



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 29.11.2001
COM(2001) 711 final

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION
AU CONSEIL ET AU PARLEMENT EUROPÉEN**

**L'IMPACT DE LA E-ECONOMIE SUR LES ENTREPRISES EUROPEENNES:
ANALYSE ECONOMIQUE ET IMPLICATIONS POLITIQUES**

**COMMUNICATION DE LA COMMISSION
AU CONSEIL ET AU PARLEMENT EUROPÉEN**

**L'IMPACT DE LA E-ECONOMIE SUR LES ENTREPRISES EUROPEENNES:
ANALYSE ECONOMIQUE ET IMPLICATIONS POLITIQUES**

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
I. QUESTIONS MACRO-ÉCONOMIQUES: L'ÉMERGENCE DE LA E-ECONOMIE	5
1. La croissance économique et le rôle des TIC.....	5
2. Les gains de productivité et la croissance de l'emploi	5
3. TIC, organisation de l'entreprise et productivité globale des facteurs	6
4. La croissance de la productivité se maintiendra-t-elle à long terme?	7
II. ASPECTS MICRO-ÉCONOMIQUES: L'IMPACT DE LA E-ECONOMIE SUR LES ENTREPRISES ET LES SECTEURS.....	8
1. La e-Economie comme catalyseur du changement.....	8
1.1 Une démographie des entreprises en évolution rapide.....	8
1.2 Nouvelle dynamique économique: rôle du capital risque et du financement par le marché.....	9
1.3 Nouvelles compétences dans les TIC pour une économie en mutation rapide	9
2. Nouveaux modèles économiques pour la e-Economie	10
2.1 Des impacts divergents sur les secteurs	10
2.2 Moteurs et freins sectoriels	11
2.3 Diffusion de l'innovation économique: des "dotcoms" aux "industries traditionnelles"11	
3. De nouveaux circuits de distribution et de nouvelles dynamiques du marché	12
3.1 Des frontières floues, de nouveaux circuits de distribution, une nouvelle organisation du marché.....	12
3.2 Les marchés électroniques: un catalyseur potentiel du marché intérieur.....	13
3.3 B2C: une nouvelle relation entre les entreprises et les consommateurs	13
3.4 La diffusion de la e-Economie: un rôle essentiel pour la logistique sur la durée	14
3.5 La dimension mobile: une opportunité stratégique pour l'Europe	15

III.	IMPLICATIONS POUR LES POLITIQUES DE L'ENTREPRISE ET LES AUTRES POLITIQUES CONNEXES, RÔLE CENTRAL DE L'ESPRIT D'ENTREPRISE ..	15
1.	Promouvoir la pleine participation des PME dans la e-Economie.....	16
2.	Garantir des compétences appropriées pour la e-Economie	17
3.	Maximiser les opportunités offertes par le marché intérieur	18
4.	Promouvoir l'ouverture et la concurrence	20
5.	Promouvoir la recherche dans la e-Economie.....	21
6.	Renforcer l'efficacité des relations entre le gouvernement et les entreprises.....	22
	CONCLUSION	24
	Annexe 1: Croissance du PIB, de la productivité et l'emploi.....	25
	Annexe 2: Différence dans la croissance de la productivité globale des facteurs.....	26
	Annexe 3: Estimations de la réduction des coûts par secteur dans le domaine B2B (d'entreprise à entreprise).....	26
	Annexe 4: Indice de décollage des marchés électroniques par secteur.....	27
	Annexe 5: Trois études de cas.....	27
	étude de cas n°1: L'industrie automobile	27
	étude de cas n°2: L'industrie du détail et de la distribution.....	28
	étude de cas n°3: L'industrie du multimédia	30

INTRODUCTION

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont un impact profond sur le potentiel de croissance économique: elles sont devenues l'une des principales sources de la compétitivité et de la croissance des revenus. En conséquence, elles sont placées au centre du débat politique. Lorsque, en mars 2000, l'Union européenne s'est fixée à Lisbonne l'ambitieux objectif de devenir "l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique" du monde dans un délai de dix années, elle a reconnu que la réalisation de cet objectif dépendait de la meilleure utilisation possible des TIC. La stratégie de Lisbonne a renforcé la réponse à la société de la connaissance dans les processus politiques existants et lancé le Plan d'action eEurope 2002 comme plan de route pour moderniser l'économie européenne.

La Commission maintient constamment un examen de l'impact des TIC sur l'économie, les entreprises et les principaux instruments de politique économique. Les questions de l'emploi sont également traitées de façon complète dans le cadre de la Stratégie européenne pour l'emploi. La présente Communication passe en revue l'impact de la e-Economie¹ sur les entreprises européennes à la lumière des développements récents du marché et des nombreuses contributions sur le sujet. Elle s'appuie sur des travaux considérables réalisés dans les domaines de la libéralisation des télécommunications et de l'action législative en faveur d'un cadre clair et prévisible pour le commerce électronique. Elle s'inspire également des discussions qui se sont tenues lors de la Conférence organisée sur la e-Economie par la Commission en mars 2001². La correction des cours excessifs des actions sur les places boursières et la phase actuelle de consolidation dans le secteur des TIC ont fait disparaître la majeure partie des exagérations qui ont obscurci le débat par le passé. Les données statistiques ont permis de dégager un large consensus sur le fait que les TIC augmentent en effet le taux de croissance des gains de productivité. Enfin, la façon dont les TIC transforment la vie des entreprises, des travailleurs, des administrations publiques et des citoyens en général commence à être plus largement comprise.

La présente Communication apporte une analyse plus détaillée qui confirme le bien-fondé de la stratégie que l'Union européenne a poursuivi ces dernières années. Les TIC entraînent une accélération du rythme des progrès technologiques, qui seront exploités au mieux dans des conditions où les entreprises sont incitées à s'adapter à un nouvel environnement et où de nouvelles entreprises se créent, se développent et remplacent les plus anciennes. Depuis les tragiques événements du 11 septembre 2001, la confiance des consommateurs et des entreprises s'est fortement dégradée et la restauration et le soutien de la confiance des consommateurs et du dynamisme des entreprises est un préalable essentiel pour garantir de bonnes perspectives économiques. Créer un environnement plus favorable à l'esprit d'entreprise et accélérer les réformes structurelles, constitue la bonne stratégie susceptible de fournir des résultats plus visibles et plus significatifs.

La présente Communication propose des activités ciblées permettant d'améliorer les actions en cours pour promouvoir l'adoption des TIC, les intégrer dans des technologies convergentes de production, augmenter la disponibilité des compétences nécessaires, poursuivre

¹ L'expression "e-Economie" a été utilisée comme raccourci pour décrire les modifications du comportement des acteurs économiques et des citoyens sous l'effet des possibilités offertes par le développement spectaculaire et la réduction des prix des TIC, et, en particulier, sous l'effet du développement de l'Internet.

² The e-Economy in Europe: its potential impact on EU enterprises and policies. March 1–2, 2001 in Brussels. (<http://europa.eu.int/comm/enterprise/events/e-economy/index.htm>).

l'exploitation des potentialités du marché intérieur, encourager l'innovation et soutenir la recherche. Elle souligne aussi la nécessité de s'assurer que les administrations publiques exploitent non seulement elles-mêmes les TIC de façon efficace mais deviennent aussi des catalyseurs afin de diffuser leur utilisation.

I. QUESTIONS MACRO-ÉCONOMIQUES: L'ÉMERGENCE DE LA E-ECONOMIE

1. LA CROISSANCE ECONOMIQUE ET LE ROLE DES TIC

Au cours de la deuxième moitié des années 1990, les États-Unis, mais aussi certains États membres de l'Union européenne (notamment l'Irlande, les Pays-Bas et la Finlande) et certains autres pays de l'OCDE (par exemple l'Australie et le Canada), ont enregistré un regain de croissance économique et de productivité, une stabilité ou un fléchissement de l'inflation et une régression du chômage (voir l'annexe 1).

De plus en plus, les responsables politiques ont commencé à apprécier le rôle central joué par le déploiement des TIC dans ces évolutions. De fait, les TIC imprègnent maintenant la quasi-totalité des aspects de la vie économique et influencent de manière fondamentale la façon dont les affaires sont organisées et gérées. L'accélération des gains de productivité et de la croissance économique au cours des années 1990 est intimement liée aux développements du secteur des TIC. Les prix des semi-conducteurs ont diminué à un rythme inexorable tout au long des quarante dernières années tandis que leur capacité s'est accrue à un rythme tout aussi remarquable. Les baisses de prix ajustés en fonction de la qualité se sont accélérées de manière spectaculaire au cours de la deuxième moitié des années 1990, en partie sous l'effet du passage de l'industrie à un cycle de produits ramené de trois à deux ans mais aussi du renforcement de la concurrence. La baisse du coût du capital TIC a fortement incité à délaisser d'autres formes de capital et de services de main-d'œuvre. De fait, un processus d'intensification du capital TIC s'est accéléré dans plusieurs pays, faisant intervenir l'utilisation d'un capital nouveau et plus rentable et renforçant la capacité de production de l'économie. L'accélération des gains de productivité et de la croissance économique est aussi intimement liée aux développements dans le secteur des logiciels et des technologies de contrôle. Ces phénomènes ne se caractérisent pas tant par des baisses de prix mais plutôt par une amélioration de la capacité et de la convivialité entraînant une amélioration de la qualité des produits et des services.

Ces évolutions se sont répercutées sur l'économie par l'intermédiaire du secteur des TIC - ordinateurs, logiciels ainsi qu'équipements et services de télécommunication. L'application vaste des TIC a provoqué une baisse rapide des prix et des coûts dans les domaines de l'informatique et des télécommunications, entraînant des répercussions positives pour toute une gamme d'autres produits, notamment pour la production, par exemple, d'avions, d'automobiles et d'instruments scientifiques. En retour, la forte baisse enregistrée en 2001 dans le niveau des investissements des entreprises dans les TIC, aux États-Unis puis en Europe, a eu un effet négatif sur les perspectives de croissance économique.

2. LES GAINS DE PRODUCTIVITE ET LA CROISSANCE DE L'EMPLOI

Les bons résultats macro-économiques ont également profité au marché de l'emploi. Le regain de la croissance de la production a relevé l'emploi tant en Europe qu'aux États-Unis. Ainsi, en dépit du processus constant de substitution de capital, l'augmentation de la demande de main-

d'œuvre induite par la production a entraîné des augmentations nettes de l'emploi. Au cours de la période 1995-2000, la création nette d'emplois dans l'Union européenne a atteint près de 10 millions d'unités. Les secteurs qui ont connu la plus forte croissance d'emploi au niveau de l'Union européenne ont été et sont encore ceux qui sont caractérisés par une haute technologie ou des emplois liés au TIC et/ou par une forte intensité de la connaissance qui se reflète dans le niveau d'éducation élevé de la main-d'œuvre. Pour la seule année 2000, ces secteurs ont créé 1,6 million d'emplois nets dans l'Union européenne.

Les gains de productivité sont un déterminant crucial de la hausse du niveau de vie. Toutefois, à court terme, l'accroissement des investissements en capital dans les TIC, générateurs de gains de productivité, peut avoir des conséquences négatives pour les travailleurs qui n'ont pas les compétences requises pour utiliser ces nouvelles technologies. Pour sa part, la demande de main-d'œuvre possédant des compétences en TIC est susceptible d'augmenter, comme l'expérience de l'Europe et des États-Unis au cours des années 1990 l'a montré. Malgré d'importants licenciements qui ont eu lieu en 2001 dans le secteur des TIC³, les perspectives d'emploi restent vigoureuses sur le long terme.

En fin de compte, les gains de productivité induits par les TIC sont une source de création d'emploi. Tandis que des emplois peuvent être détruits dans certains secteurs, le dynamisme global résultant de l'utilisation des TIC aboutit à la création d'emplois dans d'autres domaines dans une mesure qui fait plus que compenser les pertes. En général, l'utilisation des TIC élimine les tâches répétitives souvent exécutées par des travailleurs peu qualifiés. Les nouveaux emplois sont susceptibles d'apparaître dans des secteurs liés aux TIC et dans les services personnalisés "face-à-face" - des secteurs qui exigent des compétences supérieures et variées. L'inadéquation des compétences constitue un grave défi pour la conception et la gestion du marché de l'emploi, de même que pour les politiques d'éducation dans les États membres - les déficits de compétences peuvent ralentir la diffusion des TIC et ainsi entraver la croissance.

3. TIC, ORGANISATION DE L'ENTREPRISE ET PRODUCTIVITÉ GLOBALE DES FACTEURS

Les TIC sont importantes sur le plan économique d'une part parce qu'elles facilitent l'adoption d'innovations et de changements d'organisation dans les entreprises et d'autre part parce qu'elles modifient les conditions de la concurrence et la structure des marchés. Les TIC contribuent directement à la croissance économique par la production de biens des TIC et par la diffusion de l'utilisation de ces technologies dans l'économie. Les données macro-économiques concernant l'accélération des gains de productivité reflètent en partie des changements d'organisation mis en œuvre par les entreprises en réponses aux innovations dans le domaine des TIC.

La part des investissements en TIC dans les économies industrialisées est en augmentation. En 1999, elle représentait 4,54 % du PIB aux États-Unis, en hausse d'un niveau de 2,60 % en 1992. Pour l'Union européenne dans son ensemble, la part correspondante du PIB est estimée à 2,42 % en 1999, contre 1,81 % en 1992. Parmi les divers États membres de l'Union, la part des investissements en TIC en 1999 va de 1,58 % en Espagne à 3,76 % au Royaume-Uni⁴. Il est manifestement inquiétant que l'Union européenne soit en retard sur les États-Unis en matière d'investissement dans les TIC.

³ La phase de consolidation antérieure a eu lieu en 1989-1992.

⁴ Les chiffres concernant l'investissement pour l'Europe sont des estimations fondées sur les dépenses en TIC. Voir Daveri, F., "Information technology growth in Europe", Université de Parme 2001.

Il ressort des données concernant l'Europe (voir annexe 2) que la croissance de la productivité globale des facteurs s'est ralentie au cours de la période 1996-2001 par rapport à la période 1991-1995 dans six États membres : par ordre décroissant, le Danemark, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Italie, le Luxembourg et l'Espagne. En revanche, la croissance de la productivité a sensiblement augmenté en Grèce, Finlande et Irlande et dans une moindre mesure, au Portugal, en Belgique, France et Suède. La croissance de la productivité n'a pas subi de changement sensible entre les deux périodes aux Pays-Bas et en Autriche. Cette différence de croissance de la productivité entre États membres de l'Union ne résulte pas seulement de différences d'utilisation des TIC, mais reflète aussi dans certains cas un processus de rattrapage.

La progression moyenne annuelle de la productivité dans l'Union européenne a faibli de 0,1 % entre la première et la deuxième moitié des années 1990, tandis qu'elle augmentait de 0,6 % aux États-Unis. La croissance de la productivité en Grèce, Finlande et Irlande a connu une accélération supérieure à celle des États-Unis. L'absence d'accélération de la croissance de la productivité dans certains États membres reflète peut-être la lenteur de la diffusion des TIC et des rigidités institutionnelles. Les TIC sont à la disposition de tous. Et pourtant les grandes différences en matière d'investissements dans ces technologies et dans la croissance de la productivité entre les États-Unis et l'Union européenne donnent à penser que l'Europe n'a pas pleinement exploité ce potentiel.

4. LA CROISSANCE DE LA PRODUCTIVITE SE MAINTIENDRA-T-ELLE A LONG TERME?

D'après certains chercheurs, le bond de la productivité au cours de la deuxième moitié des années 1990 aux États-Unis se limite au segment étroit de l'économie qui produit les TIC, l'élément restant, plus vaste, de la "vieille économie" n'enregistrant que peu de changements. D'autres ont également suggéré que ce bond de la productivité au cours des années 1990 était en partie cyclique, et que ce phénomène s'inverserait à l'occasion d'une récession de l'économie. En dépit de la récession actuelle, de plus en plus d'éléments viennent confirmer que les TIC ont entraîné des changements fondamentaux dans le mode de fonctionnement de nos économies, et leurs effets sur la productivité sont ressentis au-delà du secteur qui produit les TIC. En outre, dans la perspective d'une nouvelle baisse brutale du prix des semi-conducteurs et d'améliorations qualitatives des nouvelles générations de technologies, le secteur des TIC continuera de permettre l'introduction d'un nouveau capital plus productif dans l'économie à moindre coût. Si, comme le suggèrent certains, ce processus se poursuit au moins pendant dix ans, le potentiel d'accroissement du niveau de vie est substantiel.

Il est évident que les États-Unis ont constitué un terreau fertile pour l'utilisation des TIC et qu'ils ont réalisé des gains de productivité substantiels associés à ces nouvelles technologies. Toutefois, les États-Unis ont aussi connu des performances supérieures à l'Union européenne dans d'autres domaines, notamment en matière d'emploi. L'Europe a un sérieux besoin de rattraper les États-Unis. Néanmoins, si la e-Economie devient le déclencheur de nouveaux progrès dans l'ouverture du marché intérieur et le moteur des réformes structurelles, les avantages potentiels pourraient être encore plus importants qu'aux États-Unis. La réalisation de ce potentiel dans tous les États membres est un défi essentiel pour l'avenir. La majorité de l'Europe étant en retard sur les États-Unis pour ce qui concerne les gains de productivité, l'incapacité à tirer les leçons de l'importance des TIC à la fois de la part des pays d'Europe qui progressent le plus rapidement et des États-Unis en particulier constituera de fait un échec coûteux.

II. ASPECTS MICRO-ÉCONOMIQUES: L'IMPACT DE LA E-ECONOMIE SUR LES ENTREPRISES ET LES SECTEURS

Des éléments donnent à penser que la e-Economie entraîne des changements dans les structures organisationnelles et du marché. Ces phénomènes sont essentiellement les suivants:

- Un accroissement de la concurrence résultant de l'abaissement des barrières et de la création de nouveaux circuits de distribution des produits et des services;
- De nouveaux modèles économiques, avec des baisses des coûts, une amélioration de la qualité et une innovation guidée par la demande de la clientèle;
- De nouvelles manières d'acheter et de vendre avec une individualisation plus poussée des produits et des services;
- De nouvelles exigences en matière de compétences.

L'impact de la e-Economie varie de manière substantielle d'un secteur à l'autre. Les secteurs riches en information comme les biens numériques, les services d'information, les services financiers et économiques assistent à l'émergence de nouveaux modèles économiques et à une concurrence accrue du marché. Dans les industries où les obstacles à l'accès sont plus élevés, comme la construction et l'industrie lourde, l'impact aura tendance à être plus progressif. Les interactions numériques entre administrations et entreprises sont des composantes importantes de la e-Economie. En offrant un accès en ligne aux services publics, les administrations peuvent ajouter des incitations concrètes et directes pour que les entreprises elles-mêmes *passent au numérique*.

1. LA E-ECONOMIE CATALYSEUR DU CHANGEMENT

1.1 Une démographie des entreprises en évolution rapide

L'accélération de l'évolution technologique, pour laquelle l'usage largement répandu des TIC joue un rôle de catalyseur, est en train d'avoir un grand impact sur la structure et le cycle de vie des entreprises. Tout d'abord, les TIC réduisent l'impact économique de la distance et le coût de l'accès à l'information, augmentant ainsi les possibilités de concurrence au sein des marchés. Deuxièmement, les TIC ont souvent tendance à abaisser le coût de la création de petites entreprises, en introduisant ainsi potentiellement une concurrence supplémentaire. Troisièmement les TIC créent l'occasion de nouveaux moyens coopératifs de livraison de produits et de services entraînant potentiellement une amélioration de la qualité et de la rentabilité. Enfin, et c'est peut-être là le plus important, les TIC engendrent de nombreux produits et services nouveaux.

Le processus de création de nouvelles entreprises ainsi que d'adaptation ou de remplacement des entreprises traditionnelles est la façon dont l'économie s'adapte à de nouvelles conditions du marché. Ce processus, qui est l'essence même des changements du rythme de la croissance économique, s'est considérablement accéléré depuis la fin des années 1990. La responsabilité des dirigeants politiques consiste à s'assurer que ce processus puisse se dérouler aussi efficacement et harmonieusement que possible, ce qui implique aussi de veiller, grâce à des "amortisseurs" sociaux appropriés, qu'il ne désorganise pas l'édifice social.

1.2 Nouvelle dynamique économique: rôle du capital risque et du financement par le marché

Les TIC fournissent le déclencheur du changement, mais de nombreuses autres conditions importantes doivent être satisfaites pour que le processus décrit plus haut fonctionne effectivement. Par exemple, l'accès à des moyens de financement adéquats est si important que de nombreux analystes ont tendance à le définir comme l'un des facteurs essentiels à l'origine des performances spectaculaires de l'économie américaine au cours des dix dernières années.

Les fonds propres se sont révélés plus aptes et plus efficaces comme mode de financement des nouvelles entreprises que les prêts bancaires traditionnels qui restent la principale source de financement pour de nombreuses PME, en particulier en dehors du noyau que constitue le secteur de la e-Economie. Très souvent, les créations de nouvelles entreprises rendues possible par les TIC ont tendance à se fonder sur une idée, un concept, une application logicielle ainsi que sur les compétences et l'énergie d'un chef d'entreprise. Les entreprises fondées sur des valeurs dites "intangibles" rencontrent souvent des difficultés pour collecter des fonds de sources traditionnelles. Néanmoins, la faiblesse et la fragmentation relatives du capital risque en Europe constituent un obstacle au développement de la e-Economie. Bien que la situation s'améliore, le marché du capital risque de l'Union européenne ne correspond toujours qu'à une fraction de celui des États-Unis où les fonds de pension jouent un rôle majeur. Les investissements de démarrage aux États-Unis en 2000 étaient cinq fois supérieurs à ceux de l'Europe⁵. L'environnement financier en Europe reste insuffisamment favorable à l'innovation, tant sur le plan de la technologie que de l'organisation. De tels handicaps doivent être surmontés en Europe pour que les changements structurels s'opèrent rapidement et à grande échelle. Conformément aux exigences de la stratégie de Lisbonne, la Banque Européenne d'Investissement avec son initiative "Innovation 2000", et la Commission au titre du plan d'action sur les services financiers⁶ et le programme pluriannuel pour les entreprises et l'esprit d'entreprise (2001-2005), ont pris des initiatives pour contribuer à l'offre de capital risque pour les entreprises innovatrices.

1.3 Nouvelles compétences professionnelles pour une économie en mutation rapide

Il est caractéristique que de nouveaux processus exigent de nouvelles compétences. Les décalages de compétences ont traditionnellement constitué une question que les responsables politiques doivent régler et les systèmes d'éducation ont toujours été pressés de s'adapter à l'évolution de la demande. Les TIC ont ajouté une nouvelle dimension à ce problème classique. Ces technologies ont modifié les processus de production dans l'ensemble de l'économie en remplaçant des tâches traditionnelles par des tâches de contrôle de processus basés sur les TIC. Les employeurs éprouvent des difficultés à recruter des travailleurs possédant des compétences dans les TIC, et d'un autre côté les TIC éliminent des tâches répétitives, en réduisant ainsi la demande de travailleurs non qualifiés.

Malgré le récent ralentissement économique, la demande à long terme de l'Europe en matière de personnes compétentes dans les TIC reste forte. Les événements à court terme n'affectent pas fondamentalement la tendance de base de croissance. La croissance de l'industrie des TIC a subi une forte contraction qui s'est traduite par de nombreux licenciements. Inévitablement,

⁵ Source: European Venture Capital Association (EVCA).

⁶ COM(1999) 232 final, du 11.5.1999. "Mise en œuvre du cadre d'action pour les services financiers: Plan d'action".

cela réduit temporairement l'écart entre l'offre et la demande de personnel ayant des compétences dans les TIC. Néanmoins, d'après les estimations, le déficit des compétences en TIC atteindrait le niveau de 1,5 million de travailleurs d'ici à 2003 ⁷.

Les entreprises réagissent de diverses façons. Certaines externalisent certaines fonctions des TIC, stimulant encore davantage le marché des services de TIC et des entreprises de consultants. Cela leur permet d'acquérir la technologie et le savoir-faire plus rapidement mais pas nécessairement à meilleur marché. Le comportement des entreprises, dans les faits, donne à penser que les possibilités de formation dans l'entreprise sont limitées. En outre, il convient de noter qu'une grande partie de la demande émane des PME qui éprouvent souvent des difficultés importantes à attirer des professionnels des TIC et de la e-Economie, en concurrence avec de plus fortes acteurs, qui absorbent le plus gros de l'expertise disponible.

Le déficit des compétences en TIC est un risque majeur qui pèse sur la poursuite de la croissance en Europe. Cette situation est particulièrement délicate en Europe en raison des tendances à la baisse de la démographie et de l'intérêt décroissant des jeunes européens pour les études scientifiques. Les mesures législatives prises par certains de nos partenaires commerciaux, comme la loi américaine "US Competitiveness and Workforce Improvement Act" (loi sur la compétitivité et l'amélioration de la main-d'œuvre) qui permet de délivrer des visas à des spécialistes étrangers, renforcent la concurrence pour le recrutement de travailleurs qualifiés en Europe. De nombreux jeunes européens sont attirés par des salaires plus élevés et de meilleures conditions de travail aux États-Unis. L'environnement culturel et réglementaire en Europe limite souvent la possibilité d'attirer et de retenir des spécialistes étrangers talentueux. Les restrictions concernant l'emploi de travailleurs temporaires, les exigences en matière de résidence, le régime de transfert des pensions, la fiscalité et le régime de la sous-traitance ainsi que les subventions pour la formation sont autant d'éléments supplémentaires qui empêchent l'Europe d'attirer davantage les spécialistes en matière de TIC.

2. NOUVEAUX MODELES ECONOMIQUES POUR LA E-ECONOMIE

2.1 Des impacts divergents sur les secteurs

Une différence essentielle entre les secteurs est le potentiel de réduction des coûts et de croissance de la productivité. Pendant des dizaines d'années, les TIC ont été utilisées pour accroître la productivité, améliorer la qualité et réduire les coûts. Néanmoins, même dans les secteurs les plus efficaces, les applications fondées sur l'Internet créent une nouvelle dimension (voir l'annexe 3).

Les réductions de coûts sont une motivation impérieuse pour se lancer dans le e-business. Il est généralement admis que le passage des applications de la première génération comme l'échange de données informatisées (EDI) aux applications de la deuxième génération avec le commerce électronique fondé sur l'Internet, se traduit par de nouvelles réductions des coûts. En outre, les applications du commerce électronique permettent une assistance à l'amélioration de l'offre de produits et de services, comme le contrôle à chaque étape des commandes pour les clients et le service après-vente en ligne. Ceci permet aux entreprises de réagir plus rapidement et de manière plus flexible aux signaux du marché et d'offrir de meilleurs services à la clientèle dans certains secteurs.

⁷ Source: International Data Corporation (IDC), juin 2001.

La e-Economie crée une opportunité importante d'utiliser différents modèles de collaboration pour renforcer les offres de produits et de services et, par voie de conséquence, la rentabilité des entreprises. Par exemple, la technique du *juste à temps* a été enrichie par de nouvelles formules de coopération entre fabricants et leurs réseaux de partenaires au travers des chaînes d'approvisionnement. Par rapport à l'EDI, les nouvelles formes de *commerce en collaboration* permettent non seulement des rapports plus ouverts, mais aussi une gamme d'interaction beaucoup plus étendue. Les modèles les plus caractéristiques comportent la conception en collaboration en temps réel, la mise au point conjointe de produits, le marketing en collaboration et l'échange de personnel. Dans certains cas, les entreprises partagent avec leurs partenaires l'accès à leurs processus de production et d'approvisionnement - adoptant le commerce électronique en contact étroit (*full contact e-business*).

2.2 Moteurs et freins des sectoriels

En règle générale, plus les secteurs sont dépendants de l'information, tels que par exemple les services financiers et les produits et services des TIC, plus les réductions des coûts et/ou les gains de productivité réalisés sont importants, plus la transformation des organisations est profonde. Pour les secteurs qui ont déjà mis en œuvre des processus de production efficaces et qui opèrent dans un environnement hautement compétitif (par exemple l'automobile), le e-business représente un changement additionnel et des gains d'efficacité supplémentaires plutôt qu'une révolution (voir les annexes 4 et 5).

A l'inverse, plus la structure du marché d'un secteur est diversifiée, plus les avantages potentiels du e-business sont grands. L'industrie du textile, par exemple, avec sa structure hautement fragmentée, sa forte composante transfrontière, et un rotation rapide des produits a été décrite comme une industrie idéale pour profiter du e-business. De même, l'industrie du tourisme a été à la pointe de l'utilisation de l'Internet. En l'occurrence, les acteurs existants ont réaménagé leurs opérations commerciales et se sont concentrés sur les services à valeur ajoutée, tandis que de nouveaux acteurs propres à l'Internet sont apparus. Un autre indice de l'ampleur de la transformation entraînée par le e-business est le degré de spécialisation d'une entreprise. Les PME hautement spécialisées ont eu tendance dans certains cas à exploiter les possibilités ménagées par le e-business pour proposer leurs produits et services à de nouveaux marchés.

2.3 Diffusion de l'innovation économique: des "dotcoms" aux "industries traditionnelles"

Une caractéristique de la e-Economie est l'apparition de nouveaux modèles économiques. Un nombre important de ces modèles ont échoué, de même que de nombreuses entreprises dont l'activité était centrée sur Internet et à destination du grand public (les dotcoms). D'autres, toutefois, notamment dans le domaine des échanges électroniques entre entreprises (*business to business*, B2B), se sont révélés viables. Entrer dans la e-Economie à un degré de maturité plus avancé pourrait constituer une opportunité plutôt qu'un inconvénient pour les entreprises de l'Union européenne. Ayant tiré les enseignements des erreurs des pionniers, elles peuvent à présent utiliser des technologies testées et éprouvées, ainsi que des modèles économiques viables. Toutefois, pour de nombreuses entreprises le passage au numérique et le saut dans le e-business est un processus complexe qui a déjà pris plus de temps et d'efforts que prévus au départ.

Il est à présent généralement admis que les industries traditionnelles, plutôt que les "dotcoms", sont susceptibles de rester le moteur de la e-Economie en Europe. Ce sont les opérations entre entreprises et non les applications à destination des consommateurs

développées par les "dotcoms" qui constituent le cœur du marché. Il est prévu qu'elles dégagent plus de 90 % du total des recettes de la e-Economie. Il s'agit aussi du secteur où l'Europe a tendance à être la plus compétitive. Un facteur déterminant propre à la e-Economie en Europe est la persistance de demande par les industries utilisatrices pour les technologies du e-business, à l'opposé des États-Unis, où les entreprises ont lourdement investi ces dernières années et réduisent à présent leurs investissements.

3. DE NOUVEAUX CIRCUITS DE DISTRIBUTION ET DE NOUVELLES DYNAMIQUES DU MARCHÉ

3.1 Des frontières floues, de nouveaux circuits de distribution, une nouvelle organisation du marché

Dans la e-Economie, les produits deviennent de plus en plus des "produits étendus" qui comprennent un élément de service important. Les industries traditionnelles se lancent de plus en plus dans l'offre de services à valeur ajoutée. Les distributeurs ont commencé à proposer des assurances et d'autres services financiers tandis que les fabricants du secteur des technologies de l'information ont continué d'évoluer de la fonction de "fabricants de boîtes" pour devenir des prestataires de services en ajoutant des services du e-business à leur panoplie. Dans certains secteurs, comme la logistique, le passage d'activités traditionnelles - le transport de marchandises - à la gestion d'informations - proposant un "guichet unique" pour tous les besoins en e-business - se traduit par une transformation radicale de l'activité principale. Dans de nombreux domaines, une plus grande valeur ajoutée est tirée de l'élément de services que des marchandises fournies.

De nombreuses entreprises évoluent vers une formule combinant opérations en ligne et présence physique (modèle "briques et clics"). Les entreprises axées sur l'Internet commencent à acquérir les caractéristiques d'entreprises traditionnelles comme les dépôts et les chaînes de magasins. À l'inverse, les détaillants traditionnels commencent à faire passer une partie de leurs activités en ligne, en ajoutant de nouveaux circuits de distribution et de nouvelles stratégies d'approvisionnement. Ce processus d'hybridation alimenté par la consolidation des dotcoms s'est traduit par différentes dynamiques du marché. Dans la plupart des domaines, la réorganisation des circuits de distribution se traduit simplement par une transparence accrue des prix et un renforcement de la concurrence. Dans d'autres, le e-business remet de facto en question le statu quo et dans certains cas met en lumière les conséquences de quasi-monopoles créés par la législation ou des règlements. Tel est le cas de secteurs où les circuits de distribution sont fixés par les autorités, comme pour les produits pharmaceutiques ou les professions encadrées, telles que les professions juridiques et médicales etc. Dans ce sens, le e-business contribue à l'érosion de niches de marché, instaurant également la concurrence dans de nouveaux domaines.

La dépendance de la e-Economie à l'égard d'une infrastructure d'information qui sous-tend tout processus économique et toute opération, est en augmentation. Ce phénomène se caractérise par une dépendance sans précédent à l'égard d'autres infrastructures, comme l'énergie, les télécommunications, les finances, les transports etc. Les entreprises ont de plus en plus besoin de définir et de gérer les risques liés à une configuration de l'entreprise dynamique et en extension. La rentabilité des entreprises dépendra de plus en plus de ressources mobiles et distribuées, reposant sur des partenariats stratégiques temporaires et sur des réseaux de clients, de fournisseurs et d'intermédiaires. Ceci implique que les processus organisationnels juridiques et techniques soient envisagés de manière globale.

La Commission a cherché à contribuer à la capacité des entreprises à évaluer de façon globale les opportunités et les risques. Par exemple, la Communication sur la sécurité des réseaux⁸ prévoit des mesures concrètes pour la sensibilisation et la diffusion des meilleures pratiques dans ce domaine. Toutefois, il reste un travail important à accomplir. Le défi consiste à garantir la sécurité économique, qui reposera inévitablement sur un fonctionnement prévisible et fiable de l'infrastructure d'information, tout en permettant aux entreprises d'opérer dans un environnement ouvert.

3.2 Les marchés électroniques: un catalyseur potentiel du marché intérieur

Les marchés électroniques sont un aspect spécifique du "e-business en collaboration". Plusieurs centaines de marchés électroniques publics et privés ont été lancés au cours des deux dernières années aux États-Unis et en Europe. Certains sont spécifiques à des secteurs et s'occupent des besoins d'une industrie, tandis que d'autres ont un caractère horizontal. Certains ont été formés par des consortiums d'acheteurs ou de vendeurs; d'autres ont été constitués par des tiers, opérateurs ou fournisseurs de technologie. La façon dont les marchés électroniques fonctionnent est bien connue. Ces marchés établissent des communautés d'acheteurs et de vendeurs et des mécanismes qui permettent aux entreprises de participer à moindre coût aux marchés mondiaux. En plus de l'interopérabilité technique, les marchés électroniques exigent une compatibilité des pratiques économiques, par exemple des catalogues, des méthodes de paiement et une sécurité en commun. En l'occurrence, les standards basés sur le langage XML, actuellement mis au point par des consortiums industriels, pourraient éventuellement jouer un rôle très important.

Les marchés électroniques offrent des occasions de s'approvisionner dans une large gamme de produits auprès de sources éparpillées. À cet égard, ces marchés peuvent fournir aux PME des occasions d'élargir la base de leur clientèle. Néanmoins, dans la réalité, la grande majorité des marchés électroniques indépendants n'ont pas réussi à mettre en place une source viable de revenus. Comme ils conditionnent les possibilités de développement économique, notamment pour les PME, les marchés électroniques soulèvent potentiellement des questions importantes de politique publique concernant l'ouverture, les règles de participation, la propriété et le contrôle. Les marchés électroniques posent aussi des problèmes concrets dans le domaine de la confiance et de la fiabilité, comme le besoin de standards de qualité pour évaluer la crédibilité des partenaires commerciaux et une spécification communément admise des produits. Par nature, ils exigent la constitution d'un consensus et la mise au point à l'instigation de l'industrie de normes de pratiques des affaires.

3.3 B2C: une nouvelle relation entre les entreprises et les consommateurs

Le potentiel du B2C (de l'entreprise au consommateur) reste à exploiter. Sa pénétration dans les ventes de détail reste aux alentours de 1 % dans l'Union européenne. Le manque de décollage réel peut être attribué en partie à une incapacité des entreprises à mettre au point des offres attractives et des modèles économiques viables et à leur incapacité à répondre aux préoccupations de la clientèle concernant la sécurité, la confidentialité et la livraison de

⁸ COM(2001) 298 final, du 6.6.2001. "Sécurité des réseaux et de l'information: Proposition pour une approche politique européenne". Cette communication prévoit des mesures pour améliorer la coordination entre les États membres (par exemple la collecte et la diffusion d'informations sur les menaces qui apparaissent pour la sécurité); garantir une normalisation et une certification plus efficaces; fournir une meilleure protection juridique contre la criminalité électronique; mobiliser un soutien actif des gouvernements en utilisant des solutions sûres pour les services publics; renforcer la coopération internationale.

produits/services. Une première conclusion est que les modèles uniquement basés sur la relation de l'entreprise vers le consommateur (B2C), paraissent avoir peu de chance de prospérer. Les expériences les plus prometteuses sont les modèles combinant des opérations en ligne et une présence physique (briques et clics) qui synthétisent le mieux les meilleures caractéristiques des mondes en ligne et hors ligne.

Les différences dans la régulation des pratiques commerciales en ligne et hors ligne entravent manifestement les entreprises qui essaient de souder leurs mondes en ligne et hors ligne. La politique de l'Union européenne contribue à traiter ces obstacles. Le marché intérieur, en tant que plus grand vivier de consommateurs du monde, est aussi potentiellement un marché assez grand pour soutenir une e-Economie très diversifiée. L'arrivée des billets et des pièces en euros pourrait constituer un déclencheur psychologique majeur du commerce transfrontière. Pour que ce potentiel devienne une réalité, les responsables politiques doivent s'attaquer aux obstacles qui empêchent les consommateurs d'avoir confiance dans les achats transfrontières et les entreprises de proposer ce type d'opérations.

3.4 La diffusion de la e-Economie: un rôle essentiel pour la logistique sur la durée

La plupart des nouveaux modèles d'entreprises caractéristiques de la e-Economie dépendent d'une logistique efficace. La logistique joue un rôle essentiel dans l'accroissement de l'efficacité des chaînes d'approvisionnement, et dans la mise en œuvre de marchés électroniques et de nouvelles formes de commerce en collaboration. Le secteur de la logistique constitue donc une force puissante - non seulement en facilitant la tâche d'autres entreprises, mais comme pionnier de la e-Economie elle-même. Le choix du mode de transport permet actuellement ce que certains qualifieraient de e-matérialisation lorsque des biens autrefois déplacés physiquement sont transportés, du moins en partie, par voie électronique jusqu'à des lieux de distribution plus proche du consommateur. Tandis que l'essentiel de l'activité reste la livraison effective de biens, en particulier au-delà des frontières, les entreprises mondiales de logistique ont renforcé leur capacité de gestion de l'information. Les services proposés comportent non seulement des fonctionnalités supplémentaires, comme la recherche des colis, la perception des taxes, le calcul automatisé des "prix débarqués" mais aussi la fourniture d'un guichet unique pour les besoins du e-business.

Sur le plan de la durabilité⁹, le défi qui se pose aux logistiques consiste à réduire sensiblement l'impact sur l'environnement et l'énergie de l'accroissement des revenus du e-business. Conformément aux conclusions du Conseil européen de Göteborg, il est prévu de découpler le lien entre la croissance économique et la croissance des transports, sans que la mobilité ne soit restreinte, en rendant les transports plus efficaces et plus sûrs. Tandis que l'on constate que le e-business augmente les divers chargements individuels à livrer et augmente potentiellement le nombre de véhicules affectés aux livraisons, une logistique efficace peut réduire les effets négatifs en particulier sur les embouteillages et la pollution en réduisant le gaspillage des kilomètres parcourus et la proportion des faibles chargements et des courses à vide. Déjà, un groupage hautement efficace et des systèmes de courtage de chargements augmentent les facteurs de charge sur la route et le rail en Europe. En particulier, les services de données mobiles offrent aux entreprises de logistique un moyen plus efficace d'opérer un rapprochement entre la demande et la capacité disponible. Ainsi, la consolidation des

⁹ Le livre blanc intitulé "la politique européenne des transports à l'horizon 2010: l'heure des choix" cherche à remédier aux conséquences négatives découlant de l'accroissement de la demande de mobilité grâce à une série de mesures comprenant une tarification de l'usage des infrastructures de transport; un passage des modes routiers à d'autres modes revitalisés et des investissements ciblés.

livraisons pour les PME est probablement l'une des premières applications motrices du e-business par le biais de réseaux mobiles.

3.5 La dimension mobile: une opportunité stratégique pour l'Europe

Les communications mobiles constituent une nouvelle dimension potentielle de la e-Economie. Cela représente potentiellement une occasion stratégique pour l'Europe. Les communications mobiles ont été un succès éclatant dans l'Union européenne. Les taux de pénétration des téléphones portables (environ 70 % aujourd'hui, avec une prévision de 85 % en 2003) mettent l'Europe loin devant les États-Unis. Le défi consiste à transformer la position prééminente de l'Union européenne dans les communications mobiles en avantage concurrentiel pour l'économie mobile.

Les applications de la prochaine génération fondées sur des technologies intermédiaires ou sur des standards de la troisième génération (3G) auront selon toute attente un impact important sur l'environnement des consommateurs et celui des entreprises. Un vaste éventail d'entreprises (par exemple distributeurs, banques et services d'entreprises) s'emploie activement à mettre au point des applications commercialement viables pour les consommateurs et les entreprises. L'économie de la 3G ne reposera pas uniquement sur la téléphonie vocale, mais aussi sur des services supplémentaires connexes (comme le courrier électronique ou la localisation) et le contenu. Ceci peut ouvrir des possibilités pour une gamme étendue d'entreprises (distributeurs, banques, services économiques) qui seront associées non seulement en tant qu'utilisateurs mais comme participants à la conception et à la mise en œuvre de services innovateurs à valeur ajoutée.

Néanmoins, à l'heure actuelle, l'environnement de la 3G a soulevé des défis considérables, dont la plupart sont restés sans réponse. Il s'agit notamment du rôle qui sera joué par les différentes parties prenantes, en particulier l'industrie du contenu et les nouveaux intermédiaires, dans la création de valeur et dans le contrôle des flux de revenus. La mobilité ajoute une dimension nouvelle aux interrogations "classiques" du e-business, telles que la vie privée et la sécurité. Des développements innovateurs comme le marketing basé sur la localisation ou l'accès par la téléphonie mobile à des fonctions économiques critiques pour la main-d'œuvre mobile soulèvent de nouveaux défis sur les plans du droit et du management. Les prestataires de services doivent aussi faire face à des fardeaux financiers résultant des coûts d'acquisition des licences et/ou d'établissement d'une infrastructure appropriée pour les équipements de la 3G. De même, le rôle des technologies intermédiaires reste peu clair. Enfin, la concurrence internationale s'accroît. Le Japon a déjà fait quelques progrès pour la prochaine génération de services de données mobiles, quoique même au Japon la fourniture des services aux utilisateurs finals a rencontré quelques difficultés techniques. Le succès du service I-mode, observé de près par les opérateurs européens, peut fournir des indices utiles pour le succès commercial. Il peut éventuellement aussi révéler une concurrence accrue dans la e-Economie mondiale.

III. IMPLICATIONS POUR LES POLITIQUES DE L'ENTREPRISE ET LES AUTRES POLITIQUES CONNEXES, RÔLE CENTRAL DE L'ESPRIT D'ENTREPRISE

La e-Economie est devenue un phénomène étendu, qui recoupe les frontières géographiques et les secteurs de l'industrie. Elle recoupe aussi toute une gamme de politiques européennes. L'analyse des effets de la e-Economie aux niveaux macro et micro fournit une justification

supplémentaire à l'orientation politique que s'est donnée l'Union européenne à Lisbonne, et que la Commission met en œuvre par le biais de diverses initiatives.

L'esprit d'entreprise est le pilier central de la stratégie de Lisbonne. Il s'agit aussi d'une condition préalable essentielle pour la e-Economie. L'esprit d'entreprise est l'un des moteurs les plus importants des économies et des entreprises dynamiques. Promouvoir l'esprit d'entreprise exige une démarche globale, consistant en une série de mesures complémentaires destinées à assurer un environnement plus favorable aux entreprises, inciter à prendre davantage de risques, créer un marché pour de nouvelles compétences et de nouvelles attitudes. Cela exige aussi l'élimination des obstacles à la création et à la croissance de nouvelles entreprises et à la transformation des entreprises existantes, ainsi que la création d'incitations à récompenser la mobilité et faciliter l'accès au capital. La stratégie de Lisbonne a aussi préconisé le renforcement des efforts de l'Europe en matière de recherche et développement technologique (RDT) et d'innovation pour atteindre d'ici à 2010 l'objectif de la transformation de l'Europe en économie de la connaissance, en exploitant le potentiel de la société de l'information. La proposition de la Commission pour le Programme-cadre (2002-2006) est tout à fait attachée à cet objectif dans le contexte global de la constitution progressive d'un Espace européen de la recherche.

Afin de garantir qu'une attention suffisante soit accordée aux besoins des entreprises dans la e-Economie, il conviendra de traiter plus avant au niveau communautaire les questions décrites ci-dessous.

1. PROMOUVOIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PME DANS LA E-ÉCONOMIE

La e-Economie en Europe dépend, dans une large mesure de la pleine participation des PME. L'initiative eEurope Go Digital¹⁰ constitue une première réponse politique à ce défi. Elle vise à garantir que les entreprises européennes, et en particulier les PME, adoptent pleinement le e-business et deviennent des participants actifs dans la e-Economie. Elle comprend, en particulier, l'étalonnage des stratégies nationales en faveur du e-business pour les PME, une sensibilisation et la promotion des meilleures pratiques, ainsi qu'un soutien aux PME. En tant que Plan d'action révisé périodiquement, l'initiative eEurope Go Digital continuera à identifier et traiter les obstacles rencontrés par les PME.

En particulier, les PME s'intéressent vivement à l'interopérabilité des solutions, à des standards ouverts et à des applications techniques solides. Elles dépendent de façon essentielle, plus encore que les grandes entreprises, de la sûreté et de la fiabilité des réseaux et de l'information. Elles sont aussi particulièrement vulnérables aux menaces contre leur sécurité, qui peuvent interrompre leurs activités et porter atteinte à leur viabilité économique. Les PME ont besoin d'un cadre juridique clair et prévisible, ainsi que d'un accès facile à des avis juridiques concernant le droit applicable et les codes de conduite existants. Contrairement aux grandes entreprises, qui peuvent faire appel à des ressources juridiques internes ou se procurer de telles ressources à l'extérieur, les PME manquent souvent des connaissances expertes et des ressources financières nécessaires - ce qui rend essentiel la mise au point d'informations juridiques en ligne facilement accessibles et d'avis raisonnables répondant à leurs besoins. Enfin, dans leurs relations avec les administrations publiques, elles ont des chances d'être les premières bénéficiaires des initiatives du gouvernement électronique. Ces initiatives peuvent constituer une incitation tangible supplémentaire pour que les PME passent

¹⁰ COM(2001) 136 final, du 13.3.2001, "Aider les PME à passer au numérique".

au numérique. De fait, la gestion électronique de la fiscalité, mise en œuvre dans un certain nombre d'États membres, a été définie comme l'un des principaux facteurs qui amènent les PME à participer à la e-Economie.

Il est donc nécessaire de:

- Promouvoir des standards ouverts et des procédures de certification. C'est pourquoi la Commission continuera d'apporter un soutien actif au Plan d'action eEurope en matière de standards;
- Renforcer la sécurité des réseaux et de l'information. Ceci impliquera des actions pour accroître la sensibilisation et diffuser les meilleures pratiques, non seulement dans le domaine des solutions technologiques disponibles, mais aussi dans celui des processus de sécurité et de la gestion des risques;
- Encourager les administrations publiques à être à la pointe des prestations de services en ligne, et à fournir des incitations appropriées pour que les entreprises accèdent à ces services, en particulier dans les domaines essentiels des marchés publics électroniques, de la fiscalité électronique et du respect des normes de la sécurité sociale, de l'immatriculation en ligne des entreprises, de l'application en ligne de la législation en matière d'emploi, de régimes d'attribution des licences, et d'enregistrement des brevets etc.;
- Contribuer à renforcer la sûreté juridique pour les PME procédant à des opérations électroniques transfrontières, non seulement par la mise en œuvre d'un cadre juridique clair et prévisible, mais aussi par la possibilité de disposer de façon conviviale d'avis juridiques pratiques, raisonnables et faciles à obtenir sur le droit applicable et les codes de conduite existants. A cet effet, le portail juridique du projet pour les PME sera renforcé et sa mise au point sera intensifiée;
- Optimiser l'utilisation des ressources existantes, comme les fonds structurels et les budgets RDT, dans le sens des objectifs précités, notamment pour lancer des pilotes et des activités de diffusion.

2. GARANTIR DES COMPETENCES APPROPRIÉES POUR LA E-ECONOMIE

L'esprit d'entreprise est sous-tendu par les compétences. Ces deux aspects sont intimement liés. Le problème du déficit de compétences - qu'il s'agisse de compétences pour l'esprit d'entreprise ou de compétences techniques en matière de TIC - a été abordé par le biais d'un certain nombre d'initiatives importantes, notamment dans la Stratégie européenne pour l'emploi ¹¹, de même que dans le Plan d'action eLearning ¹² (2001-2004) et l'initiative Career Space ¹³. En outre, la Task Force à haut niveau sur les compétences et la mobilité, entérinée par le Conseil de Stockholm et fondée sur l'expertise de partenaires du monde des affaires, de

¹¹ La stratégie européenne pour l'emploi inclut des lignes directrices appropriées pour les États membres sur la formation des chômeurs, l'apprentissage tout au long de la vie, la e-formation, les déficits en compétences, l'éducation et la formation en faveur de l'esprit d'entreprise, et la culture numérique de base comme faisant partie de la capacité d'adaptation au sens large du travailleur. Des initiatives parallèles incluent en particulier, la communication de la Commission intitulée "Stratégies pour l'emploi dans la société de l'information", COM(2000) 48 final, du 4.2.2000, et le rapport d'étalonnage consécutif à cette communication SEC(2001) 222, du 7.2.2001.

¹² COM(2001) 172 final, du 28.3.2001. "Plan d'action eLearning – Penser l'éducation de demain".

¹³ Career Space est une initiative majeure de l'industrie. Consulter le site <http://www.career-space.com>.

l'éducation et du domaine social, s'est concentrée sur la question des compétences et de la mobilité professionnelle dans le marché européen de l'emploi, et devrait recommander une série d'initiatives politiques devant constituer la trame d'un Plan d'action de la Commission en 2002 sur les compétences et la mobilité.

Néanmoins, il faut accorder une attention particulière à la dimension des compétences en TIC relevant de l'entreprise. Il s'agit de savoir comment, spécifiquement, le déficit de compétences en TIC et en e-business affecte les entreprises, notamment les PME - qu'elles appartiennent aux industries des TIC ou aux industries utilisatrices. Il faut rapidement combler l'écart entre l'offre et la demande et fournir des solutions concrètes pour aider les entreprises de l'Union européenne à s'adapter à la e-Economie, sans attendre que la Communication¹⁴ sur la formation tout au long de la vie et d'autres initiatives horizontales commencent à porter leurs fruits. Des actions politiques en faveur des entreprises devraient se concentrer sur des solutions concrètes et pragmatiques. A cet égard, il conviendrait d'explorer un certain nombre d'outils, notamment des incitations fiscales à la mobilité et la maximisation de la gamme des outils de développement des compétences utilisés par les entreprises (par exemple les réseaux de connaissance, des universités d'entreprise ou des programmes d'acquisition de compétences développés par l'industrie et les écoles de commerce) etc.

Compte tenu de ces défis, et en conformité avec la stratégie de l'emploi, il est nécessaire de:

- Renforcer le dialogue avec toutes les parties prenantes et promouvoir les partenariats public-privé afin d'accélérer la mise au point de programmes de compétences ciblés et de solutions de formation en ligne (e-learning);
- Renforcer les initiatives en cours à tous les niveaux pour aider les entreprises, en particulier les PME, à acquérir des compétences dans les TIC et le e-business, soutenir les initiatives menées par l'industrie et promouvoir la coopération avec les pays candidats;
- Suivre l'évolution de la demande de compétences en TIC et en e-business en Europe, étalonner les politiques nationales, et formuler des recommandations de politique pour promouvoir l'offre d'une main-d'œuvre qualifiée;
- Renforcer la coopération et la coordination au niveau européen pour maximiser l'impact des instruments existants;
- Lancer des projets ciblés en 2002, en coopération étroite avec les États membres et le secteur privé, pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises, notamment des PME. Ces projets devraient soutenir et compléter les activités du groupe de suivi des compétences en TIC¹⁵.

3. MAXIMISER LES OPPORTUNITES OFFERTES PAR LE MARCHE INTERIEUR

La e-Economie a le potentiel pour fournir un nouvel élan au marché intérieur. Une transparence accrue des prix, renforcée par l'euro, un choix élargi et une plus grande facilité de commander au-delà des frontières constituent des catalyseurs puissants pour le marché intérieur. Cependant, le développement du e-business met en lumière les limites de la législation existante, tant au niveau communautaire qu'au niveau national. Les divergences dans les approches nationales visant à faciliter le marché intérieur deviennent de plus en plus

¹⁴ COM(2001) 678 final, 21.11.2001. « Un espace européen de formation tout au long de la vie ».

¹⁵ Voir le site: <http://europa.eu.int/comm/enterprise/ict/policy/ict-skills.htm>.

visibles, de même que les distorsions potentielles entre les différents circuits de distribution et les risques de distorsion de concurrence entre les entreprises appartenant à l'Union européenne et les celles qui n'y appartiennent pas.

La régulation devrait faciliter et non empêcher, le développement de la e-Economie. Des différences dans la réglementation des pratiques commerciales en ligne et hors ligne empêchent manifestement les entreprises d'intégrer au plus près leurs offres en ligne et hors ligne. Dans le domaine des services électroniques, le fondement juridique a été mis en place par la Directive sur le commerce électronique¹⁶. Il est nécessaire d'évaluer systématiquement dans quelle mesure la législation existante est à même de répondre aux besoins de la e-Economie. Il faudra effectuer des travaux supplémentaires, notamment dans le domaine de la législation des produits et la protection des consommateurs, de même que dans le domaine des services hors ligne¹⁷. Les responsables politiques doivent s'attaquer aux obstacles qui nuisent à la confiance des consommateurs à l'égard des achats transfrontières et à ceux qui empêchent les entreprises de proposer des offres au-delà des frontières.

La politique de l'Union européenne a un rôle constant à jouer dans le traitement des obstacles auxquels sont confrontées les entreprises qui essaient de développer le e-business. Il importe aussi, dans l'intérêt de la transparence et de l'accessibilité, que la législation et les normes concernant les produits puissent être consultables en ligne pour faciliter leur respect. En outre, la nature mondiale de la e-Economie est un défi pour le bien fondé des procédures existantes d'évaluation de la conformité, notamment lorsque des fabricants de pays tiers cherchent à faire certifier leurs produits dans l'Union européenne. Il est aussi nécessaire de procéder à une nouvelle révision de la législation des produits pour garantir sa neutralité entre les secteurs en ligne et hors ligne de la distribution. Le e-business augmente le nombre des opérations transfrontières ce qui peut aboutir à un conflit entre les différentes réglementations nationales sur la distribution des produits (par exemple la vente à distance de produits pharmaceutiques). Parallèlement, le e-business lance de nouveaux défis en matière de surveillance du marché et de mise en vigueur de la législation sur les produits, à la fois dans les opérations entre entreprises du B2B (par exemple sur les substances chimiques illégales) et dans les opérations entre entreprises et clientèle du B2C (par exemple pour des médicaments qui n'ont pas été approuvés dans l'Union européenne). Il faut garantir que les autorités de surveillance du marché seront en mesure de veiller efficacement à ce que les produits vendus en ligne sur leur territoire par des entreprises n'appartenant pas à l'Union européenne respectent la législation communautaire pertinente sur les produits.

Les problèmes ne peuvent pas tous être résolus par la législation. L'autorégulation peut jouer un rôle important en instaurant la confiance entre les partenaires dans les opérations électroniques. La politique des pouvoirs publics devrait viser à renforcer la crédibilité de l'autorégulation et veiller à ce que les codes de conduite soient respectés, en prévoyant au besoin des solutions juridiques.

¹⁶ Directive 2000/31/CE, JO L 178, du 17.7.2000, p. 1.

¹⁷ Pour cette raison, la Commission a lancé "Une stratégie pour le marché intérieur des services" - COM(2000) 888 final, du 29.12.2000 et un livre vert sur la protection des consommateurs dans l'Union européenne qui aborde un grand nombre de ces questions, COM(2001) 531 final, du 2.10.2001. Elle a également présenté une proposition de règlement relatif à la promotion des ventes dans le marché intérieur, COM(2001) 546 final du 2.10.2001.

Pour traiter ces questions, il est nécessaire de:

- Continuer à revoir la législation existante des produits, concernant en particulier les exigences et les procédures de certification pour garantir leur neutralité entre les différents moyens de distribution des produits et des services;
- Analyser l'impact du e-business sur les différents circuits de distribution, et en particulier le conflit potentiel entre la législation des différents États membres (par exemple concernant le marketing et la publicité);
- Renforcer la surveillance du marché, en particulier concernant les importations illégales et les pratiques commerciales déloyales de la part des pays tiers, et améliorer la coordination et la coopération entre les États membres dans ce domaine;
- Simplifier et harmoniser le cadre réglementaire pour permettre le développement rapide d'entreprises pan-européennes; promouvoir la fiabilité des échanges dans les environnements B2B et B2C, en particulier par le renforcement des mécanismes d'autorégulation;
- Continuer à analyser les implications de la e-Economie pour le transport et la logistique.

4. PROMOUVOIR L'OUVERTURE ET LA CONCURRENCE

Le développement de la e-Economie et en particulier de nouveaux modèles innovants économiques et de marchés, est susceptible de renforcer la concurrence. Il augmente potentiellement la transparence du marché, contribue à la poursuite de l'intégration de marchés géographiques distincts, et facilite l'expansion vers de nouveaux marchés mondiaux. Cependant, il accroît aussi les défis potentiels. Les données sont souvent difficiles à trouver et les produits et services sont souvent techniquement complexes et en mutation rapide. Ce qui soulève des questions sur la définition du marché pertinent.

Les règles de concurrence existantes fournissent des instruments puissants et flexibles pour empêcher les activités anticoncurrentielles car leur interdiction est définie dans des termes généraux. Un certain nombre de sujets de préoccupation sont apparus concernant l'infrastructure (infrastructure de communication, noms de domaines, cryptage) et de services (échanges d'entreprise à entreprise, portail de consommateurs, musique en ligne, services de télévision interactifs). Des craintes ont été exprimées en particulier concernant la domination du marché, le contrôle de l'information, les achats et les ventes groupés, la discrimination, et la collusion. Les autorités chargées de la concurrence dans l'Union européenne, aux États-Unis et dans les États membres ont récemment examiné un certain nombre de dossiers, notamment dans les secteurs de l'automobile et des services financiers. Jusqu'à présent, la majorité de ces dossiers n'ont pas soulevé de préoccupation excessive concernant les risques de comportement anticoncurrentiel et ont reçu le feu vert des autorités chargées de la concurrence. Tandis qu'aucune réforme de la réglementation de la concurrence ne semble nécessaire, la Commission suivra de près les développements en cours pour veiller à une application cohérente de ces règles dans les environnements en ligne et hors ligne. L'objectif est de minimiser les restrictions à la concurrence et d'empêcher une domination du marché.

La normalisation fournit aussi un autre instrument puissant pour promouvoir l'ouverture. La normalisation européenne, processus de conciliation volontaire à l'initiative de l'industrie, a contribué à créer un terrain d'égalité pour les produits. Néanmoins, la e-Economie lance de nouveaux défis à la normalisation. Le développement des technologies numériques et l'avènement de l'Internet brouillent encore davantage les limites entre la télécommunication,

la radiodiffusion et les technologies de l'information. De nouveaux services, produits et applications intégrés font leur apparition. En outre, la e-Economie est par nature mondiale et pilotée par le marché. Il faudra une coopération poussée entre les parties prenantes pour résoudre les problèmes techniques et organisationnels d'interopérabilité.

La Commission s'attache à garantir que le système de normalisation européen fournisse une plate-forme ouverte, neutre et transparente pour la participation à la e-Economie. Le principal objet de la normalisation consiste à fournir à toutes les parties prenantes européennes (prestataires de services et consommateurs) des plates-formes communes pour à la fois augmenter l'efficacité économique des entreprises et soutenir l'intérêt du grand public pour la réalisation des objectifs de la politique de concurrence. La normalisation européenne devrait donc réfléchir sur ces structures organisationnelles, et notamment le rôle des organismes nationaux de normalisation, afin de relever les défis lancés par la e-Economie. La Commission a récemment mis la touche finale à un rapport qui indique en particulier la façon dont les standards et d'autres formes d'accords volontaires peuvent être mieux utilisés pour garantir l'ouverture de marchés électroniques et atteindre le niveau nécessaire de confiance ¹⁸.

Dans ce contexte, il est nécessaire de:

- Continuer à évaluer les questions potentielles de concurrence, dossier par dossier;
- Promouvoir la mise au point de codes de conduite dans les secteurs du B2B et du B2C, notamment pour garantir l'accès et l'ouverture des marchés électroniques;
- Soutenir les activités de normalisation, tant formelles qu'informelles, notamment en appui au Plan d'action eEurope 2002;
- Discuter avec les États membres et les autres parties prenantes du rôle des "nouvelles prestations de normalisation" reposant sur des règles plus souples et une adoption plus rapide, en appui aux politiques de l'Union européenne.

5. PROMOUVOIR LA RECHERCHE DANS LA E-ÉCONOMIE

Pour rester compétitives, les entreprises européennes doivent évoluer vers des systèmes de production intégrant fortement les TIC. Néanmoins, les TIC constituent un service à fort contenu de main-d'œuvre qui continue de représenter des coûts relativement élevés pour de nombreuses entreprises. En outre, l'accessibilité, les fonctionnalités et l'ouverture des systèmes fondés sur les TIC ne répondent pas, loin s'en faut, aux attentes des utilisateurs dans de trop nombreux cas. Ensemble, ces faits risquent de ralentir la poursuite de l'intégration des TIC au sein des entreprises. Des activités de recherche sont nécessaires pour combler ces lacunes, essentiellement par la mise en œuvre de solutions techniques conviviales, financièrement abordables et interopérables qui sont essentielles pour soutenir le développement de la e-Economie dans les entreprises.

En outre, la modernisation des entreprises européennes dans la e-Economie exige des efforts de recherche complémentaire non seulement dans le domaine de la technologie, mais pour ce qui concerne aussi des questions socio-économiques connexes et les effets sur les ressources humaines. Les efforts de recherche en Europe visent notamment à promouvoir les

¹⁸ COM(2001) 527 final, du 26.9.2001. "Rapport de la Commission au Conseil et au Parlement européen sur les actions menées conformément aux résolutions sur la normalisation européenne adoptées par le Conseil et le Parlement européen en 1999". Le Conseil a souligné ces défis dans sa résolution sur le rôle de la normalisation en Europe du 28 octobre 1999, JO C 141 du 19.5.2000.

compétences, la mobilité et des plans de formation sectoriels tout en encourageant de nouvelles pratiques de travail pluridisciplinaires.

Il est donc nécessaire de:

- Soutenir des activités de recherche pluridisciplinaires ambitieuses pour créer des entreprises plus flexibles, fondées sur la connaissance et durables dans la e-Economie.
- Stimuler la gestion du changement dans l'organisation des entreprises au sein de la e-Economie, par le biais d'activités de recherche et de démonstration (par exemple concernant des outils opérationnels efficaces et fiables dans les secteurs B2B et B2C en optimisant l'ensemble de la chaîne de valorisation);
- Lancer des initiatives pilotes concernant notamment les questions telles que:
 - des technologies et applications avec une dimension globale pour la compétitivité des entreprises (par exemple les activités mobiles et les environnements de travail électronique);
 - des solutions pour renforcer le fonctionnement du marché intérieur (par exemple des systèmes financiers et de logistique électronique interopérables à l'échelle de l'Union européenne, le gouvernement électronique, des solutions en matière de sécurité);
 - des indicateurs, des techniques de mesure, de modélisation et des scénarios pour la e-Economie aux fins de l'évaluation à moyen ou long terme de l'impact de la technologie et des politiques d'entreprise.

6. RENFORCER L'EFFICACITE DES RELATIONS ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES ENTREPRISES

Les échanges entre les entreprises et les administrations publiques sont un moteur potentiellement puissant de la e-Economie, s'agissant d'un domaine où les pouvoirs publics peuvent influencer le comportement en fournissant des exemples positifs d'applications en ligne. En particulier, les pouvoirs publics devraient proposer des services en ligne pour réduire les coûts administratifs pour les citoyens et les entreprises. À cette fin, il est nécessaire de chercher à s'assurer que les solutions du gouvernement électronique ne sont pas mises au point à un rythme différent et en utilisant des stratégies techniques différentes de celles qui sont adoptées par les entreprises commerciales. Ceci s'applique, par exemple, aux mécanismes de paiement et aux procédures d'authentification. Parallèlement à l'élimination de la discrimination visant les signatures électroniques et les contrats électroniques dans l'environnement des entreprises, la discrimination contre le classement électronique de documents officiels devrait être progressivement abolie. À cet égard, l'utilisation de standards ouverts et d'applications déjà disponibles est la solution pour garantir l'interopérabilité.

Une ouverture comparable devrait être réalisée de part et d'autre des frontières, en particulier lorsqu'il y a un impact sur les objectifs du marché intérieur. En d'autres termes, les applications du gouvernement électronique devraient être aussi ouvertes que possible non seulement aux entreprises dans un État membre particulier, mais à toutes les entreprises européennes.

Dans cette perspective, il est nécessaire de:

- Promouvoir la disponibilité et l'échange d'informations en ligne. Il conviendrait de procéder à cette opération tous les niveaux, entre les fabricants et les pouvoirs publics, entre les différentes administrations et avec les organismes de certification et de normalisation. La Commission incitera les États membres à proposer la possibilité d'un enregistrement électronique des produits;
- Promouvoir l'interopérabilité tant sur le plan de l'infrastructure telle que les signatures électroniques, la certification croisée et les cartes intelligentes, ainsi que en matière de services de standards. L'objectif est de garantir une large interopérabilité à la fois de part et d'autre des frontières et entre les administrations et les entreprises;
- Étalonner les services en ligne des administrations publiques dans les États membres. À cet effet, une étude sera lancée pour évaluer les solutions existantes et mettre en lumière les meilleures pratiques.

CONCLUSION

En mars 2001, la conférence sur la e-Economie organisée par la Commission a rassemblé d'importants dirigeants d'entreprises européennes en présence du président Prodi et de six commissaires européens pour discuter de la transformation de l'économie européenne liée à l'accroissement étendu de l'utilisation des TIC. Il est à présent généralement admis que le recours accru aux TIC conduit à la réalisation de gains de productivité et améliore de ce fait la compétitivité des entreprises et de l'économie dans son ensemble, se traduisant par une croissance économique plus forte que ce qui est réalisable avec d'autres moyens.

Le récent fléchissement de l'économie et la disparition de nombreuses dotcoms ont démontré que la "nouvelle" économie est aussi exposée aux aléas du cycle économique que la "vieille" économie et qu'une saine gestion est indispensable pour la survie de toute entreprise. Ceci, néanmoins, ne doit pas empêcher de reconnaître le réel potentiel des TIC à augmenter la productivité des entreprises, à améliorer leur efficacité organisationnelle, et à optimiser la conception de la chaîne de création de la valeur. De fait, la Commission est fermement convaincue que le succès de l'intégration des TIC dans les processus essentiels des activités des entreprises est fondamental pour garantir le maintien durable de la compétitivité à la fois sur le plan macro-économique et au niveau de l'entreprise.

C'est pourquoi il importe de diffuser les connaissances concernant les possibilités offertes par les TIC dans les entreprises européennes. Dans ce contexte, l'initiative "Aider les PME à passer au numérique" (*eEurope Go Digital*) lancée en 2001 constitue un pas politique important pour aider les 19 millions de PME d'Europe à maîtriser l'avantage potentiel des TIC et du e-business.

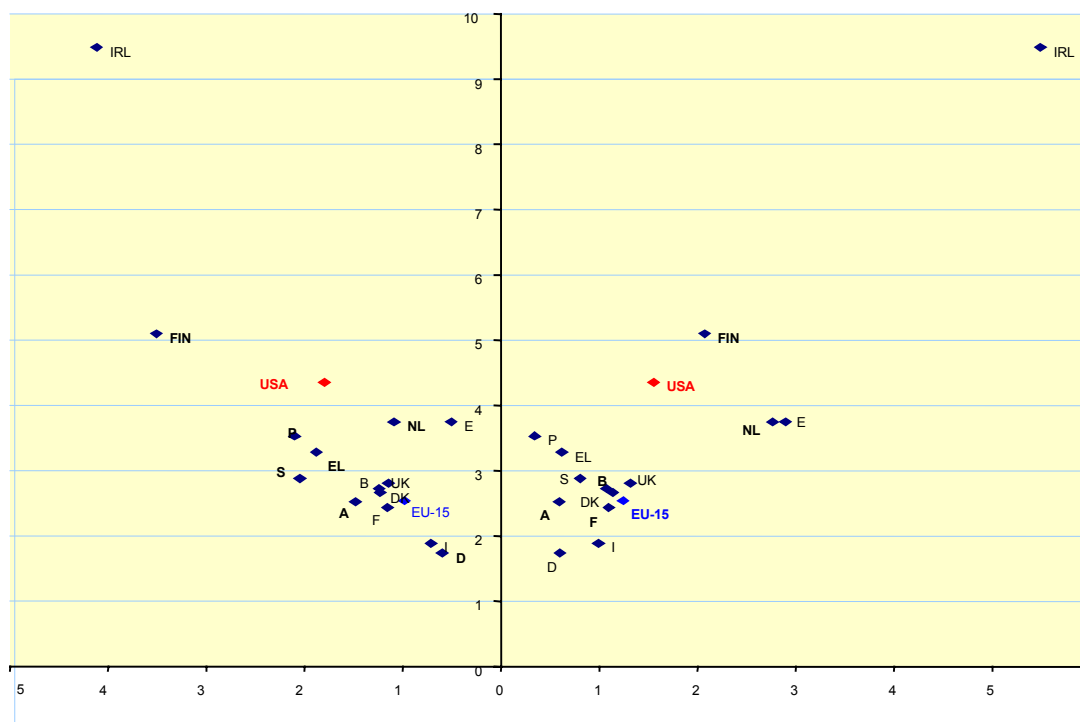
La présente Communication met en lumière les étapes qui seront à accomplir afin de permettre de maximiser les bénéfices de la e-Economie pour les entreprises européennes. Ces étapes passent par la promotion d'une culture de l'esprit d'entreprise et de l'innovation; l'accroissement des niveaux de compétences nécessaires en TIC pour participer efficacement à la e-Economie; le renforcement de la capacité concurrentielle des entreprises européennes dans une économie globale moderne; et la poursuite de l'amélioration du fonctionnement du marché intérieur.

Ces défis doivent être relevés grâce à une vision claire et partagée et à une stratégie à long terme pour la politique d'entreprise. La mise en œuvre pratique des mesures politiques exigera une bonne coordination en temps utile. Cela nécessitera de la part des différentes parties prenantes de s'engager vigoureusement à relever le défi lancé par le Conseil européen de Lisbonne, à savoir, faire de l'Europe l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique dans un délai de dix années. Il faudra aussi intégrer systématiquement la "e" dimension dans toutes les politiques de l'Union européenne intéressant les entreprises européennes, et notamment les PME.

À cette fin, la Commission, intensifiera en 2002 le débat et approfondira sa coopération avec tous les acteurs concernés, notamment les États membres, l'industrie, les consommateurs et les partenaires sociaux, pour mettre au point un agenda visant à maximiser les avantages de la e-Economie pour les entreprises européennes.

Annexe 1:
Croissance du PIB, de la productivité et l'emploi

Croissance du PIB



Croissance totale de la productivité des facteurs - Croissance de l'emploi

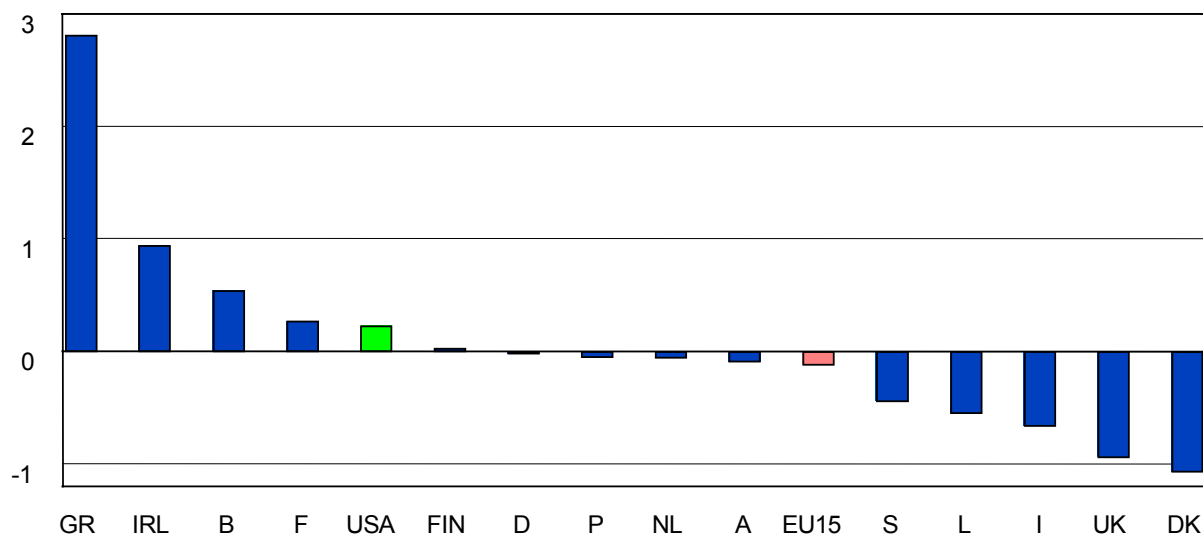
Variation en pourcentage, moyenne annuelle

Ce tableau présente des données concernant la croissance du PIB, de l'emploi et de la productivité¹⁹ sur la période 1996-2000 pour les États membres de l'Union européenne et les États-Unis.

On peut voir que tous les pays ont enregistré des taux de croissance du PIB supérieurs à ceux de l'emploi, en connaissant ainsi une hausse de la productivité de la main-d'œuvre au cours de cette période. En particulier, cependant, un groupe de nations - l'Irlande, la Finlande, les Pays-Bas, l'Espagne et les États-Unis - se démarquent en ayant enregistré la meilleure combinaison de croissance de la production et de l'emploi au cours de cette période. Un autre groupe constitué par l'Allemagne et l'Italie a enregistré la pire combinaison. Les autres États membres et la moyenne de l'Union européenne des 15 sont concentrés entre ces groupes.

¹⁹ Mesurée par la productivité globale des facteurs (PGF). La PGF représente la part de la croissance de la production qui n'est pas due à la croissance de l'apport en capital et en main-d'œuvre, et dont on pense qu'elle représente la contribution de la technologie, notamment ces derniers temps la contribution de la technologie de l'information, à la croissance économique.

Annexe 2:
Différence dans la croissance de la productivité globale des facteurs



Différence entre les périodes 1995-2001 et 1990-1995 pour la moyenne des périodes en pourcentage.

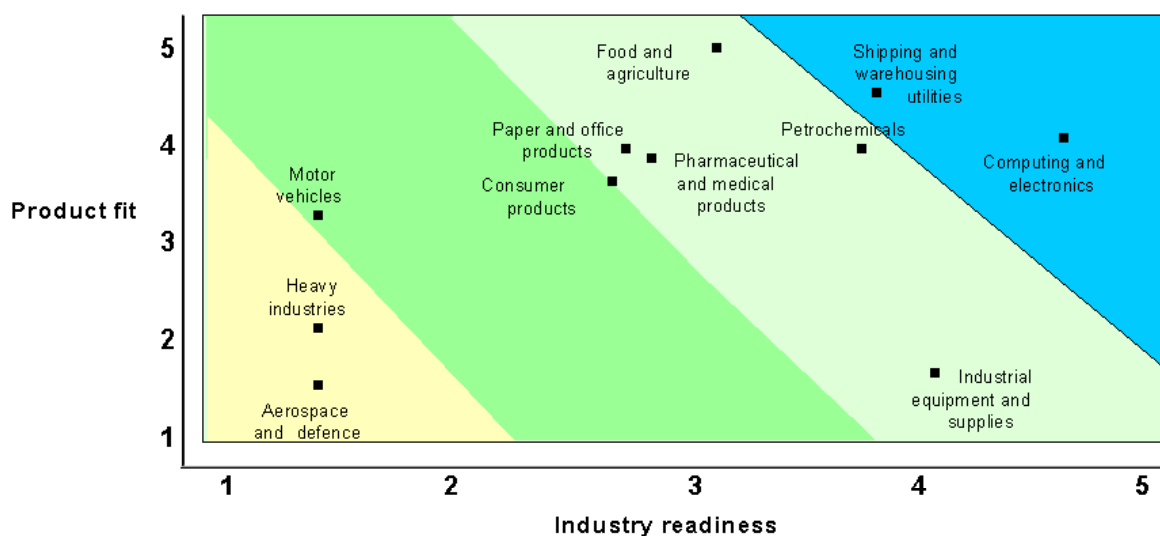
Source: Commission européenne – base de données Ameco

Annexe 3:
Estimations de la réduction des coûts par secteur dans le domaine B2B (d'entreprise à entreprise)

Secteur	Estimations des économies
Aérospatiale	11 %
Chimie	10 %
Charbon	2 %
Communications	5-15 %
Informatique	11-20 %
Composants électroniques	29-39 %
Ingrédients alimentaires	3-5 %
Produits forestiers	15-25 %
Transport de fret	15-20 %
Soins de santé	5 %
Sciences de la vie	12-19 %
Usinage des métaux	22 %
Médias et publicité	10-15 %
Pétrole et gaz	5-15 %
Papier	10 %
Acier	11 %

Source: Goldman Sachs (2000)

Annexe 4:
Indice de décollage des marchés électroniques par secteur



Source: Forrester Research (2001)

Annexe 5:
Trois études de cas

ETUDE DE CAS N°1: L'INDUSTRIE AUTOMOBILE

À partir d'une utilisation extensive de l'échange de données informatisé (EDI), l'industrie automobile a expérimenté des utilisations innovatrices des technologies de l'Internet. Dans la chaîne d'approvisionnement, un ensemble de plates-formes fondées sur l'Internet ont été lancées, certaines spécifiques à l'entreprise (par exemple BMW), certaines partagées par un certain nombre de fabricants (Covisint) et d'autres exploitées par des entreprises du secteur des technologies de l'information (par exemple IBM). L'objet est de redéfinir l'intégration de la chaîne d'approvisionnement par une communication plus ouverte entre fabricants et fournisseurs avec un renforcement de la fonctionnalité (outils de négociation, logiciel de conception en collaboration). De tels efforts dans la refonte de la chaîne d'approvisionnement font partie d'une transformation plus large qui inclut la diffusion électronique des processus internes des entreprises et finit par englober la clientèle.

Sur le plan de la réduction des coûts, l'industrie estime que les économies proviendront des facteurs suivants:

- Une réduction des prix des approvisionnements due à un renforcement de la concurrence entre fournisseurs (les estimations vont de 3 à 14 %, selon Ford),
- Une réduction des coûts des opérations commerciales (de l'ordre de 90 %, selon Daimler Chrysler),

- Une communication et des prestations plus rapides, et une réduction des coûts des équipements. Dans ce domaine, l'Internet est réputé fournir des avantages substantiels sur le plan des coûts par rapport aux systèmes antérieurs "prêts à temps". Globalement, il s'agit de dégager des économies de coûts dans la chaîne d'approvisionnement d'un total de € 3 500 par véhicule (Ford 2001).

En plus de la réduction des coûts, la diffusion électronique dans l'entreprise présente des avantages économiques essentiels: le marché est atteint plus rapidement, la réaction aux mutations du marché est meilleure, les stocks sont moindres et les produits sont faits sur commande. Simultanément, une collaboration approfondie permet d'optimiser la mise au point des produits (par une collaboration en temps réel), de meilleurs approvisionnements, (y compris par la réquisition et l'appel d'offres en ligne), et une gestion plus efficace de la chaîne d'approvisionnement (visibilité en temps réel tout au long de la chaîne d'approvisionnement, gestion optimisée des stocks et gestion améliorée de la logistique); les marchés électroniques sont un développement hautement visible. Covisint a démarré en octobre 2000. Cette société fait le lien entre les constructeurs, (les quatre fondateurs, à savoir Ford, General Motors, Daimler Chrysler et Renault-Nissan, rejoints plus tard par cinq autres constructeurs) et les entreprises de composants. Il s'est révélé que les prestations étaient loin d'être faciles à fournir dans la pratique et que de nombreux défis se posaient, notamment des incertitudes juridiques, des difficultés technologiques et des questions commerciales, comme le changement de culture et les activités de constitution d'un marché parallèle par ces commanditaires. Covisint a surmonté ces difficultés initiales, mais elle illustre les difficultés considérables à établir de nouveaux marchés.

Le secteur du B2C (de l'entreprise à la clientèle) n'a pas encore eu l'effet révolutionnaire prédit sur l'industrie automobile. Les ventes directes aux consommateurs restent limitées: même si l'Internet est utilisé dans 45 % des achats d'automobile aux États-Unis, son rôle principal concerne la collecte d'informations. Néanmoins, diverses formules commerciales innovatrices sont en train de se développer. Citons les services de tiers (services "d'aiguillage" qui ne vendent pas mais qui orientent les clients vers les concessionnaires, par exemple Autobytel); les courtiers directs (qui vendent directement aux clients, par exemple Virgincars); les services d'information (qui tirent des recettes de la publicité et de partenariat avec des concessionnaires, Yahoo-cars); les sites web en participation constructeurs-concessionnaires (par exemple FordDirect); les sites de constructeurs (qui fournissent des informations renvoient vers les concessionnaires mais proposent aussi des offres spéciales, par exemple Citroën); les sites marchands de groupes (par exemple l'association des concessionnaires français Ecarcom). Grâce à une transparence des prix croissante et à un choix qui augmente de part et d'autre des frontières, l'Internet exerce aussi une pression croissante sur les modes de distribution existants.

ETUDE DE CAS N°2: L'INDUSTRIE DU DETAIL ET DE LA DISTRIBUTION

Le marché européen du détail représentait une valeur de près de € 1 800 milliards en 2000. Ce marché est très divers, et englobe des acteurs de taille importante effectuant des opérations mondiales (Carrefour, Metro, Ahold, Tesco etc.), ainsi qu'un grand nombre de PME et d'entreprises familiales, en particulier en Europe méridionale. Globalement, ce secteur subit un processus de restructuration rapide, indirectement accéléré par les TIC et l'Internet. Ce phénomène est marqué par trois tendances dominantes:

- La concentration (avec un resserrement des liens entre les fabricants, les grossistes et les détaillants);

- La diversification (par exemple en aval vers les services financiers, les voyages, et en amont vers la fabrication en coopération et la gestion de logistique);
- La mondialisation (des détaillants de l'Union européenne comme Ahold étendant leur activité en dehors de l'Union, et des détaillants américains Wal-Mart et Costco se développant en Europe).

Ce secteur a été perçu comme le candidat de premier plan pour la révolution de la e-Economie. Au départ, les attentes concernant le développement du B2C (des estimations de Merrill Lynch tablaient sur une part du marché du B2C comprise entre 5 et 7 % du total du marché de détail dans l'Union européenne) ont été révisées à la baisse. La véritable révolution se produit en amont dans les domaines de l'offre et de l'approvisionnement où de grands groupes ont adopté la e-Economie pour réduire les coûts, restreindre les stocks, répondre à la demande du marché et fournir de meilleurs services. Les détaillants tout Internet ont vu leurs rangs s'éclaircir avec la mort des dotcoms dont bon nombre ont été acquises par de grands groupes. L'Internet s'inscrit à présent dans la stratégie de diversification des circuits des détaillants.

Du côté de l'offre, les grands détaillants de l'Union européenne ont mis au point de nouvelles plates-formes d'achat et de collaboration. Tandis que certains groupes (Carrefour, Sears) se sont rapproché des marchés électroniques multi-entreprises (par exemple GlobalNetXchange), d'autres préfèrent les plates-formes d'achat spécifiques aux entreprises (par exemple Tesco Information Exchange). Les plus grandes de ces plates-formes visent à créer un environnement ouvert neutre, avec des coûts d'entrée réduits pour les fournisseurs à l'inverse des systèmes d'EDI utilisés auparavant par l'industrie. L'objectif initial était d'automatiser totalement les achats sur une chaîne d'approvisionnement combinée auprès des 85 000 fournisseurs dans le monde, pour des biens d'une valeur estimée à € 85 milliards.

Les réductions de coûts sont importantes dans cette industrie où la marge est traditionnellement étroite. Carrefour estime que des économies d'une moyenne de 10 % ont été réalisées en achetant par le biais d'échanges numériques (même s'il n'apparaît pas clairement si ces économies ne sont pas en réalité le reflet de pressions sur les marges des fournisseurs). De même, Sainsbury estime que ses investissements à hauteur de € 300 000 dans ses plates-formes d'achat électronique dégageront des économies de € 3,3 millions dans un délai de plus de 18 mois tout en réduisant les stocks et en permettant de mieux réagir aux mutations du marché.

L'intégration de plates-formes d'achat avec des applications de gestion des magasins et des applications de gestion de la relation client est perçue comme le principal défi par les détaillants. Ceci vaut en particulier pour les petits détaillants qui manquent des ressources financières et techniques non seulement pour installer ces systèmes mais aussi pour les utiliser efficacement. La multiplicité des vendeurs (notamment dans le domaine de la gestion de la relation client) et les difficultés pratiques d'intégration entre les applications sur le plan de l'offre et du côté des clients ont eu pour effet jusqu'à présent que les avantages d'une telle intégration ont été difficiles à concrétiser.

Du côté de la clientèle, dans un environnement de plus en plus concurrentiel, l'attention portée aux besoins des consommateurs est devenue critique. En l'occurrence, les détaillants établis du type "briques et mortier" possèdent un avantage essentiel sur les entreprises tout Internet, pour ce qui est de capter et de conserver de nouveaux clients. Les détaillants les plus heureux (par exemple Tesco, Sainsbury) se sont concentrés sur une démarche procédant sur plusieurs circuits, en intégrant la gestion de la clientèle en magasin et en ligne.

ETUDE DE CAS N°3: L'INDUSTRIE DU MULTIMEDIA

En conséquence de la convergence des réseaux, des plates-formes et du contenu, le secteur du multimédia a connu une croissance rapide ces dernières années. La possibilité de numériser et d'exploiter le contenu sur de nombreuses plates-formes différentes a été le moteur de grandes alliances multimédia comme AOL-Time Warner et Vivendi-Universal. Elle a aussi été à l'origine de l'émergence d'un grand nombre de petites entreprises, notamment en Europe.

Les impacts essentiels de la e-Economie sont les suivants:

- Le développement de nouveaux modèles d'entreprises

Divers nouveaux modèles d'entreprises apparaissent, fondés sur le recentrage du contenu sur différents médias et sur de nouveaux circuits de distribution. Tandis que les industries de l'édition et de la musique ont été à la pointe de nouveaux développements, l'industrie cinématographique est actuellement en train de tester l'Internet comme nouveau circuit de distribution. Les questions économiques essentielles portent sur le risque de cannibalisation des circuits de distribution existants (c'est-à-dire l'impact de la distribution par l'Internet de films sur le marché à péage, de journaux et de revues en ligne sur les ventes de journaux) et l'émergence de nouveaux circuits de distribution rendus praticables par l'Internet (par exemple Napster).

Généralement, les opérations tout Internet ont eu un succès limité, soit du fait d'un financement insuffisant des entreprises mères (par exemple avec la fermeture d'un certain nombre de "e-Magazines" lancés à grand renfort de publicité à la fin des années 1990) ou de procès gagnés par les acteurs en place.

A l'inverse, la distribution multi-circuits (c'est-à-dire qui recentre le contenu sur différents circuits et en effectue une promotion croisée) devient la règle.

- L'émergence de nouveaux défis politiques:

Il s'agit de questions de concurrence (par exemple des actions en justice de maisons d'édition et d'opérateurs de multimédia comme Pearson contre des radiodiffuseurs publics européens financés par l'État dans le domaine du multimédia) et de très nombreuses questions majeures de droits d'auteur et de droits de gestion numérique.