



Actes de colloque

Single Market Forum 2017/2018

« How to seize the opportunities that will arise from the digital revolution? »

23 avril 2018, Palais d'Egmont

Organisation : SPF Economie

Rapportage : Agence Alter

Table des matières

1. Séance introductive	3
2. Exposé de la Commission européenne, Unit Grow.F.3 : « KETs, Digital Manufacturing and Interoperability ».....	5
3. Panel de discussion sur la cybersécurité.....	7
3.1. Interventions et débats	7
3.2. Questions de la salle.....	10
4. Table ronde sur le thème du financement de l'immatériel et de la digitalisation des PME.....	11
4.1. Débats.....	11
4.2. Questions de la salle.....	12
5. Workshops simultanés	14
5.1. Workshop 1. Digitalisation et marché de l'emploi	14
5.2. Workshop 2. Internet of Things (IoT) et protection des données	19
5.3. Workshop 3. Sensibilisation et accompagnement des PME sur la voie de la numérisation.....	23
6. Restitution des workshops en plénière	28
6.1. Workshop 1. Numérisation et marché de l'emploi : des chances pour l'avenir ?	28
6.2. Workshop 2. Internet of Things (IoT) et protection des données	29
6.3. Workshop 3. Sensibilisation et accompagnement des PME sur la voie de la numérisation.....	29
7. Conclusions	30

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

1. Séance introductive

Il s'agit du troisième « Single Market Forum », organisé par le SPF Economie, en collaboration avec les régions et avec le soutien financier de la Commission européenne. Pour rappel, le « Single Market Forum » entend regrouper des acteurs du marché tels que les entreprises, les partenaires sociaux, les organisations non gouvernementales, les organisations de citoyens et les pouvoirs publics. Son objectif est de permettre à ces intervenants de discuter des politiques passées et à venir, ainsi que d'échanger des bonnes pratiques. Le tout afin de contribuer à l'évaluation des politiques européennes et de jouer un rôle dans le suivi de la mise en œuvre du marché unique.

Cette édition 2017-2018 s'est penchée sur la façon de saisir les opportunités découlant de la révolution numérique. Une disruption qui a d'ailleurs été évoquée dans son mot d'introduction par **Jean-Marc Delporte, président du Service public fédéral (SPF) Economie, P.M.E, Classes moyennes et Energie** et que l'on pourrait qualifier de « quatrième révolution industrielle ». Comportant des opportunités réelles, ce bouleversement apporte aussi son lot de défis à relever : le risque de destruction d'emplois à la suite de l'automatisation (une étude¹ de l'OCDE, datée de 2018, souligne que 14 % des emplois actuels seraient menacés), l'utilisation abusive et frauduleuse des données des citoyens telle que révélée par le scandale « Cambridge Analytica ». Il est donc important que les services publics puissent offrir un soutien aux entreprises - surtout aux plus petites - afin qu'elles s'adaptent à cette situation. Il s'agit de s'attaquer à ces défis en les envisageant comme des opportunités.

Ce constat a ensuite permis à **Didier Gosuin (Défi), ministre bruxellois de l'Economie et de l'Emploi**, de s'exprimer au sujet de la Région de Bruxelles-Capitale, qu'il a présentée comme le « *centre de l'économie IT belge* ». 7,6 %, c'est la part que pèserait le numérique dans le PIB bruxellois. Plus de 2.000 entreprises du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) seraient établies dans la capitale. A Bruxelles, l'entrepreneuriat numérique compte 400 start-up, employant 3.000 personnes. Si Bruxelles a dans un premier temps raté le tournant du numérique, elle semble s'être rattrapée. Des programmes numériques bruxellois comme le Plan NextTech² ont été lancés depuis lors. D'autres défis subsistent malgré tout : à titre d'exemple, les femmes sont très peu représentées dans le secteur du numérique ; on parle d'un taux de 20 % de femmes impliquées en France. Il y a aussi la question des données laissées sur internet et de l'usage qui en est fait. « *Nous sommes les premiers complices de ce qui est réalisé avec les données que nous laissons sur internet* », souligne le ministre.

Pierre Rion, président du Conseil du Numérique wallon, lui emboîte le pas. Pour lui, le constat est clair : l'Europe et la Belgique ont déjà raté une bonne partie des opportunités économiques offertes par le numérique. La plupart des entreprises dans le secteur sont en effet américaines ou chinoises. Par comparaison avec le reste de l'Europe, la Belgique n'est que partiellement préparée à cette transition. Notre pays est, d'après lui, souvent situé en dessous des meilleures performances. A titre d'exemple, nos services publics sont « sous-numérisés ». Quant au système éducatif belge, l'OCDE affirme que le secteur n'est pas préparé à des

¹ Nedelkoska, L. and G. Quintini (2018), Automation, skills use and training, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, no. 202, OECD Publishing, Paris
<http://dx.doi.org/10.1787/2e2f4eea-en>.

² <https://nexttech.brussels/>.

changements majeurs dans ses schémas de travail alors qu'une requalification de la population active est nécessaire.

Au niveau wallon, le Baromètre³ de l'Agence du Numérique, consacré à la maturité numérique des entreprises wallonnes, montre que le sud du pays a encore du chemin à accomplir. Si 90 % des entreprises utilisent l'informatique et disposent d'une connexion internet, près de 50 % des sociétés ayant un site internet n'effectuent pas de suivi de performances de leur site. Enfin, quand ce suivi est réalisé, il se limite souvent à dresser des statistiques du nombre de visites uniques et de pages visionnées. Seuls 7 % des entreprises possédant un site analysent leur taux de conversion ou dressent un profil de leurs visiteurs. Ce manque de suivi prive les entreprises d'un avantage concurrentiel. A ce titre, le plan « Digital Wallonia⁴ », adopté en 2015 et doté de 503 millions d'euros sur quatre ans, devrait renforcer les entreprises au niveau numérique. Il repose sur cinq axes : l'économie du numérique, l'économie par le numérique, la digitalisation des services publics, l'infrastructure, la formation, où le retard wallon – et francophone – est le plus important. Plusieurs mesures en faveur des entreprises sont actuellement mises en œuvre : des outils de diagnostic de maturité numérique, les « chèques entreprises⁵ » permettant de disposer des services de prestataires labellisés, des centres de démonstration et le fonds W.IN.G⁶ pour les start-up numériques.

Et l'emploi ? Pour Pierre Rion, on ne peut pas prédire si la théorie de la « destruction créatrice » de Schumpeter se vérifiera dans le cadre de la révolution numérique. Quoi qu'il en soit, les dernières études montrent que 8 à 10 % des emplois actuels pourraient être touchés par la robotisation. Cette robotisation devrait amener a contrario des gains de croissance. Néanmoins, pour réussir cette transition, une société doit se préparer et prendre des mesures adéquates afin de faciliter la création de nouveaux emplois. Il faut aussi tenir compte du fait que la transition occasionne des dégâts humains et sociaux. Les mesures prises doivent donc veiller à atténuer ce choc.

Ces défis seront à l'ordre du jour du Pacte national pour les investissements stratégiques⁷ élaboré par le fédéral.

Pour conclure cette introduction, c'est **Anne-Marie Sassen, Deputy Head of Unit A2 « Technologies & Systems for Digitising Industry » de la DG « Communication Networks, Content and Technology »**, de la Commission européenne, qui prend la parole.

Anne-Marie Sassen commence par un constat : l'implication d'une entreprise dans la digitalisation dépend de sa localisation, de sa taille mais aussi de son secteur d'activité. En Belgique, 35 % des entreprises ont un haut niveau de digitalisation, ce qui place notre pays en quatrième position au niveau européen. Cependant, il existe des différences au sein même de la Belgique. Ainsi, 80 % des grosses sociétés sont numérisées, contre 30 % des petites. On peut dresser un constat identique pour les secteurs d'activités : les sociétés actives dans le commerce de gros

³ Baromètre 2016 de maturité numérique des entreprises wallonnes

<https://content.digitalwallonia.be/post/20180410160909/Brochure-Barometre-maturite-entreprises-2016.pdf>.

⁴ <https://www.digitalwallonia.be/fr>.

⁵ <https://www.chèques-entreprises.be/web/>.

⁶ <http://www.wing-digitalwallonia.be/>

⁷ <https://premier.fgov.be/fr/pr%C3%A9sentation-%C2%AB-pacte-national-pour-les-investissements-strat%C3%A9giques-%C2%BB>

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

ou la fabrication connaissent un haut niveau de numérisation, alors que la construction par exemple se caractérise par un taux assez bas.

C'est le constat de ces disparités qui a poussé la Commission européenne, en partenariat avec les Etats membres, à encourager les plans nationaux de digitalisation. Au niveau belge, Anne-Marie Sassen salue d'ailleurs l'initiative relative à l'industrie 4.0 « Made different⁸ » portée par la Wallonie et la Flandre. Elle pousse également à une forme de mutualisation et d'échanges d'expériences. Les problèmes sont énormes, on ne peut donc pas les résoudre chacun de son côté. Deux fois par an, les Etats membres rencontrent ainsi la Commission sur cette thématique.

Les changements actuels sont tellement rapides pour les PME qu'elles suivent difficilement et qu'elles discernent mal ce qui pourrait leur être bénéfique. Pour les aider, la Commission soutient des « Digital Innovation Hubs » (DIH) partout en Europe. Le but de ces hubs est notamment de montrer que la digitalisation peut être bénéfique aux PME. Les PME peuvent « tester » cette digitalisation et prendre conscience de ce qu'elle représente. Une fois que l'entreprise a manifesté son souhait de se numériser, il lui faut trouver le moyen de financer cette transformation. Ce qui est parfois compliqué : les banques renâclent pour l'instant à investir dans certaines techniques « intangibles ». Le but des « DIH » est donc aussi d'aider les entreprises à préparer leur argumentaire vis-à-vis des banques. Enfin, il faut envisager de développer les compétences des employés et ce, en se basant sur un écosystème novateur et en prenant en compte les besoins des entreprises. Anne-Marie Sassen fait également remarquer que, vu le défi posé par la digitalisation, les initiatives régionales, nationales et européennes à ce sujet doivent être coordonnées. Les « Digital Innovation Hubs » ne peuvent pas tout résoudre, il est aussi nécessaire d'avoir recours à d'autres ressources et de les coordonner. Anne-Marie Sassen évoque le catalogue⁹ - mis en place par la Commission - qui liste une grande partie des hubs.

Notons enfin que la Commission européenne organise régulièrement des workshops mettant en présence les porteurs de différents « DIH », des industriels, des centres de recherche, des centres de compétences, des administrations, et des représentants politiques.

2. Exposé de la Commission européenne, Unit Grow.F.3 : « KETs, Digital Manufacturing and Interoperability »

Pour Andrei Brunis, de la Commission européenne, Unit Grow.F.3 : « KETs, Digital Manufacturing and Interoperability », l'Europe s'est emparée de la digitalisation un peu plus tard que ses concurrents. Le top 5 actuel des entreprises est composé exclusivement d'entreprises numériques... non européennes, soit Microsoft, et les fameux Google, Amazon, Facebook, Apple (GAFA), toutes des « digital natives ». Si les « licornes » sont particulièrement présentes aux Etats-Unis, l'Asie sera à l'avant-plan ces prochaines années. On trouve néanmoins des secteurs performants en Europe : le secteur manufacturier et celui de la recherche sont ainsi cités. Mais le numérique reste à la traîne. De même, la digitalisation des entreprises reste plus faible en Europe qu'aux Etats-Unis où elle est aussi plus rapide. De manière plus globale, les

⁸ <http://madedifferent.be/>

⁹ <http://s3platform.jrc.ec.europa.eu/digital-innovation-hubs-tool>

PME ont besoin d'un meilleur accès aux compétences, aux technologies, aux investissements et à une forme d'expertise.

Face à cette situation, Andrei Brunis énonce un certain nombre de défis pour les PME en Europe. Premièrement, face à la multiplication des initiatives à ce niveau, une petite structure ignore souvent où trouver la meilleure information. Un constat qui a poussé la Commission à travailler à la simplification du nouveau cadre financier pluriannuel 2021-2027. Deuxièmement, les nouvelles technologies arrivent aujourd'hui en flux continu. Des structures avec des ressources humaines limitées peinent à mettre en œuvre/tester de nouvelles technologies. Troisièmement, les managers et les employés doivent également faire preuve de certaines capacités. Andrei Brunis pointe également l'accès à l'investissement, de même que la cybersécurité et les pratiques « business to business ». Les différences de taille entre de gros opérateurs de type « GAFA » et de petites structures peuvent entraîner des frictions. « *Une telle concentration de valeur n'a plus été vue depuis les grands monopoles de la fin du 19^e siècle* », souligne-t-il en ce qui concerne ces grosses entreprises. Avant d'ajouter que cette taille plus importante leur permet de mieux s'adapter à la nouvelle donne actuelle.

Andrei Brunis détaille ensuite les actions mises en place par la Commission européenne : le cadre général incarné par la stratégie pour un marché unique du numérique (Digital Single Market Strategy), la politique industrielle de l'UE qui vise à transformer et à digitaliser l'industrie, et les mesures à l'attention des PME, respectivement au sein du programme Competitiveness for Small and Medium Enterprises (COSME) et du programme « Horizon 2020 ». Le Fonds européen pour les investissements stratégiques peut aussi jouer un rôle. De manière plus générale, le Sommet numérique de Tallinn, en 2017, a mis en évidence la nécessité d'investir davantage dans les nouvelles technologies, particulièrement dans l'intelligence artificielle. Dans le cadre financier du plan pluriannuel de l'UE 2013-2020, 35 milliards d'euros étaient prévus pour la transformation numérique. Pour le prochain plan pluriannuel, beaucoup d'intervenants souhaitent que ce chiffre passe à 70 milliards.

La Commission européenne travaille sur les écosystèmes comme les « Digital Innovation Hubs » mais aussi le « Digital Cities Challenge ». Ce programme encourage les villes à passer au numérique dans leurs relations avec leurs communautés d'affaires mais aussi dans leur propre gestion, comme les marchés publics... La Commission élabore, en outre, à l'heure actuelle, une nouvelle stratégie pour les compétences en Europe. Cette stratégie se base sur le constat suivant : la nouvelle économie requiert d'autres compétences, un parcours de carrière différent, des collaborations au niveau des systèmes éducatifs. Andrei Brunis cite aussi les campagnes de sensibilisation, comme Watify, visant à attirer l'attention des PME sur les possibilités offertes par la digitalisation. Des outils comme le Digital Transformation Monitor Scoreboard 2018¹⁰ permettent de voir les progrès réalisés dans la digitalisation de l'industrie et des PME.

Enfin, prochainement, la Commission européenne publiera une communication sur l'intelligence artificielle dont le but est d'établir le cadre d'action futur à ce niveau. Par ailleurs, l'Eu-

¹⁰ <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/dem/monitor/scoreboard>.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

rope a pris certaines dispositions sur la cybersécurité avec la directive Network and Information Security (NIS)¹¹ et le règlement général sur la protection des données¹² (RGPD). Celui-ci repose sur certains principes : la transparence, la minimisation des données, la limitation des finalités et de la conservation, l'intégrité et la confidentialité. « *Le but est que le consommateur ne se soucie plus de ce qui est fait de ses données dans un monde qui fonctionne sur la base de ce carburant...* », souligne Andrei Brunis. Avant de préciser que ce règlement s'applique à toutes les entreprises, issues ou non de l'Union européenne, si celles-ci ont des activités économiques dans le cadre de l'UE. Notons que pour les PME, des exceptions sont prévues : si le traitement des données ne fait pas partie de leur core business, certaines parties de la directive ne s'appliquent pas, comme le fait de devoir engager un « Data Protection Officer ».

3. Panel de discussion sur la cybersécurité

3.1. Interventions et débats

Selon **Walter Coenraets, chef de service à la Federal Computer Crime Unit (FCCU) de la Police fédérale**, les menaces générées par la digitalisation sont connues : malwares, spam, hacking account, phishing... De façon plus générale, on peut aussi citer la fraude numérique – comme la fraude bancaire en ligne, le cyberespionnage, le cybersabotage et enfin l'extorsion numérique. Dans ce cas, une PME voit tous ses services bloqués avant que les pirates informatiques ne réclament une certaine somme d'argent pour débloquent son système.

Tous ces types d'attaques peuvent avoir des motivations pécuniaires et/ou politiques. Le nombre d'attaques est en augmentation, mais il est difficile de donner des chiffres précis. Tout simplement, parce qu'il n'existe pas de recensement et que les PME n'aiment pas communiquer sur ce sujet, craignant pour leur réputation. Ces attaques peuvent mettre en péril le business même de la PME. Enfin, bien sûr, il y a le préjudice financier. En ce qui concerne les dommages occasionnés à la réputation des structures par le vol de leurs données, des chiffres récents montrent que 80 % des investisseurs refusent d'investir dans des entreprises ayant été piratées. Leurs clients ne les considérant plus comme des structures fiables, elles risquent également de perdre 1/3 d'entre eux.

Des données publiées en début d'année par « De Tijd » indiquent qu'une entreprise sur 13 a été victime de cybercrimes au cours de ces cinq dernières années. Le montant des dommages est, en général, compris entre 10.000 et 20.000 euros. Détail important : cette année, les cybercriminels risquent de s'attaquer de plus en plus aux petites structures qui sont susceptibles d'être moins préparées à ce genre d'incidents, les investissements coûtant cher.

Concernant le futur, Walter Coenraets considère le ransomware (logiciel rançonneur) et le cryptoware (logiciel de cryptage des données à l'insu de l'utilisateur) comme les menaces les plus évidentes. D'après Europol, ce phénomène risque de prendre de l'ampleur, notamment

¹¹ Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>.

¹² [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE \(règlement général sur la protection des données\)](#).

par le biais de fausses factures. Les sommes réclamées par les pirates sont de plus en plus élevées, parfois libellées en bitcoins. Certains cyberescrocs ont même développé un helpdesk pour aider la victime à effectuer la transaction. Walter Coenraets cite aussi le « Social Engineering », dont le but est de jouer sur la tromperie pour convaincre une entreprise de divulguer des informations qu'elle ne communiquerait pas en temps normal. Une banque bien connue a récemment perdu 70 millions d'euros par ce biais. Il ajoute que les smartphones sont une cible privilégiée des pirates. Dans le cadre de l'internet des objets, les risques existent aussi. Les pirates peuvent utiliser les objets connectés pour pénétrer dans le réseau de l'entreprise.

Lutter contre la cybercriminalité coûte beaucoup d'argent. Une collaboration entre le secteur public et le secteur privé est nécessaire. Walter Coenraets insiste aussi sur l'importance de porter plainte afin de mieux combattre le phénomène. « *Un phishing, cela ne paraît pas grand-chose, mais cela peut nous permettre de mettre la main sur quelqu'un avant qu'il ne réalise un plus grand coup* », prévient-il.

Phedra Clouner, directrice adjointe du Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) et Jan De Blauwe, Senior Manager chez BNP Paribas Fortis et président de la Cyber Security Coalition (CSC) ont ensuite échangé sur le thème suivant : « Eviter les pièges en ligne et collaborer afin de se protéger de la cybercriminalité ».

Phedra Clouner précise que le CCB a été créé à la suite de différents incidents liés à la cybersécurité. Le Centre dépend directement du Premier ministre et coordonne tous les acteurs dans le domaine de la cybersécurité au niveau belge (police, parquet, services de renseignement) afin d'avoir une approche cohérente. Le CCB formule des propositions en ce qui concerne le cadre légal. Il est notamment chargé de la transposition en droit belge de la directive Network and Information Security (NIS). Il assure la gestion de crise en cas de cyberincidents, en coopération avec le Centre de coordination. Il informe et sensibilise le public. Enfin, il fournit des conseils en termes de bonnes pratiques relatives à l'usage de normes et de standards en matière de cybersécurité, tant pour les administrations que pour les entreprises. Depuis début 2017, le Centre a aussi intégré la Computer Emergency Response Team (CERT), qui est la force opérationnelle du CCB, agissant de manière concrète auprès des victimes en cas de crime.

Jan De Blauwe explique, à son tour, que : « la Cyber Security Coalition constitue une coalition, créée en 2014, sur la base d'un constat simple : nous avons tous intérêt à collaborer dans le domaine de la criminalité informatique. La CSC est composée de 65 membres issus du privé, du public, du milieu académique. Son but est de rassembler les connaissances ».

Dans la foulée de cette présentation, Phedra Clouner précise que le CCB reçoit beaucoup de notifications – principalement pour des malwares, des tentatives de phishing, de ransomware – émanant de citoyens ou d'entreprises. Elle souligne cependant qu'il est compliqué d'avoir une vue d'ensemble du phénomène puisqu'elle confirme que les entreprises – petites ou grandes – renâclent à signaler les incidents par peur que cela n'impacte leur image.

Questionnée par la modératrice des débats, Margareta Vermeylen, conseillère générale à l'Observatoire des PME (OPME) de la DG Politique des P.M.E. du SPF Economie, Phedra Clouner affirme que le combat n'est pas perdu d'avance. La cybersécurité nécessite, certes, un certain investissement matériel de la part des entreprises mais elle dépend aussi de réflexes et de mesures simples à prendre pour et/ou par les PME afin de minimiser les risques.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Charles Ronlez, pharmacien et consultant ICT auprès de l'Association Pharmaceutique Belge (APB) - qui est la coupole fédérale des associations professionnelles - relève une prise de conscience des risques liés à la cybercriminalité au sein du secteur pharmaceutique, singulièrement depuis que les pharmaciens ont l'obligation de s'informatiser (2010). « *Il y a une question de confiance dans le système. Peut-on se fier à un procédé d'échange de données sensibles ?* », s'interroge-t-il. **Jef Cools, conseiller au Conseil Supérieur des Indépendants et des PME**, lui emboîte le pas. D'après lui, tous les chiffres disponibles montrent que les défis sont de plus en plus nombreux pour les PME et les indépendants. Il souligne néanmoins que cette numérisation apporte aussi son lot de bénéfices. **Kurt Ceuppens, Managing Director chez NVISO** (entreprise de consultance au niveau de la sécurité informatique) affirme que, dans ce contexte, la cybersécurité fait partie de cette mutation nécessaire. Il met en exergue l'importance d'un bon suivi des incidents – les services de NVISO ont déjà été requis dix fois cette année - même s'il pense que les PME ne sont pas encore fortement touchées. Il fait remarquer que la menace est permanente : on peut passer des années sans incident, avant d'être frappé. Le cas de MaerskLine (transport maritime) illustre bien cette situation. Il s'agit d'une grosse entreprise, bien gérée, avec un département cybercriminalité. Elle a toutefois été frappée par un incident qui lui a coûté 200 millions d'euros. Phedra Clouner signale à ce propos qu'il est de plus en plus facile de se procurer, notamment sur le darknet, les moyens de lancer une cyberattaque. En parallèle, la conscientisation ayant augmenté, les notifications d'incidents sont aussi de plus en plus nombreuses.

Margareta Vermeulen se demande comment les PME peuvent se protéger de ce genre de menace. Phedra Clouner répond que de simples mesures peuvent être mises en place : utiliser des mots de passe forts, faire des backups, mettre ses systèmes à jour, sensibiliser les employés... Jan De Blauwe souligne aussi que les PME doivent se préoccuper de ce sujet. Elles doivent réfléchir sur la façon d'organiser leur sécurité. Il s'agit pour elles de procéder à une analyse, de désigner un responsable et de demander aux sous-traitants ce qu'ils font de leur côté en termes de cybersécurité. Pour Jan De Blauwe, il existe à l'heure actuelle trop d'informations à ce sujet, d'où la nécessité de structurer l'information, de publier des brochures plus ciblées...

Jef Cools affirme que les mentalités doivent aussi changer au sein des PME. Ces dernières doivent signaler les incidents auxquels elles ont été confrontées. Avant de pointer une incohérence : « *Quand il y a un vol dans une maison ou un bureau, on accuse le voleur. Alors que dans le cas d'un problème de cybercriminalité, on a tendance à rejeter la faute sur l'entreprise qui ne se serait pas assez protégée* ». Pour Jef Cools, les PME doivent être envisagées comme des victimes, au même titre que ce qui se passe pour un vol physique.

Jef Cools insiste également sur la nécessité d'effectuer un bilan sécurité : il s'agit de déterminer quel est le risque, quels moyens mettre en place et pour quel coût. Le processus est le même qu'il s'agisse d'une PME ou d'une grande entreprise. Mais les réponses seront différentes au cas par cas. Jan De Blauwe avance à ce propos qu'il est difficile de prouver qu'un investissement de cybersécurité est le bon ou pas. C'est une question d'intuition. Il note que 7 ou 8 % du budget IT doit en général être consacré à ce type de mesure. Et les PME ne sont pas en mesure d'effectuer des économies d'échelle. Dans pareil contexte, la technologie du « cloud » permet un accès à la technologie à moindre coût.

3.2. Questions de la salle

Comment le CCB travaille-t-il avec les organisations représentant les PME ?

Phedra Clouner répond que le CCB se contente de fournir aux PME essentiellement du matériel de sensibilisation et de formation. Le centre travaille également avec la Cyber Security Coalition ou des fédérations comme l'Union des Classes Moyennes (UCM) ou l'Unie van Zelfstandige Ondernemers (Unizo). Pour donner un exemple concret, le CCB développe pour l'instant des webinars – il existe aussi un guide – pour les PME reprenant des grands thèmes de la cybersécurité comme la gestion des incidents, la sensibilisation aux différents types de menace. Le CCB a travaillé avec l'Unizo pour cibler les besoins des PME.

Un membre du public rappelle la remarque d'Andrei Brunis sur les grosses entreprises du numérique « *une telle concentration de valeur n'a plus été vue depuis les grands monopoles de la fin du 19^e siècle* ». Que fait la Commission par rapport à cette situation, outre les amendes qui ont peu d'impact sur des groupes de grande taille ?

Anne-Marie Sassen (Commission européenne) concède que les amendes peuvent paraître réduites par rapport à la taille des entreprises concernées. Elle fait cependant remarquer que les entreprises vont tout de même essayer de les éviter. Elle explique également que la Commission vérifie qu'il n'y a pas de concurrence déloyale. La Commission n'est cependant pas à même de dire : « *Cette entreprise a telle taille, nous lui imposons telle amende* ». Elle peut néanmoins agir à partir d'une plainte. Dans un autre registre, la Commission tente d'aider les PME à se développer. Il existe, en effet, beaucoup de start-up, mais pas assez de scale-up. Le but de la Commission est de faciliter l'accès au financement pour que les entreprises puissent rester en Europe.

« Qu'en est-il de la certification des entreprises ? », demande Magareta Vermeylen

Charles Ronlez admet qu'il s'agit d'un des moyens pour être plus efficace en termes de protection de données. Selon lui, les PME doivent partager un socle commun obligatoire pour être présentes dans la digitalisation d'un secteur. Il souligne les enjeux générés par l'interopérabilité entre les différentes entreprises et l'échange d'informations qui en découle. C'est à ce niveau qu'il faut établir des certifications afin de baliser la manière dont ces échanges sont opérationnalisés.

Jef Cools fait remarquer que les labels peuvent avoir une valeur ajoutée. Mais la démarche de certification coûte cependant souvent cher. Il pointe aussi le fait que les grandes entreprises risquent d'exiger des PME qu'elles disposent de ce genre de certificat. Pour Jef Cools, un certificat peut avoir une plus-value, mais il s'agit d'envisager la question secteur par secteur. Il faut s'assurer que le coût pour les PME soit acceptable. Phedra Clouner insiste ensuite sur le fait que la responsabilité à ce niveau est partagée. Les fournisseurs de logiciels doivent aussi prendre leurs responsabilités et fournir aux PME des conseils et des produits sécurisés.

4. Table ronde sur le thème du financement de l'immatériel et de la digitalisation des PME

4.1. Débats

Sont présents autour de la table :

- **Filip Lacquet**, membre du Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV) (Groepsmanagementcomité – bedrijfsfinanciering),
- **Géraldine Lantin**, Senior Business Banking Expert chez Belfius Banque et Assurances,
- **Claire Munck**, CEO de Be Angels/Women Business Angels Club (qui regroupe 250 investisseurs privés de la région bruxelloise et de la Région wallonne), et
- **Damien Lourtie**, General Manager au Fonds numérique W.IN.G by Digital Wallonia (créé il y a deux ans par le plan numérique en Région wallonne).

Pour lancer les discussions, Margareta Vermeylen demande quelles sont les possibilités de financement proposées aux PME par ces différents intervenants et si elles sont destinées à toutes les PME. « *Nous finançons de tout, pour autant qu'il y ait une capacité de remboursement, prouvée ou prospective* », explique Géraldine Lantin (Belfius Banques et Assurances en guise d'introduction. Concernant la digitalisation, Géraldine Lantin note qu'un crédit sera octroyé à l'entreprise si elle démontre sa capacité à le rembourser. Cela dépendra de son bilan, de sa structure financière. Si une économie de coût et/ou une augmentation de revenu est générée par le projet de digitalisation, cela peut aussi fonctionner. Elle ajoute que lorsque l'on finance de la digitalisation, on finance de l'immatériel, cela soulève la question des garanties financières pouvant garantir le prêt. Elle rappelle qu'en Belgique, une multitude d'outils offrent des solutions à ce niveau : PMV, la Sowalfin en Wallonie, le Fonds Bruxellois de Garantie ou encore des fonds européens comme l'European Investment Fund (EIF)...

A la question de savoir si beaucoup de demandes de prêts émanent de petites entreprises, Géraldine Lantin répond qu'il n'y en pas assez. « *Je suis assez étonnée de voir la faible part de financement demandé à cet effet* ». Elle suggère qu'une grande partie de ces besoins passe peut-être en autofinancement. Elle s'attend également à ce que la demande augmente à ce niveau. Une remarque : le taux de refus pour des prêts relatifs à la digitalisation est le même que pour d'autres types de demande. Elle souligne également que les financements sont parfois plus compliqués à faire aboutir pour les start-up pour lesquelles on peut trouver des solutions alternatives.

Parmi les obstacles au financement bancaire, Géraldine Lantin pointe les difficultés à maîtriser le calibrage des montants et à mesurer ce que la digitalisation va rapporter. Pour elle, il faut présenter le projet de sorte que le banquier puisse clairement cerner la plus-value apportée.

A la question de savoir ce que des outils comme le crowdlending, le crowdfunding ou les business angels peuvent prendre comme part dans le financement, Géraldine Lantin explique qu'au niveau du crowdfunding, il y a beaucoup de dossiers pour les start-up. Ils concernent des phases où le banquier ne peut pas intervenir, comme la phase de recherche et développement - le banquier étant plutôt présent dans la phase de commercialisation.... Pour Géraldine Lantin, le crowdfunding est un levier important pour constituer des fonds propres.

4.2. Questions de la salle

Comment sensibilisez-vous vos agences bancaires à la question de la transformation numérique ?

Géraldine Lantin affirme que le CEO de Belfius a une approche très axée sur le mobile banking et la transformation numérique. La banque a donc développé un studio qui est une filiale et qui investit dans des fintech par le biais d'une prise de participation. Belfius a aussi développé le concept « Smart Belgium » dont l'objectif est de créer « *des écosystèmes entre clients pour qu'ils aillent plus avant dans ce qui est "smart" : l'écologie, la digitalisation, tout ce qui est innovation* ». Elle souligne aussi l'existence des incubateurs. De plus, la banque investit dans des fonds de capital-risque comme le Fonds W.IN.G. ou « The Birdhouse », un incubateur de start-up et scale-up dont un des partenaires n'est autre que Belfius. Ces outils centrés sur la digitalisation ont pour objectif de répondre aux besoins en capitaux des PME dans ce domaine. De manière plus générale, la banque joue sur la complémentarité. « *Nous savons que nous ne pourrions pas tout faire seuls, nous dirigeons aussi les demandeurs vers W.IN.G., Innoviris* », précise-t-elle. « *Il faut jouer le rôle de partenaire de l'entreprise pour pouvoir lui donner des solutions* ».

« Quelles sont les politiques développées par les différents gouvernements ? », souhaite savoir Margareta Vermeylen

Damien Lourtie (W.IN.G.) explique que le fonds est hébergé par la Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.) et gère un budget d'à peu près un milliard d'euros. Le fonds est confronté à de grosses PME faisant face au défi de la digitalisation. L'idée est de favoriser la mise en place d'un écosystème, comme pour Belfius. « *Nous essayons d'amorcer le démarrage de jeunes sociétés et notre premier partenaire est Belfius* », poursuit Damien Lourtie. W.IN.G. collabore également avec le réseau Be Angels afin de mettre en place un financement privé/public. Pour Damien Lourtie, pour une jeune société, la demande de prêt via une banque est très hypothétique. « *Pour une start-up, commencer à rembourser un crédit peut être périlleux. Il faut donc privilégier le partenariat et le financement évolutif, spécifiquement dans la digitalisation* », conclut-il.

L'ICO – la levée de fonds en cryptomonnaies – est-elle une alternative d'avenir pour les start-up et scale-up digitales ? Où en sommes-nous en la matière en Belgique ?

Filip Lacquet (PMV) souligne que c'est un sujet qui mérite l'attention. Même si PMV ne voit pas encore comment on peut créer des produits à ce niveau. Le marché doit être plus mûr pour s'y intéresser. Claire Munck explique, quant à elle, que Be Angels a reçu récemment une première demande de participation à une ICO. Les ICO coûtent très cher et compte tenu de ce que finance Be Angels – pré-amorçage et amorçage de projets – cela n'a aucun sens pour eux d'y participer pour l'instant. Pour elle, il s'agit d'un domaine encore très mal compris des entrepreneurs et des investisseurs privés. Cela ne constitue donc pas encore une alternative stable pour le financement des start-up.

« Quels sont les types de projets financés ? », demande Margareta Vermeylen

Géraldine Lantin explique qu'il s'agit de hardware, de software, d'infrastructures réseau. Claire Munck souligne que sa structure « Be Angels » finance un peu de tout (un tiers d'investissement dans le digital et les nouvelles technologies dans les industries classiques et même les ressources humaines, un tiers dans l'(e-) santé et un tiers dans les autres secteurs). Filip

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Lacquet estime qu'il faut faire la différence entre deux types de sociétés : celles dont la digitalisation constitue le business model et les autres. Pour les premières, le Business Angels Network Vlaanderen (BAN Vlaanderen) peut constituer une solution. PMV a noué une collaboration avec BAN Vlaanderen pour effectuer des prêts. Elle donne également des garanties pour inciter les banques à octroyer des prêts. Pour les entreprises du deuxième type, celles qui souhaitent s'adapter à la digitalisation, donner des garanties aux prêts bancaires constitue aussi une solution. W.IN.G. a décidé d'investir dans le « B to B » alors que le « B to C » est plus périlleux. Géraldine Lantin indique que nombreux sont les projets pour l'e-commerce. Elle insiste aussi sur l'importance de l'accompagnement pour que le plan financier soit réussi. Filip Lacquet ajoute qu'il existe beaucoup de solutions en Belgique afin d'accompagner et d'aider les start-up : subventions, business angels, réseaux, venture capital. Il manque, par contre, au niveau belge et européen, des mécanismes facilitant les scale-ups. Filip Lacquet fait remarquer que Spotify est contraint de chercher du côté des Etats-Unis afin de trouver l'argent nécessaire.

Les banques sont-elles légalement obligées d'informer les PME des mesures de soutien au financement proposées par les gouvernements ?

Géraldine Lantin précise qu'il n'y a pas d'obligation mais que de plus en plus d'outils se mettent en place en faveur des agents et des clients. Le commercial de la banque peut jouer le rôle de relais vers un « point central », comme la Sowalfin par exemple, qui permettra de trouver une solution. De plus, la banque connaît aussi ce qui existe, elle reprend ces informations dans son intranet. Enfin, en comité de crédit, si elle ne peut pas s'engager sur un financement, la banque tente de faire avancer les choses et de trouver des solutions malgré tout. Belfius travaille également à une plateforme internet qui pourra donner des conseils à l'entreprise en fonction de son profil bilantaire, de son endettement, de sa solvabilité, des ratios disponibles au niveau de la Centrale des bilans ; l'objectif est d'assurer une certaine transparence. Pour Damien Lourtie, il existe beaucoup d'informations pour les PME. Cependant, il est nécessaire de simplifier les actions, le débat et le message.

Qu'une PME soit passée par un incubateur ou un programme est-il un point positif pour obtenir plus facilement un financement ?

Pour Géraldine Lantin, la réponse est « oui ». « De bonnes idées, il y en a partout, explique-t-elle. Mais des idées élaborées à partir des bonnes questions et bien réfléchies permettent de se présenter au banquier, au business angel, à la société de crowdfunding avec un projet plus mature ». Filip Lacquet acquiesce. « Un certain filtrage a déjà eu lieu, le dossier est préparé... Cela permet ainsi de mieux déterminer les montants des financements - les entreprises ont souvent tendance à sous-estimer leurs besoins en financement -, ainsi que le bon type de financement », note-t-il.

Géraldine Lantin rapporte que le site [Wikipreneurs.com](https://wikipreneurs.com/)¹³ recense la plupart des cellules d'accompagnement existantes.

Comment faire pour attirer plus de venture capital provenant de l'étranger vu qu'il n'existe en Belgique pas assez de structures d'accompagnement et qu'un projet risque d'être mis de côté s'il déplaît ?

Damien Lourtie rappelle que la stratégie de la SRIW est simple : investir dans des fonds d'investissement. Le fonds W.IN.G. finance 16 % des projets qui lui sont proposés, ce qui est déjà un bon taux d'acceptation. Filip Lacquet donne une réponse semblable : en 2005/2006,

¹³ <https://wikipreneurs.com/>

PMV a lancé Archimède qui est un fonds de fonds. 14 fonds ont été financés dans ce cadre. Le but est clair : élargir le monde des venture capitalists. Et cela fonctionne dans certains secteurs. Claire Munck note que le secteur des business angels pousse à rester humble : les investisseurs se trompent beaucoup. Autre point d'attention : l'écosystème. Les business angels entrant très tôt dans le stade de développement d'une entreprise, c'est un point très important. Elle ajoute que Be Angels a créé un fonds permettant de couvrir la phase « post-business angel » et « pré-venture capital ». « *Entre le moment où les maladies de jeunesse sont passées et celui où on n'a pas encore décroché le contrat mirobolant et/ou atteint le « milestone », il est difficile de se refinancer en Belgique* », explique-t-elle. En outre, Be Angels tente aussi d'aider ses membres à ouvrir des portes dans le reste du monde.

Pensez-vous que les PME sont assez ambitieuses dans leurs projets de digitalisation ?

Pour Géraldine Lantin, la réponse est « non ». « *L'entrepreneur a les qualités de ses défauts*, note-t-elle. *Il a le nez dans le guidon, il a envie d'avancer. Mais il n'est pas assez dans la prospective, il ne se projette pas assez en avant...* ». Il incombe aux banques et aux comptables d'aborder la question de la vision avec les entreprises. Ces dernières ont également besoin de success stories auxquelles elles peuvent s'identifier. Les entreprises pourraient aussi tirer parti d'une mise en commun des compétences (ex. CTO commun).

5. Workshops simultanés

5.1. Workshop 1. Digitalisation et marché de l'emploi

La numérisation de l'économie peut entraîner un processus de destruction et de création d'emplois. Mais elle peut également créer des opportunités sur ce marché de l'emploi, à condition qu'une réflexion soit menée sur ces changements.

Comment faire en sorte que la population dispose des compétences adéquates en matière de TIC pour contribuer à la réussite de la transition numérique ? Quelles seront les conséquences de l'automatisation et de la robotisation ? Comment anticiper ces évolutions ? Quel rôle les entreprises, l'autorité, les travailleurs et les autres partenaires peuvent-ils jouer pour contribuer à cette évolution ? Telles sont les questions lancées par **Steven Rombaut, journaliste à la VRT**, à l'entame de cet atelier. Ces questions sont à replacer dans le contexte du rapport 2016¹⁴ du Conseil supérieur de l'emploi (CSE) qui évaluait les possibilités d'automatisation pour environ 39 % des emplois. Une autre étude¹⁵ (Arntz Mélanie et al, 2016) estimait ce taux plus proche des 7 %, étant donné que l'automatisation ne peut pas concerner des professions entières, mais plutôt des tâches déterminées. En tous cas, la numérisation est de nature à changer radicalement la manière de travailler à l'avenir ainsi que l'ensemble des tâches à réaliser. Plusieurs intervenants ont tenté d'aborder ces différents aspects dans leurs exposés.

¹⁴ <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=45084>.

¹⁵ OECD, *The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative analysis*, Social, Employment and Migration Working Papers No. 189
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/5jlz9h56dvq7-en.pdf?expires=1531727374&id=id&ac-name=quest&checksum=44A1B8620A10F770896D067DD6179E19>.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Les défis de la numérisation

Johan Hanssens, secrétaire général au département Economie, Science et Innovation (EWI) du gouvernement flamand, a introduit la thématique. Pour cet interlocuteur, prévoir les effets de la digitalisation sur le marché de l'emploi constitue une nouvelle discipline académique. Une autre étude de l'OCDE¹⁶ affirme que 46 % de l'emploi en Belgique risque d'être automatisé. Une étude d'ING Belgique¹⁷ démontre que l'automatisation a déjà un impact sur le marché de l'emploi. Le document compare, sur la période 2013-2016, l'évolution du nombre de personnes exerçant certaines fonctions au regard des avancées technologiques dans leur secteur. Pour le personnel administratif, l'effectif a baissé de 7 %. Cette catégorie affichait une probabilité d'automatisation de 93 %. A contrario, dans le groupe des professions « intellectuelles », l'emploi a augmenté. La probabilité d'automatisation n'y était que de 14 %. Une corrélation existe donc entre la probabilité d'automatisation d'une profession et l'impact sur l'emploi. « Heureusement, ces nouvelles technologies signifient aussi que de nouveaux besoins, et donc, de nouveaux emplois seront créés », souligne Johan Hanssens. Ce mécanisme entraîne aussi une augmentation de la productivité et donc du pouvoir d'achat et de la demande pour de nouveaux biens et services.

Pour Johan Hanssens, le défi de la numérisation dans le marché de l'emploi soulève trois questions par rapport à :

- la polarisation : les emplois hautement qualifiés sont par définition plus demandés alors que les emplois les moins qualifiés dépendent souvent de personnes et de lieux physiques. Dès lors, les emplois moyennement qualifiés sont-ils le plus en danger ?
- la problématique des inégalités : en Belgique, on a vu disparaître les emplois industriels bien rémunérés. Cette perte d'emploi a certes été absorbée par la croissance du secteur tertiaire, mais ces postes sont-ils équivalents en termes de pouvoir d'achat ?
- l'évolution des carrières : les autorités et/ou les employeurs y sont-ils suffisamment préparés ? Comment adapter la formation continue ? Y-a-t-il suffisamment d'incitants prévus pour se former ?

Les impacts sur l'organisation du commerce et du travail

Saskia Van Uffelen, invitée en tant que CEO d'Ericsson Benelux, est notre « Digital Champion » et représente à ce titre la Belgique auprès de la Commission européenne. Dans une première partie de son exposé, elle aborde les impacts sur l'organisation du monde des affaires : « Aujourd'hui, 60 milliards d'objets sont connectés : PC, smartphones, pacemakers, autos, maisons... Longtemps cantonnée à la finance et à la logistique, cette interconnexion s'étend à tous les secteurs. Tout et tout le monde est connecté et cela impacte la façon dont les entreprises s'organisent. Les individus communiquent entre eux des informations (vraies ou fausses), font leurs choix sur cette base et prennent des décisions. Les entreprises ne peuvent donc plus prescrire aux individus ce qu'ils doivent acheter. Cela demande aux entreprises plus de flexibilité. Avant, une entreprise faisait des business plans à long terme. Aujourd'hui, le long terme se compte en semaines ! ».

¹⁶ Nedelkoska, L. and G. Quintini (2018), *Automation, skills use and training*, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 202.

https://www.oecd-ilibrary.org/employment/automation-skills-use-and-training_2e2f4eea-en

¹⁷ ING Focus, Automatisation et marché du travail - Perte d'emplois à la suite de l'automatisation du marché du travail belge », 16 avril 2018,

<https://www.ing.be/Assets/Documents/INGFocusArbeidsmarktFR.pdf>.

Pour **Saskia Van Uffelen**, les entreprises ne sont pas encore suffisamment conscientes de la disruption à l'œuvre : « *Certaines entreprises affirment s'atteler à la transformation numérique, mais ne font qu'utiliser les nouvelles technologies pour faire diminuer les coûts et augmenter leur marge. Elles risquent de tirer sur la corde jusqu'à ce qu'elle cède* ». La Digital Champion insiste sur le fait que les modèles d'organisation liés au « business » sont en train de disparaître au profit de modèles inédits qu'il faut anticiper. « *Le problème d'Uber s'est posé à Bruxelles parce que l'on n'avait jamais imaginé qu'un taxi pourrait être séparé d'un chauffeur (professionnel). La présence d'Uber a dérangé et c'est ce type de dérangement qu'il faut anticiper et surmonter* ». AirBnB interroge la façon dont il faut percevoir l'impôt sur les locations. Amazon Go bouleverse le commerce classique en ne proposant pas un magasin en plus, mais une plateforme qui associe des concurrents. Les entreprises ne sont pas toujours prêtes pour ces changements. Ainsi, le secteur automobile, par exemple, est en difficulté car son objectif reste dirigé vers la vente d'un nombre toujours plus grand de voitures alors que, selon Saskia Van Uffelen, le nombre de voitures en circulation tend à diminuer. Le secteur du gaz, de l'électricité et de l'eau est également en pleine mutation. « *Nous construisons des maisons qui produisent plus d'énergie qu'elles n'en consomment. Le modèle économique s'oriente vers une société partagée, où je vends mon énergie à mon voisin, énergie que je n'ai pas nécessairement achetée à des fournisseurs classiques* ».

Par ailleurs, les évolutions technologiques poussent les entreprises à se développer dans des secteurs où elles n'étaient historiquement pas présentes, ce qui doit les amener à repenser leur stratégie avec leurs concurrentes : « *Aujourd'hui, Philips vend des éclairages publics pour les rues, mais aussi des caméras de sécurité et des radios. On doit sortir d'une vision verticale par secteur pour saisir les opportunités commerciales transversales. Ericsson existe depuis 1876. On pense parfois être les seuls à faire des télécoms. Il est important de nouer, non pas de "simples" partenariats comme avant, mais de réfléchir à notre développement à long terme pour mettre en place un modèle économique qui puisse nous renforcer* ». Et de conclure : « *On observe des disruptions dans la manière de "commercer" et il faut travailler en tenant compte de l'ensemble de l'écosystème* ».

Dans un second temps, l'oratrice évoque les impacts sur l'organisation du travail. Selon des sources européennes, 65 % des emplois actuels pourraient disparaître d'ici deux ans. Cela ne signifie pas pour autant 65 % d'emplois en moins, mais plutôt que le contenu des emplois va changer et l'acquisition de nouvelles compétences sera nécessaire. « *La formation sera essentielle pour éviter d'avoir 65 % de chômage en plus. J'essaie, chez Ericsson, de développer des compétences qui seront utiles aux travailleurs pour aujourd'hui, mais qui leur seront aussi utiles dans deux ans, pour mon entreprise ou ailleurs, pour ici ou dans d'autres secteurs. Aujourd'hui, un tas de personnes qui ont du potentiel se retrouvent au chômage alors qu'il y a un manque de ces compétences-là dans certains secteurs* », défend la Digital Champion. Selon cette experte, les emplois « moyens » ne sont pas les seuls menacés par l'automatisation. Les métiers hautement qualifiés risquent également d'être concernés. Elle souligne aussi l'importance que revêt l'intégration des travailleurs plus âgés dans cette dynamique : « *Relever les défis du numérique n'est pas seulement important pour des raisons économiques, mais aussi pour éviter de creuser le fossé entre les riches et les pauvres, entre ceux qui appartiennent au monde numérique et ceux qui en seront exclus* ».

La Digital Champion insiste par ailleurs sur la nécessité d'investir dans le développement de compétences en matière d'éthique et de sécurité : « *C'est une énorme pression pour les entreprises et un formidable défi pour les juristes. Rien n'est défini aujourd'hui pour assurer la*

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

sécurité de l'industrie 4.0 (voitures, maisons, industries connectées, etc.). Dans un monde connecté, le danger ne vient plus de notre environnement immédiat mais peut venir de n'importe où dans le monde ! ».

« La révolution numérique dépasse la question économique. Elle doit être pensée comme changement de société à appréhender globalement », conclut Saskia Van Uffelen.

Davantage de créativité dans les emplois de demain

Fons Leroy, directeur délégué du VDAB, succède à Saskia Van Uffelen. Il livre d'entrée de jeu une anecdote pour relativiser les craintes que peut susciter la robotisation : *« J'étais présent, la semaine passée, au Congrès mondial des services d'accompagnement. La question de la numérisation y a été évoquée. Un confrère allemand a montré quatre couvertures du Spiegel : une de 1974, une de 1982, une de 1999, une de 2017. Le message présenté ne changeait pas : le travail va disparaître massivement du fait de l'augmentation de l'automatisation. Ce message apparaît encore aujourd'hui. Et pourtant, malgré ce processus d'automatisation et de robotisation en cours, il n'y jamais eu autant de monde sur le marché de l'emploi ».* L'impact de la numérisation sera bien sûr très important sur le futur marché de l'emploi, mais ce n'est pas le seul élément à prendre en compte, prédit Fons Leroy. La mondialisation, le développement démographique, l'augmentation de la diversité culturelle, les changements climatiques sont autant d'autres éléments qui bouleverseront le marché de l'emploi. *« Les défis globaux auxquels nous serons confrontés vont déterminer la manière de travailler à l'avenir. L'impact des changements climatiques sur le travail sera peut-être plus important que la numérisation. Or il n'y a pas assez d'étude là-dessus »,* avance-t-il.

Comme Saskia Van Uffelen, Fons Leroy observe que les modèles actuels sont amenés à devenir obsolètes et que de nouveaux paradigmes vont rapidement s'imposer. *« On passera plus vite d'un emploi à l'autre, on combinera les statuts et verra en apparaître de nouveaux, on sera confronté à de nouveaux développements économiques comme l'économie circulaire, partagée... Cela questionne les paradigmes actuels à partir desquels on pense l'emploi, comme celui, très fort, de la sécurité de l'emploi. Un grand défi pour demain sera de montrer que, malgré le changement de paradigme en cours, il existera toujours une forme de solidarité dans la société numérique ».* En tant que responsable d'une structure qui accompagne les demandeurs d'emploi, Fons Leroy s'intéresse de près à l'évolution des compétences qui seront moins orientées vers la maîtrise d'une matière. *« La valeur d'un diplôme sera très limitée. Mais les compétences du XXI^e siècle auront moins de rapport qu'on ne le pense avec la technique et la technologie. Dans ce monde global de la diversité, on attend des employés d'avoir un capital social et culturel pour pouvoir travailler avec différentes cultures et différentes générations. On attend des personnes créatives qu'elles résolvent facilement des problèmes, qu'elles soient connectées et puissent communiquer différemment ».*

D'ores et déjà, le VDAB essaie d'intégrer cette réflexion dans les formations qu'il organise pour les demandeurs d'emploi. *« Aujourd'hui, des formations très fonctionnelles s'organisent afin que la personne soit directement opérationnelle sur le marché de l'emploi. C'est de la "Quick Activation". Au VDAB, en revanche, nous réfléchissons à la façon d'enrichir nos formations de toutes ces compétences du XXI^e siècle pour intégrer les gens à long terme sur le marché de l'emploi. Il faut intégrer cette réflexion dans l'enseignement, au sein du gouvernement, dans les entreprises ».*

Pour Fons Leroy, l'évolution technologique pourrait aussi être une opportunité de créer un marché de l'emploi inclusif pour les personnes en situation de handicap et de permettre aux employés de travailler plus longtemps et à leur rythme.

Répondre aux craintes de la robotisation

Peter Timmermans, administrateur délégué de la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB), a clos le panel d'interventions. Pour ce dernier, la crainte suscitée par la robotisation est palpable auprès des travailleurs. « *Beaucoup de gens me demandent : aurai-je encore ce boulot demain ? Je pense que la question sera davantage : quel sera mon job ?* »

Peter Timmermans partage les craintes du public à certains égards. Pour l'administrateur délégué de la FEB, la numérisation du marché de l'emploi comporte trois types de risques. Le premier est celui du contrôle de l'humain sur la machine. « *La crise de la bourse en 2008 a pu se produire car les institutions financières basaient leurs produits sur des modèles mathématiques et physiques qu'aucun humain n'a remis en cause. L'économie est une science humaine, pas une science exacte* ». Le deuxième danger réside dans l'individualisation des relations de travail. « *On dit depuis plusieurs années que les vidéoconférences, c'est l'avenir parce que cela permet plus de communication ! Cette problématique de l'individualisation se pose aussi dans le monde de l'enseignement. On entend que l'enjeu n'est plus d'acquérir des connaissances, mais d'apprendre comment bien accéder à celles-ci. Je pense personnellement que l'enseignement doit apprendre à réfléchir et à affronter des problèmes déterminés de façon collective* ». Enfin, l'administrateur délégué de la FEB juge la transition professionnelle comme un enjeu sous-estimé dans les entreprises : « *Dans les consultations interprofessionnelles ou menées au niveau des entreprises, c'est souvent la dernière des préoccupations et c'est une erreur* ».

Des débats sur la responsabilité des acteurs

Nicolas Pettiaux, professeur d'informatique à l'École supérieure d'informatique (Haute école Bruxelles-Brabant), s'interroge sur le rôle de l'enseignement dans cette transition. Saskia Van Uffelen lui répond. Elle compare la gestion d'une école à celle d'une entreprise : « *Les directions des établissements ont un rôle essentiel. Les responsabilités d'un directeur d'école sont les mêmes que celles d'un CEO. Ils doivent faire un business plan, réaliser des changements de management avec leurs équipes, communiquer avec un public très divers* ». Pour Peter Timmermans, faire reposer cette responsabilité sur les chefs d'établissement à ses limites, l'enseignement est un monde qui peut connaître de fortes résistances aux changements. « *Pour faire rentrer l'école dans une nouvelle culture, le chantier doit être envisagé à une plus large échelle* ».

Un participant pose également la question de la responsabilité individuelle. Pour Peter Timmermans, le changement de culture doit également venir des travailleurs : « *Le changement doit être accompagné, mais pas forcé. Il faut qu'ils sentent que quelque chose va changer, que cela en vaut la peine et qu'ils ne sont pas obligés* ». « *Il y a une grande responsabilité dans le chef des travailleurs* », confirme Fons Leroy. « *Si l'on compare le marché du travail d'hier et d'aujourd'hui, la séparation entre les compétences privées et professionnelles s'est réduite. Et la responsabilité des individus, tenus de s'investir, a augmenté* ». Steven Rombaut interpelle le panel sur le rôle des entreprises. « *Beaucoup de personnes sont à la mauvaise place, regrette Saskia Van Uffelen. Dans beaucoup d'entreprises, il y a des ingénieurs brillants mais qui sont à la mauvaise place pour amorcer les transformations. Il y a aussi un réel besoin de rajeunissement dans les conseils d'administration. Il faut donner des compétences aux personnes qui sont dans les organisations, mais aussi à celles qui les contrôlent : entreprises, gouvernements, monde financier* ».

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

5.2. Workshop 2. Internet of Things (IoT) et protection des données

« Le citoyen et le professionnel sont-ils conscients du traitement des données collectées par le biais des objets connectés ? ». Et ce, même si le règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018 dans toute l'Union européenne, met en place certaines balises... C'est par cette interrogation que **Lionel Anciaux, associé fondateur d'IoT Factory**, lance ce workshop consacré à l'internet des objets et à la protection des données.

Pour illustrer cet enjeu, il prend l'exemple des capteurs de température installés au sein des logements. En journée, ces outils conservent une température de 18 degrés lorsque les occupants sont absents. Alors que le soir, celle-ci peut monter à 21 degrés si les occupants sont rentrés et ont décidé de se chauffer. « *Par ce biais, quelqu'un peut déduire mon comportement. Je pars à 8h00 du matin, je reviens vers 18h00...* », poursuit-il. Il peut exister en outre plusieurs intermédiaires entre la société qui récolte les données et celle qui les exploite. Il apparaît alors difficile d'avoir un aperçu global de l'ensemble de la filière.

Un autre problème pour **Lionel Anciaux** réside dans la mise en relation de différentes données, notamment issues de l'Open data, qu'il est aujourd'hui possible de croiser afin de déduire de nombreuses informations.

Enfin, il souligne également la nécessité de prendre en considération le problème lié au piratage. Que se passera-t-il si les données sont utilisées à d'autres fins que ce à quoi elles sont censées servir ? Google, à titre d'exemple, connaît à peu près tout ce qui concerne ses utilisateurs : ce qu'ils font, où ils vont, quels sont leurs amis. Que se passerait-il si ces données étaient piratées ?

L'usage plutôt que la captation ?

Pour répondre à ces différentes questions, c'est **Bruno Schröder, responsable technologique pour Microsoft Belgique et Luxembourg**, qui prend le premier la parole. Il note tout d'abord qu'au niveau sécurité, des normes « ISO » existent déjà. La norme ISO 17788 série les données par l'usage qui est en fait. Quant à la norme ISO 19944, elle spécifie le degré d'anonymisation des données et les conséquences de chaque niveau d'anonymisation.

Dans ce contexte, pour **Bruno Schröder**, ce n'est pas tant la collecte des données qui pose problème mais plutôt l'usage qui en est fait. « *A l'heure actuelle, tout le monde se fixe sur l'existence de la donnée, sa captation* », explique-t-il. A titre personnel, il privilégie une liberté de captation des données, couplée à un contrôle très strict de l'usage qui en est fait. En ce sens, le RGPD lui semble aller dans le bon sens. « *Le fait de devoir déclarer ce qui sera fait de la donnée permet d'opérer un contrôle. Le RGPD introduit un bon équilibre : on peut capter la donnée mais on ne peut pas en faire n'importe quoi...* ».

Dans le même esprit, **Béatrice de Mahieu, Chief Innovation Officer chez CoStation**, identifie un double enjeu : comment faire en sorte que certaines données soient accessibles, notamment pour mettre en place des services utiles au citoyen, sans qu'elles génèrent une « *prochaine ruée sur le pétrole* », où tout le monde s'enrichirait grâce à ce nouveau filon. Ce qui amène **Lionel Anciaux** à se poser la question suivante : existe-t-il des données personnelles accessibles en Open data ? Une question qui trouve une réponse affirmative : un membre du public donne ainsi l'exemple d'un citoyen qui introduit une demande de permis d'urbanisme auprès de sa commune, celui-ci a de fortes chances de recevoir dans sa boîte aux lettres des publicités pour des entrepreneurs quelques semaines plus tard...

Face à ces constats, la salle aborde la question de l'information des citoyens et des entreprises. **Bruno Schröder** note que le temps d'intégration d'une technologie, soit l'intervalle entre le moment où une technologie apparaît et celui où les citoyens en comprennent les enjeux, est d'environ dix ans et survient souvent après « *une catastrophe* ». « *On parle aujourd'hui de Cambridge Analytica, alors que les premières discussions que j'ai pu avoir à propos de la confidentialité des données remontent à 2008* », confirme-t-il.

Ce point l'amène également à la réflexion suivante : malgré les bémols déjà évoqués, des avancées positives peuvent découler de l'exploitation des données. « *On peut tirer des constats incroyables à partir de données publiques*, explique-t-il. *Chez Microsoft, nous avons créé deux démonstrateurs techniques illustrant ce que l'on peut trouver si l'on dispose d'une politique d'exploitation convenable des données* ». On peut ainsi détecter cinq à quinze pourcents des personnes qui développeront un cancer du pancréas dans les trois ans. « *Les données exploitées n'ont rien de médical : la détection repose sur les mots-clefs introduits dans le moteur de recherche "Bing" par le quidam testé* », illustre-t-il. Pour le cancer du poumon, les résultats sont également interpellants : 12 % de détections un an et demi à l'avance. « *C'est la série des mots-clefs sur une longue période qui permet de dégager les patterns*, note **Bruno Schröder**. *A priori, on ne sait pas, avec les outils dont on dispose, ce que l'on va trouver et dans quelles données. Mais on peut trouver des choses incroyables. Or, face à la résistance actuelle de la société civile, on pourrait se retrouver acculés à ne plus pouvoir collecter de données parce que c'est le sentiment de catastrophe qui prend le pas sur le reste* ». Avant de préciser qu'ici encore, la question de l'usage des données est prioritaire : « *Il est primordial que les médecins puissent faire ces recherches sur les cancers, mais pas les assurances* ».

RGPD : quel effet ?

Le RGPD est perçu comme une bonne initiative par les différents participants au workshop. Les entreprises sont désormais obligées de réaliser un inventaire des données récoltées.

Avec le RGPD, la collecte de données reste possible, mais elle nécessite le consentement des personnes. « *Le collecteur de données doit avertir qu'il va capter telles données et les utiliser* », souligne **Bernard Schröder**. Or, à l'heure actuelle, il est difficile de prévoir lorsqu'on fait de la recherche ce qu'on va trouver au sein des données... « *Vous m'auriez dit, il y a cinq ans, que l'on va collecter tous les mots-clefs introduits dans Google pour faire du diagnostic de cancer, je n'y aurais pas cru et je n'aurais pas accepté. Il y a donc un nœud...* », déclare-t-il. Comment en effet, dans le cadre d'une recherche, expliquer le pourquoi d'une collecte de données alors qu'on ne sait pas ce qu'on va y trouver ? Heureusement, l'article 89 du RGPD prévoit trois exceptions à l'application du règlement : l'archivage, les statistiques et la recherche. Si l'Etat membre publie une loi qui encadre l'exercice de cette dernière exception, il est possible d'obtenir une dérogation au RGPD. « *Or, le gouvernement belge planche sur cette loi qui va faciliter le consentement afin d'effectuer de la recherche sur les données personnelles* », explique Bruno Schröder, avant d'insister sur la différenciation entre la phase de recherche sur les données et la phase d'exploitation. « *Pour la phase de recherche, ce qui est intéressant, c'est qu'il n'est pas nécessaire de savoir qui est derrière une donnée, elle peut être anonymisée. La compagnie peut donc développer son algorithme et une fois qu'il est au point, elle peut revenir vers son client pour la phase d'exploitation en lui disant : « J'ai mis au point tel algorithme qui me permet de repérer telle chose, voulez-vous donner votre consentement à ce que j'utilise vos données dans ce cadre-là ? »* ». Le tout, en se basant toujours sur les normes ISO. « *Le manque de confiance est souvent dû à l'impression que le travail est encadré par des termes légaux bricolés sur un coin de table*, explique-t-il. *Ici, vous pouvez*

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

faire référence à un standard international et garantir que la recherche sera encadrée par la norme ISO X».

Frédéric Jourdain, fondateur de Thingsplay, se demande si le RGPD ne risque pas de freiner les entreprises européennes vis-à-vis de ses concurrentes américaines ou asiatiques qui n'y seraient pas soumises. Pour **Bruno Schröder**, si l'Europe ne peut plus rattraper son retard sur les Etats-Unis dans les domaines habituels des GAFAs, il pense que le RGPD pourra au contraire donner une longueur d'avance aux Européens, notamment dans l'IOT, plus local. « *Chez Microsoft, nous avons d'ailleurs aligné tous nos services clouds aux normes RGPD, parce que nous pensons que c'est la bonne norme. A terme, cela représentera un avantage... Je suis prêt à parier que dans cinq ans, tous les utilisateurs demanderont des normes de type RGPD* », ose-t-il comme prédiction.

Béatrice de Mahieu souligne ensuite un point important : si on a jusqu'ici beaucoup parlé des applications du RGPD dans les données collectées via smartphone, etc., on a peu évoqué le RGPD dans le cadre, justement, des IOT. Pour **Bernard Schröder**, cela ne change pas grand-chose : il faudra toujours, pour le collecteur de données, expliquer pourquoi il le fait. « *Les collectes de données pour les IOT ont souvent un usage bien spécifique, note-t-il. Il sera alors important qu'il résiste à la tentation de faire autre chose avec elles...* ».

Un problème de sécurité malgré tout

La sécurité reste néanmoins une préoccupation. **Bernard Schröder** illustre ce fait par une application dont la fonction est simple : le chronomètre. Pourtant, pour s'acquitter de cette simple tâche, l'application demande à avoir accès à un grand nombre d'informations contenues sur le téléphone. « *Je n'ai trouvé qu'une application « chronomètre » qui ne demande pas à avoir accès à mon internet, ma caméra, mon micro. Toutes ces applications ont pour objectif d'avoir accès à mes données. Il faut donc toujours être prudent lorsque l'on en installe une. Bien souvent, c'est la motivation première des développeurs. Il n'y a pas des masses de gens enthousiastes à l'idée de mettre au point un chronomètre* », souligne-t-il.

Dans ce cadre, **Frédéric Jourdain** note aussi qu'il existe aujourd'hui beaucoup d'objets connectés ne nécessitant pas de communication bi-directionnelle, c'est-à-dire le fait d'autoriser le transfert de données venant de l'extérieur vers l'objet. Ils sont donc non piratables, même si on peut effectivement lire les données qu'ils renvoient. Ce qui le pousse à dire qu'il existe déjà des outils contre le hacking. Il signale que beaucoup d'entreprises seraient intéressées par le fait de bénéficier d'un certain nombre de certifications, notamment pour les composants. « *J'aimerais disposer de senseurs ou de kits certifiés RGPD* », avant d'ajouter que ce serait aussi intéressant pour une télévision... Les participants réagissent en soulignant que les objets connectés pourraient aussi être sécurisés selon différents niveaux, par catégorie « rouge, orange, verte », comme cela se fait pour la consommation d'énergie. Agoria travaillerait d'ailleurs sur ce sujet. Une standardisation de la nomenclature des données serait aussi la bienvenue.

Ensuite, **Lionel Anciaux** explique que des logiciels de « tracking », comme Strava, peuvent aussi collecter légalement des informations avant qu'une utilisation plus iconoclaste des données soit réalisée à l'insu de l'utilisateur. Ce qui pousse **Bernard Schröder** à revenir sur la notion d'intégration sociétale d'une technologie. A titre d'exemple, il souligne que les gens utilisent le GPS sans se soucier du fait que cela les rend localisables... « *Tant qu'on n'est pas dans l'intégration sociétale d'une technologie, il faut faire de la pédagogie auprès du public en ce qui concerne les risques* », explique-t-il.

Lionel Anciaux demande alors ce qu'il faudrait mettre en œuvre pour accélérer cette intégration sociétale. « *Donner des exemples concrets, il faut illustrer* », répond **Bernard Schröder** reprenant l'exemple de son chronomètre. « *Il y a un devoir moral des techniciens d'en parler dès qu'ils peuvent* », insiste-t-il. Une remarque qui risque de devenir indispensable avec l'accumulation future d'objets connectés dans les foyers ou les entreprises. Au point, d'après **Lionel Anciaux**, de constituer une « *bombe à retardement* ». « *Si on a déjà un problème avec internet et le smartphone, l'internet des objets va faire exploser les risques* », prévient-il. Un constat auquel réagit **Bernard Schröder** : « *C'est sur ce point que le RGPD va fournir une aide, précise-t-il. Si vous achetez un objet connecté, cela va devoir être mentionné. Et le fournisseur devra obtenir explicitement le consentement de l'utilisateur. Avec le RGPD, il n'y aura plus moyen de mettre sur le marché un objet, sans déclarer ce qui sera fait des données et sans obtenir le consentement explicite de l'utilisateur* ».

A l'heure actuelle, ce n'est pas encore le cas. **Lionel Anciaux** fait ainsi remarquer qu'il est impossible de savoir ce qu'il y a « *derrière* » bon nombre de capteurs mis en vente. On ne sait pas de quelle façon les données collectées sont exploitées. Un enjeu, notamment pour les entreprises au sein desquelles les travailleurs pourraient introduire certains de ces capteurs. Des entreprises qui ne semblent pas vraiment au fait des enjeux liés à cette situation ou des outils à mettre en place pour lutter contre ce danger. **Bernard Schröder** mentionne d'ailleurs une technique fortement appréciée des hackers : faire livrer un objet connecté à un travailleur en vacances pour que cet objet, sous tension, soit stocké dans les locaux de l'entreprise en attente du retour du travailleur. Un temps que l'objet pourra mettre à profit pour collecter des données au sein de celle-ci.

Est ainsi évoqué à titre d'exemple le cas de Nest, une application développée par Google, qui surveille une série de données liées à l'habitation de son utilisateur. Etant donné qu'il faut se servir de son compte Google pour bénéficier des services de Nest, les participants se demandent si Google peut dès lors croiser toutes les données collectées par ce dernier avec celles issues du compte. Un débat s'enclenche donc à propos des métadonnées. Un débat au cours duquel **Bernard Schröder** note que le cadre légal actuel se centre uniquement sur les données, mais pas sur les métadonnées générées par le croisement de celles-ci... « *Tout le monde se focalise sur la collecte des données, mais pas sur les métadonnées, ce qui est une erreur fondamentale* ». « *Les données de Nest ne sont peut-être conservées qu'un temps limité, mais ce laps de temps peut-être suffisant pour générer des métadonnées qui vont vivre éternellement* ». Des métadonnées qui peuvent être produites à partir d'à peu près n'importe quoi. **Lionel Anciaux** évoque ainsi les agences de voyage qui collectent des données a priori peu utiles mais qui, passées à la moulinette de l'inventivité de certains, pourraient le devenir...

En guise de conclusion, Bernard Schröder surenchérit : la mauvaise compréhension des enjeux peut amener à ne pas « *s'attaquer aux vrais problèmes, là où c'est vraiment utile, mais plutôt à opter pour une politique générale, du type "on balance de l'herbicide partout"...* ». Une politique générale qui viserait donc à minimiser la collecte de données alors qu'« *il faut se pencher sur l'usage qui est fait de celles-ci, et non sur la captation* ». D'où l'importance d'une conscientisation des citoyens et des entreprises - via par exemple les organisations patronales - sur l'usage des données.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

5.3. Workshop 3. Sensibilisation et accompagnement des PME sur la voie de la numérisation

Que ce soit dans les grandes entreprises ou dans les PME, la numérisation semble être une étape incontournable pour l'ensemble des secteurs de l'économie. En effet, elle exerce une influence indéniable sur la croissance du chiffre d'affaires des entreprises : plus l'indice de transformation numérique est élevé, plus le chiffre d'affaires tend à s'élever.

Une telle transformation pose des questions et suscite bien des craintes chez les entrepreneurs. Comment s'adapter ? Quelles technologies choisir en fonction d'une stratégie d'entreprise ? Les choix opérés offriront-ils une réelle plus-value sur le plan de la compétitivité et en termes de différenciation ? C'est avec ces interrogations que **Renaud Delhaye, expert senior à l'Agence du Numérique** et modérateur de cet atelier, a entamé les débats.

La mise en place de telles stratégies peut entraîner bien des bouleversements (transformation des méthodes de production, des services, repositionnement des acteurs au sein de la structure...). Cette numérisation doit dès lors faire l'objet d'une politique réfléchie au sein de l'entreprise, afin de sélectionner les technologies appropriées (intelligence artificielle, internet des objets, big data, cloud) et ensuite de les mettre en œuvre en fonction du business model propre à chaque entité. La taille de l'entreprise sera évidemment un critère essentiel, à côté de ceux de la question du secteur d'activité concerné, du développement et de la maturité numérique actuelle de l'entreprise ou encore des besoins et des capacités d'investissement. Pour réussir une telle transition, des outils d'aide à la décision sont donc importants.

Lors de ce workshop, les entrepreneurs participants ont été amenés à prendre la parole pour expliciter le chemin parcouru dans ce domaine de la numérisation. Comment s'y sont-ils pris et pourquoi ? Ont-ils été accompagnés (efficacement) pour effectuer cette transition ? Quelles bonnes pratiques peuvent-ils partager ? Quels écueils ont-ils rencontré ? D'une manière plus générale, cet atelier a abordé les éléments permettant de favoriser la transformation numérique des acteurs économiques.

Des expériences de terrain

Pour entamer cet atelier, **Evan Laloux**, de la société **Laloux Store**, a présenté la success story que connaît aujourd'hui la vente en ligne du produit-phare de cette société : les stores d'ameublement. Laloux Store existe depuis 110 ans ; la société a été gérée par plusieurs générations comme une entreprise traditionnelle, proposant une production sur mesure et en magasin. Pour le père d'Evan Laloux, la vente de stores semblait peu compatible avec le web, vu le nombre de paramètres matériels à prendre en compte. Et pourtant son fils s'entête : comme l'explique **Evan Laloux**, « *il s'agissait d'arriver avec des idées neuves, basées sur le savoir-faire de la maison-mère, mais qui seraient adaptées aux modes de commercialisation actuels, soit la vente en ligne. J'ai dès lors développé cette activité en parallèle de l'activité principale et aujourd'hui le succès est au rendez-vous. L'expérience est incroyable et a vraiment modifié la culture d'entreprise. D'une activité essentiellement locale, on dépasse aujourd'hui les frontières belges, avec des développements en France, en Suisse et au Luxembourg* ». Pour **Evan Laloux**, tous les produits et services sont commercialisables en ligne, mais il faut adopter une approche créative, une vision différente des autres avec des avantages spécifiques, pour répondre à une demande croissante qui consiste à effectuer des achats de chez soi, et ce, dans tous les domaines d'activités commerciales. « *Pour y parvenir, nous avons été accompagnés par un entrepreneur du web : cet accompagnement est fondamental car il s'agit d'un métier*

spécifique, avec une vision et un plan d'action adaptés au web et au produit. Ce sont souvent des jeunes qui sont à la manœuvre, il faut les écouter».

Les éléments indispensables pour réussir cette transition, selon Evan Laloux, sont les suivants : faire la rencontre d'un prestataire digital à la hauteur du projet, trouver les investisseurs et les subventions nécessaires, écouter les témoignages d'entreprises qui ont déjà vécu ce basculement digital et veiller à intégrer le projet dans la culture d'entreprise, en dépassant les résistances internes.

Autre témoignage, celui d'**Arnaud Bonnel**, des sociétés **Croc'In** et **Rolph & Rolph** (deux entreprises spécialisées dans les produits alimentaires pour les professionnels). Pour cette entreprise, la transition numérique n'a pas été menée dans une entité à part, comme pour Laloux Store en ligne. Quand il reprend ces entreprises artisanales, il s'agit de réussir le challenge d'emmener tout le monde vers la digitalisation, y compris certains employés comme les opérateurs qui n'ont jamais approché un ordinateur de leur vie. *« Un gros effort de communication et de pédagogie a donc été réalisé pour donner du sens à cette démarche. A côté des questions de financement et de cybersécurité, il faut surtout arriver à embarquer tout le personnel dans la direction de la numérisation ».*

Une dimension intéressante relevée par **un entrepreneur actif dans l'imagerie médicale, Frédéric Lambrechts d'Osimis** : la maîtrise du codage. La possibilité de se former au codage lui a permis non pas de mettre en œuvre lui-même la numérisation de son activité, mais bien de pouvoir discuter avec les codeurs en connaissance de cause et en pouvant interagir avec eux en ayant parfaitement en tête le business model propre à l'entreprise. Dans le cas de cette start-up, la stratégie a fonctionné.

Les atouts de la digitalisation

Pour **Arik Azoulay, fondateur et CEO de la société 26 lights**, spécialisée dans l'accompagnement de nombreuses PME (notamment dans la phase de transformation digitale de ces structures), *« il faut tout d'abord distinguer la réalisation d'un site web pour un client de la mission plus large d'assurer la transition numérique d'une entreprise. Il ne faut pas confondre la vente en ligne et le fait d'assurer un nouveau mode de fonctionnement interne axé sur la digitalisation. Ensuite, les structures qui font appel à nous se trouvent bien souvent à un tournant décisif dans leur développement : soit l'indépendant « multitask » n'arrive plus à gérer seul et se retrouve face au défi d'une structure qui grandit et qu'il faut aider à passer le cap de la croissance ; soit on est confronté à des entreprises de plus de trente ans qui doivent gérer une série de problèmes, dont celui de la digitalisation ».* Ces problèmes peuvent être d'ordre financier (absence de vision d'ensemble sur la comptabilité qui est sous-traitée, problèmes de ressources humaines et de turnover du personnel, manque de vision en termes de ventes et de marketing...). Le processus de digitalisation de la structure va englober les différentes problématiques de terrain.

Evan Laloux revient sur cette transformation digitale qui ne doit pas forcément toucher le métier de base, mais qui a pour objectif de dynamiser l'activité, la rendre plus performante en créant un nouveau business model. C'est notamment le cas pour le processus de création d'offres de prix, avec des modalités beaucoup plus rapides pour l'établissement des devis. Pour cela il faut faire confiance aux jeunes intrapreneurs. Ce qui, pour **Arik Azoulay**, ne doit pas se traduire en une confrontation entre ancienne et nouvelle génération, mais il faut accepter une certaine prise de risque et dépasser la peur initiale, ce qui nécessite un accompagnement humain. Cependant, selon **Olivier Baert**, de la **société MyDimm** (meubles en kit sur

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

mesure), l'ancienne génération se limite souvent à basculer vers la vente en ligne du produit existant. Or, dans le cas de la société MyDimm, il a fallu passer par la création d'une spin-off pour réussir la digitalisation, en conceptualisant davantage les process de numérisation.

La transformation numérique d'une entreprise peut également avoir de forts impacts sur le modèle de management : pour **André Offermans**, de la société **Ardennes-Etape** (spécialisée dans la location en ligne de maisons de vacances moyen et haut de gamme en Ardenne), le fait d'avoir développé un site internet a eu des répercussions énormes sur la structure entrepreneuriale qui est passée de deux à cinquante-cinq personnes. « *Cette montée en puissance a été réalisée grâce à la mise en ligne des locations, en internalisant les compétences nécessaires à cette évolution digitale. Ne pas faire appel à des prestataires extérieurs a permis davantage de souplesse et d'adaptabilité. Un autre gros chantier en interne s'est également concentré sur le mode de management. Des réflexions ont été menées sur des systèmes d'organisation de la gouvernance participatifs comme l'holocratie ou la sociocratie. Finalement, nous fonctionnons avec plusieurs intrapreneurs qui ont chacun leur zone d'expertise et qui sont des moteurs au sein de l'entreprise pour la faire évoluer dans un marché de niche* ». Autre difficulté soulevée par André Offermans : celle de trouver des financements pour de l'immatériel. En 2001, trouver 50.000 euros pour la création d'un site internet s'est révélé difficile : des aides de la Région wallonne avaient permis à l'époque de pallier la frilosité bancaire qui est peut-être moins forte aujourd'hui.

D'où la réflexion de **Daniel Collet, envoyé PME wallon et fonctionnaire au Service public de Wallonie (SPW)**, qui relève qu'une des clefs du succès repose sur le changement générationnel dans le chef de l'entrepreneur qui doit s'adapter aux nouvelles habitudes d'achat des clients, mais aussi dans le chef des financiers. Les gestionnaires de fonds doivent être plus ouverts d'esprit pour financer des projets audacieux.

La digitalisation permet aussi l'utilisation de données existantes en interne qui jusque-là n'étaient pas exploitées, mais qui peuvent se révéler des aides à la décision précieuses, souligne **Arik Azoulay**. Dans le cas d'Ardennes-Etape, le data learning a entraîné une belle marge de progression, avec une utilisation plus poussée des données, de manière à s'adresser de manière plus personnalisée aux consommateurs. La digitalisation a déjà permis un pilotage fin de la structure, ainsi qu'une grande proximité avec les propriétaires qui passent par cette entreprise pour leurs locations.

Des écueils malgré tout

Si la numérisation peut conduire à de belles réussites, des écueils, voire des échecs ne sont pas à écarter. Comme le soulève **Arik Azoulay**, « *nous avons aussi eu quelques ratés qui sont bien souvent dus à un manque de conviction. Certains chefs d'entreprise tiennent un discours sur la volonté d'une transformation digitale, parce que c'est la tendance, mais ne sont pas fondamentalement convaincus de la plus-value que celle-ci peut apporter* ». **Evan Laloux** met aussi en garde par rapport à une trop grande précipitation dans la mise en œuvre de solutions digitales, proposées par de grandes entreprises ou des fournisseurs, qui sont trop techniques, trop complexes. Un point de vue partagé par **Gaëtan Duyckaerts**, de **l'Atelier de l'Avenir** (constructions en ossature bois) qui met l'accent sur la validation des étapes au fur et à mesure et sur le fait de ne pas vouloir gravir la montagne d'un coup. Autre point d'attention : le partage des processus de transition avec toute l'équipe, à toutes les étapes de sa mise en œuvre, en faisant attention au vocabulaire utilisé qui doit être également compris de tous.

Un autre conseil est de ne pas croire que chaque métier est unique : il existe parfois des logiciels standard pouvant être adaptés aux besoins de l'entreprise, sans devoir partir de zéro. Il

faut dès lors trouver le bon intégrateur, bien préciser le résultat recherché et ne pas changer de point de vue sans cesse car cela peut coûter très cher. Cela étant, **Olivier Haenecour, avocat du cabinet Meritius**, met en garde sur la nécessité de trouver les bons interlocuteurs en citant l'exemple d'une cliente qui avait fait appel à un prestataire pour la rédaction de conditions générales pour un site d'e-commerce de produits cosmétiques. Ce prestataire avait consulté des légathèques (des bases de documents juridiques commentés en accès libre) pour trouver des solutions juridiques aux besoins de sa cliente, qui se sont révélées inadaptées sur le plan du règlement général sur la protection des données ou encore qui se référaient à la loi française, et par conséquent inadaptées aux besoins de la cliente. La question du RGPD a resurgi à cette occasion dans le débat, car la mise en conformité de l'entreprise à cet égard peut nécessiter une analyse fastidieuse de l'ensemble des procédures pour en vérifier la conformité, mais représente aussi une opportunité comme outil de base pour de nouveaux process.

Autre difficulté : la peur de la perte de valeur humaine dans le travail, une fois la digitalisation mise en place. Or comme le souligne **Evan Laloux**, « *le temps ainsi libéré par la numérisation de certaines tâches a permis d'être plus proche des clients, via le téléphone, le chat en ligne qui permet aux clients de poser toutes les questions, d'envoyer des plans, des photos... Ce type de communication avec les consommateurs est devenu un axe principal de notre activité. C'est un aspect de l'amélioration de la qualité de toutes nos démarches commerciales avec, par exemple, la commande en ligne d'échantillons qui constitue un "plus" par rapport à nos concurrents* ».

Enfin, la nécessité d'un accompagnement de qualité est en tout cas reconnue de manière unanime, avec la recherche de compétences dans des salons spécialisés, des rencontres organisées où des témoignages d'experts peuvent déboucher sur des collaborations fructueuses. A cet égard, **Angelo Buttafuoco, conseiller pour les entreprises 4.0 auprès de l'organisme public InnovaTech**, met également l'accent sur une approche globale, avec un besoin d'experts pointus, issus de centres de recherche et développement, d'universités ou d'entreprises privées. InnovaTech est d'ailleurs au service des entreprises wallonnes qui souhaitent développer des projets techniques et innovants, et propose une équipe de coaches en innovation, des formations. Elle organise des événements autour des entreprises innovantes.

Des questions connexes

En matière de veille technologique, les expériences diffèrent selon les entreprises. Pour **Evan Laloux**, il est important d'observer ce que font les autres entreprises, en suivant des blogs spécialisés, en épinglant des sites intéressants. Récemment, la veille technologique a aussi été prise en charge par l'équipe. C'est important pour éprouver une sensation de confort et rester concurrentiel. **André Offermans, d'Ardenne-Etape**, explique qu'il y a des tendances « conso » par secteur. Dès lors, chaque département a une responsabilité : « *Chaque collaborateur a des thématiques spécifiques à suivre, pendant un certain nombre d'heures par mois. Tous les trois mois, une journée de partage est organisée pour dégager des orientations stratégiques annuelles* ». **Arik Azoulay** confirme ce rôle de capteur que chaque personne peut jouer dans une entreprise pour ramener de l'information. C'est aussi le rôle des ressources humaines que de valoriser les informations de tous les collaborateurs. Pour des réflexions plus spécifiques, il peut être important de faire appel à des experts, mais pas uniquement parce qu'ils voient les choses à travers leur prisme. Enfin, une fois par mois ou une fois par trimestre, cela peut être intéressant d'inviter des départements d'autres entreprises pour échanger des bonnes pratiques. Quant à **Angelo Buttafuoco**, il estime que la veille est indispensable, en épinglant des sites sur sa barre de recherche, en restant attentif, en diffusant les

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

bonnes idées via une newsletter. Il évoque également la possibilité d'utiliser un outil dédié, un logiciel de veille spécifique, le cas échéant un outil professionnel avec des algorithmes spécifiques pour effectuer une veille technologique concurrentielle. Une démarche qui n'est pas encore assez mise en œuvre dans les entreprises, mais qui peut faire gagner du temps et qui est utilisée par certaines fédérations sectorielles ayant mis en place des services de veille massive.

La collaboration entre entreprises est une autre thématique qui a été explorée lors de ce workshop : un partage d'expériences et de compétences peut se mettre en place au travers des espaces de coworking. Les pouvoirs publics encouragent ces espaces partagés et des initiatives sectorielles existent également dans ce domaine. Un changement de culture dans les relations commerciales entre entreprises est également en marche avec la digitalisation : alors qu'auparavant, les réunions entre commerçants se limitaient souvent à aborder des questions très pragmatiques, comme l'accessibilité des commerces, les heures d'ouverture, les parkings ; aujourd'hui, les relations entre TPE donnent lieu à beaucoup plus d'échanges, d'ateliers, de visites d'entreprises. **Pour Virginie Hubain, de MIEU (articles de décoration)**, la collaboration entre les jeunes entrepreneurs est réelle et ils forment ainsi une véritable communauté qui se rend des services et se promeut sur les réseaux sociaux. Selon **Charlie Feron, du Cluster wallon des TIC (Infopole Cluster TIC)**, il s'agit de créer des liens entre les entreprises déjà prestataires du numérique et celles qui y entrent, avec des thématiques transversales, le partage de compétences, la possibilité d'inspirer les entreprises via des « *use cases* », des projets de transformation.

En termes de formation, il s'agit de trouver du personnel qualifié, en interne ou à l'extérieur, selon les besoins et les possibilités de l'entreprise. Il est parfois plus intéressant de faire appel à un étudiant ayant des disponibilités, mais qui, une fois diplômé, sera sans doute débauché par de plus grosses entreprises. Autre piste : certains autodidactes qui se réorientent vers ce type de fonction. Le fait d'avoir digitalisé son entreprise et la notoriété que cela entraîne peut avoir des conséquences positives en termes de candidatures spontanées. En fonction des compétences et des profils, il faut également faire le pari de la formation, avec des formations offertes en interne, ce qui permet de fidéliser le personnel spécialisé. La question du bilinguisme constitue également un frein.

Des recommandations aux pouvoirs publics

En fin d'atelier, plusieurs éléments ont été soulevés à l'égard de cette numérisation des entreprises, ils nécessiteraient des actions des pouvoirs publics.

La question de la connectivité et de la disponibilité de la fibre optique sur l'ensemble du territoire est un véritable enjeu auquel Proximus ne répond pas forcément aujourd'hui (par exemple pour le Luxembourg belge). Il existe un plan de couverture à très haut débit pour les zonings industriels, mais la fibre n'est pas déployée partout pour des raisons liées à la rentabilité. Or, l'accélération de la transformation numérique pour les PME dépend aussi de cet enjeu technologique.

La diffusion d'une communication institutionnelle concernant l'image de la digitalisation devrait être repensée. Les clichés « Ça me fait peur », « Ce n'est pas pour mon entreprise », « Trop dangereux » sont tenaces. Il conviendrait d'envisager des campagnes de communication (notamment via la RTBF) pour changer cette image.

Le coût du travail reste un obstacle important et le coût pour l'engagement d'un développeur peut handicaper fortement un employeur, a fortiori dans le cas d'une start-up car il s'agit encore de compétences rares, donc chères.

En ce qui concerne la formation, il faudrait sensibiliser davantage le jeune public au codage. Ce devrait être également le cas pour le mind mapping. En France et aux Pays-Bas, cet aspect est intégré dans la formation de base. En Belgique, on en parle notamment dans le cadre du plan « Digital Wallonia », ainsi que dans le Pacte d'excellence, avec une initiation à l'algorithmique à l'école primaire, afin de susciter des vocations.

Autre piste : inclure un vrai plan stratégique en matière de digitalisation en cas de reprises d'activités. Les régions devraient prévoir un accompagnement en la matière. Les plans de financement devraient mettre l'accent sur cet aspect et mentionner l'inclusion d'un tel plan.

Certains secteurs spécifiques s'intéressent au numérique de plus près : c'est le cas notamment du secteur juridique où l'utilisation d'algorithmes et de l'intelligence artificielle pourrait survenir. Cependant cela pose question sur un plan stratégique car ces outils ne sont pas forcément neutres, d'où l'intérêt de créer des outils publics. Dans le secteur de la construction, notre pays a un pris un certain retard en ce qui concerne le BIM (« Building Information Modeling », en français modélisation des données du bâtiment), or un certain nombre d'appels à projets européens utilisent déjà la maquette numérique comme critère d'accès. D'où la nécessité d'une sensibilisation et d'une responsabilisation pour l'intégralité de la chaîne de valeurs.

6. Restitution des workshops en plénière

Pour clôturer cette journée de colloque, les trois modérateurs, Steven Rombaut, journaliste à la VRT pour le workshop 1, Lionel Anciaux, associé fondateur d'IoT Factory pour le workshop 2 et Renaud Delhaye, expert senior à l'Agence du Numérique pour le workshop 3, ont exposé en plénière les enseignements et autres débats issus des trois ateliers de l'après-midi.

6.1. Workshop 1. Numérisation et marché de l'emploi : des chances pour l'avenir ?

La possible destruction de certains emplois à la suite de la numérisation ravive une crainte très ancienne : une partie de l'emploi va-t-elle disparaître à la suite de l'émergence des machines ?

Il est évident que la transformation va être conséquente et que des fonctions vont être amenées à disparaître. A titre d'exemple, les fonctions administratives ont déjà diminué de près de 7 % au sein de la banque ING.

Les participants au workshop sont arrivés à la conclusion que les postes nécessitant de l'intelligence émotionnelle, comme ceux issus du secteur scientifique ou artistique, seront moins impactés.

Il y a également consensus sur le fait que des emplois seront détruits, mais d'autres emplois seront créés. La robotisation nécessitera également de la main-d'œuvre.

La question des salaires a également été évoquée : la hausse de la productivité engendrée par la robotisation entraînera-t-elle aussi une hausse de la rémunération ?

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Une crainte pointe également à l'horizon : que le fossé entre ceux « qui suivent » le chemin de la digitalisation et ceux qui ne peuvent l'emprunter se creuse de plus en plus.

En conclusion, il faut se préparer. A titre d'exemple, l'Estonie a déjà mis en place un e-gouvernement. En Belgique, le sujet est à l'étude, mais aucune action n'a encore été mise en œuvre dans ce sens.

6.2. Workshop 2. Internet of Things (IoT) et protection des données

Les participants au workshop se sont demandés si les citoyens étaient conscients du traitement des données collectées par les objets connectés.

De nombreuses informations peuvent, en effet, être déduites de l'analyse de données parfois « basiques » et de leur croisement.

Dans ce contexte, pour certains participants, ce n'est pas tant le fait que des données soient collectées qui pose problème mais plutôt la manière dont elles sont exploitées, notamment en ce qui concerne leur croisement.

Ces questions soulignent l'importance d'informer les citoyens, pas toujours très au courant de ces enjeux. On évoque à ce sujet le « temps d'intégration » d'une technologie par une population, qu'on estime à dix ans.

Il convient de tempérer : beaucoup de bonnes choses peuvent aussi découler de l'exploitation des données.

Dans ce cadre, le RGPD semble aller dans la bonne direction : il prévoit, en effet, des exceptions à son application, dans le cadre de la recherche notamment.

Les participants notent que la sécurité reste cependant un enjeu important. Il est aujourd'hui compliqué de savoir ce qui se trouve « derrière » certains objets connectés. On ignore souvent ce qui est fait des données collectées.

Ces objets font aussi peser une menace sur les entreprises. Introduits dans les locaux de celles-ci, via les travailleurs, ces objets peuvent se révéler dangereux.

Le RGPD peut constituer une solution pour contrer cette menace. Celui-ci impose de prévenir le consommateur qu'il achète un objet connecté. De plus, le constructeur doit mentionner l'usage futur des données collectées et le consommateur doit donner son consentement.

6.3. Workshop 3. Sensibilisation et accompagnement des PME sur la voie de la numérisation

Les participants au workshop insistent sur le fait que la sensibilisation ne doit pas être perçue comme un processus « inversé » où les PME recherchent leurs informations à l'extérieur plutôt qu'en interne.

Il s'agit également d'une manière d'améliorer les relations des PME avec leurs clients.

La sensibilisation doit être adaptée au cycle de vie des entreprises. On ne sensibilise pas une PME comme une grande entreprise.

Les participants notent qu'en général les accompagnements se passent bien. Tous les outils sont présents, il suffit juste de le savoir.

Il ne faut pas hésiter à recourir à de l'expertise externe.

Le RGPD constitue une opportunité pour effectuer un audit des processus internes.

Mettre en place une veille technico-commerciale est très important.

Quant aux compétences des travailleurs, il ne faut jamais hésiter à - d'abord - engager et - ensuite - former en interne.

7. Conclusions

Il est aujourd'hui difficile de prévoir quels seront les effets de la digitalisation sur l'emploi, les entreprises, le tissu économique. Cette « quatrième révolution industrielle » engendrera-t-elle une destruction conséquente d'emplois ? Permettra-t-elle a contrario de créer d'autres jobs dans une proportion semblable, voire plus importante ? Personne ne semble en mesure de trancher ces questions. Ce qui est sûr, par contre, c'est que les entreprises doivent plus que jamais se préparer et s'adapter à cette nouvelle donne, que ce soit en Belgique ou en Europe. Avant qu'il ne soit trop tard... Le vieux continent a déjà partiellement manqué le virage de la digitalisation. Pour rappel, le top 5 actuel des entreprises digitales est constitué de structures exclusivement extra-européennes.

Malgré cela, une partie non négligeable des entreprises belges et européennes ne semblent toujours pas conscientes des enjeux. Dans ces sociétés « non préparées » figurent les PME qui sont particulièrement fragiles. Alors que les grosses structures disposent souvent de reins solides pour s'adapter, les PME, de par leurs moyens plus limités, éprouvent plus de peine à composer avec cette nouvelle donne, et à trouver les bonnes sources d'informations, fort nombreuses il est vrai. Pourtant, les enjeux sont légion, ne fut-ce que d'un point de vue commercial. Pour les entreprises, il convient d'adopter une approche créative de la digitalisation afin de répondre à une demande croissante pour les achats en ligne dans tous les domaines d'activités commerciales. Autre point d'attention : la sécurité. Ici aussi, les PME sont particulièrement concernées. Moins à même de se défendre que de grosses entreprises, elles constituent aujourd'hui une cible de choix pour les pirates.

Face à ces quelques constats cités à titre d'exemple, les entreprises doivent pouvoir investir dans leurs processus de digitalisation ou la mise en place d'outils dédiés à la sécurité. Malheureusement, les banques renâclent parfois à financer des investissements dans ce qui est considéré comme de l'immatériel. A contrario, les PME introduisent peu de demandes de financement auprès des banques. Des outils existent pourtant - notamment pour permettre aux entreprises de préparer au mieux leur rencontre avec les banquiers, mais aussi pour frapper aux bonnes portes afin de se financer - mais ils sont souvent méconnus. Ici encore, la question de l'accès à l'information refait donc surface.

Il serait néanmoins réducteur de ne penser à la digitalisation qu'en termes économiques ou de marché. Pour bon nombre d'interlocuteurs présents lors de cette journée, il ne s'agit pas uniquement d'un enjeu économique, mais aussi d'une question sociale, voire sociétale. Relever les défis posés par le numérique permettra d'éviter de creuser le fossé entre ceux qui appartiennent au monde numérique et ceux qui en seront exclus.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Des interrogations subsistent également quant à ce qui est réalisé avec les données que nous laissons sur internet, ou celles collectées par les objets connectés qui entrent depuis peu dans nos maisons. En cela, les intervenants saluent le nouveau règlement européen sur la protection des données (RGPD). Il a en effet introduit un niveau de protection supérieur des citoyens par rapport au traitement de leurs données à caractère personnel. Il a également accru la responsabilisation des acteurs de ce traitement. Un plus pour la protection des citoyens, mais peut-être aussi pour la compétitivité des entreprises européennes. Et si demain les consommateurs du monde entier demandaient des objets conformes aux normes du RGPD ? Voilà qui pourrait donner une fameuse avance aux sociétés du vieux continent...