



**Conférence  
des Nations Unies  
sur le commerce  
et le développement**

Distr.  
GENERALE

TD/B/CN.4/42  
28 juillet 1995

FRANCAIS  
Original : ANGLAIS

CONSEIL DU COMMERCE ET DU DEVELOPPEMENT  
Commission permanente du développement  
des secteurs de services : promotion  
de secteurs de services compétitifs  
dans les pays en développement  
Troisième session  
Genève, 25 septembre 1995  
Point 3 de l'ordre du jour provisoire

MOYENS D'AMELIORER L'ACCES AUX RESEAUX D'INFORMATION  
ET AUX FILIERES DE DISTRIBUTION ET LEUR UTILISATION

Rapport du secrétariat de la CNUCED

TABLE DES MATIERES

	<u>Paragraphe</u> s
I. INTRODUCTION . . . . .	1 - 5
II. ACCES ET DISTRIBUTION . . . . .	6 - 11
III. IMPORTANCE DE L'ACCES AUX RESEAUX ET AUX FILIERES DE DISTRIBUTION POUR CERTAINS SECTEURS DE SERVICES . . . . .	12 - 40
IV. POSSIBILITES D'ACCES ET OBSTACLES . . . . .	41 - 55
V. ELABORATION D'UNE STRATEGIE D'ACCES . . . . .	56 - 74
VI. CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS . . . . .	75 - 82

## I. INTRODUCTION

1. Au titre du point 3 e) de son programme de travail, la Commission permanente est priée d'examiner les moyens d'améliorer l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution et leur utilisation en vue de continuer à promouvoir des secteurs de services compétitifs dans les pays en développement et d'accroître leur participation au commerce mondial des services.

2. Bien que, pour certains types de prestations, la distribution passe par des voies traditionnelles telles que le mouvement de marchandises ou de personnes, des services de plus en plus variés peuvent être fournis par le biais des réseaux d'information : autrement dit, ces derniers fournissent non seulement des renseignements sur les services offerts, mais constituent également une filière permettant de distribuer ces mêmes services. Considérant que l'accès aux réseaux d'information et aux circuits de distribution mondiaux était devenu un facteur déterminant pour accroître leur participation au commerce international des services, les pays en développement ont insisté, à la Réunion ministérielle de Montréal tenue en 1988, pour faire admettre la nécessité d'inclure les questions liées à un tel accès dans le Cycle d'Uruguay. La CNUCED a analysé les phénomènes de la création de réseaux et de l'activité économique connexe, et divers problèmes ayant pour effet d'entraver l'accès aux réseaux et aux circuits de distribution ont été recensés 1/. Dans l'Engagement de Carthagène, il a été convenu que tous les gouvernements devaient appuyer l'objectif consistant à assurer aux pays en développement un accès aux filières de distribution et aux réseaux d'information 2/.

3. L'article IV de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS) prévoit la possibilité de faciliter une participation accrue des pays en développement au commerce mondial des services par des engagements spécifiques négociés se rapportant à l'amélioration de leur accès aux circuits de distribution et aux réseaux d'information. L'article XIX autorise les pays en développement, lorsqu'ils accordent l'accès à leurs marchés à des fournisseurs de services étrangers, à assortir un tel accès de conditions visant à atteindre les objectifs de l'article IV, tel que celui consistant à assurer l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution. L'Annexe sur les télécommunications stipule également que l'utilisation du réseau public de transport des télécommunications peut être subordonnée à des conditions liées à l'exportation de services de télécommunications. Cependant, pour que les pays en développement puissent effectivement tirer parti de telles dispositions, il faut qu'ils déterminent ce qui est à négocier et avec qui, et qu'ils trouvent des moyens de renforcer à cet égard leur position de négociation.

4. Dans ce contexte, le Secrétaire général de la CNUCED a décidé de faire appel à un groupe d'experts pour aider la Commission permanente à mieux comprendre les questions mises en jeu dans l'amélioration de l'accès et du recours aux réseaux d'information et aux filières de distribution. Ce groupe d'experts s'est réuni du 1er au 3 février 1995 à Madrid, avec l'appui de la Fondation pour la promotion de l'information automatisée (FUINCA) 3/. Il a examiné les questions liées à l'accès aux circuits de distribution et aux réseaux d'information, en se concentrant sur le commerce des services fournis aux entreprises, des services professionnels, des services audiovisuels et

le tourisme. Le groupe d'experts s'est, en particulier, attaché à recenser :  
i) les obstacles qui entravent l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution et leur utilisation dans des secteurs où il est essentiel d'y recourir et d'y accéder pour accroître les exportations de services; ii) les mesures susceptibles de réduire ou d'éliminer ces obstacles, notamment par a) des négociations intergouvernementales ou des négociations entre les pouvoirs publics et le secteur privé, comme prévu aux articles IV et XIX de l'AGCS, b) des mesures autonomes au niveau national et c) des mesures d'appui de la communauté internationale.

5. Le présent rapport, qui s'inspire des communications présentées à la réunion du groupe d'experts, est mis à la disposition de la Commission permanente pour que ses membres formulent des observations à ce sujet. Il n'a pas pour objet de passer en revue tout l'éventail des questions liées à l'accès et au recours aux réseaux d'information et aux circuits de distribution, mais se concentre sur celles qui se rapportent plus particulièrement à l'objectif consistant à accroître la participation des pays en développement au commerce international des services.

## II. ACCES ET DISTRIBUTION

6. La distribution permet de rendre le produit accessible aux utilisateurs et aux consommateurs. Le réseau d'information peut fournir des renseignements sur le service offert, tandis que le service proprement dit peut être fourni indépendamment par le producteur. Dans une mesure croissante, le réseau d'information se transforme en circuit de distribution pour un large éventail de services. Par ailleurs, le circuit de distribution peut également servir de support à la production proprement dite du service. Tel est le cas de certains types de réseaux d'information, notamment ceux qui sont liés aux services informatiques et aux logiciels : le réseau d'information constitue en l'occurrence un support permettant de stocker et de transmettre le "produit fini" (qu'il s'agisse de logiciels ou de données). Circuits de distribution et réseaux d'information ont de plus en plus une caractéristique commune, leur dépendance à l'égard des télécommunications.

### i) Circuits de distribution fondés sur une activité donnée

7. L'une des formes les plus traditionnelles de circuit de distribution réside dans une interaction entre individus passant par les réseaux sociaux et économiques établis. De nos jours, peu d'entreprises s'en remettent uniquement au bouche à oreille, mais la filière des "relations humaines" reste importante. Des réseaux d'information tels qu'Internet, dont il est question ci-après, permettent des contacts de personne à personne sans que celles-ci se déplacent : de fait, les applications commerciales d'Internet ne cessent de s'étendre dans les pays développés. Parmi les formes institutionnalisées de réseaux de distribution de personne à personne, il convient de mentionner les organisations professionnelles, qui font appel à une interaction fondée sur une activité donnée, qu'il s'agisse de foires commerciales, de missions, de délégations ou d'expositions. Les associations professionnelles constituent des moyens institutionnels de renforcer l'interaction reposant sur des contacts interpersonnels. L'élément essentiel est la "participation" au réseau. Des documents antérieurs de la CNUCED 4/ ont mis l'accent sur la

corrélation entre les services en aval du marché et les services en amont (conception du produit, par exemple), dans les cas où le réseau d'information constitue le circuit de distribution. Cette rétroaction peut être très rapide, ce qui aide le fournisseur de services à adapter son produit au marché.

ii) Réseaux de distribution comprenant de multiples unités

8. Autre type de circuit de distribution traditionnel, le réseau à unités multiples, qui caractérise généralement des branches d'activité relativement développées. Bon nombre d'entre elles ont un caractère sectoriel, comme dans le cas des banques, des restaurants, des laveries, des salons de coiffure, etc. Dans d'autres cas, la filière de distribution peut englober plusieurs fonctions ou plusieurs secteurs : une chaîne d'hôtels, par exemple, est un circuit de distribution pour différents types de services liés au tourisme et aux voyages. Les diverses unités de la filière de distribution d'un secteur donné peuvent faire partie ou non d'un réseau. Elles constituent presque à coup sûr un réseau dans le cas d'une chaîne privée de magasins, mais il y a aussi des formes plus floues de réseaux, passant par exemple par des franchises, des accords de coopération ou des associations professionnelles.

iii) Filières de distribution du secteur des médias

9. Les médias sont d'importants moyens de communication. Que la teneur du message transmis soit de nature commerciale (nouvelles, publicité) ou non (littérature, arts), les moyens d'information mondiaux constituent désormais un vaste réseau grâce auquel l'information est relayée dans la quasi-totalité des points du globe. Qu'il s'agisse d'imprimés (journaux, magazines, revues professionnelles) ou de supports électroniques (télévision, radio), les médias sont pour diverses raisons soumis à une réglementation. L'industrie des médias sert de filière de distribution pour la fourniture de services tels que la production cinématographique, les programmes radiophoniques, la littérature ou les reportages d'actualité.

iv) Réseaux d'information faisant appel à l'informatique

10. Ainsi qu'il est indiqué ci-dessous, les réseaux fondés sur l'informatique sont à présent largement utilisés dans la plupart des secteurs de services, notamment pour appuyer les opérations mondiales des sociétés transnationales. Les types de réseau les plus courants peuvent être rangés dans la catégorie des réseaux d'entreprise, ou "réseaux de groupe", qui se divisent eux-mêmes en réseaux "intragroupes", "transgroupes" et "intergroupes". Les premiers ont pour objet de coordonner l'activité au jour le jour en permettant aux utilisateurs finals d'une même entreprise de partager des informations et des capacités de traitement, tandis que les seconds se présentent sous la forme de liaisons entre une entreprise et ses fournisseurs et partenaires les plus proches. Les réseaux intergroupes découlent d'alliances entre des sociétés, permettant à celles-ci de partager des informations d'importance stratégique et un savoir-faire technologique, de coopérer dans le cadre de coentreprises, etc. : ils visent à influencer sur l'environnement dans lequel opère un groupe d'entreprises, notamment en ce qui concerne l'établissement et

l'application d'une norme commune en matière d'information 5/. Bon nombre de réseaux d'entreprise ont un caractère exclusif, comme le système informatisé de réservation (SIR) des compagnies aériennes, les réseaux électroniques de services financiers et les réseaux privés d'information commerciale. Souvent, le réseau fait partie d'un éventail de branches d'activité de plus en plus intégrées les unes aux autres. Le système SIR, par exemple, est étroitement lié aux compagnies aériennes, à l'industrie du voyage, à l'hôtellerie et aux activités de conférence, tout en constituant un service de réseau informatique. De tels réseaux sont à la fois une source d'information et, dans bien des cas, un moyen d'effectuer une transaction concernant tel ou tel service. Ainsi, le système informatisé de réservation fournit simultanément des renseignements sur les lignes aériennes et la possibilité de réserver des billets d'avion. De même, un réseau bancaire électronique permet non seulement de communiquer des informations, mais aussi de réaliser des opérations bancaires.

11. Pour des fournisseurs étrangers de services, les incidences des réseaux d'information faisant appel à l'informatique sont fonction de la manière dont ceux-ci se développent. Dans les cas où chaque prestataire de services est responsable du développement et de l'exploitation d'un réseau de distribution électronique lui appartenant en propre, les exportateurs étrangers - en particulier ceux des pays en développement - peuvent s'en trouver nettement désavantagés du fait que de tels réseaux peuvent en arriver à être la condition préalable d'une pleine participation au marché et à constituer par conséquent des obstacles potentiels à l'entrée sur ce marché. En revanche, de petits fournisseurs éloignés du marché peuvent tirer un avantage exceptionnel de l'existence de réseaux de distribution électronique public ou privés, qui placeront tous les prestataires de services à peu près sur un pied d'égalité 6/. Parmi les autres types de réseau électronique, il convient également de mentionner les réseaux de données commerciales exploités par des organes de promotion du commerce. De caractère moins exclusif et, partant, plus ouverts aux utilisateurs, ces réseaux sont également moins susceptibles d'être réservés à tel ou tel secteur, ou de permettre la réalisation de transactions. L'"autoroute de l'information" devient un moyen de stocker et d'échanger des renseignements 7/. Il s'agit en l'occurrence d'un réseau relativement lâche de bases de données informatiques indépendantes reliées par le biais des télécommunications, le plus connu étant Internet, réseau interconnecté qui peut servir de support pour stocker ou distribuer pratiquement n'importe quel type d'information. World Wide Web est un autre protocole qui permet à l'information stockée à une extrémité d'Internet d'être accessible à une autre extrémité.

## Encadré 1

Internet et le commerce

Dans les années à venir, l'utilisation du réseau Internet dans les échanges commerciaux connaîtra sans doute une croissance spectaculaire. On estime qu'en l'an 2000 il servira à des achats de biens et de services de l'ordre de 600 milliards de dollars à l'échelon mondial, soit 8 % du total des biens et des services qui seront achetés cette année-là. D'importantes entreprises de télécommunications, aux Etats-Unis et en Europe, développent actuellement leurs services en fonction d'Internet. MCI et BT, par exemple, mettent au point des logiciels sécurisés pour les transactions commerciales passant par Internet, une plate-forme offrant aux entreprises des services en ligne par le biais de World Wide Web, ainsi que des services rapides ou à basse vitesse d'accès à Internet, de transport et de consultation a/. MCI, qui constitue depuis plusieurs années l'"épine dorsale" d'Internet aux Etats-Unis, lance actuellement Marketplace MCI, "centre commercial électronique" permettant à de petites et moyennes entreprises d'ouvrir des vitrines électroniques pour 2 000 à 3 000 dollars par mois b/. Il semble qu'Internet sera de plus en plus utilisé pour la transmission d'images publicitaires aux clients éventuels en raison de l'avantage qu'il présente du point de vue du coût, car les extensions multifonctions du courrier Internet (MINM) permettent à un message Internet d'intégrer à la fois la télécopie, le son et la vidéo. Le fait de pouvoir disposer d'espaces virtuels sur Internet pour exposer leurs produits constituerait, pour les entreprises des pays en développement, un moyen important de faire connaître et de vendre leurs productions sur les marchés internationaux au cours des prochaines décennies c/.

Parmi les autres utilisations commerciales d'Internet, il convient de mentionner les communications avec les clients et les fournisseurs, ainsi que l'accès à différents serveurs. Pour se tenir informés de questions générales touchant à leurs branches d'activité, les utilisateurs commerciaux peuvent également s'inscrire sur des listes de distribution se rapportant à différents sujets (transfert de technologie, études par pays ou par secteurs, etc.) ou faire appel à des serveurs tels que USENET News d/ ou Internet Relay Chat e/.

Cependant, divers facteurs externes semblent peser sur l'adoption d'Internet en tant que mécanisme d'expansion du commerce. La question de la normalisation est d'une importance grandissante, s'agissant notamment de la convergence des systèmes de traitement des messages Internet, de l'interfonctionnement des normes d'échange de données informatisé (EDI) ou de l'adoption au niveau mondial d'un ensemble de normes pour un codage sûr de l'information (cryptage) et l'authentification de l'accès des usagers. Par ailleurs, l'interdiction faite par les pouvoirs publics d'exporter des algorithmes de cryptage risque de compromettre sérieusement les possibilités offertes aux concepteurs de logiciels de créer des applications faisant largement appel aux réseaux, qui puissent dialoguer sur Internet avec l'infrastructure existante de produits logiciels sécurisés. Enfin, il faudrait disposer d'informations sur les réseaux spécialisés pouvant intéresser directement les pays en développement, de telles informations étant d'une importance cruciale pour faciliter la participation de ces pays à Internet f/.

Compte tenu de ces difficultés, des efforts multilatéraux peuvent s'avérer nécessaires en vue d'étudier sérieusement la question de l'emploi de normes internationales, des solutions multilatérales aux problèmes posés par les restrictions sur les exportations de logiciels de cryptage, ainsi que des arrangements internationaux permettant de fournir aux pays en développement des renseignements sur les réseaux spécialisés.

---

a/ Kenneth Hart, "Internet Envy: Carriers Seek A Piece in the Action", Communications Week International, No 136, 12 décembre 1994.

b/ Telecommunications Reports, 28 novembre 1994.

c/ Jose Diaz, "Factors Influencing the Use of the Internet for Electronic Commerce in Developing Countries: The Case of the Dominican Republic", communication présentée à la réunion du groupe d'experts sur l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution, CNUCED/FUINCA, Madrid, 1er-3 février 1995.

d/ USENET News est l'un des systèmes d'informations les plus étendus et les plus détaillés du monde. Les adhérents reçoivent des messages et des articles d'actualité en fonction des caractéristiques du groupe auquel ils appartiennent.

e/ Internet Relay Chat est un système interactif de conversation en temps réel.

f/ Voir Jose Diaz, op. cit.

III. IMPORTANCE DE L'ACCES AUX RESEAUX ET AUX FILIERES DE DISTRIBUTION  
POUR CERTAINS SECTEURS DE SERVICES

i) Services fournis aux entreprises

12. Dans le secteur des services aux entreprises, mis à part les services para-informatiques qui seront examinés ultérieurement, les réseaux et les circuits de distribution existants fonctionnent surtout entre sociétés d'un même groupe ou tout au plus entre un groupe et ses clients/fournisseurs. Parmi les services de ce type, le conseil en gestion est sans doute la branche qui recouvre le plus large éventail de disciplines spécialisées, puisqu'elle touche aux aspects stratégiques, opérationnels, technologiques et organisationnels du fonctionnement des entreprises clientes. S'agissant d'un service "à forte intensité de connaissances", les réseaux d'information jouent un rôle important dans les activités de conseil en gestion 8/. Les principaux groupes de communication en publicité et marketing étudient activement les moyens de mieux tirer parti des nouvelles technologies de l'information : ils s'efforcent d'améliorer les liens entre leurs diverses opérations en introduisant les technologies les plus récentes en matière d'ordinateurs et de logiciels pour créer leurs propres autoroutes électroniques, de façon à assurer un transfert efficace de connaissances et de données d'expérience entre leurs employés, quels que soient leurs lieux d'affectation et leurs fonctions. Un vaste programme d'investissements dans l'informatique a été lancé pour permettre aux annonceurs d'obtenir de meilleurs résultats et pour communiquer plus efficacement et plus rapidement tant d'un bureau à l'autre qu'avec les clients. Les services d'étude de marché et de sondage d'opinion se sont caractérisés ces dix dernières années par une concentration croissante. Les principaux intervenants (A.C. Nielsen, Groupe GfK, IRI, Sofrès, etc.) font largement appel aux moyens modernes de traitement et de télécommunication, et plusieurs d'entre eux disposent de vastes réseaux privés. Ceux-ci offrent aux clients un accès direct, depuis leur bureau, aux informations voulues dans le domaine de la recherche commerciale, leur permettant d'intégrer rapidement des données tant externes qu'internes 9/.

- Services para-informatiques

13. Les réseaux d'information, en particulier les réseaux de télécommunication, constituent l'un des modes de livraison des services liés à des logiciels. Le recours aux réseaux peut être un moyen de participer davantage au commerce international des services de logiciel, les entreprises étant ainsi mieux à même de modifier les procédés de production et de livraison, d'accélérer la fourniture des services et de conférer un caractère international aux produits et aux services. Tout comme les télécommunications, les logiciels représentent un service intermédiaire, dans la mesure où ils contribuent souvent à la production et à la fourniture d'autres services. Les services de télécommunication et de logiciel sont interdépendants et solidaires : l'état des réseaux de télécommunication peut exercer une influence déterminante sur le commerce des services informatiques, mais ces derniers contribuent dans une large mesure au fonctionnement des services de télécommunication, par exemple dans la commutation téléphonique et le vidéotexte. Ainsi, les difficultés rencontrées dans un secteur auront des incidences dans l'autre. Certaines entreprises de pays en développement considèrent par exemple que le manque de fiabilité des lignes de

télécommunication ainsi que les tarifs élevés des communications à grande distance les empêchent de mieux tirer parti des possibilités d'accès aux services de télétraitement des données et de logiciel offertes par l'utilisation des réseaux d'information 10/.

14. Le recours croissant aux réseaux d'information pour la livraison de services a permis aux fournisseurs des pays en développement de profiter de nouveaux débouchés dans les secteurs des logiciels et du traitement des données. La télésaisie et le traitement des données ainsi que la conception de logiciels offrent désormais des possibilités inédites. Certaines compagnies aériennes de pays développés ont délocalisé leurs services de comptabilité et d'autres services d'"arrière-guichet" dans les pays en développement, en recourant à la transmission de données par satellite 11/. Des possibilités similaires sont à l'étude dans les entreprises de services financiers pour des opérations d'arrière-guichet telles que le traitement des transactions par carte de crédit, ainsi que dans les sociétés de vente par correspondance pour le traitement des commandes 12/. En pareil cas, la délocalisation des tâches vise à tirer parti du décalage horaire et du niveau peu élevé des coûts salariaux : cependant, des efforts devront être déployés pour devancer les progrès de la technologie, qui rendent les principales fonctions de saisie des données superflues.

15. Les services de logiciel peuvent être fournis par le biais des réseaux électroniques d'information, facilitant les opérations transfrontières en tant que mode de livraison. Cela dit, même dans le cas des progiciels, de la télésaisie de données ou de la téléprogrammation, la portée du commerce transfrontière est limitée, et ce pour les raisons suivantes :

a) Importance de l'accès aux réseaux locaux de distributeurs : la plupart des logiciels dans le monde continuent d'être distribués soit par les fabricants, soit par de grandes sociétés indépendantes de services et de conseil en informatique, qui privilégient souvent leurs propres produits ou des progiciels qui se vendent rapidement. Lorsqu'une petite entreprise réussit à mettre au point un logiciel performant, les grandes sociétés essaient souvent de le racheter immédiatement au lieu de le concurrencer. La discrimination exercée par les gros distributeurs de logiciels ainsi que par les constructeurs de matériel crée des difficultés considérables pour les entreprises de pays en développement qui souhaitent s'implanter sur les marchés étrangers de logiciels. Tous ces facteurs contraignent souvent des sociétés de services et de conseil en informatique à établir une présence commerciale sur leurs marchés pour pouvoir fonctionner efficacement.

b) Importance des relations client/producteur : Pour les logiciels personnalisés et l'intégration de systèmes, les opérations transfrontières, loin de se substituer à d'autres formes de commerce, jouent plutôt un rôle d'appoint. Une large part de la production repose sur une interaction directe client/producteur : le producteur a même parfois besoin de travailler directement sur l'ordinateur du client. La délocalisation des tâches nécessite souvent la fourniture de services sur place, qu'il s'agisse de définir les exigences fonctionnelles, d'exécuter la procédure de fin de traitement pour les plans de développement ainsi que les plans d'acceptation, d'effectuer des essais ou d'assurer une formation. Pour les exportateurs de services de logiciel, la mobilité temporaire du personnel est d'une importance

primordiale : les restrictions à l'octroi de visas et de permis de travail imposées sur certains marchés dans les pays développés sont considérées comme de graves obstacles au commerce des services de logiciel par les prestataires de services des pays en développement 13/. Cependant, le recours accru aux réseaux d'information pour fournir des services en informatique peut constituer un moyen de résoudre ce problème. Dans le cas de pays en développement tels que l'Inde, la principale source de recettes d'exportation dans ce secteur, qui résidait dans l'octroi de services de conseil grâce à des déplacements temporaires de personnel, provient désormais de la réalisation délocalisée de programmes. L'Inde a autorisé des entreprises locales de logiciels à utiliser des liaisons spécifiques par satellite pour mettre à la disposition de tel ou tel client étranger une équipe spécialisée, dont les activités peuvent prolonger les opérations du client en utilisant son installation informatique, sans que celui-ci ait à s'implanter en Inde 14/.

16. De nombreux pays en développement ont tiré parti des relations avec des entreprises étrangères pour améliorer les capacités locales en matière de logiciels. Plusieurs pays de la région Asie-Pacifique en offrent des exemples. La République de Corée a fait appel à des coentreprises entre des sociétés d'importance mondiale et des firmes locales, tandis que l'Inde a eu recours à la sous-traitance, au détachement de personnel ("body-shopping") et aux filiales d'entreprises étrangères travaillant exclusivement pour l'exportation afin d'accroître les compétences locales ainsi que les exportations de services.

17. La réglementation en vigueur dans le pays du consommateur crée parfois des difficultés pour les prestataires étrangers de services. C'est ainsi que les firmes de pays en développement peuvent avoir du mal à fournir des services délocalisés d'information aux entreprises de services financiers - par exemple dans le secteur des services de garde - du fait du niveau élevé de l'actif net minimum exigé dans le pays du client. Vu que ces exigences sont liées à la question de la responsabilité envers les investisseurs dont les avoirs sont pris en charge, une des solutions envisageables pourrait consister à imposer une assurance plutôt qu'un niveau minimal d'actif net. Les réglementations stipulant que les données doivent être traitées à l'intérieur du pays entravent également la délocalisation des services connexes. Peut-être faudrait-il repenser toute la question des responsabilités professionnelles au regard des mutations survenues dans les technologies et le mode de prestation. Les pays en développement devraient eux aussi adopter des dispositions réglementaires appropriées régissant l'utilisation des réseaux de données à usage général 15/ et la fraude informatique 16/, de façon que des asymétries en matière de réglementation ne deviennent pas des occasions d'imposer des obstacles au commerce.

## Encadré 2

Le développement des services d'information : cas de l'Inde

L'essor considérable des services de logiciel enregistré ces dernières années en Inde s'est traduit par le développement de diverses activités d'information : services de comptabilité des recettes pour les compagnies aériennes, opérations d'arrière-guichet dans les services financiers, traitement des commandes sur catalogue, publication à l'étranger, etc. En outre, le processus de réforme économique engagé en Inde en 1991 a suscité un intérêt croissant pour ce pays de la part des investisseurs et a offert aux entrepreneurs locaux une occasion de fournir des renseignements sur l'Inde sous forme électronique. Deux exemples relativement positifs peuvent être cités à cet égard : i) JURIS, une base de données juridiques sur les décisions des tribunaux; et ii) CAPITALINE, qui permet la communication en ligne des résultats financiers des entreprises. L'un des principaux obstacles au développement des services délocalisés d'information électronique tient au coût élevé des liaisons utilisées pour la transmission des données, qui peut atteindre quelque 120 000 dollars par an au total. Les tarifs annuels des télécommunications sont également considérés comme entravant l'expansion des services d'information en Inde.

Le développement de ces services soulève diverses questions d'ordre législatif : dans le cas de la mise en place de réseaux de données à usage général, quelles sont les responsabilités du fournisseur du réseau ? Est-il responsable à l'égard d'un prestataire de services qui ne dégage pas de bénéfices en utilisant ce réseau ? Qui doit être tenu responsable si un utilisateur reçoit des informations incorrectes ? Que se passe-t-il en cas de piratage d'un réseau, par exemple lorsqu'un intrus vole des mots de passe ou des numéros de cartes de crédit ? En l'absence d'une loi régissant les réseaux de données, c'est-à-dire les responsabilités et les droits connexes, de telles questions risquent de faire l'objet de litiges pendant des années et de connaître une évolution lente et difficile en fonction de la jurisprudence.

D'aucuns ont fait valoir qu'en sus d'une législation, il est également nécessaire d'assurer une formation à la détection de la délinquance informatique et d'établir des mécanismes permettant d'imposer des sanctions et de dédommager les victimes en cas d'escroquerie et de fraude.

Même si les renseignements fournis dans le présent encadré s'inspirent de l'expérience de l'Inde, la plupart des pays n'ont pas suffisamment étudié la question des responsabilités et des droits, ni celle des sanctions à prévoir ou du dédommagement des victimes. Dans les pays de l'OCDE, les dispositions législatives en vigueur en la matière ont été révisées : cependant, les choses ne cessent d'évoluer. Compte tenu des progrès de l'industrie de l'information dans les pays en développement, il devient urgent d'approfondir les aspects législatifs de l'utilisation de réseaux de données.

---

Source : Prakash Hebalkar, *op. cit.*

ii) Services professionnels

18. Les services professionnels nécessitent généralement des connaissances et des compétences répondant aux besoins de producteurs ou de consommateurs, ou les deux, et qui sont le plus souvent le fait de spécialistes agréés, tels que comptables, vérificateurs des comptes, juristes, etc. Les grands cabinets d'experts comptables et bureaux d'étude qui fournissent des services à l'échelle internationale font largement appel aux réseaux d'information. Cependant, le recours à de tels réseaux par des firmes juridiques semble limité, excepté dans le cas de quelques grandes compagnies opérant au niveau international. L'utilisation d'un réseau d'information sur ordinateur pour un numéro commun, une bibliothèque électronique, des vidéoconférences et le courrier électronique est un moyen d'étendre les activités de l'entreprise par des liaisons avec les partenaires et les clients, tant au niveau intérieur qu'à l'étranger. Un réseau intragroupe perfectionné facilite la coordination et favorise un effet d'"apprentissage" entre des spécialistes répartis dans le monde entier. Les réseaux permettent par exemple de déterminer si des problèmes similaires ont déjà été rencontrés ailleurs dans l'entreprise et comment ils ont été résolus. Les sociétés peuvent retrouver des informations touchant à divers domaines dans des bases de données exploitées par des institutions nationales et internationales telles que la Library of Congress et la Banque mondiale. La mise en place de réseaux d'information nationaux constituerait une étape importante permettant aux entreprises de services professionnels de tirer efficacement parti d'une culture de réseau. Il se peut que les pouvoirs publics aient à lancer des projets pour conférer aux bases de données nationales une masse critique suffisante, ou à créer un environnement juridique propice à la maximisation de bénéfices pour permettre au secteur privé d'entrer en lice en vue de créer des bases de données de ce type.

19. Les principales difficultés auxquelles se heurtent les pays en développement désireux d'accéder aux réseaux d'information et aux filières de distribution et de les utiliser pour accroître leur participation au commerce mondial des services professionnels tiennent essentiellement à la pénurie de ressources technologiques, financières et humaines. L'association avec des sociétés transnationales reste le principal mode de transfert de technologie et de pénétration du marché pour divers services professionnels (comptabilité, conseils juridiques, etc.) 17/. Même si les opérations d'audit et de comptabilité sont des activités essentiellement locales qui nécessitent une connaissance approfondie des lois et règlements intérieurs, les sociétés transnationales semblent disposer d'un important avantage concurrentiel par rapport à des entreprises locales. Cela est dû en partie au niveau plus avancé de leurs compétences spécialisées - dans le secteur des services de conseil, par exemple - et à leur aptitude à se procurer et à utiliser des procédés informatiques : cependant, la réputation - c'est-à-dire la notoriété - semble jouer à cet égard un rôle majeur 18/. En l'occurrence, collaborer avec de telles sociétés peut être, pour les pays en développement, un moyen de s'introduire dans les circuits de distribution. Tel est le cas en particulier dans le secteur des services comptables, où de grandes firmes internationales offrent souvent leurs prestations en associant leur nom à des produits et des fournisseurs locaux, ce qui sert essentiellement les intérêts des partenaires locaux par le biais d'un réseau de distribution à unités multiples. Vu qu'une

telle collaboration implique le recrutement de personnel local, il en résulte souvent un transfert de technologie et de compétences, qui finissent par se diffuser à la faveur des changements d'emploi.

20. La question de l'infrastructure des télécommunications est d'autant plus importante qu'un nombre croissant de prestataires multinationaux de services professionnels aux entreprises acquièrent leurs propres systèmes intragroupes de communication avec leurs filiales ou agences sur les marchés des pays en développement, grâce aux liaisons par satellite par exemple, en vue de remédier aux insuffisances des systèmes publics de télécommunications. Les pays en développement qui souhaitent accroître leurs exportations de services devront renforcer leurs infrastructures téléphoniques de base et leurs réseaux à valeur ajoutée pour continuer de faire partie du marché mondial. De nouveaux venus sont à la fois avantagés et, au contraire, pénalisés en matière d'infrastructures de télécommunications. Les postes radiotéléphoniques mobiles sont plus rapides et moins coûteux à installer que les lignes terrestres, tandis que les câbles à fibres optiques, dont le prix de revient est équivalent à celui des câbles en cuivre, ont une capacité nettement supérieure. En revanche, la phase de démarrage des réseaux d'information faisant appel aux nouveaux services de télécommunications, tels que l'EDI et le courrier électronique, peut se révéler à la fois longue et onéreuse 19/.

### iii) Services audiovisuels

21. L'industrie cinématographique est particulièrement tributaire de l'accès aux circuits de distribution. Les coûts de production sont engagés dans leur quasi-totalité lors du tournage de la première copie du film. Les recettes ultérieures dépendent ainsi presque entièrement de la question de savoir comment et quand celui-ci sera distribué. L'on compte environ 65 pays producteurs dans le monde, la production totale étant de 4 000 à 4 500 films par an 20/. Plus de la moitié d'entre eux sont produits par des pays d'Asie et du Pacifique. Hong Kong est le principal exportateur de films de la région, notamment à destination de Singapour, de la Malaisie, de la province de Taiwan et de la République de Corée. La distribution de films fait intervenir plusieurs parties, à savoir le producteur, le distributeur, l'exploitant, ainsi que l'exportateur et les importateurs si le film est commercialisé au niveau international. Cependant, si l'on considère les ventes totales de films dans le monde, les Etats-Unis sont le principal pays exportateur 21/. Etant en mesure de contrôler la date de sortie et la durée de projection des films, les distributeurs sont extrêmement puissants dans l'industrie cinématographique.

22. Pour les producteurs des pays en développement, le principal obstacle pratique à l'accès aux marchés réside sans doute dans le niveau avancé de développement et la forte intégration de l'industrie des médias dans les sociétés occidentales. En l'occurrence, l'intégration tant verticale qu'horizontale de la production et de la distribution semble être le problème le plus sérieux auquel se heurtent de nouveaux arrivants, notamment ceux du tiers monde, pour accéder aux marchés des pays développés et y faire distribuer leurs produits. Les firmes des Etats-Unis, qui dominent le marché de la distribution dans le secteur des médias, privilégient dans leur très grande majorité les produits locaux, parce que ceux-ci bénéficient de

débouchés plus importants et moins risqués, et parce qu'elles sont souvent elles-mêmes productrices. De plus, vu que le marché de l'exploitation des films aux Etats-Unis repose sur des avances et des garanties plutôt que des redevances, il n'y a aucune incitation, ni même aucune possibilité de lancer des produits non locaux assortis de risques plus élevés 22/.

Encadré 3

Intégration de la production et de la distribution de films

L'industrie cinématographique se caractérise par l'intégration de la production et de la distribution (autrement dit, une compagnie se charge à la fois de produire et de distribuer une oeuvre). Selon l'Association nationale des propriétaires de salles de cinéma (NATO) des Etats-Unis, dix sociétés exploitantes détenaient, à la fin des années 80, environ 65 % des écrans de projection du pays. La concentration de leurs bénéficiaires était encore plus élevée, la majorité de ces écrans étant installés dans des secteurs urbains très lucratifs. Les distributeurs ont également des accords informels avec des exploitants extérieurs, qui gèrent un petit nombre de chaînes de cinéma dont les importantes réserves de liquidités leur permettent de payer les fortes avances demandées par les distributeurs. A Hong Kong, un producteur de films peut faire distribuer le produit fini sur place par l'intermédiaire de cinq distributeurs locaux qui contrôlent l'essentiel du réseau de salles de cinéma, ou peut montrer le produit à des acheteurs du monde entier à la faveur de représentations ou de festivals du cinéma. En règle générale, les entreprises qui s'occupent de la commercialisation internationale des films sont celles qui ont passé des contrats à long terme avec des producteurs ou des distributeurs étrangers. Dans certains cas, le producteur, le distributeur et l'exportateur appartiennent au même groupe qui dispose de son propre réseau international (Golden Harvest à Hong Kong, par exemple). Le nombre de films susceptibles d'être projetés dans les cinémas étant limité, les producteurs se livrent concurrence pour que leurs films soient présentés. A Hong Kong, le réseau des salles de cinéma a une capacité de projection d'environ 300 films par an.

23. En dépit des obstacles considérables qui entravent l'accès aux pays industrialisés, notamment au vaste marché des Etats-Unis, le marché international des médias connaît un essor rapide, avec une demande accrue de produits. La capacité de pénétrer sur ce marché en pleine expansion est davantage fonction d'une question d'échelle que de nationalité. Pour tirer parti des possibilités d'implantation sur de nouveaux marchés, il faut faire appel à des intermédiaires qui puissent fournir des capitaux et des moyens d'accès aux petits producteurs. Des alliances entre producteurs de pays en développement devraient être envisagées afin de mettre en place de tels intermédiaires.

24. Dans la programmation d'émissions de télévision, là encore, les distributeurs tendent de plus en plus à devenir eux-mêmes producteurs, vu que les programmes sont généralement utilisés ou achetés par plusieurs réseaux de distribution. Si les distributeurs mettent au point leur propre programmation, ils peuvent la distribuer par le biais de leurs propres réseaux et la revendre à des tiers sans frais supplémentaires, tout en augmentant leurs recettes, alors que s'ils achètent des produits importés, ils devront supporter un surcoût chaque fois qu'ils projettent un film ou un programme. Ainsi, même lorsqu'il existe un marché potentiel qui permettrait aux importations d'occuper des créneaux dans le secteur de la programmation, l'intégration de la production et de la distribution semble s'y opposer 23/. Cependant, l'apparition de nouvelles chaînes orientées vers de larges segments du marché, comme les populations hispanophone ou d'expression chinoise des Etats-Unis, peut offrir l'occasion d'introduire de nouveaux produits importés. Le cloisonnement des marchés étrangers et la demande de programmation spécialisée ont également entraîné un élargissement des marchés internationaux potentiels pour les produits des pays en développement. En outre, la numérisation des télécommunications fournit un nouveau moyen pour transmettre des films au public, avec les services de "vidéo à la demande" passant par une ligne téléphonique.

25. Les satellites de télédiffusion directe, qui transmettent directement aux téléspectateurs un signal numérisé, constituent pour les pays en développement la meilleure stratégie de télédiffusion, car ils couvrent de vastes zones géographiques par leur "empreinte" et permettent la transmission internationale d'une programmation vidéo. Les satellites assurent également une interaction avec les systèmes câblés, en offrant un moyen peu coûteux de relier par réseau des milliers d'entre eux. En Asie, les services par satellite sont de plus en plus utilisés pour offrir des émissions télévisées panasiatiques aux particuliers, aux entreprises et aux hôtels. La taille des communautés linguistiques d'Asie a contraint les producteurs de programmes à mettre au point une programmation spécialement conçue à leur intention, d'où des possibilités accrues d'exportation de produits télévisuels pour les pays de la région. En Amérique latine, les échanges de programmes télévisés tant à l'intérieur de la région qu'avec l'extérieur se sont multipliés au fil des ans.

26. La télédiffusion par satellite constitue un marché en pleine expansion, et il y a de fortes chances que les entreprises de ce secteur s'attacheront à répondre à la demande de marchés cloisonnés et aux besoins de programmation spécialisée. Les producteurs auront ainsi des occasions de cultiver un public qu'il était difficile d'atteindre au moyen des projections cinématographiques classiques. Pour tirer parti de ces nouvelles possibilités, les producteurs des pays en développement doivent s'efforcer de recenser les différents créneaux.

27. Les câbles à fibres optiques sont considérés dans une large mesure comme le principal système qui permettra à l'avenir de fournir des informations et des produits médiatiques. Ils peuvent en effet être rentabilisés (taxes d'abonnement, recettes publicitaires, formules de télévision à la carte) et offrir des capacités interactives. Là encore, les infrastructures de

télécommunication sont d'une importance cruciale pour le développement de ce secteur de la télévision. Les questions clés qui se posent à cet égard aux pays en développement sont les suivantes :

- nécessité d'encourager et de réglementer les investissements des distributeurs de produits médiatiques afin de dégager un maximum de recettes qui puissent être utilisées pour investir dans des infrastructures de base, notamment grâce à des initiatives régionales différenciées;
- développement d'infrastructures à usages multiples susceptibles de traiter diverses formes de services, y compris des services financiers.

28. Les capacités de production de produits audiovisuels doivent évoluer parallèlement à des moyens de distribution en pleine expansion. A cet égard, il faut que les pays en développement s'attachent à mettre en place des capacités de production suffisantes, correspondant à celles des distributeurs internationaux.

iv) Tourisme

29. L'industrie du tourisme combine divers secteurs de services. Pour être efficaces, il faut que les services touristiques répondent à l'attente de leurs clients et leur proposent la bonne combinaison de services, comblant ainsi le fossé entre fournisseurs et consommateurs. A cette fin, ils peuvent faire appel à la technologie de l'information et utiliser des systèmes mondiaux informatisés de distribution qui permettent, à l'échelle internationale, l'affichage des données relatives aux places disponibles, les réservations et la délivrance de billets pour des produits touristiques <sup>24</sup>/ . Il est devenu de plus en plus important pour les producteurs de services touristiques d'avoir accès à ces systèmes de distribution pour pouvoir être effectivement présents dans de nombreux segments du marché touristique. Ces systèmes évoluent et se font concurrence en même temps qu'ils offrent une gamme de services de plus en plus vaste. En un premier temps, ils ont permis de faire des réservations de billets d'avion, puis ils se sont étendus aux réservations d'hôtel, aux navires transbordeurs, aux voyages organisés et à d'autres services, fournissant souvent aux agences de voyages des services de gestion et de comptabilité d'arrière-guichet.

30. Des fournisseurs de services de réseau et d'information proposent ce type de services à des clients dans de nombreux secteurs d'activité touristique. La SITA, par exemple, exploite l'un des plus importants réseaux mondiaux de données internationales, qui fournit toute une gamme de services d'information et de télécommunication à une clientèle diversifiée comprenant des compagnies aériennes internationales, les principaux systèmes de réservation, de grandes chaînes hôtelières, des organisateurs de voyages, des aéroports, des compagnies de transport, des organisations multinationales et des sociétés de location de voitures. Elle leur offre des services très divers tels que des produits de la télécommunication, des services mobiles de communication air-sol et des services d'aéroport.

31. Les systèmes informatisés de réservation (SIR) fournissent aux agents de voyages des facilités en direct qui leur permettent de faire des réservations auprès des compagnies aériennes et de délivrer des billets. Ces systèmes appartiennent à un petit nombre de compagnies aériennes internationales. Le premier a été créé aux Etats-Unis en 1978 après la déréglementation du transport aérien. Les SIR constituent une filière de distribution élaborée qui fournit un réseau d'information permettant d'améliorer la compétitivité du secteur. Leur emploi a révolutionné les opérations en améliorant et en accélérant toutes les activités, y compris les réservations d'avion, les locations de voitures, les voyages organisés, les réservations d'hôtel et autres services touristiques. Grâce à la convergence des SIR et du réseau matériellement existant des agences de voyages, le consommateur a davantage de choix et il est mieux et plus efficacement servi. Pour l'industrie des voyages et du tourisme, les résultats des SIR sont concluants : les SIR sont un élément positif qui a entraîné un accroissement du nombre de consommateurs, des parts de marché, des recettes et une amélioration des résultats des sous-secteurs de l'industrie. Des produits et des services nouveaux sont constamment mis au point par les SIR 25/.

32. Dès leur début, les SIR ont toutefois fait apparaître un certain nombre de pratiques anticoncurrentielles, notamment une partialité de l'affichage en faveur des compagnies aériennes propriétaires des systèmes. Bien que les compagnies aériennes et les systèmes informatisés de réservation soient souvent des entités juridiques séparées, dans la pratique, ce sont les grandes compagnies aériennes et les grands réseaux hôteliers qui contrôlent les SIR. L'OACI a établi une liste des obstacles au commerce qui pourraient résulter d'un comportement discriminatoire de la part des SIR; cette liste comprend les éléments suivants :

- priorité donnée à l'affichage des informations relatives à certaines compagnies aériennes,
- abus du partage de codes,
- conditions contractuelles déraisonnables imposées à certaines agences de voyages pour l'affichage de leurs produits, et
- obstacles techniques et commerciaux limitant l'information relative à certains pays 26/.

33. En 1992, les Etats-Unis ont adopté une législation en vue de garantir la neutralité de l'information dans l'affichage des SIR et la Communauté européenne a fait de même en 1993. Il ressort néanmoins d'études ultérieures qu'en dépit de la neutralité de l'affichage, les SIR produisent un "effet diffus" favorable aux compagnies aériennes propriétaires des systèmes, qui génèrent des transactions supplémentaires; d'autre part, les méthodes de formation employées jouent en faveur des réservations faites par une certaine compagnie 27/.

34. Les très grandes compagnies comme American Express qui ont de nombreux points de vente disposent d'une plus grande marge de manoeuvre dans l'utilisation des SIR. Elles peuvent donc souvent obtenir de meilleures conditions financières et des positions préférentielles sur les écrans

des SIR, ce que ne peuvent faire les petites compagnies. Le problème sera encore plus difficile pour les petites firmes des pays en développement qui ne disposent pas de technologies ni de capitaux suffisants, ce qui les empêche d'accéder aux systèmes informatisés de réservation et de les utiliser efficacement.

35. Les fournisseurs locaux qui n'ont pas accès aux réseaux internationaux de distribution sont sérieusement handicapés sur le plan de la concurrence. On peut citer par exemple, et l'exemple est important, le cas des petits hôtels qui ne peuvent être représentés dans la base de données d'une agence de voyages. Les agences de voyages se fient aux bases de données informatisées qu'elles utilisent comme référence et elles perçoivent des commissions qui sont fonction de l'usage qu'elles en ont fait. Elles ne s'occupent pas des firmes qui n'y figurent pas et, partant, ne leur versent pas de commission.

Encadré 4

Règlement (CE) No 3652/93 de la Commission concernant  
les systèmes informatisés de réservation  
pour les services de transport aérien

Le règlement (CE) No 3652/93 a pour objectif de s'assurer qu'il n'existe aucune discrimination entre les transporteurs associés, les transporteurs participants et les vendeurs de systèmes en ce qui concerne l'accès, l'affichage, le chargement des informations, les redevances, les conditions de participation et les conditions de cessation de participation aux systèmes informatisés de réservation (SIR). Il cherche également à garantir qu'il existe une concurrence entre les SIR sur un marché oligopolistique et stipule que les abonnés doivent pouvoir passer d'un système à l'autre moyennant un préavis court et sans être pénalisés. Les points saillants des dispositions sont les suivants : i) tout transporteur aérien doit avoir la possibilité d'accéder au système dans des conditions d'égalité et de non-discrimination; ii) le contrat passé avec un transporteur participant ne doit pas être assorti de conditions déraisonnables; iii) un transporteur participant peut résilier son contrat avec un vendeur de système moyennant un préavis; iv) les affichages fournis par un SIR sont clairs et non discriminatoires; v) un vendeur de système doit permettre à tous les abonnés d'accéder à toute fonctionnalité de distribution d'un SIR dans des conditions de non-discrimination; vi) le vendeur de système ne doit pas conclure avec d'autres vendeurs de systèmes d'accord ayant pour objet ou pour effet de cloisonner le marché.

Le règlement est entré en vigueur le 1er janvier 1994 et cessera de s'appliquer le 30 juin 1998.

36. Les petits fournisseurs de produits touristiques, en particulier ceux des pays en développement, doivent affronter un grand nombre de difficultés pour avoir accès aux systèmes mondiaux de distribution et les utiliser. En premier lieu, les firmes des pays en développement sont arrivées tard sur le marché et il leur est pratiquement impossible de créer un nouveau système mondial de distribution, faute de disposer de la masse critique nécessaire pour mettre en place un système bénéficiant d'économies d'échelle. Pour établir un système, il est d'une importance capitale d'avoir de l'expérience en matière de réservations, de maîtriser la technologie et de disposer de moyens financiers. Deuxièmement, même si la réglementation dispose que l'affichage de l'information sur les SIR est neutre, les systèmes ont tendance à s'infléchir dans un sens favorable aux grandes compagnies aériennes qui ont des vols plus nombreux. Les compagnies aériennes des pays en développement et, d'une manière générale, les petites compagnies aériennes apparaissent moins fréquemment sur l'écran. En outre, pour les petites compagnies aériennes et les petits organisateurs de voyages le coût des systèmes informatisés de réservation est élevé car ils ne peuvent pas profiter des réductions que permet un plus grand nombre de réservations. Les intermédiaires, qu'il s'agisse de firmes ou d'associations de petits usagers, pourraient ici jouer un rôle important en se raccordant aux systèmes de réservation et en se chargeant de faire toutes les réservations de leurs adhérents, profitant ainsi des réductions évoquées plus haut. Le gouvernement pourrait définir un cadre juridique approprié pour encourager la formation d'entreprises associées ou subventionner certaines de leurs opérations selon les besoins. Ces entreprises associées pourraient coopérer à l'organisation de manifestations commerciales régionales faisant concurrence aux salons professionnels des pays industrialisés, qui sont dominés par les grandes compagnies.

37. Les producteurs de produits touristiques ont de plus en plus fréquemment recours à des réseaux nationaux de distribution qui sont raccordés à des réseaux mondiaux. Le coût de ce processus est moins élevé; les agences de voyages ont accès à l'information par des terminaux multiservices qui leur permettent d'accéder à diverses sources d'information avec un seul terminal. Le réseau Start en Allemagne et le réseau Savia en Espagne en sont de bons exemples. L'expansion de filières nationales de distribution représenterait pour un grand nombre de pays en développement un progrès important en ce qu'elles leur permettraient d'obtenir un accès effectif aux réseaux d'information internationaux.

38. Dans plusieurs pays en développement, la vente finale des produits du tourisme est actuellement négociée la plupart du temps par des organisateurs de voyages internationaux qui réservent des chambres d'hôtel auprès des propriétaires d'hôtels locaux et des stations avant la saison touristique. Les propriétaires d'hôtels n'ont pas les ressources nécessaires pour lancer des campagnes internationales de publicité, et dépendent des organisateurs de voyages pour la revente des chambres sur le marché international, ce qui donne à ces organisateurs une position de force dans les négociations, puisque ce sont eux qui déterminent pour l'essentiel les prix et les conditions. Les réseaux d'information pourront permettre aux pays en développement de présenter et de vendre leurs produits à un public international. A mesure que l'utilisateur final aura de plus en plus de possibilités d'accès direct aux fournisseurs de services par des interfaces de supports interactifs, le rôle des intermédiaires perdra de l'importance. Les applications virtuelles

d'Internet au tourisme permettent au client potentiel de coordonner ses demandes par un service de réseau en direct, ce qui peut donner aux petits propriétaires d'hôtels des pays en développement la possibilité d'entrer directement en contact avec tout usager d'Internet. Toutefois, pour exploiter utilement ces nouvelles possibilités commerciales, il faut modifier les attitudes existant à l'égard de la mise en place de réseaux et évoluer vers des politiques de promotion proactives. Là encore, les intermédiaires, qu'il s'agisse de sociétés ou d'associations professionnelles, peuvent avoir un rôle utile à jouer.

39. Pour s'assurer une participation effective au marché international du tourisme par les réseaux d'information et les filières de distribution, les pays en développement devront sans doute tenir compte des impératifs ci-après; il leur faudra :

- mettre en valeur les produits du tourisme qui peuvent faire l'objet d'échanges par des systèmes mondiaux de distribution, en améliorant notamment l'infrastructure nécessaire et en renforçant les ressources humaines;
- mettre au point des accords commerciaux visant les systèmes mondiaux de distribution, en s'appuyant sur des partenariats locaux, par exemple avec des compagnies aériennes locales qui connaissent bien l'état du marché sur place ainsi que les entreprises locales;
- rechercher, au niveau international, des solutions au problème des frais de réservation (on pourrait envisager, par exemple, que les agences de voyage paient les réservations et que les fournisseurs de services touristiques les remboursent par un système de commissions);
- établir des liaisons directes avec les compagnies aériennes par le mécanisme de "vente en liaison directe", lorsque ce mécanisme aura été mis en place; et
- encourager les firmes ou les associations qui facilitent la participation des petits opérateurs touristiques aux systèmes mondiaux de distribution en assumant le rôle d'intermédiaires 28/.

40. L'un des domaines qui nécessiterait sans doute des efforts multilatéraux est celui de la normalisation des moyens électroniques de distribution des services de tourisme. Il faut incontestablement normaliser les interfaces et les systèmes pour pouvoir abaisser le coût du rattachement à un système mondial de distribution. Il faut également normaliser la qualité de la distribution assurée par les systèmes. Si l'on veut parvenir à une véritable mondialisation des systèmes de distribution, il faudra aussi fournir des efforts multilatéraux pour que ces systèmes deviennent accessibles aux pays qui n'ont pas un grand pouvoir d'achat.

## IV. POSSIBILITES D'ACCES ET OBSTACLES

i) Possibilités

41. La mondialisation de la production a ouvert aux pays en développement de nouvelles possibilités d'accroître leur part du commerce mondial des services grâce aux réseaux d'information. En raison de cette mondialisation, le phénomène d'"externalisation" de la production de services déjà examiné par la CNUCED dans de précédentes études 29/ prend maintenant de l'ampleur à l'échelle du globe, ce qui donne à de nombreux pays en développement la possibilité de participer à la fourniture de divers services d'"arrière-guichet" notamment. L'avantage comparatif dont ils bénéficient à cet égard est dû à ce qu'ils peuvent fournir ce que la CNUCED a appelé dans des documents précédents des produits "à bas prix et de haute technicité" 30/ et améliorer constamment leurs compétences et leur infrastructure technique à mesure que les progrès technologiques rendent obsolètes les simples tâches de saisie de données. Il est intéressant de noter que la Commission européenne a prévu qu'au cours de la prochaine décennie, la grande majorité des emplois nouveaux serait sans doute créée dans les secteurs de services alimentant l'infrastructure de l'information 31/. L'amélioration des compétences et le transfert de technologie sont des préalables indispensables à l'accès et à la participation aux réseaux et en sont également le résultat. A mesure que les STN implantent leurs réseaux internes dans le monde pour pénétrer et contrôler les marchés des pays en développement, il est indispensable que ces derniers, s'ils veulent transformer les avantages potentiels de la mondialisation en avantages économiques concrets, trouvent des moyens d'avoir accès à ces mêmes réseaux qu'ils utiliseraient alors pour fournir leurs propres services. Par ailleurs, Internet et les autoroutes de l'information pourront donner aux pays en développement la possibilité d'exporter des services en dehors des réseaux exclusifs.

42. La fourniture de services par le mode transfrontière et par l'intermédiaire de réseaux permet aux pays en développement d'exporter des services à forte intensité de main-d'oeuvre en évitant les difficultés qu'entraîne le mouvement de main-d'oeuvre hors des frontières nationales. Toutefois, comme il a été indiqué plus haut, le mouvement des personnes est souvent un complément essentiel de la fourniture de services de réseau et la libéralisation progressive de ce mode de fourniture est essentielle pour que les pays en développement tirent effectivement profit du processus de mondialisation 32/.

43. Il semblerait que même aux Etats-Unis les entreprises ne soient pas pressées d'adapter leur style de gestion à l'exploitation effective des possibilités offertes par la création de réseaux ni d'utiliser des réseaux ouverts comme Internet pour fournir leurs services et non pas uniquement des informations sur ces services 33/. Les entreprises des pays en développement qui pourront s'adapter rapidement à ce nouvel environnement seront à même d'exploiter de nouveaux débouchés commerciaux.

ii) Obstacles

44. Dans de nombreux secteurs de services, l'un des principaux problèmes qui se posent aux pays en développement lorsqu'ils veulent s'implanter sur le marché mondial provient de la position dominante et du caractère intégré des STN. L'intégration progressive des producteurs, des intermédiaires et des débouchés, par exemple, semble renforcer les obstacles aux filières de distribution dans les services audiovisuels et les services informatiques des pays industrialisés. Cela pose un grave problème dans ces sous-secteurs aux sociétés des pays en développement qui n'ont pas les moyens financiers de mettre en place leurs propres filières de distribution dans ces pays.

45. Le recours éventuel à des pratiques anticoncurrentielles dans les cas où le contrôle des filières de distribution appartient au producteur du produit ou du service distribué a toujours posé un problème aux organismes responsables de la politique de la concurrence et de la politique antitrust 34/. La mutation de réseaux d'information en filières de distribution fait surgir de nouveaux défis. Comme il a été indiqué plus haut, ce phénomène est apparu pour la première fois avec les systèmes informatisés de réservation. Les gouvernements ont pris des dispositions législatives en s'efforçant d'assurer une concurrence loyale entre les systèmes ainsi que l'égalité d'accès de tous les participants 35/. Il semble maintenant plus facile pour les pays en développement d'avoir accès aux systèmes informatisés de réservation et de les utiliser grâce aux dispositions législatives qui ont été prises dans le sens qui vient d'être indiqué et à l'expansion des grands réseaux internationaux de données mis en place par la société aéronautique des télécommunications. Il semblerait toutefois que des problèmes analogues apparaissent dans d'autres secteurs comme le secteur des services informatiques, où l'accès au réseau peut être inclus dans l'achat de logiciels 36/.

46. L'utilisation effective des réseaux d'information par les pays en développement se heurte à plusieurs difficultés et obstacles importants : capacité limitée de ces pays dans le domaine des télécommunications, manque de fiabilité de la qualité des lignes de télécommunication, coût élevé des télécommunications à grande distance. Tous ces facteurs empêchent les entreprises des pays en développement de mieux exploiter les possibilités des services de téléinformatique et des logiciels que pourraient leur offrir les réseaux d'information. Par ailleurs, faute de ressources suffisantes, les pays en développement doivent souvent faire un choix difficile entre l'actualisation de leur infrastructure technologique en vue de mieux mettre à profit des nouveaux débouchés commerciaux ouverts par les technologies de l'information, d'une part, et l'extension à de plus nombreux secteurs de la population de leurs services de télécommunication de base, d'autre part, processus qui sont tous les deux nécessaires si ces pays veulent effectivement tirer avantage des possibilités que présentent les autoroutes de l'information évoquées plus haut. En outre, la faiblesse du secteur financier retarde les progrès de la technologie, ce qui est d'une importance critique pour la construction de l'infrastructure des télécommunications.

47. La réglementation qui s'applique aux secteurs des télécommunications et des services d'information peut entraîner divers problèmes comme, par exemple, les pratiques discriminatoires limitant l'accès de fournisseurs de services

étrangers et locaux à l'infrastructure des télécommunications de base, des restrictions inévitables imposées aux fournisseurs de services étrangers désireux d'utiliser le matériel, l'imputation aux utilisateurs du coût du matériel en location, le caractère plus rigoureux des formalités de licences qui se traduit par des normes inévitables, les limitations à l'interconnexion avec les réseaux nationaux. Il existe encore d'autres obstacles à la circulation transfrontière de l'information, comme les restrictions imposées au titre de la protection des données, les restrictions au commerce des logiciels et l'obligation de respecter des protocoles d'accès complexes. Cette réglementation a pour objectif légitime de protéger la sécurité nationale et de garantir la qualité des services de télécommunication et d'information, mais elle impose aussi des contraintes aux fournisseurs et aux utilisateurs des réseaux d'information.

48. Une autre source de difficulté est due à l'insuffisance de la protection des droits de propriété intellectuelle; en effet, l'information qui circule dans les réseaux informatiques a souvent une grande valeur commerciale. Ce manque de protection, qu'il existe en principe ou en pratique, limite l'utilisation des réseaux d'information ainsi que leur extension au niveau international, notamment dans les pays en développement. La législation existante en matière de droits d'auteur dans de nombreux pays, développés ou en développement, est considérée comme inadéquate pour garantir cette protection compte tenu de la nouvelle technologie numérique.

49. La sécurité de l'information peut être assurée par l'utilisation de méthodes techniques de codage (cryptage) qui peuvent rendre le contenu de transmissions et de dossiers envoyés ou mis en mémoire sur les autoroutes de l'information inaccessible à tous sauf à leur auteur et à leur destinataire désigné 37/. Ces dispositifs de sécurité peuvent toutefois avoir des incidences sur le commerce 38/.

50. L'utilisation effective des réseaux d'information dépend aussi de considérations d'ordre financier. D'une manière générale, le coût en est élevé pour les petits utilisateurs. Les petites compagnies aériennes et les petits organisateurs de voyages, par exemple, doivent souvent s'acquitter de droits de réservation prohibitifs. Les grands réseaux d'information du secteur financier demandent des droits de participation importants. La fourniture de services d'information extraterritoriaux par des sociétés de pays en développement à des sociétés de services financiers peut aussi être entravée si le pays du client fixe un seuil minimal élevé pour les actifs nets des sociétés. Les utilisateurs des pays en développement étant pour la plupart de petits utilisateurs, ce type de contraintes financières constitue donc un obstacle à la participation effective des firmes de ces pays aux réseaux d'information et, par voie de conséquence, aux marchés internationaux.

51. Les pays en développement doivent surmonter un autre obstacle, à savoir l'insuffisance des compétences et du matériel nécessaires pour utiliser les réseaux d'information ouverts au public qui apparaissent, ainsi que l'information qu'ils fournissent. Ils ne pourront par exemple exploiter utilement les possibilités offertes par le développement d'Internet que s'ils disposent des moyens de formation adéquats aux technologies de l'information.

52. Le manque de transparence qui existe, non pas forcément en rapport avec le cadre réglementaire, mais du point de vue de l'information disponible sur les industries de la distribution et de l'information ainsi que sur l'accès à ces industries est aussi source de difficultés. Concrètement, le manque d'information est souvent le premier obstacle qui se présente aux fournisseurs de services transfrontières. Les pays en développement ont des difficultés à accéder à l'information relative aux normes; les différences de normes entre pays ou régions sont aussi source de problèmes. Comme il a été noté plus haut, cela vaut en particulier pour les algorithmes et les règles de codage à suivre pour le cryptage de l'information.

53. Une autre contrainte qui limite considérablement l'accès à l'information sur les normes est liée aux mesures de régulation des exportations de matériel informatique et de logiciels, notamment des techniques de cryptage, que prennent les pays étrangers lorsqu'ils estiment que ce matériel ou ces logiciels ont des incidences du point de vue de la défense nationale ou de la sécurité. On note aussi l'absence de coopération internationale pour la mise en place d'un réseau international à valeur ajoutée (IVAN) et un manque d'expérience en matière de réglementation sur ce point.

54. L'obstacle de la langue semble constituer une limitation très concrète pour de nombreux fournisseurs de services. Le manque de logiciels chinois, par exemple, a été évoqué à plusieurs reprises comme l'une des raisons pour lesquelles certaines compagnies n'utilisent pas le courrier électronique pour correspondre avec leurs filiales en Chine 39/.

55. Comme il a été noté plus haut, la fourniture de services par l'intermédiaire de réseaux ne supprime pas pour autant la nécessité du mouvement des personnes, s'agissant en particulier d'experts très qualifiés. Les restrictions qui peuvent être apportées au mouvement temporaire des personnes allant suivre une formation ou de représentants d'associations professionnelles peuvent avoir des effets préjudiciables sur les pays en développement exportateurs de services.

#### V. ELABORATION D'UNE STRATEGIE D'ACCES

56. A la différence de la distribution des marchandises qui relève de la présence de personnes physiques, la distribution des services est liée à l'utilisation d'un réseau de distribution; par conséquent, l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution suppose non seulement que les obstacles à l'entrée sont surmontés, mais aussi que l'on est en mesure d'utiliser efficacement le système. Ce point intéresse particulièrement les pays en développement, car les obstacles qui ont été définis dans la section précédente comprennent non seulement les obstacles "à l'accès", mais aussi les obstacles "à l'utilisation" des réseaux d'information et des filières de distribution.

57. Pour encourager les exportations de services des pays en développement par le biais de l'accès et du recours aux réseaux d'information et aux filières de distribution, il faut tenir compte de trois éléments :

- un accès effectif aux filières de distribution et aux réseaux d'information;
- la recherche d'un équilibre entre les forces du marché et une expansion réglementée des secteurs des télécommunications, de l'information et de la distribution;
- une perspective orientée sur le marché et les débouchés commerciaux, plutôt qu'une perspective sectorielle étroite.

58. Ces trois éléments seront à la base de l'élaboration d'une stratégie d'accès visant à faciliter le commerce des services des pays en développement. Cette stratégie comporte deux volets, à savoir :

- la recherche de solutions qui peuvent être mises en oeuvre de manière autonome à l'intérieur du pays en développement concerné, que ce soit par les pouvoirs publics ou par le secteur privé ou par un partenariat les réunissant;
- la recherche de solutions par la voie de négociations avec d'autres parties, notamment de négociations commerciales internationales et multilatérales, avec la participation du secteur privé et du secteur public.

59. Cette stratégie visera donc les principaux objectifs ci-après :

- i) le développement de l'infrastructure des télécommunications,
- ii) le renforcement du potentiel national,
- iii) la recherche d'un accès effectif élargi aux filières de distribution et aux réseaux d'information par la voie de négociations multilatérales dans le cadre de l'AGCS ou dans le contexte d'accords régionaux,
- iv) la recherche d'une coopération internationale permettant de résoudre des problèmes spécifiques.

## Encadré 5

Services facilitant l'accès aux réseaux

L'utilisation de plus en plus fréquente des réseaux d'information pour le commerce des services a fait apparaître une nouvelle gamme de services qui aident l'utilisateur final à avoir un accès effectif à ces réseaux. Le développement de ce type de services est d'une importance cruciale pour que les pays en développement puissent améliorer leur capacité en matière de création de réseaux et mieux profiter des nouveaux débouchés commerciaux qu'ouvre l'utilisation des réseaux d'information en tant que mode de fourniture de services.

Dans la plupart des pays, les réseaux locaux de télécommunication et les réseaux téléphoniques jouent aussi un rôle d'intermédiaires en facilitant l'accès aux réseaux informatisés. France Telecom a mis en place un réseau public perfectionné de télécommunication qui facilite la création par des entreprises privées de réseaux qui peuvent se superposer aux réseaux du secteur public. Au Costa Rica, la société de télécommunication (société à capitaux publics) a créé une filiale, Radiografica Costarricense S.A. (RACSA), chargée d'établir un marché et de commercialiser des services à valeur ajoutée, y compris des services de réseaux <sup>\*/</sup>. RACSA consent des tarifs préférentiels aux universitaires et aux hommes d'affaires ainsi qu'aux services publics pour l'accès à Internet, que RACSA facilite grâce à un logiciel qui simplifie non seulement l'accès au réseau, mais aussi son exploration. URUNET, société uruguayenne, a mis en place des services d'information commerciale en direct entre l'Uruguay et le Chili en utilisant l'infrastructure du réseau public. Les exportateurs et les producteurs de différents secteurs peuvent avoir accès aux services en direct d'URUNET avant de prendre leurs décisions en matière de commercialisation. URUNET a passé avec le Gouvernement uruguayen un accord "bidirectionnel" aux termes duquel le gouvernement transmet à URUNET les informations officielles sur la réglementation commerciale ainsi que les statistiques du commerce extérieur et URUNET traite ces données et les met rapidement en mémoire. URUNET joue en outre le rôle d'intermédiaire dans le traitement et l'actualisation des informations provenant de différentes bases de données officielles et de différents services d'information commerciale.

Le secteur des voyages et du tourisme offre plusieurs exemples de services facilitant l'accès aux réseaux. D'une part, divers systèmes informatisés de réservation comme Sabre, Galileo, Apollo et Abacus permettent de vendre des voyages et des produits du tourisme par transmission de données informatisées; en outre, un certain nombre de fournisseurs de services intermédiaires comme Estérel en France et Sapia en Espagne mettent à la disposition de l'utilisateur un terminal multifonctions qui lui permet d'avoir accès à plusieurs réseaux par le même terminal. Certaines sociétés fournissent des services de réseaux aux systèmes mondiaux de distribution. La SITA, par exemple, exploite l'un des plus importants réseaux mondiaux de données internationales qui fournit toute une gamme de services d'information et de télécommunication à une clientèle diversifiée qui comprend des compagnies aériennes internationales, les principaux systèmes de réservation, de grandes chaînes hôtelières, des organisateurs de voyages, des aéroports, des compagnies de transport, des organisations multinationales et des sociétés de location de voitures. Pour les pays en développement, l'expansion de services facilitant l'accès aux réseaux pourrait être un instrument de politique extrêmement important pour aider les fournisseurs de services à avoir accès et recours aux réseaux d'information et aux filières de distribution. Cette action peut prendre l'une des deux formes suivantes :

- des services de gestion de réseau fournis par le gouvernement ou par des associations professionnelles que les firmes individuelles peuvent utiliser pour avoir accès à des informations de caractère commercial, comme des bases de données fournissant en direct des informations sur des questions commerciales ainsi que sur des marchés et des clients potentiels; et
- des services fournis par des firmes intermédiaires qui, sur une base commerciale, donnent à d'autres firmes accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution en vue de faciliter leurs communications avec leurs clients ou leurs prestations de services. S'agissant des systèmes informatisés de réservation, par exemple, qui font payer des droits de réservation élevés aux fournisseurs de services, des firmes intermédiaires ou des associations professionnelles pourraient jouer un rôle d'auxiliaire qui permettrait aux petites sociétés de tirer profit du volume plus important de réservations ainsi généré.

---

<sup>\*/</sup> Alvarado Hugo, "El Fenómeno Internet en Costa Rica, Antecedentes y Situación Actual". RACSA a signé un accord de coopération avec tous les pays d'Amérique centrale et avec le Panama qui prévoit que la capacité des infrastructures de RACSA en matière de gestion de réseaux pourra être utilisée pour mettre en place des services à valeur ajoutée et qui prévoit également la mise au point de progiciels spécialisés accessibles en direct comme MAYAPAQ avec GUATEL au Guatemala et NICAPAC au Nicaragua.

#### A. L'infrastructure des télécommunications

60. En raison de la dualité des télécommunications qui constituent un service en soi mais aussi l'infrastructure d'autres services, notamment de services de télécommunication à valeur ajoutée, il est difficile de séparer la question de l'amélioration de l'accès aux filières de distribution et aux réseaux d'information de celle du développement de l'infrastructure des télécommunications. Pour les pays en développement, la question de savoir à quelle hauteur des capitaux étrangers devraient être autorisés à participer au développement des télécommunications est une question de politique difficile à résoudre. Il semblerait que l'objectif essentiel soit de concilier les objectifs suivants :

- mobiliser des capitaux étrangers pour le secteur national des télécommunications en leur offrant certains avantages, une participation au capital par exemple;
- conserver le contrôle du secteur national des télécommunications;
- encourager le transfert de technologie;
- faire en sorte que l'infrastructure des télécommunications qui sera mise en place ne soit pas discriminatoire à l'encontre de certains utilisateurs et offre des possibilités égales d'accès et d'utilisation aux utilisateurs tant étrangers que locaux 40/.

61. L'Annexe de l'AGCS sur les télécommunications a des incidences importantes pour le développement des télécommunications dans les pays en développement. Elle reconnaît le double rôle de ce secteur. Elle traite des télécommunications en tant que mode de fourniture de services et s'applique à toutes les mesures d'un Membre qui affectent l'accès et le recours aux réseaux et services publics de transport des télécommunications. Elle a pour objet de veiller à ce que tout fournisseur de service d'un Membre se voie accorder l'accès aux réseaux et services publics de transport des télécommunications et l'usage de ces réseaux et services suivant des modalités et à des conditions raisonnables et non discriminatoires pour assurer la fourniture d'un service repris dans la Liste de ce membre. L'Annexe établit un équilibre entre les besoins des utilisateurs en matière de conditions d'accès équitables et les besoins des responsables de la réglementation et des exploitants des services publics de télécommunication qui doivent maintenir un système qui fonctionne et réponde aux objectifs de politique générale. Elle spécifie qu'un pays en développement Membre pourra, en fonction de son niveau de développement, subordonner l'accès et le recours aux réseaux et services publics de transport des télécommunications à des conditions raisonnables, nécessaires pour renforcer son infrastructure nationale de télécommunication et sa capacité de fournir des services de télécommunication et pour accroître sa participation au commerce international de ces services. Ces conditions seront spécifiées dans la Liste du Membre concerné.

62. Le caractère de service universel des télécommunications est prioritaire pour la plupart des pays en développement. Un aspect important de la question est celui des normes de produit et de matériel applicables. Il est préférable

d'avoir des normes reconnues au niveau international plutôt que des normes nationales ou infranationales qui compliquent considérablement le processus d'accès effectif.

63. Les décideurs devraient être prêts à affronter une quantité de questions juridiques et réglementaires qui se poseront probablement aux niveaux national, régional et international et qui auront des incidences sur les modalités de restructuration du secteur des télécommunications ainsi que sur d'autres domaines connexes comme les droits d'auteur sur les logiciels, la protection des données, la fraude informatique, les transferts électroniques de fonds et les services à valeur ajoutée.

64. Il faudrait renforcer la coopération internationale en vue du transfert de technologie et de l'échange de données d'expérience. Il faudrait encourager la tenue de réunions régionales et multilatérales pour faciliter la mise en commun des expériences en matière de planification, d'élaboration et de gestion de l'infrastructure des télécommunications et de la mise en valeur des ressources humaines 41/.

#### B. Le développement du potentiel national

65. Le développement du potentiel des pays en développement en vue de l'utilisation des réseaux d'information et des filières de distribution doit tenir compte de deux grandes considérations :

- 1) La technologie dépendant en dernier ressort des besoins du marché, c'est le marché qui déterminera les décisions à prendre pour permettre la mise en place de réseaux électroniques internationaux. La question est de savoir si ce processus devrait être accéléré par une participation des pouvoirs publics et par une réglementation et, dans l'affirmative, quelle pourrait être l'ampleur de cette participation. Le secteur privé pourrait très opportunément créer et gérer des réseaux d'information, ces derniers constituant un secteur des services, mais leur caractère d'infrastructure peut aussi justifier une participation active du secteur public à leur création et à leur gestion 42/.
- 2) Dans le contexte du commerce des services, il importe d'obtenir des investissements appropriés de capitaux étrangers et de maîtriser la technologie nécessaire pour mettre en place des réseaux d'information et des filières de distribution, ce qui suppose que l'on renforce la position de négociation des entreprises nationales dans leurs transactions avec les fournisseurs étrangers.

66. La solution au problème de l'accès effectif est implicite dans le concept même d'accès effectif, c'est-à-dire qu'il s'agit de faciliter l'accès plutôt que de créer de nouvelles filières d'accès. A titre d'exemple, dans le secteur des voyages et du tourisme, les petites compagnies estiment qu'il est souvent coûteux d'accéder à des réseaux mondiaux informatisés de réservation puis de les utiliser. Ce problème pourrait être résolu si une agence représentait collectivement les petites compagnies dans les négociations visant à obtenir de meilleures conditions d'accès et si l'on créait un service de formation qui aiderait les utilisateurs à se raccorder aux réseaux et à les utiliser.

67. Les gouvernements et les producteurs de services des pays en développement devraient mettre l'accent sur le développement de réseaux de multidistribution qui pourront conserver l'avantage que donne le savoir local tout en tenant compte des services attendus et qui intégreront les produits locaux dans les réseaux internationaux.

68. Les gouvernements et les producteurs de services audiovisuels des pays en développement doivent se préoccuper en particulier de développer le potentiel de production commerciale pour que sa progression aille de pair avec l'expansion rapide, au niveau mondial, des réseaux câblés de distribution et des transmissions par satellite et faire en sorte que ces réseaux distribuent leurs propres productions.

69. Des associations professionnelles efficaces pourraient contribuer à aplanir les difficultés financières que doivent affronter les pays en développement, en négociant avec les fournisseurs de réseaux d'information à valeur ajoutée des accords sur des services à péage et en élaborant un autre mécanisme financier, un mécanisme d'assurance par exemple, remplaçant les conditions requises dans le pays du client pour le seuil minimal des actifs nets des sociétés. Les sociétés des pays en développement qui ont des difficultés à avoir accès aux réseaux et à les utiliser pourraient aussi envisager la création de compagnies intermédiaires de services qui leur faciliteraient l'accès aux filières de distribution et aux réseaux d'information mondiaux. Diverses formules sont possibles : les pouvoirs publics ou des associations professionnelles pourraient fournir des services de gestion de réseau, ou des firmes intermédiaires pourraient fournir sur une base commerciale à d'autres firmes l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution. Ce type de société de services facilitant l'accès aux réseaux prolifère dans les pays développés 43/ et commence à apparaître dans les pays en développement où l'appui des pouvoirs publics est souvent nécessaire 44/.

70. La mise en valeur du capital humain grâce à l'amélioration des moyens d'éducation et de formation et au transfert de technologie revêt donc une importance capitale. Il faut que les gouvernements continuent à mettre l'accent sur l'enseignement supérieur et à renforcer l'infrastructure para-informatique dans les universités. Il faut aussi que les gouvernements et les entreprises du secteur privé profitent des possibilités que des liens avec des entreprises de pointe étrangères du secteur des services pourraient leur offrir pour acquérir compétences et technologie. Dans le secteur privé, les associations professionnelles pourraient examiner les moyens de renforcer leur rôle de formateurs auprès des petites entreprises pour faciliter à celles-ci l'accès aux réseaux d'information et leur utilisation. Les "firmes intermédiaires" privées ou publiques qui ont été évoquées ci-dessus pourraient être encouragées à fournir un "service aux producteurs" déterminant, en aidant les entreprises à utiliser efficacement les réseaux d'information non seulement pour obtenir des informations, mais aussi en les considérant comme un mode d'exportation de services.

C. L'accès par les négociations

71. Si l'accès effectif est entravé par une réglementation gouvernementale, les négociations prévues par l'AGCS constituent le cadre approprié des efforts visant à obtenir cet accès. Des négociations sur le mouvement des personnes physiques, par exemple, pourraient permettre d'étudier les difficultés liées à l'entrée de personnes venant de pays en développement pour fournir des services de soutien à l'exportation de logiciels 45/. Il devrait aussi être possible d'assouplir les mesures de restriction à l'immigration et à l'obtention de visas pour l'entrée temporaire de personnes qui souhaitent obtenir une formation en rapport avec les réseaux d'information et les filières de distribution. La formulation de ces questions exigera peut-être de nouveaux efforts en vue de déterminer les mesures visées. A cet égard, la base de données MAST de la CNUCED pourrait jouer un rôle utile.

72. S'agissant de l'application effective de l'article IV, de l'article XIX et de l'Annexe sur les télécommunications de l'AGCS, qui visent à améliorer l'accès des pays en développement aux réseaux d'information et aux filières de distribution ainsi que leur utilisation, il ne faut pas perdre de vue que l'objectif essentiel de négociations sur des engagements spécifiques devrait être de permettre aux pays en développement d'exploiter leur potentiel national dans les secteurs des télécommunications, de l'information et de la distribution et de faciliter leur accès aux réseaux et aux systèmes de distribution, en tant que condition préalable indispensable pour avoir accès à leurs marchés. Diverses conditions pourraient être définies, en particulier pour les secteurs étudiés plus haut. Les fournisseurs étrangers de logiciels et de services audiovisuels, par exemple, pourraient être tenus de distribuer des produits de ces pays dans leurs réseaux mondiaux, les chaînes hôtelières pourraient être tenues de fournir des services de réservation pour les hôtels de ces pays, etc. Le problème consiste non pas à définir des conditions mais à les appliquer, étant donné la faiblesse de la position de négociation de la plupart des pays en développement lorsqu'ils traitent avec des investisseurs étrangers, surtout si les pays d'origine risquent de s'opposer à ces conditions dans le contexte de l'AGCS.

73. Aux termes de l'article IV:1 b) de l'AGCS, les pays développés sont tenus non pas de fournir un accès mais seulement de négocier des engagements spécifiques. Les gouvernements des pays développés peuvent alléguer qu'ils ne sont pas en mesure de contraindre des entreprises privées à fournir un accès à leurs réseaux exclusifs, mais ils pourraient reconnaître le droit de tout pays en développement de demander cet accès dans le contexte des modalités de l'accès aux marchés, sans tenir compte de ce que peuvent spécifier les listes d'engagements, et inciter "leurs" entreprises à coopérer 46/. Les pays en développement pourraient d'autre part spécifier dans leurs listes que l'accès à leurs marchés est lié à l'établissement de coentreprises qui donneraient au pays en développement participant accès au réseau de son associé étranger.

74. Les obstacles rencontrés par les pays en développement proviennent plus souvent des pratiques commerciales des entreprises des pays développés. Ces pratiques peuvent parfois être contraires à la législation relative à la concurrence ou à la législation antitrust et il faut ici "prévenir" une "nouvelle génération" de pratiques anticoncurrentielles liées aux réseaux. D'autres pratiques n'entrent toutefois pas dans cette catégorie et devraient

faire l'objet de mesures renforçant la position des exportateurs de services nationaux. A titre d'exemple, on peut citer les systèmes informatisés de réservation pour lesquels les firmes des pays en développement pourraient négocier en faisant appel à des organismes intermédiaires, des associations professionnelles par exemple, pour représenter collectivement les intérêts des petites et moyennes entreprises. Les gouvernements des pays développés pourraient être invités à faire en sorte que des "pratiques loyales et équitables" soient suivies et le secteur privé pourrait réagir en élaborant des codes d'autodiscipline s'appliquant aux pratiques qui régissent les possibilités d'accès à ces systèmes.

## VI. CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

75. Les possibilités accrues d'échanges de services au moyen des réseaux d'information donnent aux pays en développement l'occasion de fournir des services par le mode transfrontière. Ces pays peuvent exploiter leur avantage comparatif en matière de services à forte intensité de main-d'oeuvre tout en évitant les problèmes inhérents au mouvement des personnes physiques. Ils peuvent en outre, en échange de l'accès qu'ils donnent aux fournisseurs étrangers, utiliser les réseaux exclusifs de ceux-ci pour exporter leurs propres services. Il n'en demeure pas moins que les problèmes qui se posent aux pays en développement qui veulent améliorer leur accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution sont complexes car ils sont liés à nombre de questions ayant trait à la réglementation nationale et à la réglementation étrangère, à la propriété exclusive et aux domaines technique et financier.

76. Le développement des télécommunications et des infrastructures parainformatiques reste une question prioritaire. Les gouvernements ne doivent jamais perdre de vue la notion d'"infrastructure adéquate", qui englobe la mobilisation de capitaux étrangers, l'exercice d'un contrôle adéquat du secteur national des télécommunications et les incitations au transfert de technologie. Il ne faut pas non plus négliger le concept d'"environnement réglementaire adéquat". Les décideurs devraient être prêts à affronter une quantité de questions juridiques et réglementaires qui se poseront probablement aux niveaux national, régional et international et qui auront des incidences sur les modalités de restructuration du secteur des télécommunications ainsi que sur d'autres domaines connexes comme les droits d'auteur sur les logiciels, la protection des données, la fraude informatique et les transferts électroniques de fonds.

77. Il semblerait que des négociations intergouvernementales n'offrent pas de grandes possibilités d'améliorer l'accès aux réseaux et aux filières de distribution. Le principal domaine d'application de l'AGCS est de permettre, une fois que les conditions nécessaires auront été remplies, la mise en oeuvre effective des articles IV, XIX et de l'Annexe sur les télécommunications tout en renforçant la position des gouvernements et des firmes nationales dans leurs négociations avec des firmes étrangères. Le rôle principal des gouvernements des pays en développement pourrait être de prendre des mesures visant à renforcer la position de négociation de leurs entreprises, notamment en établissant des réseaux nationaux ou sous-régionaux de fournisseurs de services qui pourraient négocier collectivement avec les firmes étrangères.

En tout état de cause, l'utilisation effective des "autoroutes de l'information" pour la fourniture de services pourrait permettre de contourner les réseaux exclusifs.

78. D'autre part, certains problèmes pourraient être réglés grâce à la mise en oeuvre rigoureuse des dispositions de l'AGCS, en particulier de celles de l'article VI (réglementation intérieure) et de l'article IV:2 (établissement de points de contact). La distribution de services informatiques par des réseaux d'information va peut-être faire apparaître toute une génération nouvelle de pratiques anticoncurrentielles et de pratiques commerciales restrictives. Il est difficile de voir comment ces problèmes pourraient être effectivement surmontés sans une coopération internationale plus structurée qui pourrait peut-être s'instaurer dans le cadre de l'article IX.

79. Dans les négociations sur les engagements dans les divers secteurs de services visés par l'AGCS, les participants pourraient garder présents à l'esprit les objectifs suivants : i) la nécessité pour les pays en développement de mettre en place des institutions "intermédiaires"; ii) la priorité à donner au développement de l'éducation et de la formation dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information; iii) la possibilité d'arriver à des arrangements réciproques dans les domaines de l'éducation et du transfert de technologie; iv) l'utilité des arrangements de location et des arrangements CET (construction, exploitation, transfert); v) l'infléchissement des engagements relatifs au traitement national en faveur des petites et moyennes entreprises nationales; vi) l'établissement de points de contact qui diffuseraient des informations sur l'accès aux filières de distribution et aux réseaux d'information.

80. Pour améliorer l'accès des pays en développement aux réseaux d'information et aux filières de distribution ainsi que leur utilisation, il faut que la communauté internationale apporte son soutien dans les domaines ci-après; il importe :

- 1) de formuler des stratégies de développement du potentiel national en vue d'une participation effective aux réseaux d'information, notamment par le biais de programmes de formation;
- 2) d'élaborer des stratégies encourageant la création de sociétés intermédiaires de services afin de faciliter l'accès des entreprises des pays en développement aux réseaux d'information et aux filières de distribution existant au niveau mondial;
- 3) d'étudier plus avant les difficultés financières auxquelles les pays en développement font face dans la recherche d'un accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution et dans leur utilisation, et étudier la possibilité d'alléger leurs charges financières;
- 4) d'aider les pays en développement à participer à l'élaboration de normes mondiales pour les réseaux d'information et les échanges de données informatisés avancés et à se conformer à ces normes;

- 5) d'étudier les incidences pour les pays en développement de l'expansion des applications commerciales à l'emploi de réseaux d'information avancés tels qu'Internet;
- 6) d'adopter une série de principes qui faciliteraient la réalisation des objectifs de développement des articles IV, XIX et de l'Annexe sur les télécommunications de l'AGCS, compte tenu de la faiblesse de la position de négociation des pays en développement.

81. La communauté internationale devrait donner aux pays en développement la possibilité d'échanger des informations et des données d'expérience au sujet du développement d'infrastructures "adéquates" des télécommunications et des services parainformatiques, s'agissant notamment de leur réglementation.

82. A l'avenir, les travaux de la Commission permanente en vue d'améliorer l'accès des pays en développement aux réseaux d'information et aux filières de distribution ainsi que leur utilisation devraient être axés sur les points que l'on a dégagés ci-dessus. Compte tenu de la complexité de la question, la Commission permanente voudra peut-être envisager de définir des directives quant aux aspects spécifiques de la question qui pourraient justifier une analyse plus approfondie.

Notes

1/ CNUCED, Rapport sur le commerce et le développement 1988, deuxième partie : Les services dans l'économie mondiale (UNCTAD/TDR/8/Rev.1). Il est noté dans ce rapport (p. 166) que : "Les techniques de l'information ont eu diverses incidences sur les barrières qui limitent l'accès aux marchés. Celles-ci peuvent être abaissées dès lors qu'on se sert de telles infrastructures pour commercialiser ou distribuer des services, notamment lorsque l'accès au réseau et son coût sont partagés par tous les utilisateurs. La possibilité d'accéder aux réseaux en question peut jouer un rôle déterminant non seulement dans le commerce des services, mais également dans la livraison de services essentiels au commerce des marchandises".

2/ TD/364/Rev.1, p. 32.

3/ La FUINCA est une organisation non gouvernementale espagnole dont l'objectif est d'entreprendre des activités visant à promouvoir l'offre de services d'information électronique en Espagne, compte tenu tant des débouchés offerts par le marché unique européen de 1992 que de la coopération avec les pays d'Amérique latine. Elle a signé un accord de coopération avec la CNUCED le 19 juillet 1994.

4/ UNCTAD/TDR/8, op. cit.

5/ "Rapport d'activité du secrétariat sur l'exécution du programme de travail de la Commission permanente (TD/B/CN.4/25), 31 août 1993.

6/ Albert Bressand, "L'accès aux réseaux", dans CNUCED, Commerce des services : Questions sectorielles, publication des Nations Unies (UNCTAD/ITP/26).

7/ Voir CNUCED, Multimodal Transport Newsletter, No 7, mai 1995, p. 5 à 7.

8/ "Professional and Business Services", Paul Luyten, communication présentée à la réunion du groupe d'experts sur l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution, CNUCED/FUINCA, Madrid, 1er-3 février 1995.

9/ Ibid.

10/ Prakash Hebalkar, "Access to and Use of Information Networks and Distribution Channels: Current Experiences, Future Concerns", communication présentée à la réunion du groupe d'experts sur l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution, CNUCED/FUINCA, Madrid, 1er-3 février 1995.

11/ World Investment Report 1993, p. 122, CNUCED (ST/CTC/156).

12/ Ibid.

13/ Voir la note établie pour le point 4 de l'ordre du jour (TD/B/CN.4/43).

14/ S.K. "Juggy" Pandit, "Wired to the Rest of the World", Financial Times, février 1995.

15/ Les caractéristiques de ces réglementations ont été examinées dans un résumé directif de la Chambre de commerce internationale (CCI) (note d'information No 373-30/450).

16/ Voir American Scientific Magazine, février-mars 1995.

17/ Voir World Investment Report 1994 (UNCTAD/DTC/10).

18/ Paul Luyten, op. cit.

19/ Ibid.

20/ Malati Tambay Vaidya, "Trade in Media Services: Asia and The Pacific Region", dans Services in Asia and The Pacific, Selected Papers, vol. I, Nations Unies, New York, 1990.

21/ "Les services audiovisuels : Considérations intéressant les négociations commerciales multilatérales", Susan Christopherson et Stephen Ball, dans Commerce des services : Questions sectorielles (UNCTAD/ITP/26), janvier 1990, ainsi que le document UNCTAD/TDR/14 (Supplement).

22/ Ce facteur est l'un de ceux qui ont provoqué la crise de dernière minute concernant les services audiovisuels dans les négociations du Cycle d'Uruguay : voir UNCTAD/TDR/14 (Supplement).

23/ Susan Christopherson, "Current Developments and Trade Issues in Audiovisual Services", communication présentée à la réunion du Groupe d'experts sur l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution, CNUCED/FUINCA, Madrid, 1er-3 février 1995.

24/ "Les GDS dans l'industrie touristique", étude réalisée pour l'OMT par Olivier Vialle, 1994.

25/ Voir Frank Go, "The Role of Computerized Reservation Systems in the Hospitality Industry", dans Tourism Management, mars 1992, et Patricia Lindsay, "New Hospitality and Tourism Products: CRS Supply and Demand", Tourism Management, mars 1992.

26/ OACI, Code de conduite pour la réglementation et l'exploitation des systèmes informatisés de réservation, Conseil de l'OACI, 17 décembre 1991, cité dans François Vellas, "Les systèmes d'information et de distribution informatisés dans le secteur du tourisme et du transport aérien et les pays en développement", communication présentée à la réunion du Groupe d'experts sur l'accès aux réseaux d'information et aux filières de distribution, CNUCED/FUINCA, Madrid, 1er-3 février 1995.

27/ Département des transports des Etats-Unis, dans "Les GFDS dans l'industrie touristique", op. cit.

28/ Ibid.

- 29/ Voir en particulier le document UNCTAD/TDR/8.
- 30/ Ibid.
- 31/ Voir B. Gallagher, "The Information Highway: Racetrack or Ring Road?", APT Journal, Vol. 7, No 1, Bangkok, janvier 1995.
- 32/ Voir le document TD/B/CN.4/24.
- 33/ Voir Business Week, 26 juin 1995, p. 46 à 49; voir également l'encadré 2.
- 34/ Voir P. Brusick, M. Gibbs, M. Mashayekhi, "Anticompetitive Practices in the Services Sector", dans Uruguay Round: Further Papers on Selected Issues UNCTAD/ITP/42, Genève 1990.
- 35/ Règlement du Département des transports des Etats-Unis (voir 14 CFR 255), septembre 1992; Règlements de la Commission (CE) No 3089/93, 29 octobre 1993 et No 3652/93, 22 décembre 1993; Code de conduite pour la réglementation et l'exploitation des systèmes informatisés de réservation (SIR), Conseil de l'OACI, 17 décembre 1991.
- 36/ Voir "Oh Microsoft, poor Microsoft", Business Week, 26 juin 1995. Voir également "Court Revives Microsoft Antitrust Settlement", the Wall Street Journal Europe, 19 juin 1995.
- 37/ Voir "Background on Canadian Information Highway Policy", communiqué de presse, Gouvernement du Canada, 16 mars 1994.
- 38/ Ibid. La norme technique "Clipper" utilise un algorithme secret sur une puce électronique intégrée à l'équipement terminal de transmission de données et de téléphonie. On estime que l'emploi de cette norme, s'il se généralisait, pourrait faire profiter les producteurs de logiciels et de matériel des Etats-Unis d'un avantage déloyal.
- 39/ Cette constatation se fonde sur les conclusions d'une étude inédite intitulée "How small and medium enterprises use telecommunications equipment in Hong Kong" effectuée par le Telecommunications Research Project, Centre of Asian Studies, Hong Kong University, 1994.
- 40/ Il ressort des expériences et des études sectorielles faites récemment au niveau international que les nouveaux fournisseurs de services ne seront vraisemblablement pas en mesure d'obtenir de l'opérateur titulaire des modalités d'interconnexion raisonnables sans le secours d'un mécanisme de réglementation. Voir APT Yearbook 1995, "Privatization and Deregulation", p. 116.
- 41/ Cette coopération existe par exemple au sein de l'APEC qui a créé un sous-groupe de la mise en valeur des ressources humaines qui dépend du Groupe de travail sur les télécommunications de l'APEC.
- 42/ Note d'information de la CCI, op. cit.
- 43/ Voir Business Week, 26 juin 1995.

44/ Voir l'encadré 5.

45/ Voir le document TD/B/CN.4/24, op. cit.

46/ Etant donné que c'est la première fois qu'un instrument multilatéral, en l'occurrence l'AGCS, reconnaît le droit des pays hôtes de défendre les intérêts de "leurs" entreprises (c'est-à-dire des entreprises qu'ils possèdent ou contrôlent) établies dans un pays étranger en ayant recours à un mécanisme multilatéral de règlement des différends, il semblerait que les pays hôtes puissent exiger un comportement approprié de la part de ces entreprises.

-----