

CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT
Genève

RAPPORT SUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE
ET LE DÉVELOPPEMENT, 2003

APERÇU GÉNÉRAL



NATIONS UNIES
New-York et Genève, 2003

NOTE

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules et de chiffres. La simple mention d'une cote dans un texte signifie qu'il s'agit d'un document de l'Organisation.

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation de données qui y figurent n'impliquent de la part du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Le texte de la présente publication peut être cité ou reproduit sans autorisation, sous réserve qu'il soit fait mention de ladite publication et de sa cote et qu'un justificatif soit adressé au secrétariat de la CNUCED à l'adresse suivante: Palais des Nations, CH-1211, Genève 10, Suisse.

Le texte intégral de la version anglaise du rapport est actuellement disponible à l'adresse suivante: **www.unctad.org/ecommerce**. Les versions dans les autres langues pourront être consultées dès leur parution à la même adresse, où figure déjà la partie intitulée «Aperçu général» en anglais, espagnol et français.

UNCTAD/SDTE/ECB/2003/1 (Vue d'ensemble)

PUBLICATION DES NATIONS UNIES

Copyright © Nations Unies, 2003

Tous droits réservés

PRÉFACE

Rarement manifestation du pouvoir créateur de l'humanité aura transformé aussi profondément et rapidement la société que l'essor d'Internet et d'autres technologies de l'information et de la communication (TIC) au cours de la décennie écoulée. Or, si spectaculaires que soient ces changements, nous ne faisons que commencer à les assimiler et à en tirer les leçons.

Les TIC peuvent avoir un effet bénéfique sur l'enseignement, la santé, la gouvernance et le commerce. Elles modifient radicalement les rapports et les liens sociaux et économiques en offrant aux particuliers, aux entreprises et aux gouvernements les moyens de bâtir des sociétés et des économies plus productives, plus ouvertes à tous et plus favorables au développement. Or, pour l'instant, force est toujours de constater, malheureusement, que ceux qui auraient le plus besoin des avancées découlant de cette révolution sont aussi ceux qui ont le moins accès aux nouvelles technologies.

L'Organisation des Nations Unies est fermement décidée à aider les pays en développement à tirer pleinement parti des possibilités de stimuler et de favoriser le développement qu'offrent les TIC. Nous collaborons avec les gouvernements et avec des partenaires dans l'industrie, la société civile et les milieux intellectuels et universitaires pour appliquer les TIC à l'enseignement, à la santé, à la gestion des catastrophes naturelles et à bien d'autres domaines fondamentaux de l'activité et du bien-être de l'espèce humaine. Le commerce électronique compte parmi les plus prometteuses de ces applications parce qu'il permet de participer aux marchés mondiaux selon des modalités nouvelles, qu'il ouvre de nouvelles perspectives de diversification aux économies nationales et qu'il offre aux jeunes de nouveaux emplois, plus intéressants.

Cette troisième édition du *Rapport sur le commerce électronique et le développement*, publié par la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, passe en revue certaines des conséquences que la croissance de l'économie électronique peut avoir

pour les pays en développement. Elle vise à permettre aux professionnels et aux décideurs de ces pays de mieux comprendre les options qui s'offrent à eux dans des secteurs économiques phares. Elle vise également à apporter une contribution aux débats du Sommet mondial sur la société de l'information et aux efforts visant à créer une société de l'information qui soit véritablement ouverte à tous et qui soit véritablement au service de tous. Par-dessus tout, si le présent rapport aide les pays en développement à adopter les nouvelles techniques numériques et à en tirer parti, il aura atteint son but.

Kofi A. Annan

Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies

APERÇU GÉNÉRAL

Il est maintenant communément admis par les décideurs, les entreprises et la société dans son ensemble que les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont au centre d'une transformation économique et sociale qui touche tous les pays. Les TIC et la mondialisation, conjuguées, ont façonné un nouveau paysage économique et social et modifié fondamentalement la manière dont les entreprises et les économies dans leur ensemble fonctionnent.

Le grand nombre d'initiatives, en particulier au niveau international, visant à favoriser la mise au point et l'adoption des TIC illustre l'importance que la société attache à ces technologies. Cette constatation est particulièrement digne d'intérêt à la veille du Sommet mondial sur la société de l'information, premier sommet de l'ONU consacré aux TIC. Cette initiative et d'autres, comme le Groupe d'experts du G-8 sur l'accès aux nouvelles technologies, le Groupe d'étude de l'ONU sur les TIC et toute une série d'autres programmes régionaux et nationaux qui y sont consacrés témoignent de l'importance que la société leur accorde. Le rôle important qu'elles jouent dans la réalisation des objectifs de développement du Millénaire, notamment en matière de lutte contre la pauvreté, est sans doute à l'origine de ces initiatives.

Alors que l'on s'accorde à reconnaître que les TIC touchent tous les secteurs de la société et de l'économie, il convient d'attacher une attention particulière à leur rôle de catalyseur du développement et de la croissance économique. Comme le montre le *Rapport sur le commerce électronique et le développement 2003* de la CNUCED, leur contribution à la croissance de la productivité est maintenant un fait de plus en plus généralement admis. Leur application permettra aux entreprises de devenir plus compétitives, d'avoir accès à de nouveaux débouchés et de créer de nouveaux emplois; elle sera donc source de richesse et donnera lieu à une croissance économique durable.

Les TIC sont à l'origine d'une intensification des flux d'information qui influe sur les résultats et la compétitivité des entreprises et des secteurs et se traduit par des transferts de connaissances et des gains organisationnels.

Les TIC sont notamment devenues un outil important d'amélioration de la capacité de production et de la compétitivité au niveau international en réduisant les coûts de transaction induits par la production et l'échange de biens et de services, en rendant les fonctions de gestion plus efficaces et en permettant aux entreprises d'échanger et de consulter un plus grand volume d'informations.

Non seulement les TIC améliorent la productivité des activités de production actuelles, mais elles permettent aussi à de nouvelles activités de voir le jour, comme l'externalisation des services en ligne et la production de différents types de biens. Ces activités permettent aux pays, dont les pays en développement, de diversifier leur économie, d'être plus compétitifs à l'exportation et de produire des services à forte valeur ajoutée qui stimulent l'économie locale.

Malgré les multiples avantages que les TIC sont susceptibles d'apporter, les pays en développement ont jusqu'à présent mis au point ou adopté peu de nouvelles technologies. Les raisons de cet état de choses ont été bien étudiées: méconnaissance des possibilités offertes, insuffisance des infrastructures de télécommunication et des raccordements à Internet, coût de l'accès à Internet, absence de cadres juridiques et réglementaires, pénurie de personnel compétent, impossibilité d'utiliser les langues et les contenus locaux, manque d'esprit d'entreprise et d'une culture d'entreprise ouverte au changement, transparente et démocratique.

Le Rapport sur le commerce électronique et le développement vise à informer de l'évolution du commerce électronique et des TIC, en particulier dans leurs rapports avec les pays en développement. Il recense les domaines dans lesquels le recours aux TIC peut avoir un effet sur les entreprises et l'économie des pays en développement. En examinant de façon critique l'actualité la plus récente en matière

de TIC et d'économie du savoir et ses conséquences pour les pays en développement, il constitue un corpus d'analyses et d'observations pratiques qui permet aux responsables de prendre les décisions qui s'imposent concernant les TIC et le commerce électronique. Il faut également voir ce rapport comme une contribution au débat sur le développement économique qui aura lieu au Sommet mondial sur la société de l'information qui se tiendra prochainement.

Le rapport commence par reconnaître le rôle positif joué par les TIC dans le processus de développement. Prenant en compte les difficultés auxquelles se heurtent les pays en développement qui optent pour le commerce électronique et ces technologies, il axe sa réflexion sur les politiques et stratégies à mettre en œuvre pour y remédier. Il fait le point des connaissances en matière de commerce électronique et de TIC et examine la manière dont les nouvelles technologies peuvent être appliquées dans les pays en développement. Il renferme également des études de cas consacrées à certains secteurs et à d'autres activités économiques ainsi qu'à des questions de réglementation. Dans tous les cas, il adresse des recommandations concrètes aux pays en développement pour les aider à mieux comprendre ces questions et à adopter le commerce électronique et les TIC.

Les sujets traités dans le rapport n'ayant pas été choisis parce qu'ils seraient plus importants que d'autres questions relatives aux TIC et au développement économique, il convient de considérer la présente édition comme formant un tout avec les deux précédentes (2001 et 2002). Ensemble, elles visent à constituer, avec des éditions futures, une étude complète et continue consacrée aux TIC et au développement économique.

1. Tendances d'Internet: Accès, utilisation et applications commerciales

Le rapport observe que la vision du rôle révolutionnaire qu'Internet était censé jouer dans l'économie et la déception provoquée par son échec à se transformer en réalité cèdent la place à un jugement plus nuancé, mais largement positif, de l'effet d'Internet sur les résultats des entreprises. Bien des avantages que l'on escomptait d'Internet sur le plan économique semblent se concrétiser. Ce que voyant, les entreprises se préparent à se tourner vers le commerce électronique: alors que l'investissement total dans les technologies de l'information a chuté de 6,2 % depuis 2001, des estimations font état d'une augmentation de 11 % en 2002 des crédits affectés au commerce électronique. Le taux de croissance annuelle des investissements réalisés dans ce secteur, qui n'était plus que de 4 % en 2003, représente quand même le double de celui de la croissance de l'investissement total dans les technologies de l'information.

Le rapport montre que le nombre d'utilisateurs d'Internet dans le monde a atteint 591 millions en 2002, même si le taux de croissance annuel a ralenti pour s'établir à 20 %. Fin 2002, les pays en développement en totalisaient 32 %, alors que l'Amérique du Nord et l'Europe regroupaient 89 % des serveurs mondiaux. Cela étant dit, l'internaute africain moyen doit se contenter d'une largeur de bande environ 20 fois plus petite que celle dont dispose l'utilisateur européen moyen et 8,4 fois moindre que celle d'un Nord-Américain.

Même si les pays en développement sont moins prêts à utiliser les moyens de communication électroniques que les régions du monde à revenu élevé, toutes les zones du globe comptent un certain nombre d'utilisateurs de TIC relativement avancés et aucun pays en développement ne semble avoir fait machine arrière sur la voie de l'intégration à l'économie numérique. Au nombre des facteurs qui permettent d'expliquer l'avantage relatif dont jouissent les utilisateurs précoces des TIC parmi les pays en développement figurent les politiques menées par les pouvoirs publics pour développer la société de l'information. Reste que le développement de l'économie

électronique de la plupart de ces pays est limité en raison du faible niveau des revenus et de taux d'alphabétisation peu élevés, de l'absence de systèmes de paiement capables de supporter les transactions en ligne et de la résistance culturelle au commerce en ligne.

Le rapport relève que presque toutes les estimations officielles de l'activité relative au commerce électronique concernent les économies de marché à revenu élevé. Des chiffres recueillis par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) dans des enquêtes consacrées à ses pays membres pour 2000-2001 étayaient la thèse selon laquelle ce serait dans les pays nordiques, au Royaume-Uni et aux États-Unis - avec 38 % des utilisateurs - que l'on trouve la plus grande proportion d'internautes ayant fait des achats en ligne, la proportion la plus faible (moins de 0,6 %) revenant au Mexique. La part des achats des ménages dans les ventes totales réalisées sur Internet allait d'un maximum de 30 % environ (Finlande et Luxembourg) à un minimum d'environ 1 % (Singapour). Les ventes de détail sur Internet ne représentent toujours qu'une modeste part du chiffre du total des ventes (quelque 1,5 % aux États-Unis et dans l'Union européenne), bien que les consommateurs soient beaucoup plus nombreux à se renseigner en ligne pour des achats qu'ils feront ensuite en magasin. Pour 2002, on estimait le total des ventes de détail en ligne à 43,47 milliards de dollars É.-U. pour les États-Unis (73 milliards en comptant les voyages), 28,29 milliards de dollars É.-U. pour l'Union européenne, 15 milliards de dollars É.-U. pour la région Asie-Pacifique, 2,3 milliards de dollars É.-U. pour l'Amérique latine et 4 millions de dollars É.-U. seulement pour l'Afrique.

Quant aux transactions interentreprises, les statistiques officielles des États-Unis montrent leur prédominance dans le commerce électronique total. En 2001, les ventes interentreprises annuelles en ligne s'y élevaient à 995 milliards de dollars É.-U., soit 93,3 % du commerce électronique total dans ce pays. Pour l'année 2002, le secteur privé estimait que la valeur des transactions interentreprises dans l'Union européenne était comprise entre presque 185 et 200 milliards de dollars É.-U. En Europe centrale et orientale, d'après

certaines prévisions, ce chiffre sera de quelque 4 milliards de dollars É.-U. en 2003. Dans la région Asie-Pacifique, il devrait augmenter rapidement, passant d'environ 120 milliards de dollars É.-U. en 2002 à quelque 200 milliards de dollars É.-U. en 2003 et à 300 milliards en 2004. En Amérique latine, les prévisions avancent le chiffre de 6,5 milliards de dollars É.-U. pour 2002 et de 12,5 milliards de dollars É.-U. pour 2003, et d'autres estimations sont beaucoup plus optimistes. Selon les prévisions de 2001, les transactions interentreprises en Afrique devaient atteindre 0,5 milliard de dollars É.-U. en 2002 et 0,9 milliard de dollars É.-U. en 2003, dont 80 % à 85 % pour la seule Afrique du Sud.

L'accès à Internet à large bande peut accélérer la croissance du trafic Internet et changer la manière dont les particuliers et les entreprises l'utilisent. En matière de transactions entre entreprises et particuliers, les abonnés aux services à large bande sont plus susceptibles de se livrer au commerce électronique et représentent donc une part du trafic et des dépenses en ligne en forte progression. Quant à l'influence de la large bande sur l'organisation des entreprises ou sur les transactions qui ont lieu entre celles-ci, en dépit de plusieurs initiatives visant à bâtir de nouveaux modèles commerciaux sur cette technologie, elle n'a donné lieu à aucune application ayant un effet radicalement différent des applications commerciales antérieures d'Internet sur le fonctionnement des marchés ou la gestion des entreprises. Par rapport aux particuliers, ces dernières achètent toutefois beaucoup plus de contenu en ligne, que la large bande rend plus accessible, plus facile d'utilisation et, partant, plus facile à vendre, surtout aux petites et moyennes entreprises (PME). La large bande permet à plusieurs utilisateurs de partager une connexion Internet, ce qui peut abaisser le coût de chaque connexion, aspect qui a son importance pour les PME. Pour ce qui est des entreprises plus grandes, la possibilité de centraliser les données et les applications en un lieu unique tout en permettant à de nombreux utilisateurs distants les uns des autres de consulter et d'utiliser une grande masse d'informations peut faciliter l'adoption de nouvelles formes d'organisation.

Le rapport laisse entendre qu'à mesure que le commerce électronique devient partie intégrante de la vie quotidienne de la majorité des gens, la sécurité sous tous ses aspects acquiert une importance vitale, préoccupation qui touche les pays développés comme les pays en développement. En associant logiciels, matériels et stratégies de gestion des risques prenant en compte tous les facteurs de risque potentiels, il est possible d'obtenir un niveau raisonnable de protection contre les risques liés à Internet.

Le rapport examine également le développement des services du Web, technologie qui permet l'interaction automatisée via Internet d'ordinateurs gérant différentes procédures internes. Les services du Web représentent une nouvelle tendance d'une importance majeure qui pourrait devenir un important facteur de changement, car elle se trouve au carrefour de plusieurs évolutions dont certaines modifient l'organisation des entreprises et les rapports que celles-ci entretiennent entre elles et dont d'autres pourraient imprimer une nouvelle direction à l'informatique du futur.

Les services du Web peuvent influencer de manière spectaculaire sur l'efficacité d'activités telles que la gestion des stocks et les achats récurrents. Ils peuvent aussi être très utiles pour intégrer des systèmes de technologies de l'information disparates. Pour que ces possibilités puissent se concrétiser, il est essentiel d'assurer l'interfonctionnement de services du Web mis au point sur des plates-formes concurrentes.

Il n'en reste pas moins que, malgré leurs capacités d'améliorer l'efficacité des transactions commerciales, les services du Web ne peuvent remplacer l'intervention de l'homme dans l'établissement de relations commerciales. S'il est possible de mettre en œuvre des services simples pour un coût relativement modique, le niveau actuel de maturité atteint par la technologie peut rendre problématique cette mise en œuvre à grande échelle. À moyen terme, les services du Web introduiront des changements considérables dans la façon dont les entreprises utilisent les technologies de l'information, mais une telle révolution ne se fera pas en un jour. Les effets de cette technologie se

feront sentir progressivement, quoique assez rapidement, sur la structure des entreprises et des secteurs.

2. TIC, Internet et résultats économiques

Il ressort du rapport que l'économie mondiale repose de plus en plus sur les TIC. En diminuant les coûts de transaction, Internet fait tomber les obstacles géographiques qui ont généralement conditionné l'implantation des prestataires de services et des bons producteurs. Par ailleurs, les données dont on dispose sur les gains de productivité liés à l'utilisation des TIC proviennent encore en grande partie d'un petit groupe de pays développés, menés par les États-Unis, et de certains pays émergents comme Singapour et la République de Corée. Même dans ces pays, le débat relatif à l'ampleur de l'impact des TIC sur la productivité n'est pas clos. Avec le débat concernant l'effet des TIC sur le taux de croissance économique, qui a lieu en particulier aux États-Unis, il influe grandement sur l'action des pouvoirs publics aussi bien dans les pays développés que dans les pays en développement.

Le rapport examine la documentation consacrée à l'impact économique des TIC et présente les opinions diverses existant à ce sujet. De nombreuses études constatent que les TIC ont un impact positif, voire notable, sur le renforcement du capital, sur la productivité du travail et sur la productivité totale des facteurs, et que ces technologies, et en particulier Internet, stimulent la hausse de la productivité aux États-Unis et dans d'autres pays où elles sont bien implantées. L'impact des TIC sur les entreprises et sur les secteurs a été examiné dans le cadre d'études réalisées sur des grandes entreprises et des secteurs représentatifs et sur des périodes différentes, ainsi que sur divers pays et régions.

On constate que même si les pays en développement disposent de peu de statistiques concrètes sur les conséquences économiques des TIC, ils peuvent en tirer un grand parti. L'analyse de l'impact des TIC contribue à renforcer les recommandations contenues dans d'autres chapitres du rapport. Les gouvernements devraient en particulier s'attacher à mieux faire connaître les meilleures pratiques dans le

domaine des TIC, afin d'optimiser les choix qui peuvent être faits quant à l'utilisation la plus efficace de ces technologies. Ils devraient aussi soutenir le développement d'infrastructures permettant d'élargir l'accès à Internet - raccordements bon marché et à large bande - et d'utiliser des logiciels peu onéreux, et devraient jouer un rôle prépondérant pour remédier au manque de qualifications de la main-d'œuvre grâce à la formation et à l'éducation. Il est aussi préconisé, dans le rapport, de promouvoir la collaboration, notamment par des partenariats public-privé, des alliances et des consortiums, afin de développer et de diffuser les TIC.

3. Stratégies relatives aux TIC et développement

Le rapport constate que malgré une évolution favorable et les possibilités importantes de croissance et de développement que l'économie du savoir offre aux pays en développement, la plupart des entreprises de ces pays sont encore exclues pour les raisons mentionnées plus haut. En conséquence, l'écart entre les pays développés et les pays en développement concernant l'utilisation des TIC reste important.

Afin de résoudre ces difficultés, depuis la fin des années 90, les pays en développement sont de plus en plus nombreux à suivre l'exemple des pays développés et à lancer leurs propres programmes et stratégies dans le domaine des TIC. Les secteurs visés sont variés et les actions portent notamment sur la sensibilisation, le renforcement des infrastructures, la déréglementation des télécommunications, l'éducation et la formation de la main-d'œuvre, la modification de la législation et le gouvernement électronique. À cet égard, la CNUCED a organisé une série d'ateliers et de conférences sur les politiques et stratégies nationales favorisant l'essor des TIC et du commerce électronique dans les pays en développement.

Le rapport s'inspire des différentes contributions soumises à ces réunions, expose les principaux domaines et secteurs d'intervention, examine les meilleures pratiques tirées de l'expérience des pays développés et des pays en développement, et formule des suggestions

concernant l'application de ces stratégies. La stratégie thaïlandaise en matière de TIC est présentée comme un exemple de stratégie subie par un pays en développement pour promouvoir la société de l'information.

Un cadre type décrivant tous les secteurs et les domaines d'intervention pour l'élaboration d'une stratégie nationale relative aux TIC, est présenté dans le rapport. Dans ce cadre général, l'accent est mis avant tout sur les orientations en matière de commerce électronique et sur certaines questions intersectorielles - notamment celles liées à la mise en place d'une infrastructure de télécommunication ou à l'acquisition de connaissances et de qualifications en matière de TI - qui influent sur l'économie de l'information et sur l'adoption des TIC par les entreprises. Les TIC étant considérées comme un catalyseur du développement et de la croissance économiques, elles méritent une attention particulière dans les cadres nationaux de développement. Grâce à l'application des TIC, les entreprises deviendront plus compétitives, de nouveaux marchés s'ouvriront et de nouveaux emplois seront créés. Tout cela contribuera à produire des richesses et à garantir une croissance économique durable.

Selon le rapport, l'expérience montre que les composantes et les priorités des stratégies nationales relatives aux TIC peuvent être différentes entre les pays développés et les pays en développement. Dans de nombreux pays, les entreprises méconnaissent encore largement les possibilités qu'offre Internet. Il est donc souvent important de commencer dans les pays en développement par expliquer au public les bienfaits des TIC. Les autres priorités de ces pays sont notamment de permettre un accès de base aux TIC, à un matériel et à des logiciels bon marché, ainsi qu'à des sites Web en langue locale. En outre, dans de nombreux pays en développement, l'absence de sites Internet locaux amène la plupart des utilisateurs à réaliser leurs achats en ligne sur des sites étrangers (essentiellement dans les pays développés, plutôt que sur des sites locaux, voire régionaux).

L'élaboration et l'application de stratégies nationales relatives aux TIC sont peut-être la tâche la plus ardue qui attend les décideurs. Compte tenu de la complexité et du caractère intersectoriel des TIC, il est essentiel que la stratégie électronique nationale soit fondée sur une approche holistique visant tous les secteurs et associant tous les acteurs. Il est difficile de mener une campagne de sensibilisation au niveau politique ou d'adopter un cadre réglementaire moderne si les éléments de cette stratégie ne sont pas enracinés dans la réalité de l'économie nationale. Les acteurs de tous les secteurs de la société et de l'économie doivent donc être partie prenante.

L'élaboration d'un cadre directif favorable à la diffusion des TIC soulève de nombreuses difficultés. Les utilisateurs doivent être formés aux TIC et savoir exploiter commercialement les informations et les connaissances qui deviennent accessibles; des cadres réglementaires doivent être mis en place pour que les entreprises et consommateurs aient confiance dans la sécurité des transactions sur Internet; il faut disposer de fonds pour financer à la fois l'infrastructure (notamment grâce à l'investissement étranger direct) et le développement des PME; des sites locaux doivent être créés pour que les petites entreprises et les personnes défavorisées puissent avoir accès à Internet. Si la sensibilisation est importante, dans certains pays, le commerce électronique mettra du temps à s'implanter et la population n'utilisera les TIC que lorsqu'elle y aura trouvé des avantages immédiats. Là où les conceptions de la gestion ou des affaires sont plus ouvertes et réceptives au changement, l'utilisation des nouvelles technologies et la numérisation des opérations des entreprises se développeront plus rapidement.

Dans le rapport, les gouvernements des pays développés et des pays en développement sont invités à jouer un rôle important en vue de favoriser et de faciliter l'essor de la société et de l'économie de l'information. Ils devraient avant tout montrer l'exemple en adoptant des pratiques de gouvernement électronique. L'expérience montre que dans de nombreux pays développés où les TIC ont connu une croissance rapide, les pouvoirs publics ont été étroitement associés à la promotion de leur développement. Les gouvernements jouent un

rôle important en tant que chef de file, surtout au début, en élaborant un projet, en sensibilisant la population et en faisant du développement des TIC une priorité nationale.

Les gouvernements devraient jouer un rôle actif sans se substituer à l'initiative privée; ils devraient favoriser l'entrée d'acteurs plus petits et défavorisés sur le marché. L'intervention publique est particulièrement nécessaire pour raccorder les zones rurales et éloignées, qui en général n'intéressent pas le secteur privé, et dans les domaines liés à l'éducation et aux questions juridiques et réglementaires. Les gouvernements ont aussi un rôle à jouer dans l'intégration des PME à l'économie de l'information.

Même si les pouvoirs publics jouent un rôle important dans le lancement et la mise en œuvre de stratégies nationales, l'expérience montre que le secteur privé est l'acteur le plus innovant et le principal moteur de l'essor du commerce électronique et de la diffusion des TIC. La seule option viable est d'adopter une stratégie associant de manière synergique l'intervention publique et l'initiative privée.

Enfin, il importe que les stratégies et programmes soient fondés sur une approche globale qui intègre les TIC dans le cadre plus large des stratégies et politiques nationales de développement. Cette intégration (par exemple dans les domaines de l'éducation, du commerce et de l'investissement) permet de profiter de synergies entre les différents éléments des stratégies et politiques mises en place et permet de diffuser plus largement les TIC.

4. Incidences des logiciels libres sur les orientations en matière de TIC et le développement

Il ressort de l'examen de ce phénomène relativement nouveau que l'essor des logiciels libres constitue une évolution importante qui a été favorisée par Internet et qui remet en cause les préjugés sur la manière dont les logiciels devraient être produits et distribués, avec à la clef des incidences importantes sur le développement.

Un logiciel libre est un logiciel dont le code source a été rendu public. Le code source contient les instructions qui sont propres au logiciel d'application concerné, par exemple un traitement de texte ou une base de données. Selon le rapport, rendre un code source public est bien plus qu'un simple geste technique. Cela permet de produire des logiciels en collaboration, de les intégrer plus facilement à d'autres programmes qui peuvent être produits par des programmeurs indépendants, et de les adapter aux besoins particuliers des utilisateurs sur les plans commercial, réglementaire, culturel et linguistique. En revanche, les logiciels protégés ou exclusifs exigent des investissements importants au départ sous forme de redevances de licence et ne sont pas toujours adaptables aux besoins locaux. En outre, leur utilisation ne contribue pas forcément à la mise en valeur des compétences locales en matière de TIC. Les logiciels libres ne devraient pas être considérés simplement comme un produit différent. Ils sont un moyen différent d'élaborer, de préserver et de modifier les règles qui régissent les flux d'information. Ils bouleversent la conception que l'on a de l'écriture de logiciels - des personnes habilitées à les modifier et sous quelles conditions - ainsi que des libertés et des responsabilités y afférentes. Ils donnent aux peuples et aux nations non seulement la possibilité, mais aussi, de manière plus importante, le pouvoir de gérer eux-mêmes le développement des TIC.

Selon le rapport, les logiciels libres procurent de nombreux autres avantages aux pays en développement. Jusqu'à présent, l'expérience montre que la diffusion publique du code source permet souvent de produire des logiciels fiables, sûrs et évolutifs à un coût relativement bas pour les utilisateurs. Les logiciels libres permettent de mieux traiter les questions de sécurité et de mieux satisfaire aux besoins de normes publiques et ouvertes. Ils évitent les pertes économiques résultant, pour un pays, du chevauchement d'activités dans la mise au point de logiciels.

Les logiciels libres peuvent avoir un effet antimonopolistique sur le marché et le secteur des TI, aux niveaux national et international. De par leur caractère non restrictif, ils permettent à quiconque de fournir des services dans le domaine des TI et réduisent ainsi les obstacles à

l'entrée. Si certains peuvent acquérir une position dominante, aucune institution ou entreprise en particulier ne peut s'en prévaloir pour constituer un monopole pour son propre compte. Les logiciels libres peuvent contribuer à créer des entreprises plus qualifiées et à accroître le nombre d'employés qualifiés, entraînant ainsi la création d'emplois. L'adoption croissante de logiciels libres par les grandes sociétés et institutions du monde développé ouvre des débouchés à l'exportation de logiciels personnalisés par les entreprises naissantes des pays en développement. Enfin, les logiciels libres peuvent permettre de mieux traiter les questions de sécurité car leurs codes sont transparents; si un défaut de sécurité est détecté, on peut retrouver le code responsable et le corriger.

Pour tirer parti de ces avantages, le rapport conseille aux pays en développement d'envisager d'adopter les logiciels libres en tant que moyen de combler le fossé numérique. À cette fin, les pays en développement devraient élaborer et appliquer de bonnes politiques de mise en valeur des ressources humaines, de formation et de gouvernement électronique dans la mise au point de logiciels et dans les domaines connexes.

5. Services de sous-traitance pour le développement économique

Les services de sous-traitance offrent aux pays en développement des possibilités qui sont examinées dans le rapport. Leur essor résulte de la diffusion des TIC dans ces pays, conjuguée à la demande croissante des entreprises des pays développés (essentiellement aux États-Unis et en Europe) désireuses d'externaliser à faible coût les fonctions non essentielles. La sous-traitance consiste à confier à un prestataire de services l'ensemble de la gestion, de l'exécution et de l'exploitation d'une ou plusieurs activités (par exemple centres de données, réseaux, informatique répartie et logiciels d'application). Le rapport examine les tendances constatées et les questions soulevées dans ce domaine, et met en évidence les principales conditions à remplir pour que les pays en développement puissent fournir durablement des services de sous-traitance.

La sous-traitance existe depuis des dizaines d'années, surtout dans le secteur manufacturier, où elle est un moyen de réduire les coûts. Les premiers services sous-traités, essentiellement par de grandes entreprises, ont concerné les TI. Grâce aux progrès réalisés dans la technologie des réseaux, dans les réseaux de transmission de données à grande vitesse et dans la largeur de bande, la sous-traitance concerne désormais un large éventail de services de gestion et permet à des entreprises de se délester de fonctions entières dans des domaines tels que la finance, l'assurance, la santé, les ressources humaines, les hypothèques, les cartes de crédit, la gestion d'actifs, les relations avec la clientèle, la vente et la commercialisation.

Le rapport montre que le marché des services de sous-traitance se développe et représentera, selon certaines sources, entre 300 et 585 milliards de dollars dans les deux prochaines années. Près de la moitié des entreprises figurant dans le classement Fortune 500 sous-traitent certains services; la plupart d'entre elles sont situées aux États-Unis ou en Europe. Si l'Inde est un des principaux prestataires de services de sous-traitance, d'autres pays comme le Bangladesh, le Brésil, la Chine, les Philippines, la Roumanie, la Russie, Singapour, la Thaïlande, le Venezuela et le Viet Nam sont aussi présents sur ce marché. Le rapport quantifie certains des avantages que les services de sous-traitance procurent à un pays comme l'Inde. Il contient aussi des études de cas portant sur des prestataires de services de sous-traitance dans plusieurs pays en développement, y compris des pays moins avancés. À cet égard, il convient de noter que des pays en développement échangent aussi des services de sous-traitance.

Le rapport note que les services de sous-traitance sont d'une complexité variable, allant des fonctions administratives de base telles que la saisie de données ou les services de facturation à des tâches plus complexes qui exigent la prise de décisions et la résolution de problèmes. Les qualifications nécessaires pour fournir des services de sous-traitance augmentent avec la complexité des tâches exécutées.

Le rapport recense un certain nombre de facteurs qui jouent un rôle crucial dans l'essor des services de sous-traitance dans le pays

fournisseur - infrastructure et accès Internet adéquats, stabilité politique, soutien fort des pouvoirs publics, investissements suffisants, main-d'œuvre instruite et qualifiée et bonne connaissance de la langue du client. Parmi les autres facteurs figurent la compatibilité des cultures et des mentalités du client et du prestataire de services. La proximité géographique est également un élément important car elle permet au client de se rendre régulièrement chez le prestataire de services.

Selon le rapport, les pays en développement désireux de fournir des services de sous-traitance doivent s'efforcer de réunir les facteurs susmentionnés. Les entreprises et les gouvernements devraient s'efforcer de former la main-d'œuvre pour répondre aux exigences des clients. Pour entrer sur ce marché, les entreprises devraient commencer par fournir des services de base à faible risque, puis proposer des services plus complexes au fur et à mesure où elles acquièrent de l'expérience et des compétences. Les prestataires de services de sous-traitance doivent être présents sur Internet; ils devraient ouvrir des bureaux dans les pays d'origine de leur clientèle et mettre en place des partenariats avec les principales entreprises mondiales de sous-traitance, afin de se faire connaître. Les gouvernements des pays en développement devraient favoriser l'essor des services de sous-traitance en facilitant l'accès à une infrastructure et à des services de télécommunication adéquats, en instaurant un cadre juridique et réglementaire favorable et en proposant des incitations fiscales.

6. Commercialisation des exportations agricoles des pays en développement via Internet

Le rapport examine les possibilités d'utiliser les TIC et le commerce électronique pour commercialiser les produits agricoles exportés par les pays en développement. Les cas du café et du thé sont étudiés en vue de répondre aux questions suivantes: l'utilisation d'Internet pour commercialiser les produits agricoles est-elle une solution économiquement viable? Quelles sont les expériences pertinentes menées dans le monde réel? Quels enseignements peuvent être tirés

jusqu'à présent dans les pays en développement? Quelles recommandations particulières peuvent être formulées à l'intention de ces pays?

Les exportations agricoles jouent un rôle clef dans l'économie de nombreux pays en développement comme source à la fois de revenus et d'emplois. Les prix de ces produits sont en général relativement instables et accaparent l'attention de nombreux pays en développement et, du reste, de la communauté internationale. Les chaînes de commercialisation des produits de base comportent de nombreux intermédiaires, ce qui fait que les recettes d'exportation sont partagées entre de multiples négociants et transformateurs et que les producteurs ne reçoivent qu'une petite partie du prix final à la consommation.

L'un des moyens d'accroître les revenus des producteurs est de réduire le nombre d'intermédiaires. On a considéré que grâce à Internet, les producteurs pourraient obtenir davantage d'informations sur les marchés et commercialiser directement leurs produits de façon à supprimer certains intermédiaires. En outre, Internet peut permettre aux producteurs d'atteindre les marchés mondiaux en ayant des coûts de transaction moins élevés. Il a déjà servi à échanger des produits agricoles dans plusieurs pays développés, surtout aux États-Unis pour des produits tels que le coton, les céréales, la viande et les produits laitiers, entre autres. Il est aussi utilisé dans des pays en développement pour commercialiser des produits comme le café et le thé, quoique à une petite échelle.

Le rapport constate que la commercialisation en ligne des produits agricoles prend diverses formes et que les marchés électroniques et les enchères en ligne sont fréquemment utilisés pour les exportations. Au cours des dernières années, des marchés électroniques ont été mis en place pour un large éventail de produits tels que le coton, les céréales, le soja, les produits ligneux, le bétail, les produits laitiers et diverses autres denrées alimentaires. Si les enchères en ligne suivent les mêmes procédures de base que les enchères traditionnelles, elles comportent des avantages sur ces dernières: commodité, souplesse et coût réduit.

Certains pays en développement ont pris l'initiative d'utiliser les TIC et le commerce électronique pour commercialiser leurs exportations agricoles. Par exemple, les enchères en ligne de cafés sélectionnés organisées chaque année au Brésil, au Guatemala et au Nicaragua témoignent d'une intégration réussie des TIC et des techniques traditionnelles de commercialisation visant à améliorer le circuit des exportations. Le Kenya a montré la voie dans l'organisation d'enchères en ligne pour le café qui ont prouvé que ce produit pouvait être commercialisé grâce à des techniques peu onéreuses. La commercialisation du thé sur Internet a commencé en Inde bien qu'elle en soit encore à ses balbutiements.

Le recours à Internet pour commercialiser les produits agricoles tels que le café et le thé dans les pays en développement est un modèle économique relativement nouveau. Les structures de commercialisation de ces deux produits montrent que des efforts concertés doivent être faits pour éliminer les obstacles éventuels créés par la position dominante des grandes sociétés multinationales - qui empêchent les agriculteurs de toucher directement les importateurs et d'utiliser Internet pour effectuer des transactions directes. Les gouvernements, les organisations internationales et les donateurs peuvent jouer un rôle essentiel en vue de fournir les ressources initiales et instaurer la confiance nécessaires à la commercialisation en ligne. Au niveau régional, les agriculteurs doivent être organisés en coopératives ou en associations commerciales dotées des capacités et de la taille suffisantes pour promouvoir la commercialisation en ligne.

7. Règlement en ligne des différends: commerce électronique et autres domaines

Les mécanismes de règlement en ligne des différends occupent une place de plus en plus importante. Le rapport examine leur histoire, leur nature et l'utilisation qui en est faite dans différents contextes ainsi que leur rôle potentiel dans l'instauration des relations de confiance nécessaires à l'essor du commerce électronique dans les pays en développement. Il étudie aussi le développement de ces mécanismes dans de nouveaux cadres tels que le secteur public et

d'autres domaines où de nouveaux instruments sont nécessaires pour régler des différends plus complexes mettant aux prises plusieurs parties.

Les modalités de règlement des différends internationaux dans un environnement électronique sont l'une des questions les plus épineuses à résoudre. La distance entre les parties, les différences linguistiques et culturelles, les difficultés à déterminer le droit applicable et la juridiction compétente, ainsi que les problèmes d'application des jugements sont quelques-uns des principaux obstacles, en raison des importants surcoûts qu'ils peuvent entraîner, au commerce en ligne. Étant donné que les mécanismes traditionnels de règlement des différends peuvent ne pas être adaptés aux transactions électroniques, il importe d'envisager des mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends qui offriraient un moyen rapide et peu onéreux de régler les différends portant sur des transactions en ligne. Lorsque ces mécanismes sont eux-mêmes utilisés en ligne, on les appelle souvent «mécanismes de règlement en ligne». Les différends, qu'ils portent sur des transactions électroniques ou sur des transactions plus traditionnelles, peuvent être réglés au moyen de ces mécanismes.

Il existe trois grands types de mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends - arbitrage, médiation et négociation - qui permettent de régler les différends à l'amiable et de manière moins formelle qu'un procès. Au cours des 20 dernières années, le recours aux mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends s'est sensiblement développé. En effet, ces mécanismes sont beaucoup plus souvent utilisés que les procès pour régler les litiges commerciaux.

Le rapport constate que le commerce électronique est un domaine dans lequel de nouveaux mécanismes de règlement des différends sont à la fois nécessaires et possibles. À l'image de ce qui existe pour les transactions hors ligne, se met en place une infrastructure assortie d'une série de mécanismes de règlement des différends qui tiennent compte des caractéristiques particulières des transactions

internationales en ligne, dans lesquelles l'échange se fait essentiellement par voie électronique.

Internet, qui est à la fois un élément perturbateur et un catalyseur, est la source non seulement du problème, mais aussi de sa solution. Des différends ne peuvent que naître en raison de l'ensemble des moyens, multiples et novateurs, qui permettent d'instaurer des relations en ligne commercialement productives, soulignant la nécessité de mettre en place des mécanismes de règlement des différends qui peuvent aider des parties qui sont parfois très éloignées les unes des autres.

Le rapport conclut que le règlement en ligne des différends, en tant que processus pouvant contribuer à renforcer la confiance, est particulièrement nécessaire dans des situations où de nouvelles relations sont constituées et où les voies de recours judiciaire sont inexistantes ou inefficaces.

Les premiers marchés en ligne supposaient que les utilisateurs n'exigeraient qu'une plus grande commodité et des coûts et prix réduits. Il semble désormais que l'existence de mécanismes de règlement des différends est un atout que les utilisateurs prendront aussi en compte lorsqu'ils évalueront les risques de leur participation à un nouveau marché ou cadre. Cela est d'autant plus important que l'origine géographique ou l'identité de l'acheteur est mal connue ou que l'article vendu n'est pas une marque bien établie. Le règlement des différends est donc un mécanisme auquel les pays désireux de développer les activités naissantes de commerce électronique devraient accorder une attention particulière.

Le rapport constate que même si les mécanismes de règlement en ligne des différends sont encore balbutiants ou inexistantes dans la grande majorité des pays en développement, ils ont la possibilité de se développer et de résoudre de manière équitable et peu onéreuse les litiges découlant des transactions en ligne. Il recommande aux pays en développement désireux de promouvoir et de favoriser la mise en place de mécanismes extrajudiciaires d'envisager en priorité de sensibiliser les commerçants et les consommateurs à l'impact et à

l'importance croissante des mécanismes de règlement en ligne et des mécanismes extrajudiciaires de règlement des différends commerciaux. Les pays devraient aussi veiller à ce que leur législation reconnaisse la validité et le caractère exécutoire des transactions électroniques et favorise le recours à des mécanismes de règlement des différends à l'amiable. Ils devraient envisager d'adhérer à la Convention pour la reconnaissance et l'exécution des sentences arbitrales étrangères, qui permet de faire exécuter ces sentences. Ils sont aussi invités à promouvoir l'adhésion volontaire des entreprises de commerce électronique à des programmes de labellisation et de confiance, et à s'intéresser aux différences culturelles et linguistiques influant sur la fourniture de services de règlement en ligne des différends.
