



**Conseil économique  
et social**

Distr.  
GÉNÉRALE

ECE/OPA/CONF.1/2003/2  
11 avril 2003

FRANÇAIS  
Original: ANGLAIS

---

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

GRUPE DE COORDINATION DES ACTIVITÉS  
OPÉRATIONNELLES

Table ronde «Comment surmonter les obstacles  
à la mise en place d'une société de l'information:  
Une solution commerciale»

Genève, 24-25 février 2003

**RAPPORT FINAL**

**Contexte**

1. Dans le cadre des travaux préparatoires du Sommet mondial sur la société de l'information, de nombreux débats et études ont révélé l'existence de profonds écarts quantitatifs et qualitatifs entre les pays de la région de la CEE et au sein même de ces pays, s'agissant de la pénétration des technologies de l'information et de la communication (TIC) et, par voie de conséquence, des avantages économiques et sociaux découlant de leur application. Ces écarts sont souvent imputables aux politiques appliquées plutôt qu'à des problèmes structurels. Rares sont les cas où la pénétration des TIC a été entravée par le sous-développement des infrastructures. On constate parallèlement que les disparités de revenu croissantes existant à la fois entre les pays de la CEE et à l'intérieur de ces pays influent bien davantage sur la formation des éléments fondamentaux qui constituent l'assise d'une société de l'information ou qui la consolident. Si l'on veut renverser le cours des choses, il faudra que toutes les parties prenantes, et en particulier le secteur privé et le secteur public, unissent leurs forces pour concevoir des solutions propres à remédier aux divers décalages et obstacles qui entravent la constitution d'une société de l'information.

2. Afin d'aider les pays dans leurs efforts, la CEE a décidé, en coopération avec le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), d'organiser, sur le thème «Comment surmonter les obstacles à la mise en place d'une société de l'information: Une solution commerciale», une table ronde qui servirait de cadre à un dialogue entre les secteurs public et privé.
3. La table ronde avait principalement pour objet de réunir des représentants du secteur privé et des organismes gouvernementaux compétents afin qu'ils réfléchissent ensemble aux solutions commerciales qui pourraient être proposées, ainsi que de mettre en lumière les difficultés auxquelles se heurtent les entreprises et les pouvoirs publics et qui empêchent la mise en œuvre de ces solutions. Les participants ont étudié les possibilités de coopération entre le secteur privé et le secteur public, en se fondant sur les exemples de réussite et sur l'expérience des pays. Ils se sont également intéressés aux perspectives de coopération s'offrant à l'échelon interrégional pour venir à bout des disparités et des obstacles qui entravent la constitution d'une société de l'information dans les pays en transition.
4. La table ronde réunissait des participants du secteur public et du secteur privé des pays suivants: Allemagne, Azerbaïdjan, Belgique, Estonie, États-Unis d'Amérique, Fédération de Russie, France, Italie, Kirghizistan, Lituanie, Malte, Pologne, Serbie-et-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tadjikistan et Ukraine. Y assistaient également des représentants du Secrétariat de l'ONU, du PNUD, de la CNUCED, du CCI (CNUCED/OMC), de l'Initiative de coopération pour l'Europe du Sud-Est/Centre d'information et de documentation des entreprises (SECI BICC), du Pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est, de l'ICCC (International Council for Caring Communities) et du CCIR (Centre for Communications and Information Research).
5. La liste des participants à la table ronde ainsi que les autres documents établis en prévision de la réunion et les documents de séance ou les exposés peuvent être consultés sur le site Web à l'adresse suivante: <http://www.unece.org/operact/meetings/round/introduction.html>.
6. La table ronde était organisée en quatre groupes de discussion:
  - a. Les problèmes d'accessibilité économique et matérielle: solutions commerciales permettant de surmonter les obstacles;
  - b. Réduction des coûts d'exploitation et gains de productivité;
  - c. Amélioration de la gestion publique grâce aux TIC;
  - d. Les partenariats public-privé pour préparer la population à la nouvelle économie: la mise en valeur des ressources humaines.

Les communications présentées dans ces différents groupes de discussion sont brièvement résumées ci-après.

### **Séance d'ouverture**

7. M<sup>me</sup> Larissa Kapitsa, Directrice de l'Unité de coordination des activités opérationnelles de la CEE, a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue aux participants. Elle a expliqué que

cette table ronde était une première initiative de la Commission pour réfléchir à l'importance de la société de l'information en recentrant le débat sur les gains de productivité et les solutions aux problèmes recensés lors des préparatifs des conférences régionales et mondiales consacrées à ce thème. L'ordre du jour de la table ronde offrait donc un cadre assez large pour examiner ces questions. Le secteur des entreprises étant considéré comme un partenaire privilégié des pouvoirs publics pour définir les solutions appropriées, l'oratrice a proposé que soit créé, sous l'égide de la CEE, un centre international pour l'économie de la connaissance, au sein duquel toutes les parties prenantes uniraient leurs forces pour trouver des solutions novatrices et concrètes aux problèmes que rencontraient les pays de la région, y compris les pays développés.

8. Après avoir souhaité à son tour la bienvenue aux participants, M. Paolo Garonna, Secrétaire exécutif adjoint de la CEE, a noté que la table ronde se voulait une contribution aux travaux préparatoires du Sommet mondial sur la société de l'information. Il a rappelé un certain nombre d'autres événements auxquels la CEE avait contribué en vue du Sommet, notamment la Conférence ministérielle régionale paneuropéenne tenue à Bucarest en novembre 2002. Il a souligné que le monde de l'entreprise avait un rôle extrêmement important à jouer dans la recherche de solutions aux problèmes d'ordre technique mais aussi aux problèmes concernant la formulation des politiques et la dimension sociale. Il a mentionné à cet égard les droits de l'homme et les libertés fondamentales, en particulier les droits de propriété intellectuelle et la libre circulation de l'information, la valorisation des ressources humaines, la sécurité, la confidentialité, etc. Il a insisté sur les bouleversements politiques et économiques d'une ampleur sans précédent qu'avait connus l'Europe, mutations dont le coût économique et social était très élevé et qui ne s'étaient pas opérées de façon toujours harmonieuse. À son sens, la science et la technique de même que la société de l'information continueraient d'occuper une place fondamentale dans l'Europe de demain, une Europe toujours plus étroitement intégrée.

9. M. Andrei Korotkov, Premier Vice-Ministre des télécommunications et de l'informatisation (Fédération de Russie), s'est félicité de la possibilité qui lui était offerte de participer à la table ronde et a exposé ses vues sur certaines des mutations et des évolutions grâce auxquelles la société de l'information était devenue une réalité. Il a insisté sur les éléments nécessaires à sa mise en place: l'accessibilité des TIC, les services générés par leurs applications, la sécurité qui permettrait d'utiliser en toute confiance ces applications pour transmettre les instruments financiers, les données personnelles et autres informations confidentielles, l'indispensable mise à jour des compétences pour que les outils et les services offerts par les TIC puissent être utilisés correctement. Il a également félicité le secrétariat de la CEE d'avoir établi un ensemble de rapports de pays qui dressaient un état des lieux et indiquaient ce qui restait à faire pour passer à un système mondial unifié.

10. M. Jozsef Györkös, Secrétaire d'État, Ministre chargé de la société de l'information (Slovénie), a souligné combien les nouvelles technologies et leurs applications avaient changé en profondeur les sociétés et révolutionné leur économie et leur culture. Il était donc indispensable que les gouvernements accélèrent et stimulent la diffusion de ces outils, en prenant des mesures pour que le plus grand nombre possible de citoyens puisse en tirer parti. L'intervenant a fourni des chiffres sur le marché des TIC et le potentiel d'innovation que représentaient ces technologies en Slovénie et dans d'autres pays candidats à l'adhésion à l'Union européenne, et il a fait valoir qu'une plus large pénétration d'Internet passait par un accès plus facile, plus rapide et moins cher ainsi que par l'amélioration des services et des contenus. Il a également mentionné un certain nombre d'éléments nécessaires pour que les solutions commerciales donnent de bons

résultats: infrastructures appropriées, accès à l'information de source publique et possibilité de la réutiliser, soutien à l'innovation par l'apport de capital-risque et de crédits budgétaires, échange d'information au niveau international sur les pratiques optimales et les partenariats de projets.

11. M<sup>me</sup> Tattu Mambetalieva, Conseillère du Président du Kirghizistan pour les TIC, a souligné les possibilités inouïes qu'offraient les TIC pour stimuler la croissance économique de tous les pays, en particulier les pays en développement. Afin que les pays d'Asie centrale tirent davantage parti de ces possibilités, elle a proposé la création de centres de formation régionaux qui inciteraient les entreprises à exploiter les infrastructures existantes aux niveaux national et sous-régional. Le secteur public et le secteur privé avaient chacun leur rôle à jouer dans la mise en place d'une société de l'information et la recherche de solutions efficaces pour surmonter les obstacles: l'instauration de partenariats entre ces deux secteurs était donc indispensable pour accélérer un tel processus.

12. M. Serhiy Tretyakov, Vice-Président de la Commission d'État pour la réglementation et l'entrepreneuriat (Ukraine), a souscrit à l'approche des problèmes exposée par M. Korotkov (Fédération de Russie) étant donné que son pays était confronté à des problèmes analogues. Il a évoqué en outre le coût élevé des licences d'exploitation des principaux logiciels et bases de données, ainsi que le problème de «l'exode des cerveaux» touchant les spécialistes ukrainiens hautement qualifiés dans le domaine des TIC. Il a indiqué que le pays s'était doté d'un programme d'informatisation à l'horizon 2012, dont la mise en œuvre se déroulait suivant les étapes prévues. Il a en outre insisté sur les problèmes que la société de l'information posait au législateur, suggérant qu'une table ronde distincte soit consacrée à cette question.

13. M. Youri Misnikov, Coordonnateur du programme sur les TIC au service du développement régional, Centre régional de soutien du PNUD de Bratislava (Slovaquie), a fait observer que le PNUD travaillait depuis un moment sur la question des TIC au service du développement et avait donc acquis une certaine expérience de la façon d'aborder ce problème au stade de l'élaboration des politiques. Quant au rôle des entreprises, c'était un aspect qui soulevait encore pas mal d'interrogations: quels exemples concrets de réussite pouvait-on mettre en avant pour les partenariats public-privé, quels modèles suivre, comment impliquer le secteur privé dans les initiatives importantes sur le plan social s'agissant de faciliter l'accès, d'encourager l'innovation, de mettre en place les infrastructures et les réseaux numériques, pourquoi les investissements du secteur privé restaient-ils limités? Il importait de connaître le point de vue des acteurs du secteur privé engagés dans des réalisations concrètes, d'où l'intérêt de cette table ronde.

#### **Groupe de discussion 1: L'accessibilité économique et matérielle: solutions commerciales permettant de surmonter les obstacles**

14. M. Rouben Indjikian, économiste principal au Service du commerce électronique de la CNUCED, a examiné si les pays en transition étaient prêts pour le passage à la «cyberéconomie», en étudiant notamment les moyens de mettre les transactions commerciales et financières en ligne à la portée des PME. Il a fourni des données indiquant que certains pays en transition étaient plus avancés pour l'accès à l'Internet et les transactions électroniques que d'autres pays (y compris des pays développés), confirmant ainsi l'existence de la fracture numérique. Selon le schéma prévisible de croissance du commerce électronique, la majorité des PME risquaient de rester à la traîne faute de moyens suffisants pour acquérir les TIC et s'assurer

pendant longtemps de coûteux services de conseil et de formation. À la différence de ce qui se passait dans la vieille économie, l'Internet réduisait considérablement les problèmes d'économie d'échelle pour les PME en diminuant fortement le coût des transactions, en offrant de bien meilleures possibilités de mise en réseau et une réactivité beaucoup plus grande, leur permettant ainsi d'être compétitives grâce à des accords souples de coopération avec les grandes entreprises. Mais pour être en mesure d'accéder au commerce électronique, les PME avaient besoin dans un premier temps du soutien des pouvoirs publics et de financements provenant des banques, des sociétés de capital-risque ou des bailleurs de fonds, les accords de partage des coûts entre les PME et leurs partenaires commerciaux étant également une possibilité. L'intervenant a évoqué plusieurs modèles de commerce électronique – plus ou moins coûteux – et parlé du cadre juridique et institutionnel à mettre en place pour faciliter le recours à cette modalité par les PME. Le regroupement géographique des PME de haute technologie était un bon moyen de réduire les coûts d'exploitation. D'après certaines estimations, la part des transactions bancaires et financières effectuées par voie électronique pourrait augmenter substantiellement dans tous les groupes de pays d'ici 2005, les instruments de paiement traditionnels étant alors progressivement abandonnés au profit des instruments en ligne. Les PME qui s'adaptent rapidement aux modalités électroniques, notamment dans les domaines du crédit et des assurances, pourraient bénéficier grandement des avantages offerts par les transactions commerciales et financières en ligne. En conclusion, l'intervenant a souligné que les investissements dans les TIC devraient s'accompagner d'efforts plus soutenus concernant la formation et les changements organisationnels pour que les PME puissent accroître leur productivité et leur rentabilité, ce qui leur donnerait les moyens de participer au commerce électronique et de trouver leur place dans la société de l'information.

15. M<sup>me</sup> Louisa Rizmanova, Directrice du Centre pour l'informatisation et les technologies de la communication (Tadjikistan), a décrit l'approche adoptée dans son pays pour la «cybermédecine». Elle a indiqué que les TIC se développaient au Tadjikistan depuis quatre ou cinq ans mais que les progrès restaient modestes par rapport à d'autres pays de la CEI. Les pouvoirs publics étaient bien conscients de la nécessité d'instaurer un dialogue entre tous les acteurs du marché. L'un des domaines auxquels on accordait depuis peu une grande importance était celui de la télémédecine, qui permettait d'offrir des services de qualité à toutes les couches de la population, quels que soient leur niveau de revenu et leur lieu d'implantation. Cette application des TIC était particulièrement utile pour le Tadjikistan – pays montagneux qui manquait de routes et de moyens de transport – car elle pouvait offrir une solution moins onéreuse pour résoudre les problèmes de santé publique. L'introduction de la télémédecine se heurtait toutefois à plusieurs difficultés: absence de réseau téléphonique dans les régions reculées, coût élevé des services, alimentation électrique insuffisante, voire inexistante dans certaines zones. Ces difficultés pourraient être surmontées en partie grâce à l'emploi de satellites de communication et de téléphones mobiles; quant au coût des prestations, il pourrait être diminué grâce à une baisse des tarifs applicables aux services de télésanté, dans le cadre de la généralisation des services sociaux indispensables à tous.

16. M. Ivan Kurnosov, Ministre des télécommunications et de l'informatisation (Fédération de Russie), a décrit l'expérience de son pays, qui utilisait l'infrastructure postale existante pour améliorer l'accessibilité aux services offerts par les TIC. Il a souligné que la fourniture de l'accès aux TIC et aux ressources informationnelles quels que soient le lieu d'habitation et le niveau social des individus était le problème clef de la société de l'information, un problème qui, malheureusement, revêtait pour l'instant une acuité particulière dans de nombreux pays,

y compris la Russie, étant donné le faible nombre et la dispersion des utilisateurs de l'Internet. Il a fait valoir que la solution la plus efficace pour remédier à ce problème consistait à utiliser le réseau des infrastructures et des services postaux qui couvrait l'ensemble du pays, y compris les zones les plus reculées, évoquant à cet égard un programme de «cyberposte» lancé récemment en Russie et dont les premiers résultats étaient très satisfaisants. Plus de 2 500 bureaux de poste, dans l'ensemble du pays, avaient d'ores et déjà commencé à offrir un accès à l'Internet et on avait enregistré un nombre élevé d'utilisateurs, en particulier dans les régions écartées. Il était prévu de multiplier les «cyberbureaux de poste» et d'élargir la gamme des services offerts, en particulier les services de commerce et de paiement électroniques. On prévoyait en outre d'étendre l'accès aux collectivités: écoles, bibliothèques, administrations, etc. Ce programme avait été bien accueilli par l'Union postale universelle, qui y voyait une solution appropriée pour remédier aux problèmes d'accès aux outils et services électroniques.

17. M. Branislav Andjelic, Conseiller du Président de l'Initiative du Pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est, a traité des moyens qu'offrait la coopération régionale pour pallier le manque de ressources nécessaires à la mise en place de la société de l'information. Il a évoqué les obstacles rencontrés en Europe du Sud-Est: pénurie de capitaux, de matériel et de logiciels; faiblesse des infrastructures de télécommunication et contrôle du marché par des monopoles; manque de sensibilisation du public; faible niveau de compétence informatique des entreprises, des organisations et des consommateurs; nécessité d'accorder la priorité aux réformes organisationnelles et à la reconstruction des économies nationales; incidences sociales et culturelles de la société de l'information. À cet égard, les principaux objectifs de l'Initiative lancée en octobre 2000 dans le cadre du Pacte de stabilité étaient les suivants: appuyer la mise en place de la société de l'information dans l'Europe du Sud-Est, privilégier les stratégies et les mesures visant à promouvoir la région dans son ensemble, diffuser les données de référence et les pratiques optimales, et favoriser la coopération au sein de la région. Les résultats d'ores et déjà obtenus montraient que la mise en place de la société de l'information pouvait se faire dans la région avec moins de capitaux, dans un laps de temps plus court, en commettant moins d'erreurs et en se conformant aux normes et aux modèles européens. L'intervenant a insisté sur l'importance de la coopération régionale, qui permettait de: mieux cerner et coordonner les domaines d'intérêt mutuel, mettre en commun les ressources nationales limitées et synchroniser les activités aux fins du développement des technologies de l'information, favoriser l'innovation et exploiter les potentialités du commerce électronique, promouvoir et réaliser la mise en réseau des entreprises de la filière dans la région, créer une base de données centrale intégrée sur les ressources en matière de technologies de l'information aux niveaux national et régional, instaurer des partenariats avec le secteur public et les universités pour la réalisation de projets présentant un intérêt pour chacun des pays et pour l'ensemble de la région, investir et favoriser l'investissement dans la modernisation des outils informationnels quels que soient la branche ou le secteur, organiser et mettre en place des services électroniques pour le commerce, les opérations bancaires, le tourisme, l'agroalimentaire, etc., lancer des initiatives pour la mise en valeur des ressources humaines, adopter une démarche commune pour se positionner sur les marchés extrêmement compétitifs des pays occidentaux, aider les entreprises locales à trouver des partenaires commerciaux en Europe de l'Ouest, etc.

18. M. Gediminas Valancius, Directeur du réseau vente à la Banque de Vilnius (Lituanie), a fourni des détails sur le modèle de développement commercial «Snow Ball» (Boule de neige), outil novateur pour développer le marché des technologies de l'information et des télécommunications (TIT) et des opérations bancaires sur l'Internet dans le cadre de l'initiative

nationale visant à appuyer la mise en place de la société de l'information en Lituanie. Malgré la croissance globale de l'ensemble du secteur TIT, la pénétration de l'Internet en 2001 était restée relativement faible et paraissait plafonner. D'évidence, une compagnie ne pouvait à elle seule transformer l'environnement global, processus qui nécessitait l'intervention d'une multiplicité d'acteurs. Tel était précisément le but du modèle «boule de neige»: à partir d'une diversité d'intérêts, définir un objectif commun autour duquel unir ses forces de façon à créer les synergies qui, seules, permettraient de faire bouger les choses. Au départ, quatre partenaires (deux banques commerciales et deux sociétés de téléphonie mobile et fixe) s'étaient fixé pour objectif commun de porter la pénétration de l'Internet sur le marché lituanien à un niveau proche de la moyenne des pays de l'Union européenne en trois ans, en facilitant l'accès du plus grand nombre à l'Internet, en dispensant une formation à l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet et en développant les services électroniques utiles à la collectivité. Par la suite, les pouvoirs publics et les collectivités locales ainsi que d'autres compagnies du secteur privé s'étaient associés à cette initiative, qui avait ainsi fait «boule de neige». Le résultat était là: au cours des trois derniers trimestres de 2002, le taux de pénétration de l'Internet avait connu une augmentation spectaculaire, passant de 10 % à 20 %.

19. M. Branislav Andjelic a fait un exposé sur la mise en place d'un système d'information géographique en Serbie-et-Monténégro. Dernièrement, les pouvoirs publics avaient entrepris de se doter d'un tel système, mais le manque de moyens financiers et d'experts dans les instituts d'État avait entravé leurs efforts. Même si ces instituts réussissaient à engager des spécialistes compétents, ils n'étaient pas en mesure de les retenir longtemps à leur service étant donné les traitements très bas pratiqués dans le secteur public. Cet obstacle a été contourné grâce à l'instauration d'un partenariat avec une entreprise privée de taille relativement modeste mais spécialisée dans ce type de travail, la société Gisco, qui a pu réagir rapidement et atteindre l'objectif fixé dans un laps de temps très court. Le contrat de cofinancement pour la mise au point du système d'information commercial a été signé et, à la fin de 2002, le projet portant sur le système d'information géographique et le système GPS de surveillance en temps réel des objets mobiles a été soumis au Gouvernement. D'ici la fin 2003, Gisco prévoyait d'ouvrir le Centre opérationnel de surveillance du territoire de la Serbie-et-Monténégro, qui fournirait des données aux institutions gouvernementales via des liaisons rapides ou leur louerait ses locaux équipés: le Ministère de l'environnement, le Ministère de la circulation, l'Institut hydrométéorologique ainsi que diverses entreprises du secteur des télécommunications et d'autres secteurs avaient manifesté leur intérêt pour les prestations offertes par ce système.

20. M. Alexander Kushtuev, Directeur général adjoint de Rostelecom (Fédération de Russie), a parlé des solutions permettant de vaincre la réticence des consommateurs à l'égard des systèmes de paiement électroniques. L'expérience avait montré que l'utilisation de cartes prépayées pour les appels téléphoniques et pour l'accès à l'Internet réduisait considérablement les risques pour les prestataires de services et le nombre de consommateurs qui utilisaient ce type de carte ne cessait d'augmenter. Le recours à ce mode de paiement, assimilable à un paiement en espèces, dans d'autres secteurs – commerce électronique, par exemple – semblait offrir une option viable, en particulier dans les pays où le système bancaire n'était pas suffisamment développé pour permettre une utilisation grand public des cartes de crédit à des tarifs abordables.

21. M<sup>me</sup> Monika Kowalczyk, économiste à Telekomunikacja Polska (TP) (Pologne), a évoqué les possibilités et les obstacles liés à la mise en place de la société de l'information en se fondant sur l'expérience de son entreprise. Elle a énuméré les principaux problèmes auxquels se heurtait

le développement du marché des TIC en Pologne: sous-développement des équipements dans le domaine des télécommunications, absence de mécanismes globaux de soutien aux investissements dans l'infrastructure, faiblesse des financements publics, absence de cadre réglementaire régissant le fonctionnement du modèle de partenariat secteur public-secteur privé, entre autres. Elle a estimé que les activités menées par TP offraient de bonnes solutions pour remédier à ces difficultés et permettraient à la Pologne d'accélérer la mise en place de la société de l'information. Parmi les principaux champs d'intervention de TP, elle a mentionné plus précisément les domaines suivants: centre de certification Signet, registre des services médicaux, documentation électronique, stages de formation, initiation à la simulation boursière sur Internet (SIGG), Biblionet, programme «des ordinateurs pour les écoles», etc.

## **Groupe de discussion 2: Réduction des coûts d'exploitation et gains de productivité**

22. M. Jérôme Frambourg, Directeur du programme Alliance, Art Technology Group (France), a examiné comment accroître l'efficacité des entreprises à l'aide des TIC. À son avis, ces outils pouvaient faciliter la réalisation de certains objectifs stratégiques: instaurer de nouvelles formes de dialogue et rapprocher l'État des citoyens (saisir les besoins et les attentes des utilisateurs et fournir un accès global, direct et facile à l'information); simplifier les relations (relations et services en ligne, moyens centrés sur l'utilisateur, point d'accès unique, évolution des procédures); favoriser l'égalité; réduire la fracture numérique dans l'optique d'une démocratie égalitaire (trouver des solutions pour faciliter l'accès de toutes les catégories d'utilisateurs, élargir la prestation de services, mettre le commerce électronique à la portée de ceux pour qui il constituait une solution trop onéreuse); libérer des énergies nouvelles; tirer parti de toute la gamme des possibilités offertes par le commerce électronique (contribuer de façon dynamique à la croissance nationale et à la modernisation de l'administration). L'intervenant a en outre présenté un modèle de portail Internet qui offrait une solution commerciale pour disposer d'un point d'accès unique à l'information sur les services et les organismes publics, tout en permettant de remédier aux principales difficultés liées à ces technologies: intégration des systèmes et des bases de données, activation et organisation des services gouvernementaux en ligne, gestion du multimédia et des réseaux (en ligne et hors connexion), gestion de la sécurité, globalisation des projets, satisfaction et fidélisation des utilisateurs.

23. M. Vladislav Kuvshinov, expert en chef au Service juridique de la Chambre de commerce et d'industrie de la Fédération de Russie, a décrit comment cet organisme aidait les entreprises à accroître leur productivité au moyen des TIC. La Chambre de commerce et d'industrie était une organisation non gouvernementale à but non lucratif, qui regroupait les chambres de commerce et d'industrie régionales (82 créées par les collectivités territoriales et 73 créées par les municipalités) ainsi que des organisations russes, y compris des hommes d'affaires individuels et des entreprises cofinancées par des capitaux étrangers (près de 20 000) et des associations et regroupements d'entrepreneurs (119). La Chambre de commerce et ses antennes régionales avaient pour but de promouvoir le développement économique de la Fédération de Russie, l'intégration du pays dans l'économie mondiale, la modernisation des infrastructures industrielles, financières et commerciales, la facilitation de l'activité commerciale, la réglementation des relations secteur public-secteur privé, le développement systématique de l'activité commerciale, des échanges, des relations économiques, techniques et scientifiques sous toutes leurs formes entre les entrepreneurs russes et leurs homologues étrangers. À cet effet, la Chambre avait ouvert 16 représentations, dans 15 pays au total. Elle maintenait des contacts étroits avec les chefs d'entreprise dans le cadre des 24 comités mis en place sur une base

sectorielle (comités de l'aide dans le domaine de l'information, des petites et moyennes entreprises, de l'activité économique étrangère, de la propriété intellectuelle, etc.). L'échange d'information se faisait via l'Internet (<http://www.gov.ru> et <http://www.tpprf.ru>). La Chambre jouait également un rôle actif dans la réalisation du programme fédéral «Russie électronique», en contribuant aux opérations suivantes: mise en place de la première phase du système de commerce électronique pour les achats de l'administration fédérale; création de centres d'information et de marketing; création d'une base de données centrale pour les biens et les services; inventaire et analyse des systèmes d'information et des ressources informationnelles de l'État russe; élaboration de normes dans le domaine des TIC.

24. M. Mikhail Natenzon, société Vitamet (Fédération de Russie), a exposé les avantages de la cybermédecine, qui permettait d'offrir à la population un meilleur accès à des soins de santé de qualité, quels que soient le niveau de revenu et le lieu d'habitation des patients. C'était là un aspect extrêmement important sur le plan social, surtout dans les pays où l'on observait de fortes disparités dans l'offre de prestations. L'intervenant a fait valoir que les technologies de la télémédecine n'étaient pas toutes aussi onéreuses qu'on pouvait le croire, leur application s'avérant même plus rentable pour l'économie dès lors qu'on prenait en considération tous les coûts annexes liés à la maladie. Grâce à la télémédecine, il était possible de consulter l'un des spécialistes les meilleurs et les plus compétents au monde dans un domaine donné et auquel il n'aurait pas été facile, pour diverses raisons, d'avoir accès selon les voies traditionnelles. Dans certains pays à faible densité de population, la télémédecine était la seule option possible pour garantir à tous des prestations médicales de qualité.

25. M. Alexander Kushtuev a relevé l'un des principaux problèmes liés aux services électroniques: comment gagner et garder la confiance de l'ensemble des acteurs, notamment les consommateurs de services. Il était urgent de s'entendre sur des principes communs régissant au niveau international la création de services électroniques. L'intervenant a mentionné à ce sujet le Mémorandum d'accord sur la cyberconfiance mondiale, élaboré à l'initiative de l'Union internationale des télécommunications en juin 2002. L'objectif de ce mémorandum était de mettre en place un cadre global ne privilégiant aucune technologie particulière et indépendant de la technologie, pour contribuer au développement et au déploiement dans le monde d'une infrastructure et d'applications utiles, accessibles, d'un bon rapport coût/efficacité et extrêmement sûres pour des services électroniques à valeur ajoutée dans différents domaines: cyberadministration, cybercommerce, cybersanté et cyberapprentissage ([http://www.itu.int/ITU-D/e-strategy-MoU/world\\_e.html](http://www.itu.int/ITU-D/e-strategy-MoU/world_e.html)). Depuis le lancement de cette initiative, 35 pays avaient déjà signé le Mémorandum. L'intervenant a suggéré que la CEE envisage l'élaboration d'un mémorandum analogue, mais de portée régionale, qui marquerait une nouvelle étape dans le développement des services électroniques à l'échelle de la région.

26. M. Sylvain Moesching, consultant chez Netsme SA (Suisse), a présenté un logiciel de gestion des contenus sur le Web. Il a expliqué que cet outil permettait au rédacteur de gérer directement et facilement le contenu d'un site Web à partir d'un logiciel de navigation et d'effectuer en ligne, à tout moment et instantanément, le travail de publication sans avoir à passer par les techniciens – toujours débordés. Cette solution offrait de multiples avantages: elle éliminait les goulets d'étranglement au stade de la publication, garantissait la cohérence du site (respect des normes de la publication d'entreprise et gestion dynamique du contenu selon des règles informatisées), facilitait la mise à jour du contenu au moyen de la barre d'outil et du logiciel de navigation standard, renforçait la sécurité du contenu et permettait de le contrôler

intégralement, réduisait le stress et les facteurs de risque, permettait de modifier facilement la présentation du site (en séparant contenu et mise en page) et, en définitive, augmentait la valeur du contenu.

27. M<sup>me</sup> Elena Kolokolova, Centre de conseil pour la gestion et les investissements (Moscou–Genève), a décrit différents types de solutions permettant d'accroître la productivité et la rentabilité en faisant appel aux TIC. Elle a souligné que l'activité économique visait à optimiser les résultats obtenus compte tenu des contraintes existantes. Les pouvoirs publics demeuraient des protagonistes essentiels dans le processus de restructuration et la recherche de solutions optimales tant pour leurs propres services que pour les entreprises et les consommateurs. D'une manière très générale, leur rôle consistait à remédier aux «carences» sur les plans technique et réglementaire et à créer un environnement favorable en adoptant des réglementations «neutres» à l'égard des technologies, c'est-à-dire sans favoriser ni desservir telle ou telle technologie, et en évitant ainsi de créer de nouveaux obstacles. Le commerce électronique permettait des gains de productivité grâce à la réduction des délais d'exécution, des effectifs du personnel de bureau, des coûts afférents à la recherche de fournisseurs et de clients, du coût des communications, et au suivi de l'exécution des contrats, les transactions générant automatiquement un lien avec le logiciel de gestion des ventes et des achats, etc. Le faible coût de l'accès au marché du commerce électronique et la possibilité de démarrer les activités avec un investissement initial limité contribuaient également aux gains de productivité. L'ensemble du marché aurait tout à gagner à une intensification de la coopération et à l'établissement de consultations périodiques entre les entreprises (ou les conseils des entreprises du secteur privé), à l'instauration de partenariats public-privé ainsi qu'à la mise en place de structures régionales et internationales visant à promouvoir un développement économique optimal compte tenu des TIC. À cet égard, l'intervenante a suggéré qu'il pourrait être utile de créer une structure intergouvernementale – un centre pour l'économie fondée sur la connaissance – qui aiderait les acteurs à choisir les solutions optimales, à s'informer périodiquement et à éviter les modes de développement qui conduisaient à des impasses. Un tel centre aurait vocation à promouvoir une adaptation efficace aux nouveaux outils technologiques et leur application concrète dans la sphère économique, pour le bénéfice de tous. Ses fonctions seraient diverses: échange d'informations concernant les TIC, recherche de solutions optimales dans chaque type de situation, réalisation d'études de cas, comparaisons internationales visant à faire connaître les derniers progrès et les nouvelles tendances, création de bases de données sur les solutions technologiques disponibles, analyse des options stratégiques et juridiques, possibilités d'apprentissage, etc. D'autres tâches pourraient lui être confiées en fonction des besoins.

### **Groupe de discussion 3: Amélioration de la gestion publique grâce aux TIC**

28. M. Sultan Gadjiyev, administrateur de programme au Bureau du PNUD en Azerbaïdjan, a présenté un projet novateur mis au point pour moderniser les procédures douanières à l'aide des TIC. Lorsque le projet avait démarré, en 1999, l'état des lieux était le suivant: quelques liaisons téléphoniques de type classique, données inexploitablement sur les opérations douanières, matériel obsolète, beaucoup de paperasserie, absence de logiciels spécialisés, manque de personnel compétent et d'équipement adéquat. La réalisation du projet a donné d'incontestables résultats: mise en place du premier grand réseau (WAN) reliant 38 services douaniers dans tout le pays; élaboration d'un logiciel spécifique pour les opérations douanières qui a été appliqué avec succès; formation du personnel à l'utilisation des systèmes informatiques; formation axée sur certaines tâches propres aux services douaniers; étude de l'expérience acquise en la matière

dans d'autres pays. Grâce au nouveau système, les recettes fiscales sont passées de 136 millions de dollars des États-Unis en 1999 à 190 millions en 2002. Ce projet, qui constituait une première nationale dans l'administration publique, a démontré comment les TIC pouvaient contribuer à une gestion plus rentable, plus responsable et plus transparente. D'autres services gouvernementaux ont manifesté un vif intérêt pour le projet.

29. Complétant l'intervention précédente, M. Elchin Aliyev, Président de Sinam-Invest (Azerbaïdjan), a fourni des précisions techniques sur les solutions retenues pour le réseau, la base de données centrale et les logiciels des services douaniers ainsi que sur la capacité du système. Celui-ci utilisait la technologie des relais de trame pour la transmission simultanée voix-données-vidéo. Il gérait les bases de données et les logiciels spécifiques pour l'enregistrement des déclarations de marchandises, l'enregistrement et la surveillance des infractions aux réglementations douanières et le système informatisé de suivi des opérations douanières. Ce dernier simplifiait les formalités douanières et les rendait plus transparentes, permettait le contrôle à distance des importateurs et des exportateurs tout en facilitant les opérations pour ceux qui étaient en règle, et renforçait l'efficacité des contrôles à des fins fiscales.

30. M. Shukhrat Akhundjanov, Directeur du programme Initiative pour le développement du numérique, Bureau du PNUD pour l'Ouzbékistan, a fourni des informations sur les mesures visant à promouvoir les TIC dans son pays. L'Ouzbékistan était l'un des quelques pays où le développement des technologies de pointe et de l'Internet s'effectuait sous l'égide de l'État. Deux textes de loi avaient été adoptés: loi sur l'informatisation, en 1993, et loi relative à la sûreté juridique des programmeurs pour les ordinateurs individuels et les bases de données, en 1994. Le décret présidentiel sur le développement de l'informatisation et l'introduction des technologies de l'information et de la communication (mai 2002) et la résolution du Conseil des ministres sur le même sujet (juin 2002) avaient donné une nouvelle impulsion à cette politique, ce qui s'était traduit par la publication du nouveau programme national d'informatisation et de développement des TIC pour la période 2003-2010. Conscient de la nécessité de promouvoir ces outils, le Gouvernement reconnaissait que les progrès passaient par une action coordonnée des pouvoirs publics, du secteur privé, des milieux universitaires et des partenaires extérieurs. L'intervenant a souligné l'importance de la coopération avec les organisations internationales et a exposé en détail le programme lancé en 2001 par le PNUD pour promouvoir le numérique.

31. M<sup>me</sup> Marina Jovanovic, coordinatrice de projet à l'Agence des technologies de l'information et de l'Internet (Serbie-et-Monténégro), a abordé la question du développement des capacités de gestion des TIC dans son pays. Elle a donné un aperçu de l'organisation, du champ d'intervention et des activités stratégiques de l'Agence, créée en 2001 et chargée de définir une politique pour la mise en place de la société de l'information, d'arrêter des stratégies, de concevoir des structures et de superviser l'ensemble du processus. Elle a évoqué en particulier un projet lancé conjointement par cet organisme et l'Agence suédoise de coopération internationale au développement (ASDI) en juin 2002 pour développer les capacités de gestion des TIC et en a décrit de façon assez détaillée les objectifs ainsi que ceux d'autres projets dans le même domaine.

**Groupe de discussion 4: Les partenariats public-privé pour préparer la population à la nouvelle économie: la mise en valeur des ressources humaines**

32. M. Linnar Viik, maître de conférences (Estonie), a fait part de son expérience dans le domaine de l'établissement de partenariats axés sur la valorisation du capital humain pour faciliter la mise en place de la société de l'information. À son sens, pour être efficaces, de tels partenariats devaient être fondés sur une vision et des objectifs communs, une bonne compréhension des motifs et des intérêts qui guidaient chacun, des objectifs concrets au regard desquels mesurer les résultats et un dialogue systématique entre les partenaires. En 2001, les principales sociétés estoniennes dans les secteurs de la finance, des télécommunications et des technologies de l'information avaient créé une fondation, [Look@World](#), pour appuyer une pénétration systématique de l'Internet grâce à des investissements à hauteur du budget annuel de l'État pour les TIC. Les pouvoirs publics s'étaient félicités de cette initiative et avaient créé les conditions nécessaires à son bon déroulement. À charge pour eux de mettre au point la signature et les cartes d'identité numériques, de tenir le registre des services d'authentification et de certification, et d'imposer des normes. Les sociétés privées, quant à elles, étaient propriétaires des autres infrastructures et des applications, elles en assumaient la direction, mettaient des équipements et des programmes de formation à la disposition des utilisateurs et prenaient des mesures d'incitation pour favoriser le développement des prestations. Entre autres enseignements, cette expérience de partenariat public-privé avait montré qu'il importait de: tirer parti des ressources les plus précieuses, en mettant à contribution l'initiative privée pour fournir des prestations d'intérêt public; suivre et solliciter les avis les plus compétents; définir une vision et des objectifs communs et construire une coalition entre les partenaires; encourager et valoriser le travail bénévole; garantir la transparence, celle-ci étant le meilleur rempart contre la corruption et les objectifs douteux.

33. M. Giuseppe Perrone, Président de la Fondation Taliercio (Italie), a décrit en détail cet organisme. Créée en 1998 par la Confédération italienne de l'industrie et la Fédération regroupant 80 000 dirigeants d'entreprise italiens, la Fondation, organisme à but non lucratif relevant du Ministère du travail, avait pour mission de stimuler la volonté d'innovation et de progrès des entreprises à travers la formation permanente de leurs dirigeants. Ses objectifs étaient les suivants: analyser les besoins de formation des entreprises et de leurs cadres, améliorer la qualité et favoriser l'innovation dans les établissements de formation et de perfectionnement des cadres et les réseaux d'entreprise, améliorer la formation des cadres des PME et développer une culture de la gestion dans l'administration publique. L'intervenant a en outre évoqué les principaux domaines d'activité de la Fondation: travaux de recherche et services en ligne, portant en particulier sur l'évolution des compétences managériales, recensement des pratiques optimales pour l'introduction des technologies du cyberapprentissage dans les entreprises, surtout les PME, évaluation des besoins de formation des cadres du secteur public et du secteur privé dans l'Europe «élargie», et cybergestion.

34. M. Tibor Papp, Directeur général au Ministère de l'éducation (Slovaquie), a décrit comment fonctionnait le partenariat public-privé en Slovaquie en prenant l'exemple du programme Cisco de formation à la mise en réseau (CNAP). Avant la mise en place de ce programme à la fin des années 90, il n'existait aucune formation systématique dans le domaine des TIC. Le CNAP répondait donc à un triple objectif: introduire de nouvelles méthodes de formation avec le cyberapprentissage fondé sur l'Internet, former davantage de spécialistes de la mise en réseau, inscrire l'étude de la mise en réseau informatique dans les programmes

des établissements secondaires, des universités et des autres établissements d'enseignement. Le CNAP reposait sur deux grands principes: partage des responsabilités et intérêt mutuel. Outre le Ministère de l'éducation et la société Cisco Systems, les principaux partenaires étaient des bailleurs de fonds, des établissements universitaires et des fondations pour l'aide à l'éducation qui assumaient l'essentiel des responsabilités et des risques financiers liés à l'entreprise. Cet exemple montrait clairement que, pour donner de bons résultats, le partenariat public-privé demandait une planification soigneuse et devait prendre en compte les intérêts de toutes les parties prenantes. En outre, un tel partenariat devait être adapté au contexte national, les principaux intéressés devaient partager les risques et les bénéfices pour que la coopération soit profitable à tous, il fallait mettre en place un modèle de financement transparent et viable, l'exécution des projets devait passer par une phase pilote dont les résultats étaient analysés attentivement, le tout s'inscrivant dans une démarche stratégique cohérente afin de réduire au minimum les risques d'échec que comportait inévitablement ce type d'entreprise. L'exemple du CNAP avait en outre démontré que la réussite, lorsqu'elle était le fruit d'une planification efficace, avait un effet d'entraînement et que les bons résultats contribuaient à pérenniser le partenariat public-privé initial mais aussi à l'élargir à d'autres acteurs, toujours plus nombreux. En règle générale, ce genre de partenariat se développait avec le temps et, à long terme, était générateur de prospérité pour toutes les parties impliquées ainsi que pour l'ensemble de la société.

35. M<sup>me</sup> Maria Bozoudi, Sous-Directrice adjointe du Centre d'information et de documentation des entreprises/Initiative de coopération pour l'Europe du Sud-Est (Grèce), a exposé une conception du renforcement des capacités dans les secteurs public et privé fondée sur la gestion des connaissances. Elle a souligné diverses conséquences de la nouvelle économie: exacerbation de la concurrence pour obtenir des ressources en capitaux et attirer les investissements étrangers directs; demande croissante de services et de compétences informatiques; nécessité d'une communication systématique et de moyens permettant la circulation d'informations fiables en temps réel pour améliorer la prise de décisions stratégiques par les pouvoirs publics et les investisseurs; exigence d'une efficacité accrue dans la gestion des secteurs public et privé et dans leur coopération. En ce qui concerne la mise en valeur des ressources humaines, l'éducation et la formation consistaient non plus tant à transmettre des informations qu'à enseigner aux individus comment «apprendre à apprendre»; la connaissance des faits perdait de son utilité au profit de la capacité d'accéder à l'information, de l'analyser et de l'exploiter pour la transformer en connaissances nouvelles; il s'agissait désormais de donner à l'individu les moyens d'être le propre maître d'œuvre de son apprentissage et de son perfectionnement; le recours généralisé aux TIC offrait un instrument de vulgarisation massive. L'intervenante a en outre fourni des renseignements sur le Centre d'information et de documentation des entreprises, organisme non gouvernemental à but non lucratif créé en 2001 à Thessalonique (Grèce) et qui fonctionnait sous l'égide de l'Initiative de coopération pour l'Europe du Sud-Est, relevant du Pacte de stabilité. Initialement conçu comme un organe de liaison dans le cadre de l'Initiative, le Centre était devenu un interlocuteur privilégié du Pacte pour faciliter les partenariats public-privé et le ciblage des investissements stratégiques, en rationalisant les activités du Conseil consultatif des entreprises pour l'Europe du Sud-Est. Le Centre avait créé un portail sur le Web (<http://www.biccgr.org>) pour diffuser en temps réel des informations fiables, répondant aux besoins des directions d'entreprise; il s'agissait d'un outil de gestion des connaissances conçu pour mettre en évidence les possibilités d'investissements aux plans national et régional et servir de catalyseur pour la formulation des stratégies et l'exécution efficace des programmes.

L'expérience du Centre montrait que, pour l'Europe du Sud-Est en particulier, les partenariats public-privé pour la valorisation des ressources humaines pouvaient aider à mobiliser les capacités d'initiative, les capitaux, l'efficacité et les compétences du secteur privé; ils contribuaient en outre à créer des possibilités d'emploi, à développer les capacités de gestion pour une croissance durable, à favoriser la communication et la tolérance entre les cultures et à promouvoir la décentralisation administrative et l'ouverture des marchés. Pour l'intervenante, le secteur privé n'était, malheureusement, que trop souvent perçu comme une «vache à lait» commode et non comme un partenaire possible travaillant dans l'intérêt de tous. Néanmoins, il devenait de plus en plus un interlocuteur et un allié solide pour les activités de développement.

36. M. Youri Misnikov a traité du renforcement des capacités pour la cybergouvernance. Il a mentionné en particulier, parmi les objectifs de développement du Millénaire, l'objectif n° 8 qui prévoyait l'instauration d'un partenariat mondial pour le développement, l'accent étant mis expressément sur l'engagement en faveur d'une bonne gouvernance et l'accès aux avantages offerts par les TIC, en coopération avec le secteur privé. Il a en outre souligné la nécessité de mettre en place une administration et des services publics d'un type nouveau, sur la base des principes convenus lors de la Conférence ministérielle régionale paneuropéenne tenue à Bucarest en novembre 2002 en prévision du Sommet mondial sur la société de l'information: valorisation des capacités humaines par l'éducation et la formation; promotion d'une gestion publique plus efficace et plus transparente grâce à la cybergouvernance; élaboration de stratégies nationales en la matière s'inspirant des pratiques optimales et de l'expérience des autres. L'intervenant a donné des informations sur le Centre d'apprentissage de la cybergouvernance à Tallinn (Estonie) et décrit brièvement un stage de formation type de cinq jours proposé aux participants des pays de la CEI, de la CEE et de l'Europe du Sud-Est.

### **Séance de clôture**

37. M. Youri Misnikov a remercié le secrétariat de la CEE d'avoir pris l'initiative de cette table ronde et d'avoir invité le PNUD à collaborer à son organisation. Un processus était ainsi enclenché et il fallait réfléchir aux moyens de le poursuivre. L'orateur a souligné que le PNUD menait des activités aux plans national, sous-régional et régional et était prêt à partager ses connaissances et son expérience concrète en matière de partenariats public-privé, pour que les décideurs puissent en tirer profit.

38. Concluant le débat, M<sup>me</sup> Larissa Kapitsa a rappelé que la question des partenariats public-privé était l'une de celles sur lesquelles la CEE travaillait. À cet égard, elle a évoqué l'Alliance pour les partenariats public-privé créée sous l'égide de la CEE, qui regroupait de nombreuses sociétés privées et des organismes gouvernementaux et dont les activités étaient centrées sur les investissements dans les projets de développement des infrastructures. Elle a également évoqué une question qui n'avait pas été suffisamment abordée pendant la réunion: comment mobiliser un soutien financier pour les initiatives novatrices – problème également susceptible de solutions commerciales. Une participation active du secteur privé était nécessaire pour formuler des propositions et des solutions concernant les problèmes de développement, la CEE ne pouvant jouer qu'un rôle d'incitateur. L'oratrice a remercié tous les participants pour leur contribution à la table ronde et a exprimé l'espoir que la coopération se poursuive entre les secteurs public et privé, dans l'intérêt de la société de l'information.

## **Quelques conclusions et recommandations**

39. L'ensemble des participants des secteurs public et du secteur privé se sont félicités de cette table ronde organisée à l'initiative du secrétariat de la CEE, au cours de laquelle ils avaient examiné les approches suivies pour trouver des solutions commerciales qui permettraient de surmonter les obstacles à la mise en place d'une véritable société de l'information, la problématique retenue étant centrée sur les points suivants: accessibilité économique et matérielle des TIC, réduction des dépenses d'exploitation et gains de productivité, amélioration de la gouvernance grâce aux TIC et mise en valeur des ressources humaines.

40. D'une manière générale, on a estimé que les problèmes liés à la mise en place d'une société de l'information nécessitaient une étroite coopération entre toutes les parties prenantes, en particulier les acteurs économiques du public et du privé. Ces deux secteurs avaient chacun leur rôle à jouer dans un tel processus mais les solutions les plus efficaces passaient par un partenariat fondé sur l'intérêt mutuel. Le secteur privé ne devait pas être considéré comme un simple bailleur de fonds indispensables mais comme un partenaire incontournable œuvrant dans l'intérêt de la collectivité. Pour donner des résultats concluants, le partenariat devait tenir compte des intérêts de tous ceux qui étaient prêts à prendre leur part des risques et des avantages liés à l'opération, il devait être soigneusement planifié et transparent de façon à maximiser les chances de réussite, il devait reposer sur des directives bien pensées, définissant clairement la règle du jeu pour l'ensemble des partenaires. Il fallait analyser les exemples de partenariat réussi – et les autres – et faire largement connaître les modalités optimales. À cet égard, on a recommandé que le secrétariat de la CEE étudie la possibilité de collecter des informations et d'établir une banque de données sur les partenariats public-privé couronnés de succès.

41. Le problème de la mise en valeur des ressources humaines devrait être réglé par l'éducation et la formation, l'objectif étant d'enseigner comment apprendre, accéder à l'information, l'analyser et l'exploiter pour la transformer en connaissances nouvelles. On s'est félicité de l'expérience positive du Centre d'apprentissage de la cybergouvernance (Estonie) dans ce domaine et on a recommandé de promouvoir la création de centres de formation régionaux, ceux-ci offrant un cadre adéquat pour préparer l'élément humain à tirer pleinement parti de tous les avantages liés à la société de l'information.

42. Afin que toutes les parties prenantes puissent unir leurs forces pour trouver des solutions novatrices et concrètes aux problèmes rencontrés, y compris dans les pays développés de la région, on a proposé de créer sous l'égide de la CEE un centre international pour l'économie de la connaissance. Un tel centre pourrait avoir notamment pour mission d'élaborer un mémorandum d'accord sur la cyberconfiance, analogue à celui adopté par l'UIT en juin 2003 et qui marquerait une nouvelle étape dans le développement des services électroniques au sein de la région.

43. On a reconnu l'importance de créer un environnement favorable à l'édification de la société de l'information, en particulier en définissant un cadre législatif approprié. Étant donné la complexité du dispositif à mettre en place pour régir la société de l'information, et la nécessité de confronter les expériences dans ce domaine, on a recommandé que la CEE organise une table ronde distincte sur les problèmes législatifs.

44. On a constaté l'intérêt des diagnostics de pays publiés par le secrétariat de la CEE sous le titre «Towards a Knowledge-based Economy» (neuf rapports nationaux et un rapport d'évaluation régional avaient été publiés à ce jour). On y trouvait une analyse détaillée du potentiel de chaque pays ainsi que des informations sur les diverses approches et solutions retenues, ce qui pourrait aider les responsables à prendre les décisions stratégiques requises pour remédier aux problèmes auxquels ils étaient confrontés dans les domaines du développement institutionnel, des mécanismes d'information et d'innovation, de la valorisation des ressources humaines et dans d'autres domaines revêtant une importance cruciale pour la mise en place d'une société de l'information. On a recommandé au secrétariat de la CEE d'inviter d'autres pays de la région à établir un diagnostic, cette formule offrant un bon moyen de partager l'information.

\* \* \*

## **List of documents and presentations**

(Available at the following Web site address:  
<http://www.unece.org/operact/meetings/round/introduction.html>)

### **Information Notice (ECE/OPA/CONF.1/2003/1)**

#### **Agenda**

#### **List of participants (ECE/OPA/CONF.1/2003/NONE)**

**Overcoming Obstacles to the Development of Information Society** by Mr. Jozsef Györkös, State Secretary, Ministry of Information Society

#### **Panel 1:**

**E-Readiness for Transition Economies: Making E-Business and E-Finance Affordable for SMEs** by Mr. Rouben Indjikan, Senior Economic Affairs Officer, Electronic Commerce Branch, UNCTAD

**Regional Cooperation as a Solution in Overcoming Income Constraints in IS Development** by Ms. Marijana Vidas-Bubanja, Chair, Stability Pact eSEEurope Initiative, Serbia and Montenegro

**“SNOW BALL” Market Development Model** by Mr. Darius Maikstenas, Market Strategy Coordinator, Omnitel and Mr. Gediminas Valancius, Sales Channel Director, Vilnius Bank, Lithuania

**Development of Geographical Information System (ECE/OPA/CONF.1/2003/4)** by Mr. Dusan Gvozdenovic, Managing Director, GISCO d.o.o., Belgrade, Serbia and Montenegro, and presentation by Mr. Branislav Andjelic

**Possibilities and Constrains in Developing Information Society – TP case** by Ms. Monika Kowalczyk, Economist, TELEKOMUNIKACIA POLSKA, Poland

#### **Panel 2:**

**Raising the efficiency gains of industry by ICT means** by Mr. Jerome Frambourg, Alliance Manager, Art Technology Group, France

**Role of CCI in raising the efficiency gains of industry by ICT means (ECE/OPA/CONF.1/2003/6)** by Mr. Vladislav Kuvshinov, Chief Expert, Law Department, Chamber of Commerce and Industry, Russian Federation

**Web Content Management** by Mr. Sylvain Moesching, Consultant, NETSME SA, Switzerland

**Efficiency/Productivity gains from the ICT – optimal and sub-optimal solutions (ECE/OPA/CONF.1/2003/7)** by Ms. Elena Kolokolova, Centre for Consultation, Management and Investments (Moscow-Geneva), Russian Federation

**Panel 3:**

**ICT and Innovative Customs Tactics** by Mr. Sultan Gadjiyev, Programme Officer, UNDP Country Office, Azerbaijan

**Customs Corporate Network, DataBase and Software: Solution and Capability** by Mr. Elchin Aliyev, President, Sinam-Invest, Azerbaijan

**Improving ICT Development in Uzbekistan** (ECE/OPA/CONF.1/2003/5) by Mr. Shukhrat Akhundjanov, Programme Manager, Digital Development Initiative Programme, UNDP Country Office, Uzbekistan and his presentation

**Development of ICT Management Capacity** by Ms. Marina Jovanovic, Project Coordinator, Information Technology and Internet Agency, Serbia and Montenegro

**Panel 4:**

**Partnerships on Human Capital Development for the Information Society** by Mr. Linnar Viik, Associate Professor, Estonia

**Human Resources Development** by Mr. Giuseppe Perrone, Chairman, Foundation Taliercio, Italy

**How Private Public Partnership Works: the CNAP case in Slovakia** (ECE/OPA/CONF.1/2003/3) by Mr. Frantisek Jakab, Consultant, CISCO, Mr. Tibor Papp, Director General, Ministry of Education and Mr. Viliam Fedak, Associate Professor, Kosice Technical University, Slovakia and presentation by Mr. Papp

**Building Public Private Sector Capacities: A Knowledge Management Approach** (ECE/OPA/CONF.1/2003/7) by Ms. Tatiana Hadjiemmanuel, General Manager, SECI BICC – Business Information Clearing Centre, Greece and presentation by Ms. Maria Bozoudi

**Building Capacity for E-Governance** by Mr. Yuri Misnikov, ICT for Development Regional Coordinator, UNDP Regional Support Centre in Bratislava, Slovakia

---

Two more presentations are available on the Web site, although they were not formally presented at the Round Table due to the authors' absence:

**ICT and Internet in Georgia** by Mr. George Gomelauri, IT Consultancy Engineering and Management Group, Georgia

**Public Key Infrastructure Based on Smart Cards in South Eastern Europe: description of BCCI pilot site** by Mr. Georgi Stoev, Bulgarian Chamber of Commerce and Industry

-----