

005391/EU XXIII.GP  
Eingelangt am 11/01/07

**FR**

**FR**

**FR**



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 10.1.2007  
SEC(2007) 37

**DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**

**L'eBSN, le réseau européen de soutien numérique aux PME, 2003-2005:  
accomplissements et voie à suivre pour aller de l'avant**

## **DOCUMENT DE TRAVAIL DES SERVICES DE LA COMMISSION**

### **L'eBSN, le réseau européen de soutien numérique aux PME, 2003-2005: accomplissements et voie à suivre pour aller de l'avant**

#### **TABLE DES MATIÈRES**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Introduction .....   | 3  |
| 2.     | Les principaux accomplissements de l'eBSN .....  | 6  |
| 2.1.   | Échanges d'informations et de meilleures pratiques concernant les politiques européennes en matière d'e-business .....   | 6  |
| 2.2.   | Validation des politiques existantes en matière d'e-business et détermination des objectifs des futures politiques .....   | 10 |
| 2.3.   | Un «guichet unique» d'information sur les initiatives régionales, nationales et européennes en matière d'e-business et les possibilités de financement proposées aux PME ..... | 11 |
| 2.4.   | Organisation de colloques thématiques axés sur le partage d'expériences pratiques et l'identification des défis futurs .....   | 12 |
| 3.     | Quel avenir pour l'eBSN? .....   | 13 |
| 3.1.   | Nouveaux domaines thématiques à étudier par l'eBSN .....   | 13 |
| 3.2.   | Améliorer le fonctionnement de l'eBSN .....  | 15 |
| 3.2.1. | Améliorer les activités actuelles de l'eBSN .....  | 15 |
| 3.2.2. | Étendre la portée de l'eBSN: .....   | 16 |
| 3.2.3. | Futurs colloques thématiques de l'eBSN .....   | 17 |
| 4.     | Conclusions .....  | 17 |
| 5.     | Annexe 1: le contexte de la création de l'eBSN .....   | 18 |
| 6.     | Annexe 2: Questionnaire sur les principaux accomplissements de l'eBSN et son avenir .....  | 22 |
| 7.     | Annexe 3: Les colloques de l'eBSN et leurs principaux résultats .....  | 23 |

## 1. INTRODUCTION

Investir dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) est considéré comme un élément essentiel pour la compétitivité des entreprises et la croissance économique globale. Depuis 1980, les chiffres montrent que l'investissement dans les TIC est invariablement plus faible dans l'UE-15 qu'aux États-Unis. Par exemple, il ressort des chiffres comparatifs pour l'année 2004 que l'investissement dans les TIC aux États-Unis se situe à 4,1 % du PIB, contre une moyenne inférieure à 2,5 % pour l'UE-15. Et l'investissement dans les TIC génère de la croissance: 0,8 % de la croissance de 3,4 % du PIB américain est attribué aux investissements TIC. En revanche, la contribution des investissements TIC à la croissance économique globale dans l'UE-15 ne représentait que 0,5 % d'une croissance bien plus modeste du PIB de 2,1 %. L'augmentation de la productivité aux Etats-Unis a été principalement générée par les secteurs utilisant les TIC, alors qu'en Europe ces secteurs non pas été en mesure de capitaliser sur leurs investissements en termes de gain de productivité. Selon de récentes études, la contribution à l'augmentation de la productivité du travail en provenance des investissements TIC et des progrès techniques dans la production de biens et de services TIC, représentait de l'ordre de 40% de la croissance totale de la productivité du travail dans l'UE au cours de la seconde moitié des années 90 comparé à 60% aux Etats-Unis. Et l'on constate de grandes différences entre les États de l'UE-15, la Suède, le Danemark, la Belgique et le Royaume-Uni se situant dans une position relativement forte, tandis que la France, l'Allemagne, les Pays-Bas, la Grèce, l'Italie et l'Espagne accusent un certain retard. Il en ressort globalement que, depuis 1980, les États-Unis ont invariablement investi davantage dans les TIC et qu'ils en ont donc tiré davantage profit que les États membres de l'UE en termes de croissance économique. L'Europe doit réagir: en effet, les TIC et le commerce électronique (eBusiness<sup>1</sup>) peuvent rendre les entreprises européennes plus compétitives.

La raison en est que les TIC peuvent renforcer l'efficacité des processus d'entreprise et stimuler la compétitivité globale. Selon le rapport 2005 de l'*e-business W@tch*, ce sont encore les grandes entreprises qui sont à l'origine du développement de l'e-business, tandis que les PME sont celles qui pâtissent le plus d'une compréhension limitée des TIC et de leur potentiel, d'un budget limité à consacrer aux investissements dans les TIC et des problèmes de recrutement de professionnels dans ce domaine. Les frais fixes afférents à l'application des technologies et à leur maintenance ont tendance à être relativement élevés pour les petites entreprises.

C'est ainsi que les gouvernements européens ont accordé une attention particulière aux PME, en concevant des politiques destinées à promouvoir l'adoption et l'utilisation productive des TIC par celles-ci. Un grand nombre d'initiatives politiques efficaces ont été mises en place au niveau national, régional ou local, et leur efficacité pourrait être encore renforcée par le travail en réseau, la prise en compte des expériences respectives, le partage des bonnes pratiques et la coordination des actions en vue de produire un impact à la fois plus fort et plus large.

En 2003, la Commission a établi l'eBSN (réseau européen de soutien numérique aux PME, [www.e-bsn.org](http://www.e-bsn.org)) pour répondre à ce besoin. L'eBSN est un réseau virtuel de décideurs et de représentants d'initiatives publiques, qui a vocation à associer de plus près les politiques

<sup>1</sup>

eBusiness représente la digitalisation de tous les processus d'entreprise (à la fois internes et entre firmes) au travers de réseaux numériques d'ordinateurs (OCDE)

existantes en matière d'e-business. S'inscrivant dans le cadre du programme pluriannuel en faveur des PME de la Direction générale «Entreprises et industrie», l'eBSN a pour objectifs de:

- réunir les véritables décideurs dans le domaine de l'e-business, partager les informations, discuter des orientations politiques stratégiques;
- valider les politiques e-business existantes et convenir des objectifs des politiques futures;
- fournir un guichet unique d'informations sur les initiatives régionales, nationales et européennes et les possibilités de financement proposées aux PME;
- organiser des rencontres spéciales entre les experts gouvernementaux en e-business afin de partager les expériences pratiques et d'identifier les défis futurs.

Le réseau eBSN fonctionne de manière continue, selon des sujets définis chaque année. Ce mode de fonctionnement permet des formes de coopération très souples et flexibles. Il n'a été fait appel à aucun financement communautaire, si ce n'est pour les frais et l'assistance technique liés au fonctionnement du portail eBSN.

L'eBSN a fait partie du plan d'action *eEurope 2005*. Son contexte politique reste valable. Faciliter la généralisation des TIC et leur utilisation efficace est en effet au cœur de la stratégie de Lisbonne renouvelée<sup>2</sup> et l'eBSN peut s'avérer être un instrument utile d'échanges de bonnes pratiques en matière de politique e-business dans ce cadre.

La communication de la Commission concernant l'accompagnement des mutations structurelles dans l'Europe élargie<sup>3</sup> a également souligné que l'intégration des TIC dans tous les aspects du processus de production et de l'entreprise dans son ensemble constitue un facteur essentiel pour assurer la croissance de la productivité qui, à son tour, détermine le développement économique, d'où la nécessité de politiques et d'actions coordonnées de soutien aux entreprises européennes, et en particulier aux PME.

Dans son cadre stratégique *i2010*<sup>4</sup>, la Commission européenne vise à renforcer l'innovation et l'investissement dans les TIC en vue de promouvoir la croissance économique et l'emploi. Elle reconnaît que pour pouvoir profiter des avantages des TIC, celles-ci doivent être intégrées dans les produits et services et les entreprises doivent être encouragées à adopter de nouveaux modèles, à accepter les changements organisationnels et à faire appel à de nouvelles compétences. Le rapport du groupe consultatif *eEurope*, intitulé «*Making i2010 work: creating value from research and innovation*», propose une stratégie articulée autour de six points: les réseaux de PME impliquant à la fois des centres de recherche et des spécialistes industriels devraient être considérés comme des éléments stratégiques rapprochant les entreprises, les institutions à forte intensité de connaissances, les individus et la créativité.

---

<sup>2</sup> Lignes directrices intégrées pour la croissance et l'emploi (2005-2008) – Ligne directrice n° 9 - Recommandations adoptées par le Conseil, 12 juillet 2005.

<sup>3</sup> Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen, «Accompagner les mutations structurelles: Une politique industrielle pour l'Europe élargie», COM (2004) 274 final, 20 avril 2004.

<sup>4</sup> Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen, «*i2010 – Une société de l'information pour la croissance et l'emploi*», COM (2005) 229 final, 1<sup>er</sup> juin 2005.

Les conclusions du Conseil «Compétitivité» du 13 mai 2003 soulignaient qu'il fallait «*aider les PME, notamment, à identifier les possibilités d'activité économique en ligne et à réussir leur passage à ce type d'activité*», invitaient les États membres et les pays adhérents «à se lancer activement dans la mise en place du Réseau européen de soutien aux PME dans le domaine de l'activité économique en ligne», et invitaient la Commission à faire rapport au Conseil et au Parlement européen sur les progrès accomplis concernant les diverses initiatives visant à soutenir l'activité économique en ligne des PME et la suppression des obstacles à l'utilisation des TIC et des services liés à l'activité économique en ligne.

Le présent rapport dresse le bilan des progrès accomplis par l'eBSN au cours des deux ans et demi passés. Le chapitre 2 est consacré aux principaux accomplissements, tangibles et intangibles, de l'eBSN et aborde ses quatre grands objectifs, en s'appuyant sur les résultats d'un questionnaire en ligne (annexe 2) envoyé aux membres de l'eBSN, ainsi que sur des discussions tenues à l'occasion des colloques eBSN, de plusieurs réunions du comité de gestion du programme «entreprise» et de la réunion de février 2006 du groupe «politique d'entreprise». Ce questionnaire et ces discussions étaient destinés à recueillir des informations détaillées sur les avantages concrets que tirent les membres de l'eBSN de leur participation au réseau, à en savoir plus sur les synergies entre les politiques et leur fertilisation croisée, à évaluer le mode de fonctionnement de l'eBSN et à formuler des suggestions concernant des améliorations opérationnelles et les futures orientations politiques. Le chapitre 3 porte sur les défis futurs de l'eBSN, notamment ses nouvelles priorités, et formule des suggestions quant aux moyens d'améliorer ses activités. Enfin, le chapitre 4 résume le document et en tire les principales conclusions.

## 2. LES PRINCIPAUX ACCOMPLISSEMENTS DE L'EBSN

### 2.1. Échanges d'informations et de meilleures pratiques concernant les politiques européennes en matière d'e-business

L'eBSN a réuni les décideurs dans le domaine de l'e-business pour partager les informations et discuter des orientations politiques stratégiques.

Depuis sa création par la Commission européenne en 2003, l'eBSN a impliqué 190 représentants d'initiatives émanant d'actions publiques ou de partenariats public-privé de 29 pays d'Europe. Si l'équilibre entre les initiatives nationales (représentant 55 % des membres) et régionales (45 % des membres) est satisfaisant, de nouveaux efforts doivent tout de même être consentis afin d'améliorer la participation de certains anciens États membres, ainsi que celle des nouveaux États membres et des pays candidats (qui ne représentent que 10 % des membres actuels de l'eBSN).

L'eBSN a toutefois tellement progressé que ses membres peuvent passer du stade de l'échange d'informations à celui de l'échange de propositions de politiques et de la mise en place d'initiatives communes. Les membres déclarent être très satisfaits de la façon dont ils peuvent utiliser l'eBSN pour collecter des informations fort utiles sur l'évolution des politiques publiques en Europe, et s'accordent à dire qu'il s'impose de renforcer encore l'efficacité du réseau.

Tout d'abord, **l'eBSN a favorisé l'action politique**. Il a permis de réorienter les politiques publiques sur la formation des entreprises en vue de l'intégration des TIC dans leur stratégie globale. Une coopération plus innovante est désormais en place entre les milieux gouvernementaux, le monde des affaires et la communauté universitaire, aux niveaux européen, national et régional/local. L'eBSN a contribué à faire en sorte que les politiques publiques ne soient plus axées sur des initiatives génériques visant, par exemple, à encourager les PME à faire l'acquisition d'un accès à l'internet et d'infrastructures techniques, de façon à qu'elles se concentrent sur des mesures spécifiques visant à aider les entreprises à reconcevoir leurs processus et à adopter les TIC dans le cadre de leur stratégie globale. En outre, l'eBSN a permis d'attirer l'attention des fournisseurs TIC et des acteurs du développement logiciel sur les besoins des PME et de les faire participer à des systèmes de conception de solutions e-business plus collaboratifs.

Un grand nombre d'initiatives politiques d'envergure européenne ou nationale se sont fait connaître par le biais de l'eBSN et en ont inspiré d'autres, par exemple:

- la récente initiative **française TIC-PME 2010**, lancée par le ministère de l'économie afin d'inciter les PME à investir davantage dans les TIC et à harmoniser les processus internes dans certains secteurs économiques (aéronautique, transports, tourisme et agriculture, par exemple), a été inspirée par les principaux messages politiques transmis par l'eBSN: un investissement insuffisant dans les TIC entraîne des résultats insuffisants en termes de compétitivité, d'où la nécessité d'intégrer davantage les TIC dans les processus industriels et les services;
- dans la perspective de la création du **label «eTIC», initiative belge** lancée l'année dernière, des experts se sont réunis pour discuter de la mise en place et de la gestion d'un système de certification pour les conseillers en e-business dans le cadre de l'eBSN. Le

label «eTIC» qui en résulte est une charte déontologique soutenue par des fédérations et associations professionnelles locales et nationales, qui a déjà été signée par plus de 150 entreprises belges spécialisées;

- l'eBSN a aidé le **National Business-to-Business Centre, programme de la région des Midlands de l'Ouest visant à l'adoption du commerce électronique par les PME**, à définir ses activités actuelles ainsi que sa prochaine phase de développement (avril 2006-mars 2008). Par exemple, des échanges mutuellement bénéfiques ont été mis en place avec l'initiative ebigo.de du Bade-Wurtemberg concernant l'identification des meilleures pratiques des PME et un portail e-business;
- l'initiative **portugaise** concernant **l'internationalisation des PME sur les marchés électroniques extérieurs**, qui doit être lancée par le ministère de l'économie, est une campagne de formation et de soutien aux PME en ce qui concerne l'utilisation des méthodes électroniques sur les marchés internationaux, les techniques de pénétration des marchés étrangers et l'identification des marchés appropriés en matière d'e-business. Cette initiative a adopté un grand nombre de recommandations et de techniques issues d'études de cas de bonnes politiques en matière d'e-business analysées par l'eBSN;
- le stage de formation organisé par le **Portugal sur l'avenir de l'e-business (tendances, moteurs et impacts)** est une formation unique au monde qui est destinée à aider les chefs d'entreprise à analyser l'impact des TIC sur leur activité, ainsi qu'à les informer sur les tendances constatées au sein des organisations de consommateurs et de marché dans le domaine de l'e-business. Les documents sur lesquels s'appuie la formation sont basés sur des études de cas et des meilleures pratiques émanant du réseau eBSN ainsi que sur d'autres projets européens, notamment le projet ELEAS concernant les aspects juridiques de l'e-business. Cette initiative, qui a connu un franc succès en Allemagne, en Hongrie, au Danemark et au Portugal, peut être mise en œuvre dans d'autres régions européennes avec l'aide de l'eBSN;
- de nombreuses **idées d'initiatives et d'événements naissent à la suite des colloques de l'eBSN**. Ce fut notamment le cas en Slovénie, avec la conférence de Bled en 2004 et 2005 et les réunions de 2004-2005 entre représentants gouvernementaux et d'entreprises.

Par ailleurs, l'eBSN réussit très bien à créer des synergies, si nécessaires dans le domaine de l'e-business, où il faut avant tout supprimer les frontières entre les secteurs industriels.

- L'**initiative française AchatVille** a démarré à Grenoble en 2000. Son but est de sensibiliser les PME (détailants locaux) aux avantages que suppose l'utilisation des outils d'e-business. Suite à sa qualification, en 2002, de bonne pratique européenne par la Commission européenne, une aide financière supplémentaire a été accordée à cette initiative pour faciliter les synergies entre les Chambres de Commerce de France, de façon à répandre cette politique couronnée de succès et à développer le modèle Achatville. Vingt villes font aujourd'hui partie du réseau, et d'autres devraient suivre. La reconnaissance de la Commission européenne a été utile en ce sens où elle permet au programme d'attirer de plus en plus de participants.
- L'initiative «**eInvoicing LivingLab**» de la **Finlande et de la Slovénie** est un bon partenariat bilatéral, constitué sous la tutelle de l'eBSN, dans le domaine de l'e-business. L'initiative de promotion de la facturation électronique par les PME, initiative très pratique mise en œuvre au titre de la politique de la région finlandaise de la Carélie du Sud, a pu

être transférée en Slovénie, ce qui démontre que les meilleures pratiques en matière d'e-business sont effectivement transférables. Ce transfert a ensuite rapidement déclenché une nouvelle série d'initiatives transfrontalières communes entre la Slovénie, l'Italie, la Croatie, la Hongrie et l'Autriche. En parallèle, l'initiative régionale finlandaise sur la facturation électronique a fait l'objet d'échanges transfrontaliers avec la Suède et le Danemark.

En 2005, l'eBSN a décidé de centrer les échanges de politiques et ses actions en matière d'e-business sur les quatre priorités suivantes:

- **Approvisionnement/facturation électroniques:** suite à l'initiative politique mise en œuvre dans la région finlandaise de la Carélie du Sud (voir ci-dessus), la question de la facturation électronique a pris de l'ampleur au point de donner lieu à des initiatives pilotes en Slovénie, en Italie, en Croatie, en Hongrie, en Autriche, en Suède et au Danemark.
- **Approches sectorielles:** les initiatives sectorielles peuvent se révéler plus efficaces que les stratégies génériques plus vastes en matière de promotion de l'adoption de l'e-business par les PME. Les initiatives politiques sectorielles existantes aux niveaux national et régional en matière d'e-business favorisent les opportunités d'affaires et la création de réseaux de partenariat à l'intérieur de certains secteurs à l'échelon régional. Elles donnent lieu à des solutions, formations et instructions mieux adaptées aux secteurs correspondants et permettant d'accroître les compétences à l'intérieur de ceux-ci. Elles soutiennent habituellement les secteurs qui accusent un certain retard en matière d'e-business ou que les gouvernements nationaux reconnaissent comme étant susceptibles de valoriser l'économie de leur pays. Elles permettent des échanges d'expériences et d'informations au niveau sectoriel et intersectoriel. Bien que certains États membres aient pris conscience de l'importance des approches sectorielles en matière de promotion de l'e-business auprès des PME, il semble que ces politiques et autres partenariats public-privé existant dans ce domaine ne soient pas suffisamment connus. Aussi la direction générale des entreprises et de l'industrie entend-t-elle lancer en 2006 une étude comparative destinée à analyser et évaluer les initiatives politiques sectorielles existantes en matière d'e-business et les enseignements à en tirer.
- **Améliorer la disponibilité des solutions d'e-business pour les PME et les micro-entreprises:** les PME ont des besoins différents de ceux des grandes entreprises en ce qui concerne les TIC et les applications e-business. Compte tenu des difficultés que, selon l'*e-business W@tch*, elles peuvent rencontrer pour recruter des professionnels spécialisés dans les TIC, ainsi que leur budget parfois limité en la matière, il est d'autant plus important de trouver des applications e-business intégrées et interopérables. Au cours de la première phase de l'eBSN (2003-2005), l'absence de solutions TIC abordables, adaptées aux besoins des micro, petites et moyennes entreprises, était évidente. C'est pourquoi les États membres et la Commission ont pris des mesures pour renforcer la collaboration entre les fournisseurs TIC et les PME.
- Cependant, le marché des TIC a évolué et les fournisseurs centrent de plus en plus leur attention sur les PME, en leur offrant des solutions et services adaptés. C'est pourquoi il a été jugé, lors du dernier colloque de l'eBSN qui s'est tenu à Cambridge en décembre 2005, que la nécessité d'améliorer la disponibilité des solutions e-business pour les PME, par une action politique à l'échelle de l'Union européenne, n'était plus d'actualité. Il reste toutefois indispensable de veiller à une meilleure commercialisation des solutions disponibles, d'informer sur leur caractéristiques et de les adapter aux processus et besoins propres aux

PME. Aussi la direction générale des entreprises et de l'industrie entend-t-elle lancer en 2006 une étude comparative destinée à collecter des informations et à évaluer les services et solutions e-business disponibles qui répondent aux besoins des PME notamment.

En outre, en 2005 et 2006, la direction générale des entreprises et de l'industrie a lancé, dans le cadre du programme pluriannuel pour les PME, un certain nombre de mesures spécifiques qui devraient produire leurs résultats courant 2007:

- une **étude visant à évaluer l'incidence de dix politiques nationales et régionales en matière d'e-business**. Les initiatives politiques évaluées avaient été sélectionnées par le groupe de pilotage de l'eBSN, principalement à partir des 19 exemples de bonnes pratiques e-business identifiées par l'étude comparative des politiques nationales et régionales de soutien numérique aux PME. L'étude a été achevée en janvier 2006 et une évaluation de l'incidence de ces politiques (eAskel (FN), Opportunity Wales (UK), AchatVille (FR), Go on-line (GR), SVEA (SW), eCommerce Leveraging Center Galicia (SP), PRISM II (IR), Shortcut to e-business (DN), South Karelia eInvoicing initiative (FN), VerDI (NO)) sera prochainement disponible sur le portail eBSN;
- un appel de propositions sur le thème «**Soutenir les échanges de bonnes pratiques en matière de politique e-business pour les PME**», dont l'objectif est de soutenir les échanges de politiques e-business et d'améliorer les synergies entre les décideurs européens;
- un appel de propositions sur le thème «**Améliorer la coopération entre les fournisseurs TIC et les PME**», dont l'objectif est de promouvoir une collaboration plus étroite entre les fournisseurs TIC et les PME et leur compréhension mutuelle en vue d'améliorer la disponibilité de solutions e-business adaptées aux besoins des PME;
- un appel de propositions sur le thème «**Former les formateurs: procéder à la formation d'instructeurs e-business indépendants pour les PME**», dont l'objectif est de promouvoir la formation des instructeurs e-business indépendants par le biais des réseaux de soutien aux PME;
- une **étude comparative des initiatives politiques sectorielles de soutien numérique aux PME** («Benchmarking sectoral policy initiatives in support of e-Business for SMEs»), visant à recueillir des informations et à évaluer les principales initiatives politiques sectorielles et les principaux partenariats public-privé qui assurent la promotion de l'e-business auprès des PME aux niveaux national et régional, notamment dans l'UE-25, dans les pays de l'EEE, aux États-Unis, au Canada, en Chine, en Inde et en Corée du Sud;
- une **étude comparative des solutions e-business pour PME disponibles sur le marché** («Benchmarking commercially available e-Business solutions for SMEs»), visant à recueillir des informations et à évaluer les différents produits et services disponibles sur le marché qui répondent aux besoins des PME en matière d'e-business;
- un appel d'offres concernant l'**assistance technique pour l'eBSN**, consistant à recueillir et présenter des informations sur les initiatives politiques existantes en matière d'e-business, d'une part, et à assurer la gestion et la maintenance du portail eBSN, sur le serveur Europa de la Commission, d'autre part;

- un appel de propositions concernant le renforcement des synergies entre les politiques publiques de soutien numérique aux PME («**Reinforcing synergies between public policies in support of e-business for SMEs**»), dont l'objectif est de soutenir et faciliter les échanges de meilleures pratiques entre décideurs politiques et/ou réseaux de soutien aux PME, **aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'UE**. 2.2. Validation des politiques existantes en matière d'e-business et détermination des objectifs des futures politiques

Le deuxième objectif de l'eBSN consiste à valider les politiques existantes en matière d'e-business et à guider le processus dans le cadre duquel les États membres de l'UE doivent fixer des objectifs SMART (Spécifiés, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Tangibles) pour leurs politiques de soutien numérique aux PME.

L'eBSN fournit une **plate-forme de présentation et de validation des politiques pertinentes en matière d'e-business et d'évaluation de leurs résultats**.

Le débat sur la **fixation des objectifs pour les politiques d'e-business** a été lancé lors du premier colloque eBSN qui s'est tenu à Athènes en janvier 2003. Les représentants de tous les États membres se sont largement entendus sur la nécessité de fixer des objectifs quantitatifs concrets et mesurables pour les politiques en matière d'e-business, sous réserve que les États membres puissent sélectionner des objectifs répondant aux priorités de leurs propres politiques. Ce n'est qu'en fixant des objectifs SMART au niveau national que le suivi et l'évaluation des activités e-business, de leurs résultats et de leurs incidences seront possibles dans un avenir proche. Il a par ailleurs été précisé que la réussite de cette initiative dépendrait de la **volonté des États membres de fixer leurs propres objectifs dans le cadre politique suggéré et de suivre de près les accomplissements, ainsi que d'un engagement ferme à cet égard**.

Le processus de fixation des objectifs a été engagé avec l'organisation, à Bruxelles, en mai 2003, du deuxième colloque eBSN sur le thème «De bons objectifs pour la promotion de l'e-business», à l'occasion duquel les représentants de certains États membres et pays adhérents **ont présenté leurs propres programmes, priorités et exemples d'objectifs SMART pour les politiques de soutien numérique aux PME**. En dépit du large consensus qui s'est dégagé sur la nécessité d'améliorer l'efficacité des politiques en matière d'e-business par la fixation d'objectifs SMART et la mesure des accomplissements, la plupart des États membres ne se sont pas estimés disposés à contracter des engagements en ce sens, préférant utiliser l'eBSN comme plate-forme d'échange de connaissances et de validation de leurs politiques en matière d'e-business.

La nécessité de fixer des objectifs clairs, réalistes et mesurables pour les politiques nationales de soutien numérique aux PME a été réitérée lors du dernier colloque eBSN, qui s'est tenu à Cambridge en décembre 2005, comme étant une étape importante dans le sens de la réalisation d'accomplissements concrets. Il a en effet été considéré que le meilleur moyen de réaliser les choses consiste à les mesurer (**«There is no better way of achieving things than having them measured»**).

La conclusion à en tirer est que les vastes possibilités d'amélioration des politiques en matière d'e-business, au travers de la fixation d'objectifs à l'échelle nationale et de la coordination des politiques, doivent encore être exploitées.

## **2.3. Un «guichet unique» d'information sur les initiatives régionales, nationales et européennes en matière d'e-business et les possibilités de financement proposées aux PME**

Le portail eBSN ([www.e-bsn.org](http://www.e-bsn.org)) est l'épine dorsale de l'eBSN, une plate-forme de communication électronique permettant des échanges d'informations et un dialogue entre les membres de l'eBSN. Aujourd'hui devenu un point central d'information sur les initiatives liées à l'e-business et à la société de l'information, il établit le lien avec les politiques communautaires connexes (comme la Charte européenne des petites entreprises, par exemple) et ouvre la voie à la mise en place de mécanismes de soutien, notamment des études comparatives, des évaluations des incidences et des appels de propositions sur des thèmes d'intérêt particuliers.

Le portail comporte une section ouverte au public, notamment aux PME, de même qu'un espace dont l'accès est limité aux membres de l'eBSN. Il comporte différentes rubriques, à savoir:

- but et structure de l'eBSN;
- présentation des membres régionaux, nationaux et européens de l'eBSN et liens vers ceux-ci;
- initiatives politiques européennes et nationales/régionales en matière d'e-business;
- résultats et présentations des colloques;
- articles et documents de référence;
- données et enquêtes statistiques relatives à l'adoption de l'e-business au sein des PME européennes (statistiques au niveau européen provenant d'Eurostat et statistiques au niveau national et régional);
- exemples de meilleures pratiques;
- actualités / annonces;
- bulletins d'information trimestriels de l'eBSN.

En outre, le portail eBSN fournit des liens utiles vers des plates-formes d'information européennes telles que l'e-Business Watch, le eSkills Forum ou les places de marché interentreprises. Il comporte également une section consacrée aux forums, où les membres de l'eBSN peuvent procéder à des échanges d'informations et de vues.

Quatre forums actifs, reflétant les quatre priorités thématiques de l'eBSN, sont actuellement accessibles sur le portail eBSN:

- **«sector-specific approaches» (approches sectorielles):** l'objectif est d'identifier les secteurs les plus prometteurs et de déterminer si certaines initiatives politiques sectorielles sont plus efficaces que d'autres en vue de formuler des recommandations concernant d'éventuelles initiatives intersectorielles;

- **«e-Business for micro-enterprises»** (les micro-entreprises et la cyberactivité): l'objectif est de discuter des questions pertinentes en ce qui concerne la cyberactivité des micro-entreprises, de discuter des politiques qui ont déjà été définies dans ce domaine et de déterminer la voie à suivre;
- **«Improving e-business solutions availability for SMEs»** (améliorer la disponibilité des solutions e-business pour les PME): l'objectif est de discuter des besoins des PME et/ou de les examiner, d'identifier les bonnes pratiques permettant d'aider les PME à trouver des solutions appropriées et de recommander de nouvelles actions aux niveaux européen, national et/ou régional;
- **«E-invoicing / E-procurement»** (approvisionnement/facturation électroniques): l'objectif est d'identifier les politiques publiques et les partenariats public-privé qui favorisent un recours efficace à la facturation/approvisionnement électroniques au sein des PME.

Il existe un autre forum actif, intitulé:

- **«e-business self-assessment tools and training toolkits»**, qui a pour but de décrire les outils disponibles en matière d'autoévaluation de la cyberactivité (maturité, etc.) et de fournir les liens vers ceux-ci.

Enfin, le portail eBSN dispose d'un espace «Chat» où les membres du réseau peuvent organiser des discussions en ligne sur différents sujets.

#### **2.4. Organisation de colloques thématiques axés sur le partage d'expériences pratiques et l'identification des défis futurs**

Afin de faciliter la diffusion et la validation des bons exemples de politiques en matière d'e-business et d'encourager la coopération transfrontalière entre les membres de l'eBSN, **huit colloques thématiques eBSN ont été organisés sur la période 2003-2005**. Un large éventail de sujets y ont été abordés, notamment les objectifs quantitatifs des politiques en matière d'e-business, le lien entre les politiques nationales, régionales et sectorielles en matière d'e-business, l'extension de l'eBSN aux nouveaux États membres, les stratégies de formation des PME dans le domaine de l'e-business et l'amélioration de la disponibilité des solutions e-business pour les PME. Le plus récent de ces colloques, qui s'est tenu à Cambridge en décembre 2005, a dressé le bilan des principales évolutions des politiques ainsi que des accomplissements de l'eBSN. La liste complète des colloques eBSN, fournissant le lien vers leurs résultats, est annexée au présent rapport (annexe 3).

L'un des points importants qui est ressorti de ces colloques est que les nouvelles priorités définies par un grand nombre d'États membres, de régions, d'associations professionnelles ou d'organisations de soutien aux entreprises **reflètent la réorientation des politiques, qui ne sont plus axées sur la promotion générale de l'utilisation des outils e-business, mais visent désormais à faciliter la reconfiguration des entreprises par l'utilisation efficace des TIC**. L'accent sur les PME en phase de démarrage a été identifié comme une grande priorité potentielle.

Au-delà du consensus sur le rôle de catalyseur de l'**utilisation efficace** de l'e-business pour la compétitivité, il a également été largement reconnu que l'innovation et l'esprit d'entreprise sont aussi importants que les progrès technologiques. La **notion d'«innovation des processus d'entreprise» fait de plus en plus partie intégrante de l'e-business**: c'est en effet sur cette

notion d'innovation que repose la définition de nouvelles stratégies et de nouveaux modèles e-business. C'est ainsi que la coordination entre les instruments de politique pertinents, par le biais de programmes d'appui intégrés par exemple, est apparue comme une nécessité évidente lors des colloques eBSN.

**L'importance de l'adoption d'une approche sectorielle en matière de promotion de l'e-business a également été largement confirmée.** Une catégorisation des secteurs en fonction de leur recours à l'e-business a même été conçue: les «e-champions» (comme le secteur des TIC), les secteurs à forte intensité de services électroniques (comme le secteur bancaire ou du crédit-bail, les médias et l'imprimerie), les secteurs «e-spécifiques» (comme le tourisme ou les industries chimiques) et les retardataires (comme les industries métallurgiques, les services de santé et les services sociaux).

La mise en œuvre d'une solution e-business au sein d'une entreprise nécessite la sélection et la mise en place des infrastructures TIC appropriées (réseau, matériel et logiciel), ainsi que l'obtention de conseils judicieux pour aligner la solution technique sur les objectifs particuliers de l'entreprise. Les PME ont généralement besoin de services d'aide et de conseil pour pouvoir transformer convenablement leurs processus et intégrer les TIC. Il s'agit là d'un domaine dans lequel les **organisations locales de soutien aux PME peuvent s'avérer d'une aide précieuse, en tant que conseillers indépendants bénéficiant de la confiance des PME.** La Commission a lancé des dispositifs d'aide spécifiques, qui ont été décrits au point 2.1 ci-dessus.

### **3. QUEL AVENIR POUR L'EBSN?**

L'eBSN a été reconnu à l'échelle de l'UE en tant que mécanisme efficace de coordination des politiques en matière d'e-business pour les PME. Le réseau doit poursuivre ses travaux en suivant les grandes priorités qu'il a déjà établies, tout en renforçant ses activités dans ces domaines. La direction générale des entreprises et de l'industrie prévoit de lancer en 2006:

- une étude comparative des initiatives politiques nationales et régionales en matière d'e-business et des enseignements à en tirer;
- une étude comparative des services et solutions e-business disponibles sur le marché qui répondent aux besoins des PME en particulier.

En parallèle, les réponses au questionnaire en ligne comportaient certaines réflexions et suggestions intéressantes sur l'orientation future du réseau. Il s'agit à la fois d'idées nouvelles concernant les domaines dont pourrait traiter le réseau et de suggestions visant à améliorer le fonctionnement, la visibilité et la promotion de l'eBSN.

#### **3.1. Nouveaux domaines thématiques à étudier par l'eBSN**

Les membres de l'eBSN se sont déclarés intéressés par certains thèmes nouveaux, surtout en vue d'en être tenus informés de l'évolution au niveau européen. Il est suggéré aux membres de l'eBSN d'intégrer les thèmes suivants dans les activités de leur réseau:

- **Favoriser la normalisation et l'interopérabilité dans le domaine de l'e-business:**

**Suivi:** la normalisation dans le domaine de l'e-business est une question à la fois vaste et complexe. Par exemple, le système de normalisation de la société de l'information du Comité

européen de normalisation (CEN/ISSS) a institué un groupe de travail sur l'interopérabilité de l'e-business et les normes dans ce domaine. Cette initiative, à laquelle toutes les parties intéressées peuvent participer, est soutenue par la DG Entreprises. Il existe toutefois d'autres activités importantes en ce qui concerne la normalisation. Il est suggéré d'organiser un colloque thématique sur ce thème en 2006, où les représentants des diverses initiatives européennes de normalisation en matière d'e-business informeraient les membres de l'eBSN de l'état d'avancement de la situation. Les membres de l'eBSN souhaitant s'impliquer davantage dans ce domaine seraient invités à rejoindre les groupes de travail pertinents en matière de normalisation.

- **Aborder les aspects juridiques de l'e-business:**

**Suivi:** La DG Entreprises a lancé un certain nombre d'études et de consultations auprès d'experts en droit sur toute une série de questions juridiques, concernant principalement la facilitation des échanges transfrontaliers, les places de marché électroniques interentreprises, etc. En parallèle, d'autres services de la Commission, notamment les directions générales «Société de l'information», «Marché intérieur» et «Santé et protection des consommateurs», travaillent également, sous des angles différents, sur les aspects juridiques de l'e-business. Il est suggéré d'organiser un colloque thématique afin de fournir une présentation approfondie des activités en cours au niveau de l'UE dans ce domaine. Les membres de l'eBSN particulièrement intéressés par ces questions seraient invités à rejoindre les structures de travail pertinentes.

- **Promouvoir l'utilisation par les PME des services publics en ligne liés à l'e-business:**

**Suivi:** les services compétents de la Commission travaillent sur les questions relatives à l'administration en ligne: l'observatoire IDABC (eGovernment Observatory) est une source d'informations de référence sur ces questions et leur évolution dans toute l'Europe: (<http://europa.eu.int/idabc/egovo>)

En outre, les membres de l'eBSN peuvent procéder à des échanges d'expériences en matière de promotion de l'utilisation des services publics en ligne qui permettent aux entreprises, et notamment aux PME, de recourir aux services disponibles en ligne dans les domaines suivants par exemple:

- cotisations de sécurité sociale des salariés;
- impôt sur les sociétés: déclaration, notification;
- TVA: déclaration, notification;
- immatriculation d'une nouvelle société;
- communication de données aux instituts statistiques;
- déclarations en douane;
- autorisations et permis en matière environnementale;
- marchés publics.

Il est donc suggéré d'organiser un colloque thématique sur les activités en cours au niveau de l'UE concernant les services publics en ligne pour les entreprises. Les membres de l'eBSN particulièrement intéressés par ces questions seraient invités à rejoindre les structures de travail pertinentes au niveau national.

- **Prospective technologique:**

**Suivi:** La direction générale de la société de l'information et des médias couvre un large éventail de questions de prospective technologique, dont les aspects relatifs à l'e-business. Des colloques thématiques pourraient être organisés en ce qui concerne l'approche privilégiée par les écosystèmes d'affaires numériques, ainsi que les solutions «open-source» qui sont déjà à la disposition des PME.

### **3.2. Améliorer le fonctionnement de l'eBSN**

Si l'eBSN est considéré comme un instrument efficace de mise en réseau des politiques permettant des échanges d'informations et des synergies afin de promouvoir l'adoption de l'e-business par les PME, il existe tout de même encore de grandes possibilités d'amélioration. Les réponses au questionnaire en ligne ont permis d'identifier certains points faibles auxquels il convient de remédier, tout en suggérant des idées pour étendre la portée de l'eBSN.

#### *3.2.1. Améliorer les activités actuelles de l'eBSN*

- **Approfondir l'engagement des pays participants:** les membres de l'eBSN participent au réseau à titre volontaire, faisant face aux contraintes de temps et en dépit de leurs priorités nationales. Le meilleur moyen d'approfondir leur engagement consiste à garantir la valeur des travaux du réseau qui, à son tour, dépend du degré d'engagement des membres.

**Suivi:** Il est souhaitable de mieux faire connaître les success stories de l'eBSN à l'échelle de l'UE, en ayant recours aux moyens de communication électroniques, à des sites web locaux ou sectoriels et à la presse.

- **Participation de hauts fonctionnaires:** les autorités nationales et locales peuvent contribuer à la diffusion des success stories de l'eBSN. La participation de hauts fonctionnaires à certains événements organisés par l'eBSN serait un signe d'appui du monde politique.

**Suivi:** les travaux de l'eBSN devraient continuer à être présentés régulièrement au groupe politique d'entreprise (au niveau des directeurs généraux de ministères) et au comité de gestion du programme «entreprise».

- **Améliorer la promotion et la diffusion des résultats (par des brochures, bulletins d'information, indicateurs d'étalement internationaux, etc.):** une diffusion plus vaste des travaux et accomplissements de l'eBSN serait bénéfique au réseau. Des travaux substantiels ont été accomplis et une mine de connaissances et d'informations utiles rassemblées: il s'impose de les faire connaître à un public plus large.

**Suivi:** Il conviendrait d'assurer une large diffusion des résultats et accomplissements de l'eBSN, ainsi que des success stories individuelles, en ayant recours aux moyens de

communication électroniques, à des sites web locaux ou sectoriels et à la presse et en suivant un plan de communication clair.

### 3.2.2. *Étendre la portée de l'eBSN:*

- **Rapprocher l'eBSN des associations professionnelles sectorielles:** jusqu'à présent, l'eBSN a été ouvert aux initiatives politiques de soutien numérique aux PME financées par des fonds publics, ainsi qu'aux partenariats public-privé. Les associations professionnelles sectorielles sont en droit d'y participer dès lors qu'elles sont associées à la mise en œuvre (au niveau national, régional ou local) d'une politique publique de soutien à l'e-business dans un secteur particulier. Il s'agit dès lors de sensibiliser aux avantages que suppose l'adhésion au réseau eBSN.

**Suivi:** Des mesures de sensibilisation ciblées, comme l'envoi de messages d'alerte par courrier électronique à un certain nombre d'associations professionnelles sectorielles européennes par exemple, et des événements sectoriels particuliers devraient suffire à susciter l'intérêt pour l'eBSN et à renforcer la participation active.

- **Élargir la participation aux représentants du secteur TI:** les décideurs politiques et les organisations de soutien aux PME ne peuvent agir de façon isolée, sans comprendre parfaitement bien les besoins réels des PME, ni connaître les services et solutions e-business disponibles sur le marché. Les fournisseurs TIC centrent de plus en plus leur attention sur les PME, en leur offrant des solutions et services adaptés, soit sur base commerciale à titre privé, soit en partenariat avec les collectivités locales et régionales. Il reste toutefois encore à informer sur les solutions e-business disponibles, dont les solutions open-source, et leur caractéristiques, en précisant à quels processus et besoins des PME ils répondent et comment elles y répondent.

**Suivi:** L'eBSN est ouvert aux organismes représentatifs du secteur TI (associations telles que l'ESA, l'EICTA (association européenne des technologies de l'information et de la communication), l'OSI, etc.). Il conviendrait d'organiser des colloques thématiques ciblés sur la disponibilité des solutions e-business pour les PME, où les fournisseurs TI seraient invités à présenter leurs initiatives. La direction générale des entreprises et de l'industrie a l'intention de commander, au cours du deuxième semestre de 2006, une étude comparative sur les solutions et services e-business à la disposition des PME sur le marché.

- **Élargir la participation aux pays non membres de l'UE:** nombreux sont les membres de l'eBSN qui estiment qu'il serait profitable au réseau d'ouvrir la participation aux pays non membres de l'UE, notamment aux pays jouissant d'une culture TI développée, tels que les États-Unis, le Canada, le Japon, l'Inde, la Chine, Singapour, etc.

**Suivi:** Jusqu'à présent, la direction générale des entreprises a invité des représentants du Canada et de la Corée à participer à des colloques de l'eBSN pour y présenter leurs initiatives politiques nationales. D'autres initiatives de ce genre pourraient être prévues à l'avenir. La direction générale des entreprises a également lancé, en 2006, un appel de propositions concernant les synergies entre les initiatives des pays membres et non-membres de l'UE en matière d'e-business.

### 3.2.3. *Futurs colloques thématiques de l'eBSN*

L'eBSN a déjà organisé deux colloques thématiques en 2006, le premier sur la facturation électronique transfrontalière, du 5 au 7 juin 2006 à Bled, dans le cadre de la conférence «eValues» de Bled, l'autre sur les «Modèles gagnants dans l'E-business, mesures spéciales favorisant la maîtrise de l'e-business par les PME», à Vienne les 13 et 14 juin 2006, sous la présidence autrichienne, dans le cadre de la conférence sur la Charte européenne pour les petites entreprises. Le troisième, qui portera sur le thème des solutions e-business pour les PME, aura lieu à Oulu les 7 et 8 décembre 2006, sous la présidence finlandaise.

Pour compléter le programme de travail 2007-2008 de l'eBSN, la direction générale des entreprises et de l'industrie a publié, en février 2006, sur le portail eBSN (<http://www.ebsn.org/portal/content.do?page=newsItem26>) une invitation à manifestation d'intérêt à organiser un atelier ou une conférence thématique eBSN. Ces colloques et conférences de l'eBSN visent essentiellement à présenter l'état d'avancement des politiques et les évolutions du marché dans les différents domaines de cyberactivité, à procéder à des échanges d'expériences, à favoriser la constitution de partenariats innovants entre décideurs politiques, représentants d'entreprise et universitaires, et à mettre en avant les success stories et leurs incidences sur l'économie européenne.

## 4. CONCLUSIONS

La réorientation des politiques, qui ne doivent plus être axées sur la promotion de l'utilisation des TIC mais sur l'adoption d'une approche plus holistique en matière d'e-business et sur la nécessité pour les entreprises d'intégrer les TIC dans leur stratégie globale, a été confirmée et étayée par un large éventail de politiques européennes, nationales et régionales en matière d'e-business. Ces initiatives affichant une forte hausse, il en résulte la nécessité d'une plus grande coordination des politiques dans ce domaine.

Le réseau européen de soutien numérique aux PME s'est établi comme une plate-forme efficace de coordination des politiques, réunissant un large éventail de décideurs politiques dans le domaine de l'e-business. En facilitant les échanges de bonnes pratiques, l'eBSN a favorisé l'action politique, créé des synergies et inspiré de nouvelles politiques en matière d'e-business.

Il importe désormais de tirer parti des accomplissements de l'eBSN et de renforcer le soutien aux mécanismes de diffusion de l'e-business au sein des entreprises européennes. Des efforts particuliers seront consentis afin de favoriser la coopération avec les décideurs politiques en matière d'e-business dans les dix nouveaux États membres et ailleurs.

Par ailleurs, l'accent sera mis en particulier sur les quatre thèmes prioritaires de l'eBSN, à savoir renforcer les procédures de passation électroniques des marchés publics; analyser l'efficacité des approches politiques sectorielles; évaluer les solutions et services e-business disponibles sur le marché pour les PME, et identifier les défis politiques pertinents et les réponses à y apporter aux niveaux européen, national et régional.

En parallèle, des mesures seront prises, d'une part, pour améliorer le fonctionnement de l'eBSN par le renforcement de l'engagement de ses membres et l'amélioration de la promotion et de la diffusion des résultats et, d'autre part, pour étendre la portée du réseau.

## 5. ANNEXE 1: LE CONTEXTE DE LA CREATION DE L'EBSN

L'initiative GoDigital<sup>5</sup> avait clairement démontré l'intérêt croissant des PME pour les opportunités offertes par l'e-business, mais également les obstacles qui faisaient entrave à son adoption par les PME. Dans l'optique de mieux aider les PME à accroître leur participation à l'e-business, un grand nombre de politiques efficaces ont été définies au niveau national, régional ou local, dont plusieurs ont été mises en œuvre avec une telle efficacité qu'elles ont produit des résultats concrets, notamment pour les PME.<sup>6</sup> Il n'en demeure pas moins que l'efficacité de ces politiques pourrait encore être renforcée en tirant les enseignements des expériences d'autrui et en procédant à des échanges de meilleures pratiques et d'informations.

Le 6 juin 2002, le Conseil européen des ministres de l'industrie<sup>7</sup> a notamment invité les États membres et la Commission à «intensifier le dialogue, à échanger périodiquement les expériences, à identifier des objectifs spécifiques pour le domaine du commerce électronique et à mettre en commun les meilleures pratiques», ainsi qu'à «promouvoir des mesures visant à encourager l'utilisation des TIC en particulier par les PME dans toutes leurs opérations et dans les secteurs qui ne les exploitent pas pleinement à l'heure actuelle, y compris les secteurs traditionnels».

En réponse, le plan d'action eEurope 2005, adopté par la Commission le 28 mai 2002 et approuvé par le Sommet européen de Séville le 21 juin 2002, a prévu l'établissement d'«un réseau européen de soutien de la cyberactivité, fédérant les acteurs européens, nationaux et régionaux dans ce domaine dans le but de renforcer et de coordonner des actions de soutien numérique aux PME».

C'est sur cette base que la Commission européenne a établi l'eBSN et invité des spécialistes en cyberactivité représentant diverses initiatives politiques d'Europe à rejoindre le réseau et à prendre part à des échanges d'expériences et de bonnes pratiques de soutien numérique aux PME. L'eBSN est un outil qui permet, d'une part, d'améliorer la coopération entre les initiatives politiques existant en Europe en matière d'e-business et, d'autre part, de mieux exploiter les synergies entre ces initiatives.

L'eBSN est ouvert à la participation volontaire de toutes les initiatives politiques de soutien numérique aux PME mises en œuvre dans les États membres, les pays adhérents et candidats et les pays de l'EEE, qui souhaitent partager leurs expériences. Les membres de ce réseau sont:

- des spécialistes en cyberactivité provenant des administrations publiques des États membres de l'UE, des pays adhérents et candidats, des pays de l'EEE et de la Commission européenne;

---

<sup>5</sup> Communication de la Commission, «Aider les PME à passer au numérique», (COM (2001) 136), du 13 mars 2001

[http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001\\_013en01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001_013en01.pdf)

<sup>6</sup> «Benchmarking study on national and regional policies in support of e-Business for SMEs», rapport final du «E-Business policy Group», 28 juin 2002

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/benchmarking/final-report.pdf>

<sup>7</sup> Conclusions du Conseil «Industrie» (9938/02) du 6 juin 2002

<http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/ind-cou-20020606.pdf>

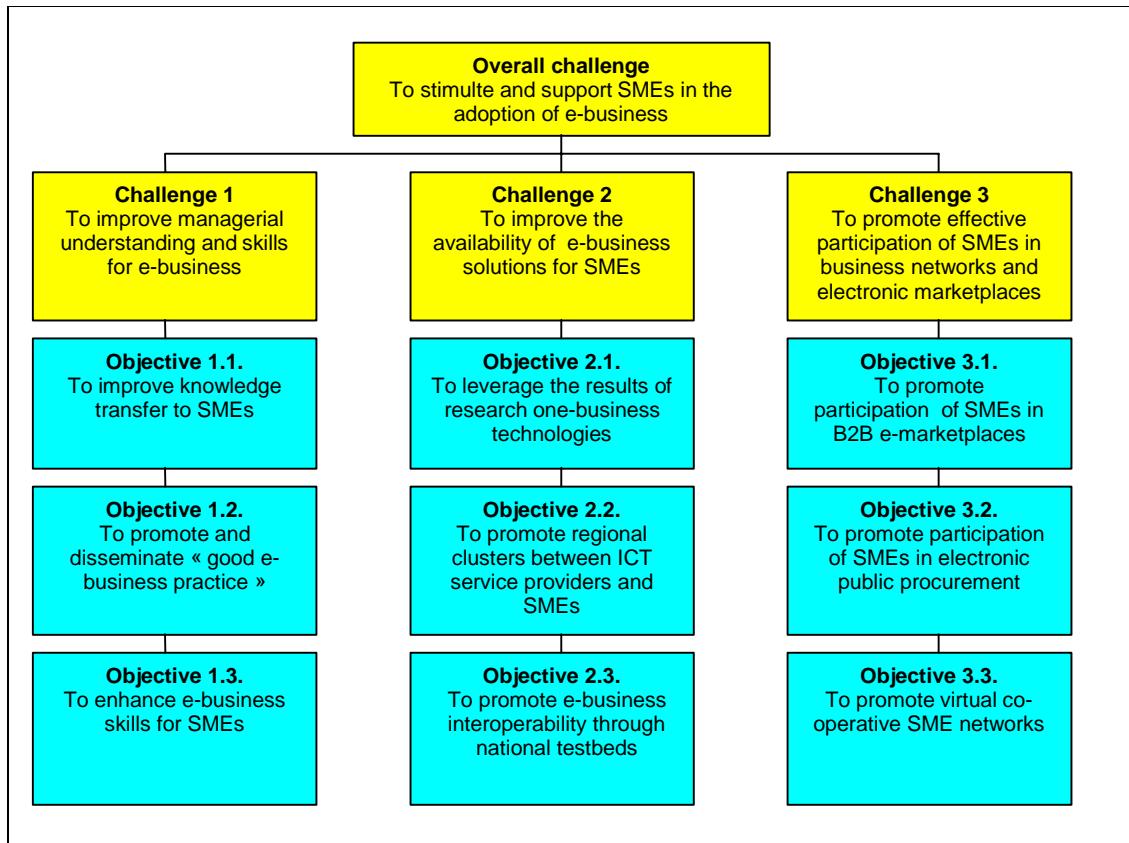
- des représentants d'initiatives européennes, nationales et régionales, qui apportent leur soutien aux PME pour l'adoption des TIC et de l'e-business (par ex. réseaux de soutien aux PME, EIC, partenariats public-privé, etc.). Seules les initiatives émanant d'actions publiques, c'est-à-dire bénéficiant du soutien des services publics, soit directement soit indirectement dans le cadre de partenariats public-privé, ont le droit de participer au réseau européen de soutien numérique aux PME. La raison en est que ce réseau est principalement destiné à informer les décideurs politiques des autres initiatives menées avec succès dans le domaine de la promotion des TIC et de la cyberactivité et à éventuellement influencer les actions engagées dans ce domaine;
- des universitaires, des représentants du monde des affaires et d'organisations internationales particulièrement intéressés par les politiques de soutien numérique aux PME.

Une invitation à expression d'intérêt pour adhérer à l'eBSN est disponible en permanence sur le portail eBSN ([www.e-bsn.org](http://www.e-bsn.org)). L'eBSN est structuré de la façon suivante:

- **un groupe de pilotage**, composé de représentants de la Commission, des pays participants, de la communauté universitaire et du monde des affaires. Le rôle du groupe de pilotage est de prendre des décisions stratégiques sur les objectifs et le mode opératoire du réseau, de prendre des mesures pratiques pour stimuler la coopération et d'établir les orientations politiques et les priorités d'action;
- le **réseau virtuel**, à savoir le portail eBSN (<http://www.e-bsn.org>) établissant un lien entre l'ensemble des parties prenantes et des initiatives, et fournissant informations, données statistiques, meilleures pratiques d'entreprise, etc. Ce réseau virtuel a été créé et est géré par les services de la Commission (DG Entreprises), avec l'assistance technique d'un contractant;
- **deux à trois colloques thématiques par an**, visant à réunir les parties intéressées pour approfondir le dialogue sur des questions spécifiques d'intérêt commun. Les colloques sont l'occasion d'une analyse approfondie des bonnes pratiques dans le but de tirer les enseignements des initiatives réussies et d'établir des objectifs réalistes pour les futures politiques dans ce secteur. Les colloques seront organisés et animés par les membres de l'eBSN.

Le 27 mars 2003, la Commission a adopté une communication, intitulée «*Adapter la promotion de la cyberactivité à un environnement en mutation*», qui met l'accent sur l'évolution du principal enjeu politique, qui ne consiste plus à inciter les PME à se connecter à l'internet mais à promouvoir l'intégration efficace et productive des TIC dans leurs processus (e-business). Cette communication décrivait également les priorités et neuf domaines d'action visant à favoriser le passage à l'économie numérique (voir graphique ci-après).

## Cadre pour les politiques spécifiques en matière de commerce électronique à l'usage des PME – Enjeux et objectifs



### Défi général

Encourager et aider les PME à devenir cyberactives

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

**Objectif 1.1.** – Améliore le transfert des connaissances vers les PME

**Objectif 1.2.** – Encourager et diffuser les bonnes pratiques en matière de cyberactivité auprès des PME

**Objectif 1.3.** – Renforcer les compétences des PME liés à la cyberactivité

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

**Objectif 2.1.** – Mieux exploiter les résultats des recherches sur les technologies liées à la cyberactivité

**Objectif 2.2.** – Encourager la formation de groupements régionaux entre les fournisseurs de services TIC et les PME

**Objectif 2.3.** – Promouvoir l'interopérabilité de la cyberactivité grâce à des bancs d'essai nationaux

**Défi n° 3** – Faciliter la participation effective des PME aux réseaux de cyberactivité et aux places de marché électroniques

**Objectif 3.1.** – Encourager la présence des PME sur les places de marché électroniques interentreprises

**Objectif 3.2.** - Encourager la participation des PME aux marchés publics électroniques

**Objectif 3.3.** – Promouvoir la création de réseaux virtuels de collaboration entre les PME

Dans ses [conclusions du 13 mai 2003](#), le Conseil «Compétitivité» s'est félicité de cette communication, a souligné qu'il fallait «*aider les PME, notamment, à identifier les possibilités d'activité économique en ligne et à réussir leur passage à ce type d'activité*» et a invité les États membres et les pays adhérents «*à se lancer activement dans la mise en place du Réseau européen de soutien aux PME dans le domaine de l'activité économique en ligne [eBSN]*».

L'eBSN représente les politiques relevant de ce cadre. Bien évidemment, les États membres, les pays candidats ou les pays de l'EEE peuvent ne pas être tous confrontés à ces défis politiques au même moment ou de la même manière. Ce cadre facilite tout de même la réorientation des politiques en matière d'e-business, pour ainsi mieux répondre aux besoins en constante évolution des entreprises.

## **6. ANNEXE 2: QUESTIONNAIRE SUR LES PRINCIPAUX ACCOMPLISSEMENTS DE L'EBSN ET SON AVENIR**

Le questionnaire en ligne concernant les accomplissements de l'eBSN et l'avenir du réseau a été approuvé par le groupe de pilotage de l'eBSN et publié début juillet 2005 sur le portail eBSN où il est toujours accessible. Il s'agissait de recueillir des informations détaillées sur les avantages concrets que les membres de l'eBSN avaient tirés de leur participation au réseau, d'en savoir plus sur les synergies entre les initiatives politiques et leur fertilisation croisée, ainsi que d'évaluer la fonctionnalité de l'eBSN et les principales attentes quant aux améliorations futures. Le questionnaire comportait les questions suivantes:

- (1) Veuillez préciser votre pays/région de résidence.
- (2) Pensez-vous que votre participation à l'eBSN a renforcé l'action de votre pays/région dans le domaine des politiques en matière d'e-business?
- (3) Quelles sont, selon vous, les initiatives nationales/régionales de l'eBSN les mieux adaptées au profil de votre pays/région?
- (4) Les connaissances tirées d'autres expériences et meilleures pratiques nationales et/ou régionales inspirent-elles la création de nouvelles initiatives et actions dans votre pays/région? Dans l'affirmative, veuillez préciser les principales expériences en indiquant en quoi elles ont influé sur les nouvelles initiatives et/ou actions.
- (5) Avez-vous étudié, à partir des contacts et échanges établis par l'eBSN, la possibilité de créer des synergies bilatérales ou multilatérales plus ciblées en vue d'actions politiques conjointes? Dans l'affirmative, pouvez-vous les décrire?
- (6) De quelles autres synergies bilatérales ou multilatérales soutenues ou créées par l'eBSN avez-vous connaissance (comme le projet commun «Living Lab» de la Finlande et de la Slovénie)? Quels pays y participent? Des résultats ont-ils été publiés?
- (7) Dans quels domaines liés à la cyberactivité pensez-vous que l'eBSN a été le plus efficace et lesquels nécessitent de nouveaux travaux?
- (8) Que pensez-vous des colloques organisés jusqu'à présent par l'eBSN? Estimez-vous qu'ils contribuent d'une manière ou d'une autre à rassembler des initiatives et à les encourager à créer des synergies?
- (9) Encourageriez-vous le maintien de l'eBSN en tant que réseau de décideurs politiques en matière d'e-business?
- (10) Que pensez-vous du fonctionnement global de l'eBSN?
- (11) Quels sont les points forts de l'eBSN?
- (12) Quels sont ses points faibles? En quoi pourrait-il être amélioré?
- (13) Que proposeriez-vous comme actions futures de l'eBSN? Quelles actions nouvelles devraient être envisagées?

- (14) N'hésitez pas à faire part de vos éventuels commentaires/suggestions concernant l'eBSN (critiques, suggestions, etc.)

## 7. ANNEXE 3: LES COLLOQUES DE L'EBSN ET LEURS PRINCIPAUX RESULTATS

### 1<sup>er</sup> colloque eBSN, sur le thème «Fixer des objectifs quantitatifs pour de futures politiques d'e-business en faveur des PME», organisé par la DG Entreprises et la présidence grecque à Athènes, les 16 et 17 janvier 2003

La fixation d'objectifs pour les politiques en matière d'e-business s'inscrit dans le cadre de la stratégie de Lisbonne visant à faire de l'Union européenne l'économie de la connaissance la plus compétitive au monde d'ici 2010. Dans ce contexte, ce colloque avait pour but de lancer un débat sur:

- la situation actuelle en Europe, en ce qui concerne l'utilisation efficace des TIC et de l'e-business par les PME;
- les enjeux spécifiques pour les PME;
- les priorités futures des politiques publiques dans ce domaine;
- les objectifs quantitatifs potentiels des futures politiques en matière d'e-business pour les PME.

Plus de 120 représentants des administrations publiques des États membres, de la Commission européenne, du Parlement européen, d'associations professionnelles et de la communauté universitaire ont assisté à ce colloque d'une durée d'un jour et demi, organisé par la présidence grecque en étroite collaboration avec la DG Entreprises, à Athènes, les 16 et 17 janvier 2003.

Les représentants de tous les États membres se sont largement entendus sur la nécessité de fixer des objectifs concrets mesurables pour les futures politiques en matière d'e-business, de sorte à ce qu'il soit possible dans un avenir proche d'évaluer les activités, leurs résultats et leurs incidences. De plus, la nécessité de faire évoluer les politiques en fonction de l'évolution de l'environnement de l'e-business, de revoir en permanence les politiques en place et de réorienter les objectifs a été soulignée par de nombreux participants. Les nouvelles priorités définies par certains États membres traduisent cette nouvelle orientation des politiques, qui ne doivent plus être axées sur la promotion générale de l'utilisation des TIC et des outils du commerce électronique, mais viser à encourager et aider les entreprises à devenir cyberactives, c'est -à-dire à faciliter leur reconfiguration.

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats du colloque est publié sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

### 2<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème «De bons objectifs pour la promotion de l'e-business», organisé par la DG Entreprises à Bruxelles les 26 et 27 mai 2003

À la suite de l'initiative GoDigital, la Commission a adopté le 27 mars 2003 la communication intitulée «*Adapter la promotion de la cyberactivité à un environnement en mutation*». Cette communication constitue une étape importante en vue d'accélérer les progrès dans le sens de la réalisation de l'objectif fixé à Lisbonne, qui consiste à faire de l'Europe l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde. Elle avertit les États membres de la nécessité de passer du commerce électronique à la cyberactivité, c'est-à-dire à une approche holistique englobant non pas seulement les opérations d'achat et de vente sur l'internet mais surtout l'intégration efficace et l'utilisation productive des TIC dans les processus internes et externes des entreprises.

En outre, cette communication invite les États membres et leurs régions à revoir leurs stratégies de soutien numérique aux PME et à adopter, sur une base volontaire, des objectifs visant à accélérer le passage du commerce électronique à la cyberactivité. En particulier, il est souhaitable de réorienter les politiques publiques aux niveaux national et régional vers des mesures ayant un impact direct ou indirect sur la productivité. Les politiques devraient notamment aider les entreprises à mieux gérer les changements organisationnels nécessaires pour tirer le meilleur parti des TIC et de la cyberactivité, et fixer des objectifs quantitatifs clairs permettant d'évaluer leurs incidences et les progrès qu'elles permettent d'accomplir.

Le Conseil «Compétitivité» du 13 mai 2003 s'est félicité de cette communication et a invité les États membres et les pays adhérents à:

- compléter le tableau de la politique d'entreprises, au niveau politique;
- fonder les initiatives spécifiques liées à l'activité économique en ligne en faveur des PME sur des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs clairs;
- se lancer activement dans la mise en place de l'eBSN.

### ***Les objectifs du colloque***

Dans ce contexte, le colloque sur le thème «De bons objectifs pour la promotion de l'e-business» avait pour objectif de:

- réunir les membres de l'eBSN pour discuter des priorités des futures politiques;
- présenter des exemples pratiques d'objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs dans différents domaines liés à la cyberactivité (sensibilisation, formation, solutions e-business, interopérabilité et mise en réseau);
- permettre un dialogue intensif entre les membres de l'eBSN et l'échange d'expériences pratiques.

Quelque 80 représentants des administrations publiques des États membres et des pays adhérents, de la Commission européenne, d'associations professionnelles et de la communauté universitaire ont assisté à ce colloque d'une durée d'un jour et demi, organisé par la DG Entreprises à Bruxelles les 26 et 27 mai 2003.

Les représentants des États membres et des pays adhérents ont présenté les priorités de leurs politiques nationales ainsi que les objectifs concrets des politiques en matière d'e-business. De plus, les modérateurs ont présenté des exemples pratiques d'objectifs SMART pour des

politiques spécifiques de soutien numérique aux PME, principalement dans les domaines de la sensibilisation, des compétences en matière de TIC, des solutions liées à la cyberactivité, du travail en réseau et de la participation aux places de marché électroniques.

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats du colloque est publié sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**3<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème des politiques nationales, régionales et sectorielles de soutien numérique aux PME, organisé par la DG Entreprises et le ministère français du développement à Paris les 27 et 28 octobre 2003**

Ce colloque était destiné aux décideurs politiques dans le domaine du soutien numérique aux PME. L'objectif général consistait à:

- faire le bilan des dernières évolutions concernant la fixation des objectifs des politiques nationales en matière d'e-business;
- procéder à des discussions et à des échanges de meilleures pratiques dans le domaine des initiatives politiques régionales et sectorielles en matière d'e-business;
- faciliter la prise de contact entre les représentants des initiatives régionales, nationales et sectorielles en matière d'e-business, afin qu'ils s'échangent des meilleures pratiques et tirent les enseignements de leurs expériences respectives.

Le programme et les interventions du colloque sont disponibles sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**4<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème «Comment étendre les activités de l'eBSN aux pays adhérents», organisé par la DG Entreprises et le ministère de l'économie et des transports de la Hongrie à Budapest le 25 février 2004**

Le 4<sup>e</sup> colloque eBSN s'adressait aux décideurs politiques et aux organismes de soutien aux PME, provenant notamment des pays adhérents et possédant une expérience pratique de l'e-business. L'objectif était de mieux comprendre où en est la cyberactivité en termes de priorité dans les pays adhérents et de discuter des façons d'échanger les expériences et bonnes pratiques en matière de soutien numérique aux PME dans une Europe élargie. Les principaux objectifs consistaient à:

- faire le bilan de la situation concernant la diffusion de l'e-business dans les pays adhérents;
- présenter les politiques en matière d'e-business et leurs priorités pour les pays adhérents et en discuter;
- identifier les acteurs locaux (réseaux, catalyseurs) et les acteurs potentiels;
- discuter des moyens d'étendre les activités de l'eBSN aux pays adhérents.

Quelque 80 représentants des administrations publiques des États membres et des pays adhérents, de la Commission européenne, d'associations professionnelles et de la communauté universitaire ont assisté à ce colloque co-organisé par le ministère hongrois de l'économie et des transports et la DG Entreprises, à Budapest le 25 février 2004. Les données statistiques concernant la diffusion de l'e-business dans les pays adhérents ont montré que le transfert régional de bonnes pratiques était possible et confirmé la nécessité de mettre en place des mesures de soutien en faveur des PME et de certains secteurs particuliers. Plusieurs exemples de priorités et d'objectifs spécifiques de politiques nationales mises en œuvre dans les pays adhérents en matière d'e-business ont été présentés. En outre, des mécanismes efficaces de coopération entre les États membres actuels et futurs ont démontré à la fois l'importance des transferts de meilleures pratiques en matière d'e-business et leur faisabilité dans une Europe élargie.

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats du colloque est publié sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**5<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème «Le soutien et le coaching des PME en matière d'e-business»,**  
**organisé par la DG Entreprises, le Consorci de Promoció Comercial de Catalunya et la Generalitat de Catalogne, à Barcelone le 13 mai 2004**

Le 5<sup>e</sup> colloque eBSN s'adressait aux décideurs et aux organisations de soutien aux PME ayant une expérience en matière d'aide et de coaching des PME dans le domaine de l'e-business.

Les principaux objectifs consistaient à:

- discuter du lien entre les politiques d'innovation et les politiques en matière d'e-business;
- identifier les bonnes pratiques permettant d'accompagner les PME qui adoptent l'e-business;
- présenter les moyens de mesurer l'impact des politiques en matière d'e-business.

Plus de 400 représentants des administrations publiques des États membres et des pays adhérents, de la Commission européenne, d'associations professionnelles, de la communauté universitaire et de PME ont assisté à ce colloque.

Un large consensus s'est dégagé de ce colloque en faveur d'une approche holistique exploitant les synergies entre les initiatives en matière d'e-business et celles qui encouragent l'innovation et l'esprit d'entreprise. Par ailleurs, plusieurs exemples pratiques d'initiatives aidant les PME à utiliser efficacement les techniques d'e-business ont été présentés, soulevant la question de la nécessité de disposer de conseillers accrédités et d'outils d'autoévaluation. Enfin, le colloque a une fois de plus souligné qu'il importait de définir des indicateurs statistiques appropriés pour mesurer l'impact des politiques en matière d'e-business.

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats du colloque est publié sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**6<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème «Améliorer la disponibilité des solutions d'e-business pour les PME»,**

**organisé par la DG Entreprises, le Consorci de Promoció Comercial de Catalunya et la Generalitat de Catalogne, à Rome le 19 novembre 2004**

Les PME ont en matière d'applications TIC des besoins différents de ceux des grandes entreprises. Bien que les fournisseurs de TIC concentrent de plus en plus leur attention sur les PME, on observe encore un manque de solutions TIC abordables pour les micro, petites et moyennes entreprises. Dans ce contexte, le but de ce colloque était de présenter des bonnes pratiques visant à améliorer la disponibilité de solutions e-business adaptées aux PME dans une perspective à la fois européenne et internationale, par la présentation de politiques canadiennes et coréennes en matière d'e-business. Ce colloque s'adressait essentiellement aux décideurs politiques et aux associations professionnelles qui aident les PME à passer au numérique. Les fournisseurs de TIC souhaitant élaborer des applications ou des services adaptés aux besoins des PME ont également pu tirer profit de ces discussions.

Le programme et les interventions du colloque sont disponibles sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**7<sup>e</sup> colloque eBSN, sur le thème «Approvisionnement et facturation électroniques: expériences et tendances européennes»,**

**organisé par la DG Entreprises et l'université de Maribor, dans le cadre de la conférence de Bled, à Bled du 6 au 8 juin 2005**

Ce colloque avait pour but de fournir un aperçu sur les sujets de l'approvisionnement et de la facturation électroniques sélectionnés par le groupe de pilotage de l'eBSN. Ses objectifs consistaient à:

- clarifier l'analyse en matière d'adoption par les entreprises, et notamment les PME, de pratiques nationales et transfrontalières dans le domaine de l'approvisionnement et de la facturation électroniques;
- faire le bilan des dernières évolutions dans ce domaine (recherche, législation, normalisation, etc.);
- examiner les avantages et les obstacles juridiques et techniques;
- identifier les initiatives en cours au sein de l'eBSN;
- explorer les possibilités de lancement de nouvelles initiatives de coopération;
- recommander des actions complémentaires au niveau européen si nécessaire.

Ce colloque a présenté les politiques publiques qui visent à promouvoir, aux niveaux national et régional, la diffusion de la facturation électronique entre les PME, notamment en Finlande, au Danemark, en Autriche et en Suède.

Les présentations ont mis en avant les dernières évolutions intéressantes en ce qui concerne la diffusion de la facturation électronique dans différentes régions d'Europe. Il existe désormais des indicateurs concrets des économies réelles que les factures électroniques devraient

permettre de réaliser. Le chef de file dans ce domaine est la Finlande, où la facturation électronique représente actuellement la première application de l'e-business et devrait générer des économies de l'ordre de deux milliards d'euros en matière de frais administratifs, à condition que les factures électroniques enregistrent un taux de pénétration de 25 % dans les transactions interentreprises (contre un taux de 8 % aujourd'hui qui connaît une augmentation rapide).

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats du colloque est publié sur le portail eBSN:

<http://www.e-bsn.org/portal/content.do?category=AboutEbsn&where=workshops&page=workshops>

**8<sup>e</sup> atelier eBSN, sur «La mise en réseau des décideurs politiques de l'e-business pour les PME: accomplissements et nouveaux défis politiques», organisé par la DG Entreprises et l'EEDA (East of England Development Agency), dans le cadre de la conférence de Cambridge sur l'e-business, les 5 et 6 décembre 2005**

Cet atelier avait pour but de faire le bilan des principales évolutions en matière de politique et des accomplissements de l'eBSN, ainsi que de valider les priorités possibles des politiques futures. Soumitra Dutta, doyen du comité académique de l'Insead (Institut européen d'administration des affaires), a modéré les discussions du panel, engagées par cinq panélistes, dont un représentant des PME européennes et quatre membres de l'eBSN chargés d'en présenter les accomplissements dans ses différents domaines thématiques prioritaires, à savoir les initiatives politiques dans le domaine de la facturation et de l'approvisionnement électroniques, les approches sectorielles et l'amélioration de la disponibilité des solutions e-business pour les PME.

Plus de 70 participants ont assisté à ce panel, essentiellement des décideurs politiques et des experts responsables du déploiement et de la mise en œuvre des initiatives publiques visant à renforcer l'adoption et l'utilisation efficace des solutions e-business par les PME, ainsi que des universitaires, des représentants du secteur TIC et le monde des affaires.

Réitérant la satisfaction des membres de l'eBSN à l'égard des activités de leur réseau et soulignant l'efficacité du réseau dans son ensemble, l'atelier a plaidé pour la poursuite de ses activités et la consolidation de ses résultats. Il a par ailleurs validé les messages clés concernant l'amélioration de l'efficacité des politiques en matière d'e-business par le biais de l'eBSN, ainsi que les recommandations relatives à l'avenir de celui-ci.

Un compte rendu détaillé des principaux sujets de discussion et résultats de l'atelier sont disponibles sur le site de la conférence de Cambridge, à l'adresse:

[http://europa.eu.int/comm/enterpriseict/conferences/cambridge\\_panel3.htm](http://europa.eu.int/comm/enterpriseict/conferences/cambridge_panel3.htm)