

L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE DES PME : COMMENT LA FRANCE PEUT-ELLE RATTRAPER SON RETARD ?

Délégation sénatoriale aux entreprises

Rapport d'information de Mme Pascale Gruny, sénateur de l'Aisne

Rapport n° 635

I. Le succès des start-ups ne doit pas cacher le retard de certaines PME

1. Le numérique, 4ème révolution industrielle

La numérisation provoque une transformation globale de toute l'économie, et n'est pas réservée à quelques entreprises ou filières spécialisées. Au-delà des start-ups, les innovations technologiques digitales percutent de plein fouet les PME traditionnelles. En effet, le traitement des données, l'internet des objets, l'intelligence artificielle et la technologie des chaînes de blocs (blockchains) modifient les paramètres fondamentaux de l'économie classique.

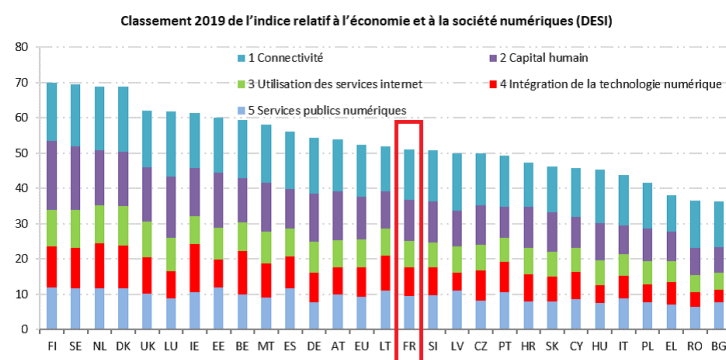
Les PME sont amenées à opérer rapidement leur propre révolution numérique sous peine de ne plus rester compétitives, voire de disparaître : visibilité numérique, qu'il s'agisse d'un site internet ou de la présence sur les réseaux sociaux ; nouvelles relations entre l'entreprise et le client (qui n'est plus captif, est devenu « zappeur », veut des produits sur mesure et sans délai) ; modification en profondeur de la logistique.

Cette nouvelle révolution, comme toutes les précédentes, peut constituer une opportunité pour moderniser notre économie, combler notre retard industriel et favoriser la croissance à condition que l'ensemble du tissu entrepreneurial s'en empare.

2. Le retard de la France en Europe

Dans le classement de l'indice DESI (indice relatif à l'économie et à la société numériques) pour 2019, établi par la

Commission européenne, la France se positionne au 15ème rang européen, en-dessous de la moyenne des 28 États membres.



Source : Commission européenne

La décomposition de cet indice fait apparaître un retard préoccupant en matière de déploiement et d'utilisation du haut débit, que seuls 20 % des ménages français utilisent effectivement. **Ce retard coûterait un point de croissance par an.**

La composante « intégration de la technologie numérique » de cet indice confirme le retard des entreprises françaises par rapport aux pays nordiques, tels que le Danemark.

Ce constat est paradoxal car le consommateur français devrait faire réaliser 100 milliards d'euros de chiffre d'affaires au commerce en ligne en 2019. Il existe donc dans notre pays un décalage entre l'utilisation du numérique dans la sphère privée et au sein de l'entreprise.

3. Un retard accentué pour certaines PME

La révolution numérique est encore trop subie, extérieure à l'entreprise et encore trop incomprise par les PME et leurs dirigeants, faute d'un temps suffisant à y consacrer. Le retard des PME est net notamment en matière d'expérience client et de dématérialisation des processus d'entreprise. Un tiers des dirigeants n'est pas à l'aise avec les outils numériques. Les rigidités organisationnelles internes, le déficit de compétences et le manque de marges de manœuvre financières expliquent aussi cette situation.

Cependant, la situation évolue rapidement et de nombreuses PME se numérisent.

II. Comment mieux accompagner les PME pour relever le défi du numérique ?

1. Favoriser une culture du numérique chez les Français

On observe une pénurie de compétences en matière numérique (191 000 postes à pourvoir d'ici 2022 selon le ministère du Travail), et un « illettrisme » qui frappe 19 % des Français (selon le Conseil supérieur de l'audiovisuel).

Il est donc urgent de doter tous les actifs des compétences numériques minimales et de préparer les futures générations, en inscrivant le numérique dans la logique du système éducatif dès l'école primaire, sur le modèle des pays nordiques. L'apprentissage des usages du numérique (« lectronique »), doit aller de pair avec celui de la lecture. De même, les consommateurs doivent être sensibilisés à la culture de la cybersécurité dans leurs consommations électroniques.

Recommandation n° 1 : systématiser l'évaluation PIX (certification des compétences numériques) pour tous (enseignants et élèves)

Recommandation n° 2 : créer un baccalauréat professionnel « services numériques ».

Recommandation n° 3 : Proposer une information relative à la cybersécurité dans toutes les maisons de service public.

Par ailleurs, les dirigeants de PME, déroutés, voire désemparés face aux enjeux technologiques du numérique, doivent être rassurés et convaincus par la mise en exergue de réussites concrètes. Un accompagnement est donc nécessaire.

Recommandation n° 4 : instaurer un volontariat numérique en PME (VNPME) sur le modèle du volontariat à l'international ou territorial en entreprise.

2. Aider les entreprises à s'entraider

L'entraide professionnelle est assurée par le réseau des Chambres de commerce et d'industrie (CCI) comme des Chambres des Métiers et de l'Artisanat (CMA) - bien que l'État réduise leurs moyens financiers, et par la Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME) qui propose un auto-diagnostic gratuit d'évaluation de la maturité numérique d'une entreprise. Par ailleurs, des associations promeuvent la numérisation des entreprises (Cap Digital, AFNIC - Association pour le nommage Internet en coopération). Les « success stories » de PME qui ont utilisé le numérique comme levier de leur développement, l'exemplarité dans la proximité, constituent des gages d'un accompagnement réussi à la transition numérique.

Par ailleurs, la transformation digitale constitue un marché pour de nombreuses *start-ups*, lesquelles demeurent toutefois trop confinées dans leur éco-système urbain et ne vont pas assez à la rencontre des PME parfois isolées dans leurs territoires, notamment les commerçants et artisans. Les initiatives en leur direction doivent être encouragées financièrement.

Recommandation n° 5 : créer un crédit d'impôt à la formation et à l'équipement au numérique pour les artisans et petits commerçants.

3. PME et GAFAM : des relations ambivalentes

Les grands acteurs du numérique (Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft) créent des relations ambivalentes avec les PME. D'un côté, ils leur offrent une visibilité inégalée ; de l'autre, ils créent une situation de dépendance et commercialisent les données des entreprises qu'ils hébergent,

équipent ou dont ils gèrent les données. Ils captent une part importante de leur création de valeur.

En France, plusieurs actions tentent de **rééquilibrer un rapport de force inégal**. Alors que les entreprises du numérique supportent une charge fiscale 2,5 fois moins lourde que les entreprises traditionnelles, une taxe sur le chiffre d'affaires des services numériques vient d'être créée. Une charte des bonnes pratiques des acteurs du e-commerce a été signée le 26 mars 2019 afin de promouvoir des relations équilibrées, loyales et transparentes, avec une possibilité pour les PME de signaler les difficultés rencontrées avec les plateformes, notamment en cas de déréférencement¹.

L'Union européenne s'est, quant à elle, dotée de règles visant l'équité et la transparence des services d'intermédiation en ligne avec le règlement P2B (*Plateforme to business*)².

Il manque toutefois une procédure de règlement des litiges, simple, rapide et accessible aux PME en cas de déréférencement par des plateformes.

Recommandation n° 6 : instaurer pour les PME une procédure simple de règlement des différends sur les conditions d'accès aux plateformes numériques.

III. L'action de l'État est-elle à la hauteur ?

1. Une politique publique privilégiant les start-ups ou l'industrie

La politique publique s'est excessivement concentrée, soit sur la création de conditions favorables à la création de *start-ups*, soit sur le volet industriel de la numérisation de l'économie, délaissant trop longtemps les PME plus traditionnelles.

Cette politique publique a trois caractéristiques :

- le rôle de l'État est très subsidiaire, laissant aux régions le soin de construire l'offre d'accompagnement. Ces dernières ayant une connaissance fine du tissu industriel, cette politique industrielle décentralisée semble positivement accueillie par les dirigeants de PME-ETI ;
- elle se contente de vouloir numériser l'industrie existante sans inventer l'industrie du futur ;
- elle est centrée sur les 30 000 PME industrielles à moderniser d'ici 2022, mais ignore les autres branches de l'économie et surtout laisse de côté 99 % des 3 millions de PME. Numériser celles-ci, ce serait numériser l'économie française dans son ensemble.

L'État a multiplié les rapports et produit un mille-feuille d'acteurs susceptibles d'intervenir pour la définition et la mise en œuvre d'une politique publique de numérisation des entreprises : Agence du numérique, mission Société numérique, Conseil national du numérique, Conseil national de l'industrie numérique, French Tech ou encore Association française pour le nommage d'internet en coopération, CCI, experts-comptables...

Les rassembler au cours d'une journée de débats permettrait de **créer les synergies et la transversalité nécessaires** au développement d'une politique publique cohérente de la transition numérique pour les entreprises.

Recommandation n° 7 : organiser des Rencontres du Numérique, au niveau national et régional, réunissant, chaque année, des acteurs publics et privés qui accompagnent les entreprises dans la transition numérique.

La première édition de ces rencontres pourrait être organisée au Sénat, par exemple à l'occasion de la Journée des entreprises de 2020.

2. Se donner les moyens de réussir France Num

Le Premier ministre a annoncé le 20 septembre 2018, un « *accompagnement numérique de toutes les PME* » afin de permettre à chacune d'entre elles d'effectuer son premier pas numérique dans les trois prochaines années. Le 15 octobre 2018, a

¹ <https://www.fevad.com/wp-content/uploads/2019/04/Charte-des-acteurs-du-e-commerce-sign%C3%A9e.pdf>

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52018PC0238>

été lancée l'initiative **France Num** qui référence un **réseau d'accompagnateurs** à la numérisation des PME, comptant 900 « activateurs » dans un premier temps. Cependant, la plateforme semble avoir du mal à décoller. Elle reste tout d'abord très peu connue des PME-TPE. Alors que cette profession devait constituer le principal vivier, aucun expert-comptable n'aurait été réellement approché par une PME *via* cette plateforme depuis son lancement. Par ailleurs, le référencement fait apparaître certaines zones blanches, des territoires sur lesquels aucune société de service informatique n'est contactable. Le référencement de la plateforme publique ne propose qu'une localisation des contacts sans possibilité de les noter par les entreprises utilisatrices. Un retour d'expérience permettrait cependant de mettre en avant les prestations proposées les plus adaptées aux besoins.

Recommandation n° 8 : permettre la notation des prestations proposées sur France Num.

Enfin, comme l'a souligné la CPME, *France Num* ne contribue nullement au financement de la transition numérique et le « milliard d'euros » promis dans ce but demeure virtuel.

3. Aider financièrement les PME à se numériser

Promu en vain par votre Délégation aux entreprises dès novembre 2017 lors de l'examen du projet de loi de finances pour 2018, finalement proposé par le Gouvernement dans la loi de finances pour 2019, un dispositif de suramortissement pour les investissements de robotisation et de transformation numérique a été créé mais il n'est applicable que jusqu'au 31 décembre 2020. La pérennité de ce dispositif, ou au moins un horizon temporel plus long, est indispensable à la prévisibilité de tels investissements, surtout pour les PME.

Recommandation n° 9 : pérenniser le dispositif de suramortissement pour les investissements de robotisation et de transformation numérique des PME-TPE.

D'une manière plus générale, et comme votre Délégation aux entreprises l'a dénoncé à maintes reprises, les aides publiques aux

entreprises représentent un véritable maquis, qui impose au dirigeant un temps considérable pour « frapper à la bonne porte ». De même, les aides à la transition numérique ne sont pas proposées dans toutes les régions et leurs modalités varient en fonction des régions, ce qui peut contribuer à créer des distorsions de concurrence.

Recommandation n° 10 : créer un chéquier numérique valable sur tout le territoire, unifiant les critères d'attribution des aides régionales à la transition numérique.

L'investissement dans la transition numérique est très souvent non monétaire et se traduit par un temps à y consacrer qui alourdit les coûts de travail de l'entreprise. Or, l'investissement immatériel n'est pas pris en compte d'un point de vue comptable.

Recommandation n° 11 : pour les PME-TPE en transition numérique, traiter l'ensemble des investissements immatériels sur un pied d'égalité : permettre d'inscrire à l'actif du bilan l'ensemble des investissements matériels ou immatériels concernés, y compris les prestations de conseil et de formation.

IV. Très haut débit pour les entreprises : l'urgence d'une concurrence plus effective et respectueuse des PME dans le secteur des télécoms

1. Le défi de la couverture du territoire en très haut débit

La numérisation des entreprises implique d'avoir recours à des technologies (applications numériques, présence et vente sur internet, etc.) qui rendent indispensable un accès à l'internet très haut débit. Cependant, force est de constater que notre pays est en retard en termes de connectivité, qu'il s'agisse de la téléphonie mobile ou de l'internet à très haut débit. Cette faiblesse accentue la fracture numérique territoriale et renforce l'impression de menace qui pèse sur de nombreuses PME.

Pour rattraper son retard, la France a adopté des stratégies volontaristes :

- le *New deal Mobile*, qui fixe une étape en termes de passage à la 4G d'ici fin 2020 ;
- le Plan France Très Haut Débit (PFTHD), dont l'objectif est de couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit d'ici 2022. Le PFTHD a conduit à définir trois types de zones : les zones très denses (ZTD), les zones AMII (Appel à manifestation d'intention d'investissement) et les zones RIP (Réseau d'initiative publique).

Parallèlement, les pouvoirs publics ont identifié le déploiement de la fibre FttH (*Fiber to the Home*) comme le principal enjeu pour la numérisation des PME. Elle permet de mutualiser les coûts en tirant profit du déploiement en faveur du marché résidentiel. Elle est donc, pour les petites entreprises, plus accessible que la technologie dite FttO (*Fiber to the Office*), dédiée aux entreprises et plus coûteuse.

Or le **déploiement de la FttH** n'apparaît pas encore satisfaisant et **doit être accéléré**. Le rythme annuel idéal de 3,8 millions de locaux raccordables supplémentaires n'est pas atteint.

2. Analyse des pratiques des deux opérateurs historiques : l'indispensable régulation du secteur des télécoms

L'analyse des décisions de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes), et de l'ADLC (Autorité de la concurrence) montrent que la concurrence ne s'organise pas naturellement sur le marché des télécoms, et que les stratégies des grands opérateurs historiques sont parfois contraires à l'intérêt des consommateurs finals que sont les PME.

En effet, l'Arcep a déjà observé des superpositions inutiles de déploiement d'Orange et SFR, mais également le délaissement de portions de territoires de moindre densité. Elle a également dû rappeler régulièrement l'obligation de complétude, afin d'éviter que des immeubles hébergeant des entreprises et commerces ne soient pas systématiquement « oubliés » du déploiement de la fibre, y compris dans des zones où les immeubles résidentiels sont, quant à eux, raccordés. Enfin, l'Arcep a dû mettre Orange en demeure de respecter ses obligations d'opérateur universel du

service public des communications électroniques. Pour mener sa mission de régulateur, l'Arcep dispose d'outils à la fois juridiques (contraintes juridiques opposables aux opérateurs, pouvoirs de sanction) et technologiques (carte fibre en ligne, site jalerte.arcep.fr, etc.). Toutefois ces outils ne sont pas connus des PME qui se trouvent démunies en cas de dysfonctionnement des réseaux.

Recommandation n° 12 : demander aux interlocuteurs locaux (collectivités territoriales, CCI, CPME, CMA...) de communiquer davantage sur les outils mis à la disposition des entreprises pour :

- connaître les obligations des opérateurs télécoms en matière de déploiement
- alerter l'Arcep en cas de dysfonctionnement constaté sur le terrain.

Toutefois, pour faire face à des demandes plus importantes, l'autorité de régulation doit pouvoir être en mesure de réagir efficacement.

Recommandation n° 13 : donner à l'Arcep les moyens d'agir avec une grande réactivité dans le contrôle des engagements pris par les opérateurs de télécoms et dans la prise d'éventuelles sanctions en cas de non-respect.

3. Marché de gros de la fibre « pro » : créer les conditions d'une concurrence effective au service des PME

Lors du rachat de SFR par le groupe Altice, l'ADLC a imposé à SFR, par une décision du 30 octobre 2014, de céder le réseau Completel, afin de favoriser l'émergence d'un nouvel opérateur et de permettre une meilleure concurrence, cette dernière étant par nature insuffisante dans le cadre d'un duopole. De cette obligation est né un nouvel opérateur sur le marché de gros, dont la présence a été saluée, sur le marché de détail, par les entreprises proposant des offres de services numériques aux PME.

Cette nouvelle concurrence s'est traduite par une baisse des tarifs proposés aux entreprises et des offres de services numériques plus adaptées aux besoins des PME. Résultant de cette concurrence plus effective, une adaptation positive des

stratégies commerciales de SFR et Orange a été constatée. Toutefois, la situation semble aujourd'hui incertaine pour ce nouvel opérateur qui est en attente d'une décision de l'ADLC depuis 15 mois.

Si le cas précis soulevé n'appelle pas de commentaire sur le fond, l'instruction étant en cours, il interroge néanmoins sur les délais de traitement des dossiers qui apparaissent trop longs. Ce constat, partagé par la Cour des comptes, est en effet problématique car, si les opérateurs historiques ont la taille nécessaire pour amortir les répercussions de litiges en attente de décision, ce n'est pas le cas des entreprises de taille plus modeste dont la survie peut « se jouer » en quelques mois. Pourtant leur rôle est essentiel afin qu'une concurrence effective existe au bénéfice de la numérisation des PME.

Cette asymétrie peut conduire d'ailleurs les gros opérateurs à respecter tardivement leurs obligations, profitant de ce délai pour

capturer la clientèle et accroître ainsi leur part de marché en retardant l'arrivée effective d'autres concurrents. Cette situation peut avoir pour conséquence d'entraver l'activité d'éventuels nouveaux opérateurs, susceptibles de souffrir alors d'asphyxie financière. Il est clair que de telles stratégies ne sont pas favorables à la numérisation des PME et ne concourent donc pas à l'intérêt général.

Recommandation n° 14 : renforcer l'efficacité de l'Autorité de la concurrence :

- en transposant dans les meilleurs délais la directive ECN+ du 11 décembre 2018, qui confère aux autorités nationales de concurrence des pouvoirs renforcés d'action et de sanction ;

- en améliorant les procédures d'instruction afin d'adapter la vitesse de décision et de sanction au temps des PME.



Délégation sénatoriale aux entreprises

<http://www.senat.fr/commission//entreprises>



Élisabeth Lamure



Pascale Grunv

La synthèse du rapport et le rapport complet sont disponibles sur le site de la délégation

Le rapport peut également être commandé auprès de l'Espace Librairie du Sénat :

Tél : 01.42.34.21.21 - Courriel : espace-librairie@senat.fr