



Conférence  
des Nations Unies  
sur le commerce  
et le développement

Distr.  
GENERALE

TD/B/COM.3/EM.6/2  
16 avril 1998

Original : FRANCAIS

---

CONSEIL DU COMMERCE ET DU DEVELOPPEMENT  
COMMISSION DES ENTREPRISES, DE LA FACILITATION  
DU COMMERCE ET DU DEVELOPPEMENT  
Réunion d'experts sur le renforcement des capacités  
dans le domaine du commerce électronique :  
mise en valeur des ressources humaines  
Genève, 29 juin 1998  
Point 3 de l'ordre du jour provisoire

**Formation dans le domaine du commerce électronique : besoins et possibilités**

Note thématique établie par le secrétariat de la CNUCED

TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
Introduction . . . . .	2
Section I. Contexte : capital humain et "nouvelle économie" . . .	2
Section II. Importance des ressources humaines dans le commerce électronique . . . . .	3
Section III. Rôle et potentiel de la CNUCED . . . . .	4
Section IV. Propositions pratiques . . . . .	5

**Encadré**

Encadré 1 : *Qu'est-ce donc que la "nouvelle économie" ?*

## INTRODUCTION

1. Dans les conclusions concertées qu'elle a adoptées à sa deuxième session, la Commission des entreprises, de la facilitation du commerce et du développement a décidé de convoquer une réunion d'experts sur le thème du "Renforcement des capacités dans le domaine du commerce électronique : mise en valeur des ressources humaines" <sup>1</sup>.

2. Le présent document a été établi par le secrétariat en vue de stimuler les discussions entre experts. Il se compose de quatre parties. La première souligne l'importance des ressources humaines dans la "nouvelle économie" de l'information. La deuxième tente de cerner plus précisément la nature des besoins de formation dans le domaine du commerce électronique. La troisième partie se propose d'identifier les avantages comparatifs de la CNUCED pour les types de formation nécessaires. La quatrième et dernière partie comprend quelques propositions concrètes de formations susceptibles de renforcer les capacités des pays membres en matière de commerce électronique.

### I. Contexte : capital humain et "nouvelle économie"

3. Ce n'est pas le moindre des paradoxes de la révolution technologique des 20 dernières années que d'avoir replacé le facteur humain au centre des mécanismes de compétitivité. Toutefois, ce résultat apparaît somme toute naturel lorsque l'on conçoit que les technologies de l'information ont fait de la créativité, de l'innovation et des idées en général le moteur de nombre d'activités de la "nouvelle économie" (voir l'encadré ci-dessous).

#### **Encadré 1**

##### **Qu'est-ce donc que la "nouvelle économie" ?**

*"On désigne par "nouvelle économie" un monde dans lequel les individus travaillent avec leur cerveau plutôt qu'avec leurs mains. Un monde dans lequel les technologies de la communication créent une concurrence mondialisée - non seulement pour les chaussures de sport et les ordinateurs portables, mais aussi pour les prêts bancaires et d'autres services que l'on ne peut emballer et expédier par conteneurs. Un monde dans lequel l'innovation est plus importante que la production de masse. Un monde dans lequel le capital s'investit dans de nouveaux concepts ou dans les moyens de les créer, plutôt que dans de nouvelles machines. Un monde dans lequel le changement rapide est une constante. Un monde aussi différent de son prédécesseur que l'ère industrielle l'a été de l'ère agricole. Un monde si différent que son émergence ne peut être qualifiée que de "révolution" (...)*

*Microsoft enregistre des ventes annuelles de 11 milliards de dollars, et la plus grande partie de son capital entre et sort de ses immeubles, vêtue de T-shirts. (...) Le résultat : de nouvelles règles de concurrence, de nouveaux types d'organisation, et de nouveaux défis pour le management"*

*John Browning, "Encyclopedia of the New Economy", WIRED, mars 1998*

---

<sup>1</sup> TD/B/COM.3/L.7, 9 décembre 1997, par. 21.

4. Si, comme le prévoient les experts, le commerce électronique atteint 300 milliards de dollars au cours des deux prochaines années, les conséquences de ce phénomène toucheront la nature même du commerce international et modifieront les mécanismes qui relient commerce et développement. Outre son volume, c'est la nature même du commerce électronique qui risque d'avoir l'impact le plus important sur le processus de développement économique des pays en développement, et sur leur intégration dans l'économie mondialisée. La participation des petites et moyennes entreprises à ces échanges nouveaux recèle à cet égard une importance et un potentiel remarquables.

5. Or, le contexte technique, juridique, fiscal et économique dans lequel le commerce électronique est appelé à se développer connaît actuellement une évolution très rapide. Les quatre propositions initiales pour un "cadre mondial du commerce électronique" (Etats-Unis, Union européenne, Japon et OCDE) se précisent et convergent progressivement : le sujet du commerce électronique commence à être abordé à l'Organisation mondiale du commerce (OMC), et l'OCDE lui consacrera une réunion ministérielle à Ottawa, en octobre prochain. La CNUCED elle-même poursuivra son travail analytique et opérationnel sur ce sujet, qui sera au centre de la première réunion de "Partenaires pour le développement" (Lyon, novembre 1998).

## **II. Importance des ressources humaines dans le commerce électronique**

6. On aurait tort de penser que le commerce électronique se réduit à un ensemble de techniques et d'échanges d'informations. Au bout du compte, les échanges de biens et de services que permet le commerce électronique ne sont pas fondamentalement différents de ceux qui relèvent du commerce traditionnel : ils requièrent l'intervention d'hommes et de femmes capables d'identifier des opportunités d'affaires, de trouver des intermédiaires de confiance, et de mettre en oeuvre une chaîne complexe de prestataires. Ces hommes et ces femmes doivent donc autant que par le passé connaître les pratiques et les outils du commerce international.

7. En outre, les techniques modernes de l'information, notamment depuis le développement à l'échelle planétaire de l'Internet, donnent aux entreprises qui y ont accès et qui les maîtrisent un avantage supplémentaire sur leurs concurrents. En effet, elles permettent 1) de diminuer les coûts de transaction, notamment par le biais de la désintermédiation, 2) d'accéder plus rapidement à l'information stratégique concernant un produit, un marché ou un partenaire potentiel, et donc de devancer la concurrence, et 3) d'échanger des biens et des services nouveaux ou autrefois réputés "non commercialisables". La connaissance des techniques sous-jacentes du commerce électronique requiert donc une formation supplémentaire spécifique.

8. Enfin, alors que s'érige rapidement un cadre général de règles et de disciplines pour un commerce électronique véritablement mondial, il est important que tous les pays intéressés puissent participer activement et positivement à son élaboration. Il est donc nécessaire que les pays en développement en particulier disposent de cadres formés à la négociation internationale dans le domaine du commerce électronique.

9. La participation de tous, et notamment des pays en développement et de leurs entreprises (en particulier les petites et moyennes entreprises) aux

nouveaux marchés mondialisés du commerce électronique requiert donc au moins trois types d'efforts en matière de formation :

- a) Formation aux techniques génériques du commerce international;
- b) Formation aux techniques sous-jacentes (accès aux réseaux, utilisation de l'Internet), et aux outils spécifiques du commerce électronique (sécurisation des messages, environnement contractuel, facturation et paiements, par exemple);
- c) Formation aux thèmes de la négociation internationale dans le domaine du commerce électronique.

### **III. Rôle et potentiel de la CNUCED**

10. Le commerce électronique a connu au cours des dernières années un développement d'autant plus rapide que les réponses "technologiques" sont arrivées plus vite que beaucoup ne l'avaient anticipé. Cette accélération de l'histoire a eu deux conséquences importantes : 1) les réponses économiques, (qui paye quoi et comment ?), juridiques (cryptographie, propriété intellectuelle, contrôle des contenus) et réglementaires sont actuellement les principaux obstacles au développement du commerce électronique, et 2) dans un environnement technologique en mutation rapide et constante, toute "théorisation" du commerce électronique demeure un exercice hasardeux; seuls ceux qui pratiquent le commerce électronique le connaissent bien. Ce dernier point donne toute son importance aux activités opérationnelles entreprises par la CNUCED depuis de nombreuses années dans des domaines tels que la facilitation du commerce, l'automatisation des données douanières (SYDONIA), les systèmes d'information liés aux transports (SIAM), et le commerce électronique lui-même (Programme relatif aux pôles commerciaux).

11. L'existence de réseaux de formation tels que ceux de TRAINMAR ou TRAINFORTRADE vient compléter ce tableau, et offre aux pays membres de la CNUCED une occasion privilégiée de combiner substance et modalités. En effet, les techniques modernes de formation qu'autorisent aujourd'hui les technologies de l'information (vidéoconférences interactives, enseignement à distance, auto-formation sur CD-ROM, par exemple) peuvent être un outil idéal pour la formation des ressources humaines dans le domaine du commerce électronique. L'utilisation à cet effet du réseau mondial de pôles commerciaux (GTPNet) recèle un potentiel considérable.

12. Alors que se prépare la première réunion de "Partenaires pour le Développement" (Lyon, novembre 1998), la CNUCED est en mesure de créer de puissants partenariats avec des acteurs privés et publics, gouvernementaux, intergouvernementaux, et non gouvernementaux, qui donneront à ses efforts de formation dans le domaine du commerce électronique la pertinence et l'impact nécessaires.

13. En combinant ces quatre avantages comparatifs (expérience pratique du commerce électronique, expérience de la formation, maîtrise d'un réseau mondial d'information, et capacité de mobiliser des partenariats), la CNUCED est en mesure de satisfaire quelques-uns des besoins les plus urgents de ses membres en matière de formation des ressources humaines pour le commerce

électronique. La section suivante propose quelques exemples, que les experts pourront souhaiter discuter, affiner et enrichir.

#### **IV. Propositions pratiques**

14. Dans le cadre de ses activités de coopération technique, la CNUCED a d'ores et déjà entrepris la conception et la diffusion d'outils de formation des ressources humaines au commerce électronique. Elle le fait notamment par le truchement du programme TRAINFORTRADE et du programme relatif aux pôles commerciaux.

15. Dans le cadre du projet TRAINFORTRADE RAB/96/001 financé par le PNUD et l'ATFP pour les pays arabes, une série de cours de formation portant sur l'efficacité commerciale en général est en cours de développement. Ces cours, qui se présentent sous la forme de dossiers pédagogiques, s'adressent aux praticiens du commerce international et à des étudiants. Ils sont mis à la disposition d'institutions de formation de la région. Ils s'appuient sur l'utilisation de moyens électroniques de formation à distance comprenant CD-ROM, cassettes vidéo et manuels. Des formateurs locaux et régionaux formés dans le cadre du projet organisent les formations de façon que l'enseignement à distance comporte entre le formateur et le bénéficiaire une relation par moyen électronique (téléphone, télécopieur, courrier électronique, Internet, etc.). Des sessions de groupes sont également organisées par les formateurs. Un dossier sur "Le financement du commerce et des paiements" sera disponible en langue anglaise en juin 1998.

16. Ce cours TRAINFORTRADE d'enseignement à distance sur le commerce électronique pour les pays arabes comportera plusieurs modules couvrant les sujets suivants :

- i) Aspects juridiques du commerce électronique;
- ii) Transferts de fonds et paiements électroniques;
- iii) Facilitation des procédures de commerce électronique;
- iv) Information commerciale;
- v) Marketing commercial.

17. Les objectifs pédagogiques et le contenu détaillé de ce cours seront présentés pour avis et recommandations au groupe d'experts sur le commerce électronique. Pour préparer ce cours, la CNUCED s'appuie sur les principales institutions et organisations internationales ayant acquis une expérience de ces différents sujets et plus particulièrement sur la CNUDCI, le CCI (CNUCED/OMC), et la Commission économique pour l'Europe de l'ONU.

18. En coopération avec des experts du commerce électronique, la CNUCED s'efforcera également de mettre ces cours à la disposition des cadres d'entreprise grâce au réseau de pôles commerciaux. Un dossier pédagogique présentant des caractéristiques semblables et portant sur le "Commerce électronique" est actuellement en préparation.

19. Une formation spécifique concernant les aspects juridiques du commerce électronique est envisagée, en coopération avec la CNUDCI. Dans le cadre de ses efforts de formation à la diplomatie commerciale, la CNUCED pourrait prévoir un module spécifique sur le commerce électronique. Enfin, parmi les autres domaines de formation auxquels la CNUCED pourrait contribuer, certains mériteront sans doute une attention particulière de la part des experts :

- i) Contrats, facturation, paiements et assurances;
- ii) Sous-traitance et appels d'offres;
- iii) Conception et gestion de sites commerciaux sur Internet.

20. Dans un grand nombre de cas, la capacité de la CNUCED de fournir ces formations dépendra beaucoup des financements qui pourront être obtenus à cet effet. Les donateurs publics seront donc sollicités en tant que de besoin. Il est néanmoins évident que la compétence du secteur privé (entreprises actives dans le commerce électronique, telles que les banques, notamment) devra elle aussi être mobilisée. En ce sens, la prochaine réunion des "Partenaires pour le développement" (Lyon, novembre 1998) doit être considérée comme un événement important.

-----