didactique.

4.2.3 Le réseau Entreprise Europe a été créé afin d'aider les PME européennes à développer de nouveaux marchés, à mettre en œuvre de nouvelles technologies et à accéder aux fonds de l'UE.

4.2.4 Le rôle de ce réseau doit être renforcé afin de garantir une intégration numérique universelle à toutes les PME européennes et d'aider chaque citoyen de l'Union à accéder à l'ensemble des données ouvertes disponibles qui peuvent progressivement créer un réseau numérique européen de connexions.

4.2.5 L'efficacité des actions de ce réseau doit être contrôlée en permanence par la Commission qui doit recueillir systématiquement les réactions des PME et des citoyens européens qui ont bénéficié de ses services.

4.3 Obstacles naturels au marché intérieur numérique

4.3.1 La langue est l'un des principaux obstacles naturels au marché intérieur, qu'il soit numérique ou pas.

4.3.2 Bien qu'il s'agisse d'un droit, le fait de s'exclure du marché unique numérique et de ses véritables avantages demeure un obstacle.

⁽²³⁾ JO C 229 du 31.7.2012, p. 49.

4.3.3 Alors que le marché unique numérique a éliminé les barrières et l'isolement géographiques, en raison de l'interface avec le monde physique, dans le cadre de la livraison de marchandises par exemple, la position et l'isolement géographiques demeurent un obstacle naturel.

Bruxelles, le 20 mars 2013.

Le président
du Comité économique et social européen
Staffan NILSSON
