

**Avis du Comité économique et social européen sur la «Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions — Une stratégie numérique pour l'Europe: faire du numérique un moteur de la croissance européenne»**

COM(2012) 784 final

(2013/C 271/24)

Rapporteur: **M. McDONOGH**

Le 18 mars 2013, la Commission européenne a décidé, conformément à l'article 304 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, de consulter le Comité économique et social européen sur la

«Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions - Une stratégie numérique pour l'Europe: faire du numérique un moteur de la croissance européenne»

COM(2012) 784 final.

La section spécialisée «Transports, énergie, infrastructure, société de l'information», chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 30 avril 2013.

Lors de sa 490<sup>e</sup> session plénière des 22 et 23 mai 2013 (séance du 22 mai 2013), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 156 voix pour et 7 abstentions.

## 1. Conclusions et recommandations

1.1 Le Comité accueille favorablement la communication sur la révision de la stratégie numérique de la Commission européenne qui est axée sur des actions prioritaires qu'il convient de mettre en œuvre de toute urgence en faveur de la croissance économique et de l'emploi.

1.2 L'économie européenne est en crise. Selon la Commission, le PIB de l'UE 27 est, au mieux, stagnant et se contractera encore de 0,25 % dans la zone euro en 2013. Le chômage a atteint un nouveau record en février 2013; plus de 26 millions de personnes sont sans emploi dans l'UE 27, soit 10,9 % de la population active<sup>(1)</sup>. La Grèce et l'Espagne continuent à afficher les taux de chômage les plus élevés, soit 26,4 % et 26,3 % respectivement, alors que le taux de chômage des jeunes atteint 23,5 % en moyenne dans l'UE 27.

Le CESE convient avec la Commission que ce niveau de chômage inacceptable est une tragédie et que l'Europe doit mobiliser toutes les ressources disponibles pour créer des emplois et revenir à une croissance durable<sup>(2)</sup>.

1.3 Malgré la crise économique, l'économie numérique bénéficie d'une croissance rapide et crée des emplois. En effet, suivant les estimations du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC), 700 000 emplois seront à pourvoir dans le secteur d'ici à 2015 en raison de la pénurie de compétences en la matière en Europe. En cette période de chômage de masse, il s'agit là d'une situation inadmissible.

1.4 L'Europe a impérativement besoin de la stratégie numérique pour accélérer la reprise et susciter une croissance durable et inclusive, notamment dans les régions de l'Union faisant face aux plus graves difficultés économiques. Le moment est bien choisi pour réviser cette stratégie et donner la priorité aux actions les plus décisives en matière de croissance économique et d'emploi.

1.5 Étant donné que le haut débit constitue l'infrastructure de base essentielle pour la stratégie numérique, le Comité a été extrêmement déçu par la décision prise par le Conseil en février<sup>(3)</sup> de réduire de 9,2 à seulement 1 milliard d'euros le budget consacré par le cadre financier pluriannuel (CFP) pour la période 2014-2020 aux infrastructures et aux services numériques, au titre du mécanisme pour l'interconnexion en Europe. Cette restriction budgétaire mettrait un terme au soutien qu'apporte le CFP au déploiement du haut débit et frapperait les régions les plus pauvres et les moins avancées de l'UE, ce qui ne ferait qu'aggraver encore la fracture numérique.

1.6 La communication de la Commission met en avant une série de propositions très ambitieuses visant à éliminer les entraves à la mutation numérique de l'Europe. Le CESE espère pouvoir examiner, en temps utile, les communications de la Commission portant sur chacune des grandes initiatives proposées; c'est à ce moment seulement qu'il sera possible de formuler des observations exhaustives sur les différentes mesures, leur incidence probable et les problèmes éventuels.

1.7 Compte tenu des contraintes en termes de temps et de ressources, le CESE estime que le recentrage de la stratégie numérique devrait porter en priorité sur les mesures de croissance suivantes:

- fournir la connectivité internet à grande vitesse à l'ensemble des citoyens;
- renforcer l'inclusion numérique et la culture numérique;
- développer les compétences dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC), remédier à la pénurie de compétences en la matière, créer des emplois et soutenir l'entrepreneuriat;

<sup>(1)</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Unemployment\\_statistics](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Unemployment_statistics)

<sup>(2)</sup> <http://www.euractiv.com/socialeurope/commission-calls-unemployment-news-518852>

<sup>(3)</sup> [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/ec/135344.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/135344.pdf)

- instaurer la confiance et renforcer la cybersécurité;
- protéger la vie privée et garantir la sécurité personnelle en ligne (en particulier pour les enfants);
- élaborer une charte des droits numériques des utilisateurs;
- accroître la participation de tous les segments de la société à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques;
- mettre en œuvre une stratégie efficace de l'informatique en nuage, notamment une réglementation appropriée;
- accroître la compétitivité à l'échelle mondiale dans le domaine des TIC et des services numériques, afin que les entreprises européennes se hissent au premier rang du marché mondial dans le domaine des technologies et des services clés;
- mobiliser des synergies à partir des projets relatifs au GNSS européen et des systèmes Galileo et Egnos.

1.8 Le CESE se réjouit de constater qu'un grand nombre d'actions préconisées dans ses avis intitulés «Le marché numérique - un moteur pour la croissance»<sup>(4)</sup> et «Un marché intérieur numérique inclusif»<sup>(5)</sup> sont reprises dans la communication, notamment la connectivité à haut débit, l'interopérabilité, la sécurité en ligne, la neutralité de l'internet et l'internet ouvert, ainsi que l'harmonisation de la TVA.

1.9 Dans la mesure où il est essentiel de déployer le haut débit à grande vitesse dans l'ensemble de l'UE, le Comité appelle la Commission à recommander une série d'instruments de financement à même de soutenir le rythme accéléré des investissements dans les infrastructures de haut débit, en particulier lorsque les rendements du marché normal sont insuffisants pour attirer les fonds privés.

1.10 Des solutions novatrices, notamment une utilisation accrue des technologies sans fil, doivent être mises en œuvre le plus rapidement possible pour accélérer le déploiement du haut débit et remédier à l'accroissement de la fracture numérique entre les zones urbaines et rurales.

1.11 Le CESE souhaite que la Commission indique selon quelle modalité l'accès au haut débit à grande vitesse pourrait être reconnu comme un droit universel dont bénéficie chaque citoyen, quel que soit l'endroit où il se trouve.

1.12 Le CESE insiste sur la nécessité d'intégrer pleinement les TIC dans la politique d'éducation afin que tous les citoyens puissent acquérir, tout au long de leur vie, une culture numérique et les compétences liées aux TIC<sup>(6)</sup>. Le Comité soutient également le développement d'une solide intelligence numérique dans l'ensemble de la société et de l'économie. Il estime en outre essentiel de mettre en œuvre des politiques pour promouvoir l'égalité hommes/femmes dans l'apprentissage des TIC.

1.13 Il convient d'accorder une attention toute particulière à la nécessité de permettre aux chômeurs d'accéder à une culture

numérique ciblée et à une formation aux compétences numériques, ainsi que de proposer des cours de perfectionnement aux personnes qui travaillent déjà et qui ont besoin de nouvelles compétences pour conserver leur emploi dans l'économie numérique.

1.14 Le Comité invite la Commission à examiner de quelle manière l'utilisation des infrastructures publiques dans le domaine des TIC, et plus spécifiquement le haut débit et les ressources informatiques à l'école et dans les bibliothèques publiques, pourrait devenir un élément de la politique afin de soutenir les compétences informatiques et l'acquisition de la culture numérique dans l'ensemble de l'Union.

1.15 La confiance des consommateurs est fondamentale pour stimuler la demande de services numériques innovants. Cette confiance serait renforcée par l'instauration de dispositifs législatifs de protection des consommateurs plus efficaces, notamment l'application effective des «règles de non-conformité» lorsque les consommateurs n'obtiennent pas les vitesses de haut débit annoncées par les fournisseurs de services internet.

1.16 Le CESE appelle de nouveau la Commission à formuler des propositions relatives à l'introduction d'un label de confiance européen pour les entreprises. Des avis antérieurs du CESE<sup>(7)</sup> plaident en faveur d'un système européen de certification et de labellisation des commerçants en ligne, qui aurait pour effet de renforcer sensiblement la confiance des consommateurs dans le commerce électronique transfrontalier et aiderait les PME à développer leur activité dans ce même domaine.

1.17 Le Comité invite la Commission à se référer à son avis intitulé «L'Internet ouvert et la neutralité d'Internet en Europe»<sup>(8)</sup> et demande avec insistance que le principe de neutralité de l'internet soit formellement inscrit dans le droit de l'UE, et ce dès que possible.

1.18 Le CESE souhaiterait que soit promulguée une charte des droits numériques pour tous les citoyens, afin de renforcer la protection des consommateurs.

1.19 Le Comité appelle de nouveau la Commission à réaliser les vastes synergies que générerait l'intégration adéquate des programmes de GNSS dans la stratégie numérique.

1.20 Compte tenu du fait que la société numérique est en train d'évoluer et qu'un nombre accru de services publics importants sont fournis en ligne, le Comité estime que la Commission doit continuer à appuyer de manière ciblée des stratégies visant à renforcer l'inclusion numérique dans l'ensemble de l'Union. Il convient de veiller tout particulièrement à l'inclusion des citoyens défavorisés en raison d'un handicap, de difficultés en lecture et en écriture, de leur âge, d'un manque de moyens économiques ou de leur genre. Le CESE accueille favorablement la désignation de «champions du numérique» dans les États membres et attend avec intérêt l'élaboration de rapports sur l'efficacité de cette stratégie.

<sup>(4)</sup> JO C 229, du 31.7.2012, p. 1-6.

<sup>(5)</sup> CES273-2012\_00\_00\_TRA\_AC\_FR.DOC.

<sup>(6)</sup> JO C 318, du 29.10.2011, p. 9-18.

<sup>(7)</sup> JO C 54, du 19.2.2011, p. 58-64.

<sup>(8)</sup> JO C 24, du 28.1.2012, p. 139-145.

## 2. Contenu de la communication de la Commission

2.1 Le taux de croissance de l'économie numérique est sept fois plus élevé que celui du reste de l'économie européenne et la moitié de tous les gains de productivité réalisés résulte des investissements dans les TIC. Plus de 4 millions de spécialistes des TIC sont employés dans de nombreux secteurs d'activité en Europe et leur nombre augmente de 3 % par an en dépit de la crise. En raison de leur capacité à susciter le changement, les TIC sont essentielles à la mutation structurelle dans des domaines tels que les soins de santé, l'énergie, les services financiers, le secteur manufacturier, les services publics et l'enseignement. Néanmoins, à l'heure actuelle, ce potentiel est entravé par un cadre politique paneuropéen fragmenté et des barrières structurelles.

2.2 La communication expose les plans conçus par la Commission pour stimuler la croissance économique et l'emploi en Europe en recentrant la stratégie numérique dans des domaines essentiels:

- achèvement du **marché unique du numérique** <sup>(9)</sup> d'ici 2015;
- accélération de **l'innovation numérique dans le secteur public** en recourant au mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) <sup>(10)</sup>;
- accélération de la mise en place de la **connectivité internet à grande vitesse**;
- mise en œuvre de la stratégie sur **l'informatique en nuage** <sup>(11)</sup> qui permettra de réduire les coûts informatiques et de stimuler la productivité, la croissance et l'emploi;
- mise en œuvre de la **stratégie européenne en matière de cybersécurité** <sup>(12)</sup>. La Commission propose en outre d'élargir l'alliance mondiale contre les abus sexuels commis contre des enfants via internet <sup>(13)</sup>;
- mise en œuvre d'une «grande alliance pour **les TIC et l'emploi**», afin de mener une action coordonnée dans toute l'UE pour dynamiser l'emploi et les compétences numériques;
- un climat plus favorable à l'activité économique pour les jeunes entrepreneurs et un plan d'action destiné à soutenir les **entrepreneurs** du web;

Par la mise en œuvre des actions présentées dans la communication, l'on espère créer 3,8 millions de nouveaux emplois, à long terme, dans l'ensemble de l'économie.

- mise en œuvre d'une **nouvelle stratégie industrielle de l'électronique**, en concentrant les instruments de financement de la R&D&I sur des exigences stratégiques dans des domaines technologiques clés.

<sup>(9)</sup> JO C 143, du 22.5.2012, p. 69-73 et JO C 299, du 4.10.2012, p. 165-169.

<sup>(10)</sup> JO C 143, du 22.5.2012, p. 116-119.

<sup>(11)</sup> JO C 76, du 14.3.2013, p. 15-19 et JO C 24, du 28.1.2012, p. 40-47.

<sup>(12)</sup> JOIN(2013) 1 final.

<sup>(13)</sup> JO C 317, du 23.12.2009, p. 43-48, JO C 48, du 15.2.2011, p. 138-144 et JO C 24, du 28.1.2012, p. 154-158.

## 3. Observations générales

3.1 Il reste encore beaucoup à faire pour parvenir au cercle vertueux envisagé par la stratégie numérique, reliant les infrastructures numériques, les contenus, les services, les marchés et l'innovation en vue d'accroître la productivité et la croissance. Le marché unique du numérique est encore loin d'être une réalité et le rythme du développement des infrastructures et des réformes de la réglementation varie considérablement d'un État membre à l'autre.

3.2 L'économie européenne est en crise. Plus de 26 millions de personnes, soit 10,9 % des actifs, sont sans emploi dans l'UE 27. La situation désastreuse de l'économie européenne contraste de manière défavorable avec celle de nos concurrents à l'échelle mondiale: en janvier, le chômage n'atteignait que 7,7 % aux États-Unis, le taux le plus bas depuis quatre ans, et 4,3 % au Japon.

3.2.1 Les derniers chiffres publiés par Eurostat <sup>(14)</sup> mettent également en évidence des différences notables entre les États membres. L'Autriche et l'Allemagne présentent des taux de chômage respectifs de 4,8 % et 5,4 % seulement, alors que celui de la Grèce et de l'Espagne dépasse les 26 %.

3.2.2 Le chômage des moins de 25 ans est particulièrement élevé. Plus d'un jeune sur deux est sans emploi en Grèce (58,4 %) et en Espagne (55,7 %).

3.3 La stratégie numérique fixe des objectifs ambitieux en matière de couverture en haut débit et de vitesse et exige des États membres qu'ils prennent des mesures, notamment des dispositions légales, pour faciliter les investissements dans le haut débit. Toutefois, selon la Commission <sup>(15)</sup>, l'Europe accuse un retard croissant, par rapport à la concurrence mondiale, dans la mise en place des infrastructures de haut débit. Les investissements dans le haut débit à grande vitesse sont réalisés plus rapidement dans certaines régions d'Asie et aux États-Unis, d'où une couverture nettement meilleure et des vitesses plus élevées. En décembre 2011, la Corée du Sud, avec 20,6 % d'abonnements pour 100 habitants, comptait le taux de pénétration de la fibre optique le plus élevé au monde; il représente le double de la Suède (9,7 %), qui occupe la première place de l'Union européenne. Avec 17,2 %, le Japon se classe au deuxième rang mondial.

3.4 L'inclusion numérique devrait être un droit de tous les citoyens, quelle que soit leur place dans la société. Des efforts spécifiques doivent être consentis pour intégrer les citoyens défavorisés en raison d'un handicap physique, d'un manque de moyens économiques, de leur âge, de difficultés en lecture et en écriture ou de leur genre.

3.5 L'accès au haut débit à grande vitesse doit être reconnu comme un droit universel des citoyens de l'UE. En 2010 <sup>(16)</sup>, la Commission avait soulevé la question d'une inclusion du haut débit dans l'obligation de service universel. Il faut de toute urgence répondre à cette question afin de promouvoir le bien-être des citoyens, l'emploi et l'inclusion numérique.

<sup>(14)</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Unemployment\\_statistics](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Unemployment_statistics)

<sup>(15)</sup> SWD(2013)0073 (partie 1).

<sup>(16)</sup> COM(2008) 572 final.

3.6 Les pouvoirs publics nationaux devraient faire en sorte que chacun puisse profiter de l'accessibilité numérique et de la culture numérique. Le Comité souhaiterait que chaque citoyen puisse se former dans le domaine des compétences numériques tout au long de sa vie, pour des motifs professionnels, personnels et de citoyenneté.

3.7 Dans le domaine du haut débit à grande vitesse, la fracture numérique tend à se creuser dans la mesure où les citoyens sont non seulement privés de l'accès à l'information, comme c'est le cas avec le haut débit de base, mais aussi des services numériques sur Internet qui ne sont disponibles qu'au moyen de connexions à grande vitesse, comme les services de santé en ligne, d'éducation en ligne et d'administration en ligne.

3.8 Le tableau de bord de la «stratégie numérique pour l'Europe»<sup>(17)</sup> et les derniers chiffres fournis par Eurostat<sup>(18)</sup> indiquent que la fracture numérique ne cesse de s'élargir et que les différences entre les États membres sont considérables. En 2012, 28 % des foyers de l'UE 27 sont privés de la connectivité à haut débit. Néanmoins, en Allemagne, en Finlande, en Suède et au Royaume-Uni, plus de 80 % des foyers ont accès au haut débit, tandis qu'en Bulgarie, en Grèce, en Italie et en Roumanie, moins de 60 % des foyers bénéficient d'une telle connexion. Par ailleurs, 90 % des foyers privés de haut débit vivent dans des zones rurales. Trente-cinq millions de foyers en zones rurales attendent toujours la connectivité à grande vitesse, et leur désavantage économique et social ne fera que s'aggraver si l'on n'accorde pas l'attention requise aux citoyens vivant en dehors des centres urbains.

3.9 La culture numérique et l'utilisation de l'internet dépendent dans une grande mesure de la connectivité à haut débit. De ce fait, si moins de 10 % des habitants de la Finlande et de la Suède n'ont jamais utilisé l'internet, ce chiffre augmente sensiblement pour la Bulgarie, la Grèce et la Roumanie, où il dépasse 40 % de la population.

3.10 La réforme des règlements d'aménagement, la planification intelligente des infrastructures, les mesures d'incitation en faveur des investissements et les technologies innovantes peuvent contribuer à combler la fracture du haut débit. Les citoyens doivent néanmoins aussi agir de manière responsable et favoriser le déploiement de la connectivité internet à grande vitesse.

3.11 La confiance et l'engagement sont indispensables pour atteindre les objectifs de la stratégie numérique. Sans la confiance, il n'y aurait qu'une faible demande pour des services innovants dotés d'un potentiel de croissance élevé, comme le commerce en ligne et l'informatique en nuage. Pour étayer cette confiance, il importe que les dispositions législatives parviennent à suivre l'évolution du marché unique du numérique du point de vue technologique et des transactions. Ce n'est malheureusement pas le cas et il est urgent d'accomplir de nouvelles avancées concernant des initiatives essentielles comme les recours collectifs, sujet sur lequel le Comité a appelé à élaborer une directive en 2009<sup>(19)</sup>.

3.12 Pour que la stratégie numérique soit un succès, il est essentiel que tous les segments de la société soient intégralement associés à son développement et à sa mise en œuvre et

qu'ils soient bien représentés dans les consultations. Malheureusement, les consommateurs et les citoyens en général sont souvent sous-représentés dans les débats sur des questions critiques; la Commission doit dès lors s'efforcer davantage de garantir une représentation équitable des membres de la société civile dans l'ensemble des enceintes de discussion.

#### 4. Observations particulières

4.1 Dans la mesure où il est essentiel de déployer l'internet à grande vitesse dans l'ensemble de l'UE, le Comité appelle la Commission à proposer une série d'instruments de financement à même de soutenir le rythme accéléré des investissements dans les infrastructures de haut débit dont l'Europe a besoin, en particulier lorsque les rendements du marché normal sont insuffisants.

4.2 Le Comité se félicite de l'importance qu'accorde la Commission à la réduction des coûts de fourniture des infrastructures de haut-débit; il attire son attention sur l'effet multiplicateur de telles réductions sur l'économie et la qualité de vie, et appelle l'ensemble des parties prenantes à travailler assidûment sur cette question.

4.3 Le Comité appelle la Commission et les États membres à contribuer à atteindre rapidement l'objectif de couverture en haut débit en mettant intégralement en œuvre le programme en matière de politique du spectre radioélectrique<sup>(20)</sup>.

4.4 Assurer la connectivité internet à grande vitesse exige de garantir que les nouveaux opérateurs disposent d'un accès équitable et compétitif aux infrastructures, car sans cela les consommateurs seraient confrontés à un choix de services limité ou faussé.

4.5 Le Comité estime qu'il importe de mettre au point des modèles de coûts pour le haut débit à grande vitesse, à l'intention des autorités réglementaires nationales, qui soient cohérents dans l'ensemble de l'UE, afin de garantir que les coûts soient universellement équitables et calculés sur la base des mêmes normes.

4.6 Les nouveaux emplois créés dans l'économie numérique exigent des travailleurs qu'ils disposent d'une culture numérique et, souvent, de compétences particulières en matière de TIC. Malheureusement, l'Europe ne parvient pas à former autant de travailleurs que ne l'exige la croissance de l'industrie des TIC. Alors que l'Europe enregistre des niveaux historiques de chômage, il y aura, suivant les estimations du secteur des TIC, 700 000 emplois à pourvoir dans le secteur d'ici à 2015. Il faut d'urgence remédier à cette pénurie de compétences en prenant toutes les mesures extraordinaires qui s'imposent.

4.6.1 Dans le cadre de sa «stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois», la Commission s'est engagée à mettre en œuvre une approche et des instruments à l'échelle de l'UE pour soutenir les États membres dans le processus d'intégration des compétences informatiques et de la culture numérique dans les principales politiques d'apprentissage tout au long de la vie. L'Europe a besoin de cet élément de la stratégie Europe 2020 pour obtenir des résultats rapidement.

<sup>(17)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/scoreboard>

<sup>(18)</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information\\_society/data/main\\_tables](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/main_tables)

<sup>(19)</sup> JO C 128, du 18.5.2010, p. 97-102.

<sup>(20)</sup> JO C 107, du 6.4.2011, p. 53-57.

4.6.2 Le niveau élevé de chômage des jeunes est en partie dû à l'inadéquation entre les politiques d'éducation et les besoins des employeurs. Il est urgent que les États membres remédient à ce problème en introduisant de nouveaux programmes de compétences informatiques au niveau du cycle d'enseignement supérieur. Il est également essentiel que la politique d'éducation aux TIC promeuve l'égalité hommes/femmes.

4.6.3 Pour les personnes exerçant une activité professionnelle, les compétences numériques sont de plus en plus nécessaires pour maintenir la productivité et la flexibilité de l'emploi. Le risque d'être sous-employé, voir de devenir chômeur, s'accroît pour les travailleurs dépourvus des compétences numériques requises. Il est dès lors essentiel, pour soutenir la productivité et la compétitivité européennes, que les entreprises et les travailleurs coopèrent pour mettre en œuvre des programmes de formation sur le lieu de travail qui permettent aux personnes d'enrichir leur culture numérique et leurs compétences dans le domaine des TIC.

4.6.4 Par ailleurs, dans le cadre de la lutte contre le grave problème du chômage en Europe, il convient tout particulièrement de développer des programmes d'éducation spécialisés en matière de compétences informatiques et de culture numérique pour aider les chômeurs à retrouver un travail rémunéré.

4.6.5 Le haut débit et les ressources informatiques à l'école, dans les bibliothèques publiques et d'autres lieux publics pourraient devenir un élément de la politique afin de soutenir les compétences informatiques et l'acquisition de la culture numérique dans l'ensemble de l'Union.

4.7 Dans ses avis antérieurs, le Comité a appelé à instaurer une charte des droits en ligne des citoyens<sup>(21)</sup>. Bien qu'il se félicite de la publication par la Commission européenne du «Code des droits en ligne dans l'UE»<sup>(22)</sup>, le Comité estime que l'Union européenne devrait promulguer une charte des droits numériques afin de garantir une protection claire à tous les usagers, ce qu'il a récemment recommandé dans son avis sur «Un marché intérieur numérique inclusif»<sup>(23)</sup>.

4.8 Dans toute l'Europe, les consommateurs se plaignent que leurs fournisseurs de services internet ne leur offrent pas les vitesses de connexion spécifiées dans les contrats. Ce problème de non-conformité contractuelle et de publicité mensongère entame la confiance que les consommateurs peuvent avoir dans le marché numérique. Il convient de remédier au problème par une législation et des mesures d'application plus contraignantes.

4.9 Le CESE rappelle à quel point il est essentiel d'achever le marché unique du numérique et de réaliser des avancées en ce qui concerne le plan d'action sur le commerce électronique, le livre vert sur les paiements par internet, carte et téléphone mobile, et l'agenda du consommateur européen.

4.10 Dans un avis précédent<sup>(24)</sup>, le Comité avait fermement défendu la proposition de règlement européen sur la protection des données. Le CESE espère que la vaste réforme des règles de l'UE dans le domaine de la protection des données sera

formellement adoptée dans les plus brefs délais. Il importe que les discussions relatives au règlement général sur la protection des données tiennent compte de son incidence éventuelle dans d'autres domaines politiques. Des obligations trop restrictives pourraient limiter les possibilités d'utiliser des données personnelles au profit de la société et d'atteindre les objectifs de la stratégie numérique (par exemple le contrôle des données de patients pour prédire le développement d'une maladie spécifique, ou la gestion de l'énergie par les réseaux intelligents).

4.11 Le Comité appelle de nouveau la Commission à faire progresser les propositions relatives à l'introduction d'un label de confiance européen pour les entreprises. Comme l'affirmaient déjà certains avis antérieurs du CESE<sup>(25)</sup>, un système européen de certification et de labellisation des commerçants en ligne pourrait permettre aux consommateurs de bénéficier d'une protection universelle lorsqu'ils achètent des biens et services en ligne, indépendamment des frontières nationales; cela contribuerait dans une large mesure à accroître la confiance des consommateurs dans le commerce électronique transfrontalier et aiderait les PME à développer leurs échanges transfrontaliers en ligne.

4.12 Outre la mise en œuvre de l'interopérabilité paneuropéenne pour les dispositifs d'identification électronique nationaux, le Comité souhaiterait que la Commission envisage d'instaurer un système volontaire d'identification électronique accessible à l'ensemble des citoyens de l'UE, afin de fournir une identification électronique authentifiée au niveau européen pour les transactions commerciales en ligne.

4.13 Afin de stimuler l'économie numérique, les États membres et les autorités régionales devraient promouvoir des points d'accès Wifi gratuits dans les lieux publics.

4.14 Si le Comité salue l'intention de la Commission d'adopter une recommandation sur la préservation d'un internet ouvert pour les consommateurs, il demande avec insistance que le principe de neutralité de l'internet soit aussi formellement inscrit dans le droit de l'UE, et ce dès que possible. Le Comité attire l'attention de la Commission sur son avis intitulé «L'Internet ouvert et la neutralité d'Internet en Europe»<sup>(26)</sup>, qui explique que la neutralité de l'internet vise à garantir que les entreprises fournissant des services internet traitent toutes les sources de données internet similaires de manière équitable, sans exercer de discrimination à des fins de profit.

4.15 L'utilisation de l'informatique en nuage rend d'autant plus nécessaire de protéger les citoyens, leurs données et leur vie privée, en particulier lorsque les données des entreprises et des consommateurs européens sont stockées à l'extérieur de l'UE ou par des sociétés non européennes. Le Comité renvoie la Commission à l'avis qu'il a récemment publié sur la stratégie informatique européenne en nuage<sup>(27)</sup>, dans lequel il l'encourage à renforcer le cadre réglementaire portant sur:

- la protection des données et de la vie privée;
- les accès gouvernementaux aux données;

<sup>(21)</sup> JO C 229, du 31.7.2012, p. 1-6.

<sup>(22)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-agenda/fr/code-eu-online-rights>

<sup>(23)</sup> CES273-2012\_00\_00\_TRA\_AC\_FR.DOC.

<sup>(24)</sup> JO C 229, du 31.7.2012, p. 90-97.

<sup>(25)</sup> JO C 54, du 19.2.2011, p. 58-64.

<sup>(26)</sup> JO C 24, du 28.1.2012, p. 139-145.

<sup>(27)</sup> JO C 76, du 14.3.2013, p. 59-65.

- le contrôle des données et la gestion des conflits entre utilisateurs et fournisseurs;
- la portabilité et l'interopérabilité.

Le CESE invite en outre la Commission à être vigilante et à prendre en compte la nécessité de vérifier que tout cadre d'informatique en nuage adopté au niveau de l'UE résiste à l'épreuve du temps, car cette technologie connaîtra une évolution extrêmement dynamique et imprévisible pendant encore un certain temps.

4.16 Le Comité note la publication de la stratégie de cybersécurité de l'Union européenne et attend avec intérêt d'examiner le train de mesures qui l'accompagne, notamment la proposition de directive sur la sécurité des réseaux et de l'information.

4.17 Il convient d'adopter des mesures spécifiques afin de protéger les intérêts des enfants et des personnes vulnérables en ligne, notamment en matière de protection des données, de fraude en ligne, contre les méthodes de commercialisation sans scrupule et les publicités qui exploitent la vulnérabilité des utilisateurs. Le CESE attire l'attention de la Commission sur les nombreux avis qu'il a consacrés à cette question<sup>(28)</sup>, en particulier sur la «*Stratégie européenne pour un Internet mieux adapté aux enfants*»<sup>(29)</sup> et sur le «*Cadre pour la publicité destinée aux jeunes et aux enfants*»<sup>(30)</sup>.

4.18 Comme le précise l'avis du Comité intitulé «*Une stratégie numérique pour l'Europe*»<sup>(31)</sup>, les normes ouvertes rendent la concurrence plus aisée et permettent aux PME de grandir et de se poser en concurrentes à l'échelle mondiale. Dès lors, l'appui et le soutien aux normes ouvertes pour tous les produits et services liés aux TIC en Europe devraient figurer explicitement dans la stratégie numérique.

4.19 Ce sont les entreprises américaines et asiatiques qui dominent le secteur des TIC. Il est manifeste que l'Europe

n'est pas parvenue à développer l'innovation en matière de TIC pour créer des entreprises géantes capables de dominer le marché, à l'image de Google, Microsoft, Apple et Samsung. Le Comité salue le projet de nouvelle stratégie industrielle dans les secteurs de la microélectronique et de la nanoélectronique, qui vise à rendre l'Europe plus attrayante pour les investissements dans la conception et la production et à accroître sa part de marché au niveau mondial. La politique de l'UE doit toutefois changer de paradigme pour garantir que les entreprises européennes disposent de l'écosystème favorable dont elles ont besoin pour se placer à la pointe des technologies et des services de TIC sur le marché mondial.

4.20 La Commission doit par ailleurs garantir que des pratiques de gestion des investissements adéquates soient appliquées dans le cadre de cette politique industrielle: les investissements doivent être accordés sur la base de bénéfices économiques et/ou sociaux espérés, et l'ensemble des investissements doivent faire l'objet d'une gestion rigoureuse afin de garantir la réalisation concrète des bénéfices attendus.

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

4.22 Le CESE estime que les investissements massifs réalisés dans les technologies et les services de GNSS européens devraient contribuer au succès de la stratégie numérique. Le Comité appelle dès lors de nouveau la Commission à développer les vastes synergies que générerait l'intégration adéquate des programmes de GNSS dans la formulation et la mise en œuvre de la stratégie numérique. Le CESE a déjà attiré l'attention sur cette question dans son avis initial sur la stratégie numérique<sup>(32)</sup>.

Bruxelles, le 22 mai 2013.

*Le président*  
*du Comité économique et social européen*  
Henri MALOSSE

<sup>(28)</sup> JO C 54, du 19.2.2011, p. 58-64, JO C 128, du 18.5.2010, p. 69-73 et JO C 224, du 30.8.2008, p. 61-66.

<sup>(29)</sup> JO C 351, du 15.11.2012, p. 68-72.

<sup>(30)</sup> JO C 351, du 15.11.2012, p. 6-11.

<sup>(31)</sup> JO C 54, du 19.2.2011, p. 58-64.

<sup>(32)</sup> JO C 54, du 19.2.2011, p. 58-64.