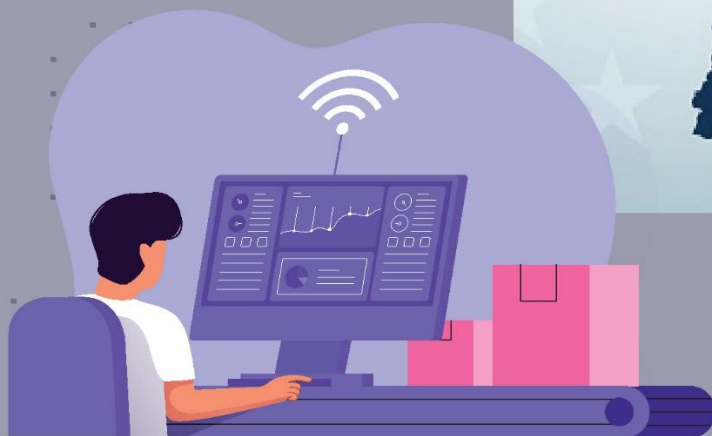


LA DIGITALISATION DES PME DANS L'UNION EUROPÉENNE



CHALLENGES
et
OPPORTUNITÉS



SME Envoy Network

Décembre 2020

ISBN : 978-2-11-162212-8 (version en ligne)

Couverture : © Carte - Cristian Storto - GettyImages ; © Designer - GettyImages.

SYNTHÈSE

INTRODUCTION	4
Résultats de l'enquête	9
I) Identification des obstacles à la transformation numériques rencontrés par les PME	9
II) Promotion des initiatives numérique au niveau national	13
III) Rôle de l'UE dans le soutien à la transformation numérique des PME.....	18
IV) Accès au marché par le biais de plateformes	20
CONCLUSIONS.....	25
QUESTIONS À EXAMINER	26

INTRODUCTION

Élaboré à l'initiative de la France et de la Suède, le présent rapport vise à fournir une vue d'ensemble de la transformation numérique des PME à travers l'Union européenne et à identifier les obstacles rencontrés par ces entreprises. Dans le prolongement de la stratégie de la Commission adoptée en mars 2020 (« Stratégie axée sur les PME pour une Europe durable et numérique »¹), quels sont les obstacles majeurs et les principales solutions qui peuvent être recensés ? La crise de la covid-19 a également mis en évidence la nécessité d'adapter les entreprises à l'environnement numérique. Les travaux du réseau des représentants des PME – SME Envoys Network – n'en sont que plus importants.

À la fin février 2020, un questionnaire a été envoyé à chaque représentant national du réseau, y compris aux représentants des organisations professionnelles participant au réseau en qualité d'observateurs. L'objet de ce questionnaire était de disposer d'une vue d'ensemble du soutien apporté à la transformation numérique des PME par les différents États membres. Cet état des lieux permettra de **trouver des exemples de bonnes pratiques dont s'inspirer mais aussi des exemples d'obstacles rencontrés par les PME susceptibles de servir de base aux échanges au sein du réseau.**

Nous avons également intégré à ce questionnaire des questions sur les plateformes numériques utilisées par les PME telles que les plateformes de réservation, les médias sociaux ou les plateformes commerciales. Si ces plateformes offrent de nombreuses possibilités aux PME, il est également notoire que ces dernières ont signalé les difficultés qui y sont liées, telles que des conditions peu claires en matière de notation, de tarification, etc. Nous aimerions alimenter le débat sur cette question en mettant un accent particulier sur la récente législation adoptée par l'UE promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

- **Transformation numérique et PME : problématique et perspectives**

La Commission souhaite développer le cadre d'action et les programmes de soutien de l'UE en faveur des PME, un souhait qui est clairement formulé dans la Stratégie axée sur les PME et le Small Business Act² de 2008, dans l'initiative en faveur des jeunes entreprises et des entreprises

¹ https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-sme-strategy-march-2020_fr.pdf

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0394&from=FR>

en expansion (*Start-up and Scale-up Initiative*)³, dans le programme COSME, le FSE et le FEDER. Le renforcement du réseau des SME Envoys s'inscrit dans la volonté de la Commission de développer les moyens et le soutien en faveur des PME dans le cadre de la transformation écologique et numérique. La transformation numérique de l'économie sera en partie soutenue par la contribution financière du plan de relance pour l'Europe. Comme l'a annoncé la présidente de la Commission européenne devant le Parlement européen⁴, 20 % du budget de NextGenerationEU seront investis dans le numérique et un plan commun pour l'Europe numérique sera élaboré, avec des objectifs clairement définis pour 2030 en matière de connectivité, de compétences et de services publics numériques.

La transformation numérique est un défi majeur pour les PME européennes qui veulent non seulement se développer sur les marchés nationaux, mais aussi tirer pleinement parti du marché unique. L'expansion internationale des PME implique des produits et des services numériques, la participation à des plateformes d'échange, un savoir-faire dans le domaine de la cybersécurité, des transactions numériques et des droits de propriété intellectuelle. Mais n'oublions pas que les PME qui ne veulent pas se développer à l'international sont également exposées à la concurrence mondiale.

La Commission européenne a souligné le **manque de connaissances des PME européennes en matière de propriété intellectuelle et d'utilisation des données à des fins économiques**. La formation aux questions numériques étant essentielle, la stratégie prévoit en premier lieu d'intégrer dans le Pacte pour les compétences un volet spécifique pour les PME dans le cadre de la Stratégie européenne en matière de compétences (2020). Les pôles d'innovation numérique, qui bénéficieront du programme pour une Europe numérique, apporteront également **soutien et conseils** aux PME européennes afin de renforcer l'aide à l'investissement. Les **PME numériques pourraient également aider les PME traditionnelles à s'engager dans la transformation numérique au moyen de structures locales de conseil qui permettraient d'obtenir de meilleurs résultats**.

- De plus, pour aider les **PME à se développer et les encourager à innover dans des technologies de rupture**, la Commission prévoit d'affecter aux **PME qui remplissent les objectifs du pacte vert** un fonds spécial dans le

³ <https://www.eesc.europa.eu/fr/our-work/opinions-information-reports/opinions/les-grands-acteurs-europeens-de-demain-linitiative-en-faveur-des-start-et-des-scale>

⁴ Discours sur l'état de l'Union de la présidente von der Leyen, 16/09/2020, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/SPEECH_20_1655

cadre du **Conseil européen de l'innovation** d'un montant de **300 millions d'euros**.

- Comme cela a été annoncé dans la **Stratégie européenne pour les données**, la Commission œuvrera en faveur de l'**accessibilité des données pour les entreprises** et de l'**amélioration de la circulation des données entre administrations et entreprises (espace sécurisé de partage des données)**.

- En ce qui concerne la **formation au numérique**, la stratégie prévoit également un renforcement de l'**écosystème local des entreprises et des autorités locales, avec le soutien** des États membres et des **parties prenantes**. Des **formations sur les questions numériques** seront proposées aux salariés des PME dans le domaine de l'**intelligence artificielle**, de la **cybersécurité** et de la **chaîne de blocs**⁵. De plus, le **plan d'action en faveur de la propriété intellectuelle** comprendra des mesures destinées à rendre le système de propriété intellectuelle plus efficace pour les PME en améliorant l'accès aux informations et aux conseils stratégiques. Un **programme basé sur des « volontaires du domaine numérique »** sera également lancé pour permettre aux jeunes qualifiés d'intégrer des PME en vue de former les salariés aux nouvelles compétences numériques.

La stratégie de la Commission axée sur les PME prévoit de :

- **renforcer et moderniser le réseau Enterprise Europe Network (EEN) pour aider les PME à s'engager dans la transformation numérique et écologique ;**
- **développer des formations en ligne pour les salariés des PME dans les domaines de l'intelligence artificielle, de la cybersécurité et de la chaîne de blocs ;**
- **lancer le programme basé sur des « volontaires du domaine numérique » pour permettre aux jeunes qualifiés et aux seniors expérimentés de partager leurs compétences numériques avec les entreprises traditionnelles ;**

En matière de transition écologique, la Commission voit dans la transformation numérique de l'économie l'occasion pour les PME de réduire leur consommation d'énergie.

⁵ La chaîne de blocs est une technologie de stockage et de transmission d'informations fonctionnant sans organe de contrôle.

- **Consultation des États membres et des organisations professionnelles**

L'objet de notre questionnaire était de dresser une vue d'ensemble de la situation des PME dans chaque État membre quant à leur préparation à la transformation numérique et leur capacité à mettre en œuvre ce processus, conformément à la stratégie industrielle présentée le 10 mars 2020⁶. Nous avons reçu des réponses de 17 États membres et de plusieurs organisations professionnelles, dont certaines sont plus détaillées que d'autres, ce qui reflète des disparités que nous soulignons. Les progrès et les difficultés mentionnés par les répondants permettront d'évaluer les besoins et de définir les réponses qui devront prioritairement être apportées aux PME pour les aider dans leur volonté de transformation numérique, et pourront également servir de base ou d'éléments à prendre en compte pour mettre en œuvre la stratégie axée sur les PME.

La première question visait à **appréhender les besoins** des PME et les **difficultés auxquelles elles sont confrontées** pour mener à bien leur transformation numérique.

Un second groupe de questions visait à évaluer la façon dont les États membres prennent en compte ces difficultés en **élaborant des programmes aux niveaux régional, national ou européen** et en promouvant de **bonnes pratiques régionales ou nationales** pour encourager la transformation numérique. **Une question portant spécifiquement sur le regroupement des aides et structures de soutien à la transformation numérique dans des espaces/centres/pôles a également été posée.**

Une troisième question portait sur l'articulation entre les différents programmes de soutien à la transformation numérique, en particulier l'intégration des **programmes nationaux dans des programmes européens existants (fonds régionaux ou sociaux, fonds de cohésion, programme COSME).**

Enfin, la dernière série de questions portait sur les plateformes numériques utilisées par les PME, telles que les **plateformes de réservation, les médias sociaux ou les plateformes commerciales.** Il était demandé aux **États membres de préciser s'ils avaient conscience des défis que l'accès à ces plateformes représente pour les PME, mais aussi des difficultés que certaines PME rencontrent quand elles y ont recours.** À cet égard, les États membres étaient interrogés sur la manière dont ils **prévoient de mettre en**

⁶ Paquet « Stratégie industrielle ».

œuvre le règlement 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019⁷ promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

La première partie du présent rapport présente les principaux résultats du questionnaire comme suit :

- I) Identification des obstacles à la transformation numérique rencontrés par les PME
- II) Promotion des initiatives numériques au niveau national
- III) Rôle de l'UE dans le soutien à la transformation numérique des PME
- IV) Accès au marché par le biais de plateformes

La seconde partie examinera les différentes options permettant de surmonter les difficultés rencontrées par les PME qui ont été identifiées et, partant, de contribuer à l'amélioration du marché intérieur.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R1150&from=FR>

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

- I) Les obstacles à la transformation numérique des PME sont nombreux ; tous les répondants en ont identifié plusieurs – ce qui corrobore nos hypothèses initiales. Les PME se heurtent aux obstacles suivants :

1. Le premier obstacle identifié par presque tous les pays interrogés est d'ordre **cognitif dans la mesure où il correspond à une méconnaissance, de la part des entrepreneurs, du potentiel que présentent les technologies et de leurs effets positifs sur le développement de leur entreprise (« culture numérique »).**

Selon les Pays-Bas, de nombreuses PME ne sont pas des pionnières de l'innovation et accusent un retard en matière de transformation numérique. Ces entreprises ne savent généralement pas ce que recouvre la transformation numérique et les possibilités qu'elle peut leur offrir. Ces PME n'ont donc pas une vision claire de leurs besoins et de leurs souhaits en la matière, ce qui les empêche d'engager leur transformation numérique. L'Autriche souligne un problème générationnel : de nombreux entrepreneurs ne sont pas des enfants du numérique (« *digital natives*») et se montrent donc réticents à investir dans de nouvelles technologies qui peuvent devenir obsolètes lors du cycle d'innovation suivant. Il est vrai qu'il est parfois difficile d'intégrer de nouvelles technologies dans le modèle d'affaires des PME les plus traditionnelles ou les plus petites. De plus, dans la mesure où elles ne sont pas directement exposées à la concurrence internationale, elles ne voient pas la nécessité d'opérer leur transformation numérique pour être plus compétitives.

Enfin, Eurochambres, l'Association des chambres de commerce et d'industrie européennes, souligne la nécessité d'adapter les modèles d'affaires et de développer les connaissances dans le domaine de la cybersécurité, mais pointe aussi du doigt les difficultés que rencontrent les PME pour trouver du personnel qualifié.

- ⇒ Le premier défi pour les gouvernements et les autorités européennes **sera de démontrer la valeur ajoutée de l'utilisation des nouvelles technologies dans les activités des PME (commerce en ligne, électronique, IA, mégadonnées) et d'y sensibiliser les entrepreneurs qui n'ont qu'une vague idée du potentiel des technologies disponibles et de leur application dans leur secteur d'activité.**

2. Le deuxième défi consistera à **transformer cette prise de conscience des PME en projets concrets**, mais là encore, nombreux sont les **obstacles humains, financiers et administratifs**.

- Premièrement, les petites entreprises souffrent d'un **manque de connaissances et de compréhension de la législation nationale/européenne en la matière**.

La Grèce considère que l'effort requis pour se documenter sur la législation nationale en matière de protection des consommateurs, et pour la comprendre, est un vrai défi pour les entreprises qui veulent se développer sur le marché. L'existence d'un cadre légal unique, clair et sûr en matière de droits et obligations des consommateurs et des fournisseurs, aussi bien pour le marché des contenus numériques que pour les achats en ligne de biens et de services, apparaît essentielle. Par conséquent, pour éviter tout obstacle à la transformation numérique, la réglementation doit être simple et spécifique de manière à être facilement comprise par les consommateurs et les entreprises. Il est également important de simplifier les procédures d'octroi de licences pour les entreprises et d'assurer la meilleure transparence possible.

De même, la Belgique souligne le manque de compréhension du *règlement général sur la protection des données*⁸ (RGPD) qui peut constituer un obstacle pour l'entrepreneur qui n'est pas familiarisé avec la législation alors qu'il s'engage dans un projet de transformation numérique. Enfin, l'Autriche évoque le problème du manque d'informations sur les transferts d'entreprises ; il est en effet fréquent que les PME n'investissent pas dans la transformation numérique si elles envisagent de vendre ou de mettre fin à leur activité quelques années plus tard.

⇒ Par conséquent, l'approfondissement du marché unique à travers l'harmonisation et la simplification des réglementations dans le domaine du numérique et de l'échange/la protection des données, profiterait tant aux consommateurs qu'aux entreprises. Par ailleurs, compte tenu de la nature autocentrée de nombreuses petites entreprises, une attention particulière devrait leur être accordée.

⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>

- La plupart des répondants s'accordent à dire que les **PME sont confrontées à une pénurie de compétences et de personnel pour mener à bien leur transition**⁹.

La première difficulté pour les PME, identifiée par les Pays-Bas et la Belgique, est de trouver les bons partenaires dans le domaine des TIC¹⁰ pour les assister dans leur transformation numérique, compte tenu du rythme extrêmement rapide auquel les innovations technologiques arrivent sur le marché. Il est difficile pour les PME de suivre cette évolution rapide des innovations et de savoir où trouver des experts sur le marché. En outre, les entreprises de services informatiques sont souvent trop chères pour les PME. En ce qui concerne les TIC, les Pays-Bas font remarquer que la demande de personnes qualifiées dans ce domaine est plus importante que l'offre, ce qui entraîne une augmentation du coût de cette main-d'œuvre ou une pénurie d'experts pour mener à bien cette transformation. Enfin, le personnel des PME doit encore être formé pour être capable de travailler avec des systèmes numérisés, ce qui exige des efforts en matière de formation et une période d'adaptation auxquels les PME sont peu disposées par manque de temps, de motivation et d'organisation.

- ⇒ L'UE doit donc, comme l'a proposé le Portugal, engager des fonds structurels pour financer la qualification et la requalification de ses travailleurs. En outre, il conviendrait de renforcer le marché européen des TIC de manière à permettre aux PME de trouver des acteurs sur le marché et de bénéficier d'innovations adaptées à leurs besoins.
- Investir dans la transformation numérique **implique un coût et un risque qui peuvent parfois décourager les PME**. Les États membres ainsi que les associations de PME ont ainsi **identifié plusieurs obstacles financiers à la transformation numérique des PME**.

Tout d'abord, la Belgique constate un manque de préparation à l'investissement de la part des petites entreprises qui ne disposent ni d'expérience ni de services et d'outils spécialisés dans ce domaine. Elles ne consacrent en effet que peu d'argent à la R & D lorsqu'elles le font. Leurs bénéfices ne sont pas suffisants pour financer des équipements

⁹ Les PME peuvent rencontrer des difficultés pour passer au numérique du fait de problèmes pratiques liés notamment à la numérisation de leurs processus, de leurs dossiers, de leurs services commerciaux et services clients, ou encore de leurs stocks.

¹⁰ technologies de l'information et de la communication.

coûteux, investir dans du capital immatériel ou recruter du personnel affecté à la transformation numérique. De plus, leur aversion au risque est élevée, notamment lorsqu'il s'agit d'investir dans de grands projets de transformation numérique dont les résultats sont difficilement prévisibles. Les PME préfèrent recruter du personnel supplémentaire ou ouvrir de nouveaux magasins plutôt qu'opérer la transformation numérique de leur activité.

Plusieurs pays, comme la Belgique et l'Allemagne, insistent sur le manque de confiance et de soutien des banques à l'égard des PME qui souhaitent réaliser de tels investissements. Par rapport à d'autres investissements, les projets de transformation numérique sont moins souvent financés par des prêts, car il est plus difficile pour des tiers de les évaluer et les banques les considèrent comme des projets relativement risqués.

En conséquence, le manque d'investissement des PME dans les technologies numériques constitue un véritable obstacle à la transformation numérique. L'Allemagne note qu'au cours des quinze dernières années, la part des investissements des entreprises allemandes consacrés aux technologies de l'information dans l'investissement total n'a pas augmenté.

⇒ Si certaines initiatives, comme la récente *législation relative au financement participatif*, ont été lancées par l'UE, il conviendrait d'adapter l'accès au financement pour les PME aux besoins actuels des jeunes entreprises qui devraient pouvoir bénéficier des fonds structurels pour requalifier leur personnel, des prêts de la BEI et de réformes structurelles du marché européen des TIC.

3. Le troisième obstacle et le troisième défi à relever est de **combler l'écart croissant entre les PME et les grandes entreprises, et même parmi les PME, en matière de transformation numérique.**

D'une part, la fracture numérique augmente entre les grandes entreprises qui disposent de services numériques qui leur permettent d'être présentes sur des marchés à grande échelle, souvent au niveau international, et les PME dépourvues des outils appropriés qui restent confinées aux marchés nationaux. En général, plus une entreprise est petite, moins elle utilise les technologies numériques. Toutefois, étant donné que les technologies numériques conditionnent en partie la compétitivité des entreprises et leur changement d'échelle, la transformation numérique des PME ne peut être menée à bien sans intervention publique.

D'autre part, les PME qui font partie de chaînes de valeur (les sous-traitants de grandes entreprises) sont exposées à la concurrence internationale et sont donc contraintes d'adopter des solutions numériques plus rapidement pour rester compétitives. Les PME qui ne sont pas intégrées dans des chaînes de valeur sont moins enclines à se lancer dans la transformation numérique de leur activité. La fracture numérique se creuse donc aussi parmi les PME.

II) **Pour relever ces défis, un certain nombre d'initiatives et de pratiques numériques ont été mises en œuvre à l'échelle des pays, répondant ainsi aux besoins d'envergure nationale. Elles visent à :**

i. **Encourager la croissance et la compétitivité des entreprises dans le domaine des TIC, la recherche et l'innovation numérique**

Pour relever le défi de la transformation numérique des entreprises, nous avons **constaté qu'il était nécessaire de développer le marché des TIC** afin de favoriser les entreprises en cours de transformation numérique. Les programmes nationaux vont dans ce sens. Le principal objectif **du programme CoLab au Portugal** est de créer, de manière directe et indirecte, des emplois qualifiés et scientifiques au Portugal grâce à la mise en œuvre de programmes de recherche et d'innovation visant à créer une valeur économique et sociale qui puisse par la suite bénéficier aux PME qui en font la demande. La **Slovaquie subventionne des projets visant à promouvoir la création d'une base commune d'experts, d'une cartographie des technologies de clusters et d'activités d'experts** dans le domaine des TIC. La **Grèce** améliore les performances de son capital humain en augmentant le pourcentage de spécialistes des TIC dans l'emploi total grâce à **une hausse constante du nombre de diplômés des TIC**. Par ailleurs, **en mars 2019**, un nouveau programme, « Business Innovation Greece », **a été lancé** à destination des entreprises grecques innovantes. Ce programme s'adresse plus particulièrement aux entreprises grecques mobilisées en faveur de l'innovation dans l'industrie verte, la croissance bleue, le transport maritime et les TIC.

ii. **Renforcer la recherche ou mettre en avant les activités technologiques parmi les activités industrielles ou de services :** par la mutualisation du soutien et des infrastructures au sein de centres, de lieux, de pôles et/ou par la création d'un environnement propice à la transmission des connaissances et des compétences et à la diffusion des savoir-faire.

Le marché des TIC doit, certes, être dynamique mais cela ne suffit pas pour œuvrer en faveur de la transformation numérique des entreprises.

Il est nécessaire que des **différences existent entre les activités de recherche ou de technologie de pointe et les activités industrielles ou de services**. La majorité des personnes interrogées **cherchent donc à renforcer les liens entre la science, la technologie et l'économie** :

- **par la mutualisation du soutien et des infrastructures au sein de centres, lieux, pôles**. On peut citer « **Sofia Tech Park** »¹¹ en Bulgarie, les **pôles d'innovation numérique**¹² (PIN) en **Autriche, en France** et en **Grèce**¹³ qui sont le fruit d'une **coopération régionale multi-partenariale entre des universités**, des associations industrielles, des chambres de commerce, des incubateurs et des accélérateurs, des agences de développement régional et des collectivités ainsi que les « **Centres d'interface technologique** » au **Portugal**. Ou encore les « **Hackathons** » en **Lettonie** qui mettent en relation des entreprises informatiques avec des PME qui recherchent des solutions pour améliorer leurs activités grâce à la transformation numérique ;
- **par la création d'un environnement propice à la transmission des connaissances, des compétences et à la diffusion du savoir-faire dans** le domaine numérique. La **Belgique**, par le biais des **programmes de son agence pour l'innovation et l'entrepreneuriat**¹⁴ **et de ses nombreux clusters**¹⁵, offre à ses membres et à une communauté plus large (entreprises, y compris PME et jeunes pousses, partenaires universitaires et publics) des conseils sur les stratégies d'entreprise, la veille technologique et le marché, le *coaching* et la visibilité dans le domaine numérique. **Aux Pays-Bas**, les entrepreneurs de PME locales, en quête de conseils ou de

¹¹ <https://sofiatech.bg/en>

¹² Pôles d'innovation numérique : Centres et réseaux offrant des services technologiques aux entreprises, notamment pour les accompagner dans la transformation numérique de leur activité. Ces acteurs sont en mesure d'aider les entreprises (en particulier les PME) à accéder facilement au savoir-faire, aux technologies et aux installations d'essai nécessaires pour commercialiser leurs produits.

¹³ <http://www.athena-innovation.gr/> ; <http://ahedd.demokritos.gr/> ; <https://www.thessinnozone.gr/> ; <https://www.certh.gr/> ; <https://praxinetwork.gr/el/> ; <https://aalhouse.esda-lab.gr/index.php/en/> ; <https://ied.eu/> ; <https://www.dih-ntua.gr/services/> ; <http://lms.mech.upatras.gr/>

¹⁴ organisme public belge : Agence flamande pour l'innovation et l'entrepreneuriat (VLAIO), <https://www.hetinternetookuwzaak.be/>

¹⁵ <https://hub.brussels/fr/services/clusters-entreprises-dans-votre-secteur/> ; <http://clusters.wallonie.be/federateur-fr/les-poles-de-competitivite-wallons.html?IDC=35&IDD=335>

savoir-faire en transformation numérique, peuvent faire venir **sur leur lieu de travail des étudiants en technologie**. Ces étudiants les aident à formuler leurs besoins en matière de transformation numérique d'entreprise et contribuent au développement de solutions numériques sur mesure. **En France, la plateforme France Num** a été lancée en octobre 2018. Elle vise à développer des contenus sur la transformation numérique qui reposent sur les besoins quotidiens des entrepreneurs et fournit des témoignages d'entrepreneurs sous la forme de vidéos. Plus qu'une plateforme d'information, France Num propose également des diagnostics de maturité numériques et aide les PME à trouver le partenaire adéquat (consultants privés, organismes publics) pour les guider tout au long de leur processus de transformation numérique. En outre, les chambres de commerce françaises ont réalisé des évaluations numériques pour 10 000 PME, en particulier les plus touchées par la crise de covid-19, entre décembre et fin mars 2021. Cette évaluation permet aux PME de vérifier leur maturité numérique et d'engager leur transition numérique. La plateforme Digipilote du réseau des chambres de commerce et d'industrie permet de consolider les données et de réaliser des suivis et des référentiels pertinents¹⁶. **En Belgique, le programme « Made Different Digital Wallonia » (MDDW)** accompagne les entreprises dans leur transition vers les usines du futur¹⁷ grâce à des prestations de conseil. **En Autriche, l'initiative « Digital Pro Bootcamps » permet l'acquisition de connaissances pratiques** dans le domaine des technologies de l'information à destination des PME, dans lesquelles les salariés peuvent également suivre une formation spécifique de neuf semaines aux technologies de l'information. **Au Danemark, le programme « SME:Digital » promeut le développement des compétences numériques** auprès des principaux dirigeants et autres salariés clés et prodigue des conseils sur les débouchés internationaux offerts par le commerce électronique. **En Allemagne, les centres d'excellence numériques pour les PME** aident les entreprises à évaluer leurs propres efforts en matière de transformation numérique et à élaborer une feuille de route adaptée à leurs besoins individuels dans ce domaine, et les accompagnent dans le choix et la mise en œuvre d'actions spécifiques. En outre, ils dispensent des conseils pour évaluer la pertinence économique d'une solution technique précise et la

¹⁶ <https://digipilote.eu/fr/home>

¹⁷ <https://www.digitalwallonia.be/fr/projets/industrie-du-futur#publications>

nécessité de mesures de sécurité supplémentaires. **Les associations professionnelles transeuropéennes** proposent également des outils concrets pour soutenir le processus de transformation numérique des PME. SMEUnited a élaboré un guide des meilleures pratiques pour accompagner les PME dans leur transformation numérique¹⁸. Il contient une liste exhaustive des actions entreprises par les fédérations nationales de PME pour faciliter la transition numérique des PME.

iii. Permettre aux entreprises d'expérimenter des innovations numériques et de surmonter les obstacles à la transformation numérique (aversion au risque, méfiance des banques)

Afin de permettre aux entreprises de surmonter l'aversion au risque représenté par la transformation numérique de leurs activités et de s'engager ainsi dans une transition numérique définitive, certains États membres ont mis en œuvre des **programmes destinés à tester et évaluer l'application des innovations technologiques dans les entreprises**. La **Belgique a créé des incubateurs**¹⁹ dans le cadre du **programme « Laboratoires vivants »** permettant aux entreprises de découvrir et d'expérimenter de nouvelles technologies et de tester leurs produits, solutions et concepts auprès des utilisateurs finaux. **En Allemagne**, il existe également **des usines de démonstration** où les entreprises peuvent tester leurs propres solutions techniques. La **Slovaquie a créé un FabLab (laboratoire de fabrication) technologique pour les entrepreneurs**, centré sur la fabrication, la production et le prototypage numériques, afin qu'ils expérimentent de nouveaux procédés et procédures et testent des produits et modèles innovants à l'aide d'équipements de production numériques. Un ambitieux programme de « formations-actions » parrainé par France Num va être mis en œuvre dans le cadre du plan de relance français. Ce programme comprendra des ateliers à destination des PME correspondant à leurs besoins quotidiens et proposant des solutions numériques pour répondre à leurs problèmes. Plus qu'une simple formation, il s'agira de cas pratiques.

¹⁸ <https://www.smeunited.eu/admin/storage/smeunited/smeunited-digital-brochure.pdf>

¹⁹ <http://fablab.nl/fablabs-in-de-benelux/?lang=en> ; <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/demonstrateurs-industrie-40> ; <http://www.technofuturtic.be>

iv. Fournir une aide financière directe à la transition numérique par le biais de subventions, de chèques et de déductions fiscales

- En **Lettonie**, plusieurs subventions seront accordées aux PME pour les aider à améliorer le niveau de compétences numériques de leurs salariés. Au **Danemark**, des subventions sont proposées aux PME pour l'achat de prestations de conseil auprès de cabinets privés impartiaux/indépendants sur la transition numérique et/ou le commerce électronique.

- **La Bulgarie** a mis en place un système de chèques pour la fourniture de services (TIC) aux micro-, petites et moyennes entreprises. Ces chèques ne peuvent être utilisés que par les PME pour les services suivants : services TIC en ligne (plateformes, applications, etc.), marketing numérique, cybersécurité, gestion et mise en œuvre de systèmes et de processus logistiques. Un système similaire a été adopté en **Belgique** via les « chèques excellence opérationnelle », les « chèques transformation numérique » ou les « chèques cybersécurité ». **La Slovaquie** distribue des « chèques pour l'industrie de la création » qui peuvent être utilisés dans le secteur de la publicité, des TIC ou du design (comme la conception et le lancement d'un site web de commerce électronique) et dont le montant maximal est de 5 000 euros. La France finance la garantie de crédit pour les PME qui mettent en œuvre un projet de transformation numérique.

- Enfin, la Belgique a introduit au niveau fédéral une déduction fiscale de 20 % en faveur des investissements numériques des entreprises, par exemple pour développer un magasin en ligne.

v. Lutter contre la fracture numérique et promouvoir l'accès au haut débit

Afin de combler l'écart croissant en matière de transformation numérique entre les PME et les grandes entreprises (et même parmi les PME), plusieurs initiatives ont été lancées par les États membres pour réduire cette fracture numérique et territoriale.

- **La France** dispose d'un répertoire de 1 800 conseillers publics ou privés, les « activateurs France Num », pour aider les TPE/PME sur le territoire et cibler les entreprises susceptibles d'être concernées par les programmes de soutien numérique, en collaboration avec les fédérations professionnelles et les régions.

- **La Suède** dispose d'un programme spécifique destiné aux microentreprises des zones rurales dans le cadre d'initiatives de

transformation numérique. La plupart des actions visent à renforcer les **structures** de soutien à ces PME et à travailler avec chaque entreprise pour l'aider à développer son modèle économique et à créer de la valeur ajoutée pour ses clients.

- **En Grèce**, l'accent est mis sur le déploiement du **haut débit dans les zones rurales blanches²⁰ du pays dans le cadre du projet RURAL**. Ce projet financé par l'UE fournit une couverture à large bande dans les régions éloignées et peu peuplées (zones blanches) et a permis de connecter plus d'un demi-million de personnes, en leur fournissant des services d'accès à Internet à un coût abordable.

- Enfin, **au Portugal, le Club de fournisseurs (Clube de Fornecedores)** contribue à l'intégration des acteurs locaux **dans les chaînes de valeur internationales en tirant parti des sociétés multinationales** implantées au Portugal. Cette intégration favorise l'insertion des PME nationales dans un environnement plus propice à la transformation numérique (internationalisation, etc.)

III) La dimension européenne de la transition numérique : lignes directrices stratégiques de la Commission et affectation des fonds européens aux programmes nationaux de soutien à la transformation numérique.

- Afin de faire converger les plans d'action numériques des États membres, la Commission européenne a lancé un certain nombre d'initiatives **et de mécanismes traduits en stratégies et pratiques nationales**.

On notera que de nombreuses initiatives nationales de création de pôles d'innovation numérique sont directement liées **au réseau des pôles européens d'innovation numérique (PIN)**, inauguré en 2016 dans le cadre de l'initiative « numériser l'industrie européenne ». De fait, la Commission européenne lance des appels à propositions pour la constitution de pôles d'innovation numérique et les projets retenus seront présentés aux autorités européennes.

L'objectif est de créer dans chaque région européenne un pôle d'innovation numérique emblématique de la région, spécialisé dans un domaine particulier. Un pôle d'innovation numérique peut regrouper, par exemple, toutes les compétences dans les domaines de l'intelligence artificielle, de la sécurité et du calcul haute performance.

²⁰ Une zone blanche est, dans le domaine des télécommunications, une zone du territoire qui n'est pas couverte par un réseau donné, notamment par un réseau de téléphonie mobile ou par Internet.

Ce programme européen incite donc à régionaliser les stratégies numériques et à les adapter sous la forme d'une coopération régionale multi-partenariale entre des universités, des associations industrielles, des chambres de commerce, des incubateurs et des accélérateurs d'entreprises, des agences de développement régional et des collectivités. D'après les réponses reçues, ce modèle proprement européen est actuellement mis en œuvre en France, en Bulgarie, au Portugal, en Grèce, en Autriche et en Belgique.

En outre, des **initiatives-cadres européennes, telles qu'Industrie 4.0, aident** à structurer les programmes nationaux dans le domaine du numérique. Le Portugal, par exemple, a lancé des outils tels que « SHIFT to 4.0 », un outil d'auto-diagnostic permettant aux entreprises d'évaluer leur degré de maturité numérique afin d'obtenir un rapport contenant des lignes directrices destinées à faciliter leur transition vers Industrie 4.0.

Plus largement, on peut noter une **concordance entre les priorités européennes et les mesures particulières déployées par les États membres** quelques mois ou années plus tard, notamment dans les domaines de l'IA ou de la cybersécurité. L'Union européenne joue donc un rôle majeur pour sensibiliser l'ensemble des États membres aux enjeux du numérique.

- Sur le plan du **financement, on trouve différents fonds et programmes européens ventilés** au cœur des initiatives nationales.

Les fonds de cohésion (FSE et FEDER) soutiennent les diverses initiatives nationales et régionales. En 2018, **la Lettonie** a affecté à des entreprises et des chercheurs un financement de 37,6 millions d'euros dans le cadre du programme du Fonds de cohésion de l'UE pour les TIC, les activités de génie mécanique et l'électronique. **En Suède**, des projets régionaux, cofinancés par le Fonds européen de développement régional (FEDER), permettent aux PME d'accéder à des connaissances et outils numériques tels que la 5G, l'impression 3D et l'automatisation. **En Allemagne**, les Länder ont lancé plusieurs programmes cofinancés par des fonds européens pour accompagner les PME dans leur processus de transformation numérique. Le **Land de Brandebourg**, par exemple, a inauguré l'initiative « Digitalwerk », sous l'égide du programme du FEDER, consacrée à l'accompagnement gratuit des entreprises de l'artisanat et des PME dans la réalisation de leurs projets de transformation numérique. **Au Danemark**, les fonds structurels européens cofinancent de nombreux programmes liés à la transformation numérique des PME, tels que Digitalisation Boost, un programme destiné au recrutement de PME qui vise à soutenir et accélérer le développement de produits, de concepts et de solutions, ou « Digital roads to growth », qui a pour but de réaliser le

potentiel de croissance des PME au travers de la transformation numérique, de l'automatisation et de l'innovation. Enfin, **en Pologne**, le centre de projets Digital Poland Project Centre mène à bien des activités en rapport avec la mise en œuvre de projets et de programmes cofinancés par le budget de l'Union européenne, qui apporte une aide financière dans le cadre de sa politique de cohésion.

Toutefois, certains pays tels que la Belgique, les Pays-Bas, l'Estonie ou l'Autriche, ont fait remarquer que leurs programmes régionaux ou nationaux **ne s'articulaient pas vraiment autour de programmes européens. À vrai dire, ces derniers viennent seulement s'agréger, de manière réactive et non proactive, aux programmes et dispositifs conçus par ces États membres.** Même si les programmes européens et nationaux ne sont pas interdépendants, ces pays souhaitent néanmoins harmoniser leurs initiatives dans le domaine numérique avec les possibilités offertes à l'échelle européenne en matière de transformation numérique.

- Outre les fonds alloués à des projets définis, des **programmes européens tels qu'Horizon 2020, Digital Europe ou COSME sélectionnent et soutiennent des initiatives nationales en France** (sous l'égide du programme FranceNum qui couvre le coût de la garantie de crédit) et en **Belgique** (avec les projets « IoT4Industry »²¹ et Digi-B-Cube), mais ils restent minoritaires par rapport aux fonds alloués au numérique dans le cadre de la politique européenne de cohésion et de développement régional.

IV) Accès au marché par le biais de plateformes (vente, réservation, réseaux sociaux, etc.) : un enjeu de taille pour la croissance des PME.

Les réponses au questionnaire **montrent que les États membres sont généralement au fait des possibilités, des difficultés et des risques que présente pour les PME l'accès au marché par le biais des plateformes numériques (passation de commandes, achats, commercialisation, ventes, logistique, livraisons, règlements, etc.).** C'est sur la base de ces observations que certains États membres entendent proposer des réformes et des mesures à mettre en œuvre à l'échelle européenne.

- En premier lieu, les États membres sont conscients **des possibilités offertes par les plateformes numériques aux PME pour dynamiser et étendre leurs activités.**

²¹ <https://www.iot4industry.eu/about>

Les plateformes permettent aux entreprises **de gagner en visibilité, d’optimiser leurs processus de production et d’avoir accès à de nouveaux clients**. La **Belgique** cite l’exemple des plateformes de livraison de repas mises à profit par les restaurants : elles constituent un canal pour atteindre de nouveaux clients qui, en tout état de cause, ne se rendraient sans doute pas systématiquement au restaurant. Les coûts directs sont également moins élevés lorsque les commandes sont passées sur une plateforme (par rapport aux coûts de l’infrastructure et du personnel d’une salle de restaurant). Les plateformes favorisent donc l’accès des PME à des débouchés plus importants. En 2019, l’**Autorité danoise de la concurrence et des consommateurs** a réalisé une enquête sur l’utilisation des plateformes numériques par les entreprises danoises. Cette enquête a montré que, sur l’ensemble des entreprises faisant appel aux plateformes numériques, 87 % estimaient que les plateformes leur avaient offert une meilleure visibilité en ligne et 82 % considéraient qu’elles leur avaient permis d’atteindre de nouvelles catégories de clients.

Elles offrent aussi l’occasion aux entrepreneurs locaux de s’installer dans des secteurs dans lesquels ils n’auraient jamais pu se lancer dans le cadre d’un modèle économique traditionnel, obligeant ainsi les acteurs du marché à se réinventer pour rester compétitifs. L’accès aux plateformes numériques **stimule donc la compétitivité d’une économie** grâce à une concurrence toujours plus vive entre acteurs économiques. Toutefois, il est nécessaire que cette concurrence soit équitable pour produire les effets bénéfiques précités.

- **Le développement de ces plateformes numériques comporte des risques et des inconvénients pour les PME.**

- Certaines plateformes sont susceptibles de représenter une menace pour les entreprises « traditionnelles » dans la mesure où elles peuvent complètement **bouleverser leur modèle économique ou exercer des pressions sur elles, en particulier sur les marges**.

La Belgique a souligné le cas du secteur hôtelier où des plateformes telles que Booking.com sont devenues presque essentielles aux hôtels, mais au prix d’une forte diminution des marges sur les nuitées réservées ; sans parler des plateformes telles qu’AirBnB qui constituent un risque de concurrence déloyale pour l’hôtellerie.

- Pour la **Grèce, la Slovaquie, l’Autriche et le Danemark**, la position dominante de certaines **plateformes²² les conduit à ne pas toujours traiter**

²² telles que la multinationale technologique américaine Amazon.

équitablement avec les PME, certaines étant même désavantagées par rapport aux grandes entreprises. D'après l'enquête danoise citée plus haut, 66 % des PME estiment qu'il est difficile de négocier des conditions générales avec les plateformes.

- En outre, la **Belgique s'interroge sur le respect par ces plateformes de la réglementation locale ou nationale et sur le fait qu'elles acquittent ou non leur juste part d'impôts.** L'absence de réglementation claire dans ce domaine peut conduire à **une fraude fiscale et à une concurrence déloyale pour le reste des acteurs économiques.**

- Enfin, les enquêtes **françaises et danoises** montrent que **les PME et les grandes entreprises n'ont pas le même besoin d'accéder aux plateformes.** Selon l'**INSEE**, l'Institut national de la statistique et des études économiques en France, les petites entreprises ont davantage recours aux marchés. En 2017, plus une **entreprise était importante et plus elle utilisait son propre site web pour vendre en ligne, ce qui lui permettait de bénéficier d'autonomie dans ces activités et de subir moins de contraintes sur le plan des conditions à respecter et moins de pression sur ses marges.** Pour les très petites entreprises, il est difficile de disposer de suffisamment de ressources pour développer sa propre plateforme de commerce électronique et faire du commerce en ligne, ce qui les oblige à être présentes sur les grosses plateformes en consentant à certains désavantages (concurrence déloyale, traitement inéquitable entre entreprises, plateformes inadéquates à l'échelle de la société...). **Cela provoque des distorsions entre PME et grandes entreprises en matière d'accès équitable et d'utilisation des fonctionnalités offertes par le numérique.** En conséquence, 70 % des entreprises ayant recours aux plateformes numériques souhaiteraient utiliser des structures de taille plus modeste, tant du point de vue de l'offre que de la demande, mais dans des conditions plus équitables et adaptées à leurs activités ainsi qu'à leur échelle.

- Au vu des risques et des difficultés cités, il **semble essentiel d'améliorer la législation européenne pour que les PME puissent pleinement bénéficier de tout le potentiel qu'offre l'accès aux plateformes numériques.**

Tout d'abord, les obstacles à l'utilisation des plateformes numériques par les PME doivent être levés. On parle ici des **compétences nécessaires pour utiliser les plateformes, mais aussi de la connaissance de la valeur des données, des perspectives ouvertes par les modèles économiques reposant sur les données et des processus** qui peuvent être employés sur

les plateformes. **Eurochambres et SMEUnited** font remarquer que l'accès des PME aux données générées par les plateformes devrait être facilité.

En Belgique, l'initiative de la VLAIO²³ vise à sensibiliser les PME à l'importance d'investir dans le potentiel numérique de leur entreprise. L'agence présente aux PME les diverses possibilités offertes par le numérique pour améliorer leurs ventes traditionnelles ou en ligne (en privilégiant la stratégie omnicanal, par exemple).

Il est tout aussi important **de garantir une concurrence équitable en ligne.** Selon **la Belgique**, les autorités publiques pourraient apporter leur soutien au **développement de plateformes européennes compétitives à petite échelle et aux plateformes existantes afin d'améliorer l'accès des PME au marché en ligne.** Il est également nécessaire de promouvoir les plateformes sectorielles accessibles aux PME. Pour **la Grèce, il convient de mettre en place un environnement réglementaire stable et compréhensible pour les relations entre plateformes et entreprises.** Ces nouvelles règles garantiront que les entreprises proposant des biens et services en Europe seront mieux informées des pratiques en ligne. De plus, il convient d'instituer des mécanismes efficaces de résolution des litiges, apportant plus d'équité et de transparence dans les interactions entre les plateformes en ligne et les entreprises. À long terme, les entreprises, notamment les PME, tout autant que les consommateurs bénéficieront des effets positifs des nouvelles règles. En instaurant un environnement du commerce en ligne inspirant davantage confiance et garantissant un certain niveau de sécurité juridique, le nombre d'entreprises utilisant des plateformes d'intermédiation en ligne devrait augmenter.

- S'agissant de la réglementation, le **nouveau règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne a été publié le 11 juillet 2019 au journal officiel de l'Union européenne.**

Ce règlement vise à **contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en fixant les règles visant à garantir que les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne et les utilisateurs de sites internet d'entreprise en relation avec des moteurs de recherche en ligne bénéficient de possibilités de recours appropriées dans un souci de transparence, d'équité et d'efficacité.** Ce règlement répond donc en

²³ organisme public belge : Agence flamande pour l'innovation et l'entrepreneuriat (VLAIO), <https://www.hetinternetookuwzaak.be/>

partie aux demandes de règles formulées par de nombreux États membres en la matière.

Certains pays ont déjà mis en œuvre des mécanismes pour veiller à sa transposition adéquate dans le droit national : la **France** déterminera notamment les autorités de contrôle compétentes et le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement ; la **Belgique** a publié l’an dernier un guide de « bonnes pratiques » et envisage le lancement d’une campagne de suivi des sites de commerce électronique à la fin de l’année 2020 ; la **Grèce** mettra en place une commission législative dont la tâche principale sera de rédiger et déposer une proposition de loi pour résoudre les problèmes liés à l’application concrète du règlement (UE) 2019/1150 ; l’**Allemagne** apportera quelques modifications mineures à sa législation contre la concurrence déloyale ; au **Danemark**, le Conseil de la concurrence et l’Autorité de la concurrence et des consommateurs seront chargés de l’application du règlement ; la **Pologne** a désigné l’ensemble des tribunaux comme l’autorité compétente qui sera en mesure d’adopter des mesures efficaces, proportionnées et dissuasives pour assurer le respect de ses dispositions, tandis que le président du Bureau de la concurrence et de la protection des consommateurs a été identifié comme l’autorité compétente pour intervenir dans le cas où une violation résulterait d’un abus de position dominante.

CONCLUSIONS

- Les petites et moyennes entreprises accusent un certain retard dans la transition numérique, essentiellement parce qu'elles ignorent comment procéder et par où commencer.
- Nombre de PME engagées dans un processus de transfert d'entreprise hésitent à investir dans des solutions techniques qui sont susceptibles de devenir rapidement obsolètes.
- Les PME opérant au sein de chaînes de valeur sont incitées à amorcer leur transformation numérique pour rester compétitives, tandis que celles qui exercent leur activité principalement sur un marché local peuvent ne pas subir la même pression, mais demeurent tout de même exposées à la concurrence.
- Les États membres ont mis en place un éventail de mesures pour aider les PME dans leur transition numérique, qui vont des systèmes de chèques aux *fab labs*, en passant par les programmes de qualification et les déductions fiscales. Ces mesures offrent de vastes possibilités de comparaison entre États membres.
- Le financement de la transition numérique est largement reconnu comme un obstacle. Mais les fonds structurels européens constituent une importante source de financement.
- Nombre d'États membres ont instauré des centres/pôles d'innovation pour aider les PME dans leur transition numérique. Certains citent le programme de l'UE pour une Europe numérique et ses pôles d'innovation numérique.
- Les plateformes numériques de vente et de commercialisation sont largement considérées par les PME comme une chance pour élargir leur marché et offrir de la valeur à leurs clients. En parallèle, les PME signalent des difficultés vis-à-vis des entreprises de plateforme en raison du manque de transparence des conditions et des coûts. Un nouveau règlement européen a récemment été adopté pour répondre à certaines de ces problématiques.

QUESTIONS À EXAMINER

- > Quelles priorités les autorités européennes devraient-elles examiner ? Quels mécanismes pourraient aider à surmonter ces difficultés ?
- > Quels sont vos projets et vos attentes concernant les pôles européens d'innovation numérique ?
- > Comment prévoyez-vous de financer la transition numérique des PME ? Envisagez-vous de faire appel à l'initiative REACT-EU ?
- > Que pensez-vous du nouveau règlement relatif aux plateformes numériques ? Des changements sont-ils déjà à l'œuvre sur le terrain ?
- > Concernant l'action des plateformes en faveur de la transformation numérique dans les États membres, quelle forme pourrait prendre la coopération / l'articulation avec les pouvoirs publics ?
- > Quels indicateurs de performances clés (IPC) doivent être employés pour mesurer la progression de la transformation numérique des PME au sein de l'UE ? L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) est-il adapté pour mesurer la transformation numérique des PME en Europe ? Pour quelle raison ?

À PROPOS DU RÉSEAU DES REPRÉSENTANTS DES PME

Le réseau des représentants nationaux des PME (*SME Envoys Network*) a été institué en 2011 dans le cadre du réexamen de l'initiative relative aux PME (*Small Business Act - SBA*). Chaque État membre a nommé un représentant national des PME pour seconder le représentant de l'UE pour les PME qui préside le réseau. Le groupe des représentants des PME constitue un groupe consultatif SBA qui encourage l'adoption de réglementations et l'élaboration de politiques favorables aux PME dans l'ensemble des pays membres de l'UE. Le représentant des PME constitue un point de contact actif avec le monde économique des PME, qui prend en compte leurs intérêts et besoins spécifiques dans les programmes et politiques de l'UE. Cette fonction a pour objectif premier de créer un lien étroit et direct entre la Commission, les PME et leurs représentants.

