



COMMISSION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE POUR L'ASIE ET LE PACIFIQUE

Comité de la gestion de la mondialisation

Troisième session, Partie II
10-12 octobre 2006
Bangkok

**PLANIFICATION ET ÉVALUATION DU PROGRAMME: SUIVI ET ÉVALUATION:
EXAMEN DE QUELQUES PROJETS RELEVANT DU DOMAINE THÉMATIQUE
DE LA GESTION DE LA MONDIALISATION**

(Point 7 b) de l'ordre du jour provisoire)

**RENFORCEMENT DES SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE
ÉLECTRONIQUE DESTINÉS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
DE CERTAINS PAYS DE L'ASEAN ET DE CHINE MÉRIDIONALE**

Note du secrétariat

RÉSUMÉ

La CESAP est sur le point de mener à terme un projet sur le renforcement des services de développement du commerce électronique destinés aux petites et moyennes entreprises (PME) de certains pays de l'ASEAN et de Chine méridionale dont l'objet est d'accroître la capacité des organismes d'aide aux entreprises de fournir aux PME des services qui leur permettront d'adopter le commerce électronique au moyen des technologies de l'information et de la communication dans le cadre de leurs activités commerciales.

Le projet, qui est mis en œuvre par la Division des technologies de l'information, de la communication et de l'espace, repose sur une approche en deux étapes : les organismes d'aide aux PME constituent le principal groupe cible et, à l'issue du projet, ils seront en mesure de fournir des services de soutien en matière de commerce électronique aux PME qui sont leurs clients. Les PME doivent être considérées comme les bénéficiaires ultimes du projet, dans la mesure où elles contribuent au développement économique et à la croissance globale des pays.

Le présent document contient des informations sur les initiatives des pays membres et du secrétariat concernant l'exécution du projet.

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
I. CONTEXTE ET ANALYSE DE LA SITUATION	1
II. VUE D'ENSEMBLE DU PROJET: STRUCTURE ET RÉSULTATS VISÉS	3
III. PROGRÈS ET RÉALISATIONS	4
A. Résultat A: Identification des besoins en matière de services de développement du commerce électronique et d'une orientation stratégique pour chaque économie ciblée.....	4
B. Résultat B: Les organismes d'aide aux entreprises sont convaincus de la nécessité et du potentiel des services de développement du commerce électronique et appuient les objectifs du projet.....	8
C. Résultat C: Les organismes d'aide aux entreprises sont qualifiés et dotés à même de fournir des services améliorés et ont suscité un accroissement de la demande pour leurs services de développement du commerce électronique	8
D. Résultat D: Le projet a été évalué et les enseignements tirés, de bonnes pratiques et des recommandations ont été diffusées auprès des parties prenantes.....	10
IV. RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION PROVISOIRE.....	10
A. Résumé de l'évaluation concernant le Cambodge.....	11
B. Résumé de l'évaluation concernant la République démocratique populaire lao	12
C. Résumé de l'évaluation concernant la province chinoise du Yunnan	12
D. Résumé de l'évaluation	13
V. ORIENTATION FUTURE ET QUESTIONS À EXAMINER	14

LISTE DES FIGURES

I. Utilisation des TIC par les petites et moyennes entreprises de la sous-région Bassin du Mékong (d'après une enquête auprès des organismes d'aide aux entreprises).....	3
II. Vue d'ensemble du projet.....	5

I. CONTEXTE ET ANALYSE DE LA SITUATION

1. Les économies de la sous-région Bassin du Mékong (Cambodge, Myanmar, Province chinoise du Yunnan, République démocratique populaire lao et Viet Nam) reposent sur l'agriculture et les ressources naturelles. Le développement du secteur manufacturier dans le Bassin du Mékong n'en est qu'à ses prémices, sauf en Thaïlande et, dans une certaine mesure, au Viet Nam. Les moteurs de la croissance de ces économies sont les petites et moyennes entreprises (PME), qui représentent plus de 95 % de l'ensemble des entreprises (voir tableau). S'il est bien connu que les PME contribuent largement au produit intérieur brut et à l'emploi, il n'en demeure pas moins que la compétitivité des entreprises de la sous-région pâtit souvent d'un accès limité à l'information et au savoir-faire technologique nécessaires pour promouvoir la mise au point et la commercialisation de produits à valeur ajoutée.

Tableau. Nombre d'entreprises et pourcentage de PME dans les économies de la sous-région Bassin du Mékong

Pays/province	Année	Nombre d'entreprises	Pourcentage de PME	Source
Cambodge	2001	~40 000	98,8 *	Ministère de l'industrie, des mines et de l'énergie (2003)
Myanmar	1999	55 523	99,2	Ministère de la planification nationale et du développement économique
Province chinoise du Yunnan	2001	66 680	99,8	Banque mondiale (2004)
République démocratique populaire lao	1999	22 131	99,4	Enquête sur les établissements industriels effectuée par le Ministère de l'Industrie et de l'artisanat et l'ONUDI (1999)
Thaïlande	2003	1 995 929	99,5	Bureau de promotion des PME (OSMEP) (2005)
Viet Nam	2003	62 908	95,1	Enquête du Bureau général de statistique (2004)

* Données concernant le seul secteur industriel

Source: CESAP, "Desk Study on the Development of E-Business Development Services for SMEs in Selected ASEAN Countries and Southern China", voir <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/documents.asp>

2. L'utilisation des technologies de l'information, de la communication et de l'espace (TICE), en particulier des applications servant au commerce électronique, peut permettre de remédier à certains facteurs limitant le développement des entreprises, en particulier des PME. Le commerce électronique, ou l'utilisation des TIC dans le secteur commercial, transforme indéniablement la façon de commercer à travers le monde. Entre autres avantages, le commerce électronique renforce

l'efficacité, favorise l'innovation, réduit les coûts de transport, facilite l'établissement de réseaux entre les parties concernées et permet aux PME d'avoir accès à des marchés plus larges et de faire concurrence aux grandes sociétés dans ce que l'on peut considérer comme des conditions d'égalité.

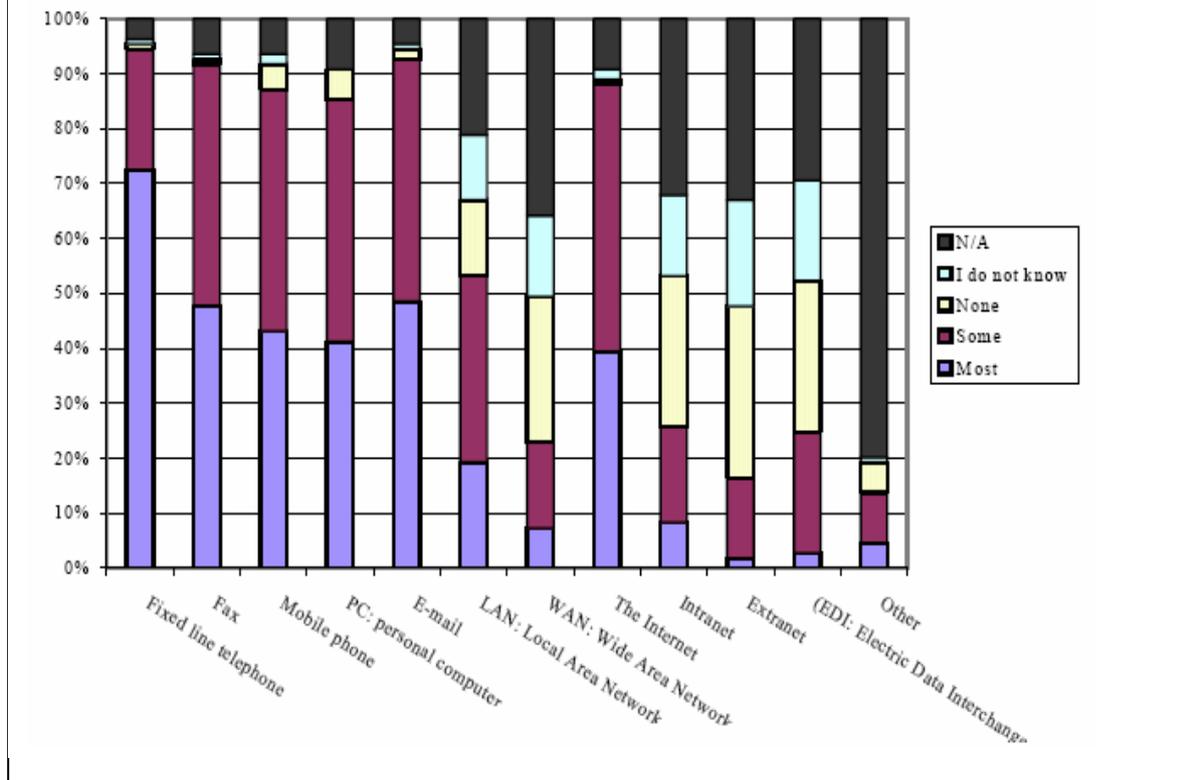
3. Une étude menée par la CESAP sur l'usage des TIC au sein des PME dans certains pays de l'Asie et le Pacifique¹ fait état de la nécessité de développer le commerce électronique au bénéfice des PME de la sous-région Bassin du Mékong. L'étude a par ailleurs conclu que l'usage des TIC par les entreprises, en particulier les PME, était encore faible dans certains pays de la sous-région et se limitait au traitement de texte, à l'utilisation du courrier électronique et à la recherche d'information sur l'Internet (figure I). Les PME de la sous-région commencent seulement à diffuser en ligne des informations les concernant et à participer aux marchés électroniques, mais l'insuffisance d'infrastructures adéquates, de dispositifs de sécurité et de compétences, ainsi que d'autres ressources nécessaires à l'application des TIC, sont autant d'éléments qui empêchent les PME d'utiliser activement ces technologies dans leurs activités commerciales pour assurer leur compétitivité. L'existence d'un système de bout en bout pour les transactions en ligne sur les biens et les services est encore rare du fait que, dans la sous-région, les systèmes de paiement en ligne n'existent qu'en Chine et en Thaïlande. Hormis des logiciels de comptabilité, les PME de la sous-région n'utilisent pas couramment des systèmes de gestion de l'information ou d'autres logiciels spécialisés de gestion commerciale.

4. En général, les PME de la sous-région Bassin du Mékong n'ont ni les capacités ni les ressources financières nécessaires pour mettre à l'essai des approches novatrices comme le commerce électronique, en particulier lorsqu'elles ne perçoivent pas les avantages immédiats qu'elles pourraient en retirer. Il leur est souvent plus rentable de recourir aux services de développement du commerce offerts par les organismes d'aide aux entreprises. Des consultations entre la CESAP et certains de ces organismes de la sous-région² ont toutefois révélé que de tels services (planification, mise en œuvre, aspects techniques et consultatifs) sont très limités – lorsqu'ils existent – au regard de l'éventail des services offerts par les organismes en question. La méconnaissance du commerce électronique et la mauvaise compréhension de cette notion ainsi que l'insuffisance des infrastructures en matière de TIC et des capacités techniques et de gestion de ces technologies ont été identifiés par les organismes consultés comme les principaux obstacles qui empêchaient d'aider les PME à utiliser les TIC pour renforcer leur activité commerciale. Lorsque qu'il existe des services de soutien pour le commerce électronique, les PME ne sont pas nécessairement au courant de leur existence et ne savent pas en quoi ils les aideraient à améliorer leur activité commerciale.

¹ CESAP – “Desk study on the development of e-business development services for SMEs in selected ASEAN countries and southern China”, voir <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/documents.asp>

² CESAP, “Phase I Report: findings and strategic directions on e-business development services for enterprise support agencies in the Greater Mekong Sub-region”, voir <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/documents.asp>

Figure I. Utilisation des TIC par les petites et moyennes entreprises de la sous-région Bassin du Mékong (d'après une enquête auprès des organismes d'aide aux entreprises)



Source: CESAP, "Phase I report: findings and strategic directions on e-business development services for enterprise support agencies in the Greater Mekong Subregion" voir <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/documents.asp>

II. VUE D'ENSEMBLE DU PROJET: STRUCTURE ET RÉSULTATS VISÉS

5. Afin de tenter de résoudre les problèmes dont il est question plus haut, la CESAP met en œuvre un projet sur le renforcement des services de développement du commerce électronique destinés aux PME de certains pays de l'ASEAN et de Chine méridionale, qui s'inscrit dans le cadre des efforts qu'elle déploie sans relâche pour promouvoir l'application des TIC dans les pays de l'Asie et du Pacifique, en collaboration avec d'autres parties prenantes, notamment le secteur privé, à la planification et à la mise en œuvre des politiques et programmes de développement socioéconomique en vue de la réalisation des objectifs de développement convenus au niveau international, y compris ceux contenus dans la Déclaration du Millénaire

6. Financé par le Fonds japonais pour les technologies de l'information et de la communication, par l'intermédiaire du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), le projet cible certaines économies de la sous-région du Bassin du Mékong: Cambodge, Myanmar, Province chinoise du Yunnan, République démocratique populaire lao, Thaïlande et Viet Nam. Sa durée est de 22 mois pour un budget total de 349 880 dollars É.-U.

7. Le projet a pour objet d'améliorer le niveau du soutien apporté à l'action en faveur du commerce électronique menée par les organismes d'aide aux entreprises de la sous-région du Bassin du Mékong. Il devrait notamment permettre de faire ce qui suit :

- Identifier les besoins en matière de services de développement du commerce électronique et l'orientation stratégique de chaque économie ciblée;
- Convaincre les organismes d'aide aux entreprises de la nécessité des services de développement du commerce électronique et de leur potentiel;
- Améliorer les prestations des entreprises fournissant des services de développement du commerce électronique et les doter des moyens nécessaires;
- Sensibiliser les entreprises quant à l'existence de nouveaux/meilleurs services de développement du commerce électronique.

8. Pour atteindre l'objectif fixé, le projet opte pour une approche en deux phases (figure II). La phase I a pour objectif d'identifier les besoins en matière de services de développement du commerce électronique, de proposer une orientation stratégique aux économies ciblées et de sensibiliser les organismes d'aide aux entreprises quant à la nécessité et au potentiel de ce type de services. La phase II consiste pour sa part à introduire et promouvoir à titre pilote des services de développement du commerce électronique auprès de certains organismes d'aide aux entreprises.

9. Tout au long du projet, l'accent est mis sur une approche participative, l'élaboration d'une stratégie analytique et la recherche de consensus. Cette démarche permet de comprendre concrètement quelle est la demande de services de commerce électronique dans les secteurs clefs, quels sont les marchés existants dans ce domaine et quels sont les besoins au niveau national, tout en promouvant un degré élevé de participation et de soutien politique, et en élaborant une stratégie cohérente pour le projet. Les enseignements, les bonnes pratiques et tous les autres résultats du projet seront largement diffusés sur le site Web du projet³ et par d'autres moyens.

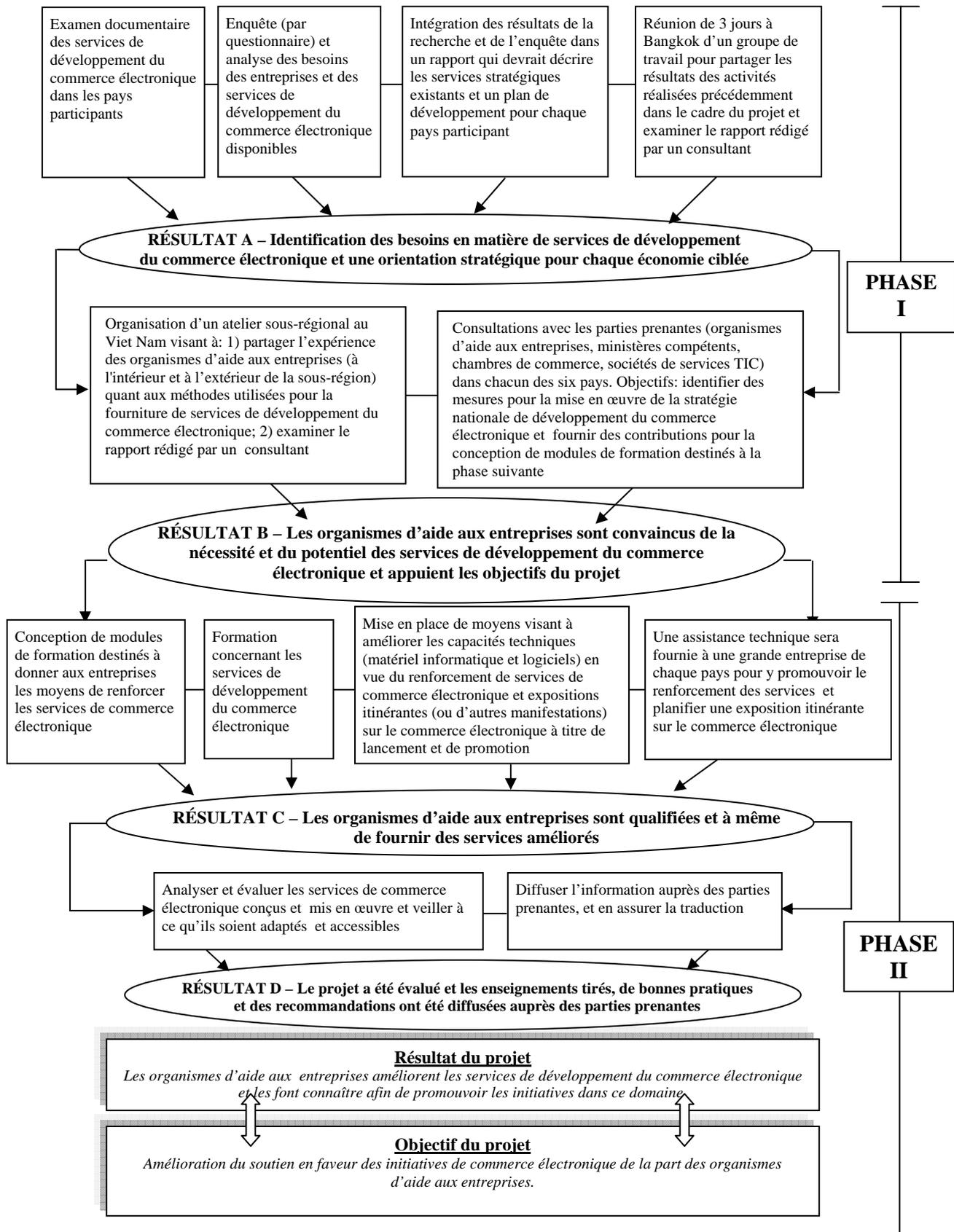
III. PROGRÈS ET RÉALISATIONS

A. Résultat A: Identification des besoins en matière de services de développement du commerce électronique et d'une orientation stratégique pour chaque économie ciblée

10. Une étude documentaire a permis d'avoir une vue d'ensemble de la situation concernant le développement du commerce électronique dans les PME de la sous-région, tenant compte des problèmes, des contraintes et des avantages les plus marquants. Les principales conclusions de l'étude sont les suivantes:

³ <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/>

Figure II. Vue d'ensemble du projet



a) Les politiques de développement des PME dans la sous-région reconnaissent la nécessité de créer un environnement propice au commerce et d'avoir accès à l'infrastructure, à l'information, aux marchés, et aux financements. Les services fondés sur les TIC pourraient jouer un rôle essentiel dans la satisfaction de certains de ces besoins;

b) En termes de cyberdisponibilité, la sous-région se caractérise par un clivage marqué entre les pays disposant d'un accès aux TIC relativement satisfaisant, tels que la Chine, la Thaïlande et le Viet Nam, et les pays dont l'accès à ces technologies est faible, à savoir le Cambodge, le Myanmar et la République démocratique populaire lao. Il faut donc tenir compte de ce clivage dans la conception de programmes en matière de commerce électronique;

c) L'utilisation des TIC par les entreprises et notamment les PME de la sous-région se limite au mieux à la rédaction de documents, à la recherche d'information et à l'emploi du courrier électronique. Les systèmes complets de commerce électronique sont rares et ne concernent souvent que les filiales des sociétés multinationales. Les systèmes de paiement en ligne n'existent qu'en Chine et en Thaïlande;

d) Les PME veulent de plus en plus participer aux transactions interentreprises ou aux marchés électroniques. Parmi de nombreux secteurs, l'industrie du tourisme est celui qui profite le mieux des avantages liés aux applications des TIC, telles que les transactions en ligne;

e) Les pays de la sous-région en sont à divers stades pour ce qui est de la mise en œuvre de politiques et réglementations en matière de TIC. Les mesures prises semblent promouvoir le commerce électronique entre les PME. Le défi consiste à trouver un moyen pour que ces politiques débouchent sur des programmes nationaux concrets de développement du commerce électronique;

f) Le soutien en faveur du développement des PME dans la sous-région vient de sources multiples, qu'il s'agisse des pouvoirs publics, d'ONG internationales et d'associations professionnelles. Étant donné que la plupart des programmes sont subventionnés par l'État ou des donateurs, les services aux entreprises offerts dans le cadre des programmes nationaux ne seront peut-être pas financièrement durables après la fin des subventions. Les services de commerce électronique payants et fondés sur la demande devraient être envisagés comme solution aux problèmes de durabilité.

11. Dans le prolongement de la vue d'ensemble présentée ci-dessus, une enquête sur l'évaluation des besoins des organismes d'aide aux entreprises établis dans la sous-région a été réalisée en partenariat avec le Secrétariat du Forum des entreprises de la sous-région Bassin du Mékong. Cette enquête avait pour principal objectif de déterminer le niveau d'utilisation des TIC et dans quelle mesure ces technologies avaient été adoptées par les organismes d'aide aux entreprises dans les pays de la sous-région.

12. Le questionnaire d'enquête a été adressé aux organismes d'aide aux entreprises dans les cinq pays participants. Au total, 109 questionnaires⁴ ont été renvoyés au Forum des entreprises. Les résultats de l'enquête ont permis d'affiner une approche fondée sur la demande pour la mise en œuvre du projet, d'élaborer une stratégie pour chacun des pays et de concevoir des modules de sensibilisation et de formation au développement du commerce électronique.

13. Les principales conclusions de l'enquête sont les suivantes:

- Les TIC de pointe (telles que l'Internet) ne sont pas aussi largement utilisées que les technologies traditionnelles (par exemple, télécopieur et téléphone fixe). C'est pourquoi lors de la mise au point de programmes de développement du commerce électronique il faudrait se pencher sur les moyens d'exhorter les PME à utiliser à l'avenir les TIC plus modernes. Les associations professionnelles ou les organismes d'aide aux entreprises peuvent notamment utiliser comme exemple de commerce électronique les services en ligne offerts à leurs membres.
- Les organismes d'aide aux entreprises étaient d'avis que les connaissances et les capacités limitées constituaient les obstacles les plus importants à l'informatisation des PME. Cela donne à penser que les initiatives ayant pour objet de soutenir l'utilisation des TIC dans les PME devraient inclure des activités de sensibilisation et de renforcement des capacités destinées aux organismes d'aide aux PME et à leurs clients, dans le cadre d'ateliers de formation.

14. S'inspirant de l'étude documentaire et de l'enquête d'évaluation des besoins, la CESAP a élaboré des modules de formation au commerce électronique⁵, visant à doter les organismes d'aide aux entreprises de méthodes et de pratiques qui leur permettront d'aider les PME aussi bien par le biais des services de développement du commerce électronique qu'en organisant des cours de formation au commerce électronique.

15. Deux séries de modules de formation au commerce électronique ont été conçues: l'une, sur les connaissances de base et l'autre sur des éléments de niveau avancé. La première série offre une formation de base à l'intention des organismes d'aide aux entreprises qui ne disposent pas de site Web ou n'utilisent pas encore le commerce électronique, mais qui ont la volonté de développer leurs capacités dans ce domaine pour leur propre compte et pour leur clientèle de PME. La deuxième série de modules offre des connaissances plus poussées aux organismes qui disposent déjà d'un site Web ou effectuent déjà des transactions commerciales en ligne et qui entendent renforcer leurs capacités pour leur propre compte et pour les PME qui sont leurs partenaires, par l'utilisation de techniques plus évoluées de commercialisation en ligne et de commerce électronique.

⁴ Cambodge (14), Chine (19), République démocratique populaire lao (15), Myanmar (20) et Viet Nam (41).

⁵ Disponibles sur le site Web de la CESAP (<http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-bussiness-GMS/tw1/doc.asp>).

B. Résultat B: Les organismes d'aide aux entreprises sont convaincus de la nécessité et du potentiel des services de développement du commerce électronique et appuient les objectifs du projet

16. L'Atelier sous-régional sur les services de développement du commerce électronique à l'intention des organismes d'aide aux entreprises s'est tenu à Hanoi, du 17 au 19 août 2005. Il a été organisé par la CESAP sous l'égide de la Chambre de commerce et d'industrie du Viet Nam. Réaffirmant l'importance du rôle joué par ces organismes dans les pays participants, l'Atelier a identifié quatre secteurs prioritaires pour le développement du commerce électronique: le tourisme, l'artisanat, la petite industrie et l'externalisation des services informatiques. Ces secteurs sont autant de possibilités de coopération régionale au moyen du commerce électronique, chaque pays disposant d'un avantage comparatif dans l'un ou l'autre secteur.

17. Des consultations nationales entre les parties prenantes ont eu lieu de mai à juin 2005 dans six pays participants et vu la participation de 200 représentants de diverses associations professionnelles, entreprises, sociétés informatiques, établissements d'enseignement et organismes gouvernementaux. L'information recueillie dans le cadre de ces consultations a servi à valider les conclusions de l'étude documentaire et de l'enquête d'évaluation des besoins, et à mettre au point les modules de formation mentionnés plus haut.

C. Résultat C: Les organismes d'aide aux entreprises sont qualifiés et dotés à même de fournir des services améliorés et ont suscité un accroissement de la demande pour leurs services de développement du commerce électronique

18. L'Atelier de formation sur le développement du commerce électronique à l'intention des organismes d'aide aux entreprises de la sous-région Bassin du Mékong a été organisé par la CESAP en collaboration avec l'Institut asiatique de technologie, à Bangkok du 7 au 11 novembre 2005. Il avait pour principal objectif d'améliorer les connaissances et les compétences desdits organismes pour que ceux-ci puissent fournir des services de développement du commerce électronique aux PME. Au total, 37 participants de six pays de la sous-région ont participé à l'Atelier, qui leur a permis de prendre connaissance et de débattre des principaux concepts, méthodes et problèmes liés à la mise au point d'un nouveau service de commerce électronique pour les PME ou au renforcement d'un service existant. Tous les organismes qui ont participé à l'Atelier ont été invités à soumettre une proposition de projet de création ou d'amélioration de services de développement du commerce électronique, en partenariat avec la CESAP.

19. La CESAP a conclu une lettre d'accord avec un organisme local d'aide aux entreprises au Cambodge, dans la Province chinoise du Yunnan, en République démocratique populaire lao et au Viet Nam pour subventionner la modernisation des capacités techniques avec pour objectif de renforcer et promouvoir les services de commerce électronique. Les organisations partenaires ont été sélectionnées en fonction de la qualité des propositions de projet qu'elles avaient formulées au cours de l'Atelier de formation.

20. Les organisations partenaires et les projets sélectionnés dans chaque pays étaient les suivants⁶:

- *Cambodge*: La Chambre de commerce de Phnom Penh a proposé à un projet pour la mise à niveau de son site Web et la création de six sites provinciaux, à l'intention des PME, qui serviraient de plateformes pour la mise en ligne des PME⁷. Les chambres de commerce provinciales des six provinces retenues participeront au projet en mettant à jour et en continuant de consolider leurs sites Web, ainsi qu'en facilitant la formation des PME qui souhaitent développer leur commerce électronique.
- *République démocratique populaire lao*: Le Centre laotien pour la promotion du commerce a proposé un projet de mise à niveau de son site Web par l'augmentation du nombre de services en ligne destinés aux PME, la création de services plus adaptés, la diffusion des connaissances en TIC et la sensibilisation des PME aux avantages de ces technologies pour leur développement⁸.
- *Viet Nam*: La Chambre de commerce et d'industrie du Vietnam a proposé un projet pour la mise en place de fonctions de pointe sur son portail Web interentreprises qui permettront aux PME membres d'étendre leurs activités commerciales aux acheteurs en ligne du monde entier⁹.
- *Province chinoise du Yunnan*. Le Bureau des PME du Yunnan a proposé un projet pour la création d'un service devant permettre aux consommateurs de créer une interface en ligne sur le commerce électronique, reliée à la base de données sur les produits des PME ainsi qu'à leur système de gestion des ressources humaines. Il est prévu que ces services soient disponibles dans les six langues des pays participants et en anglais, mais seules les versions thaïe et anglaise seront mises au point pendant la durée du projet.

21. Une assistance technique à distance et sur site ayant pour objet de soutenir le développement de services de commerce électronique a été fournie aux quatre pays participants ayant mis en œuvre des projets pilotes d'avril à mai 2006.

22. L'une des dernières activités relevant du projet, à savoir l'Atelier de formation régional destiné aux organismes d'aide aux entreprises aux fins de la promotion du commerce électronique auprès des petites et moyennes entreprises de la sous-région Bassin du Mékong, a eu lieu à Bangkok du 26 au 28 juin 2006. Cet atelier organisé par la CESAP visait à former des formateurs en commerce électronique pour aider ces organismes à sensibiliser davantage les PME au commerce électronique et

⁶ On trouvera des informations détaillées sur le projet pilote sur le site Web de la CESAP (<http://www.unescap.org/icstd/applications/orihects/e-business-GMS/pilots/>).

⁷ <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/pilots/Cambodia/>

⁸ <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/pilots/laoPDR/>

⁹ <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/pilots/VietNam/>

à renforcer leurs capacités dans en la matière. Le but était d'aider les organismes concernés et les formateurs des institutions de formation des pays participants à se familiariser avec les modules et la méthodologie conçus dans le cadre du projet¹⁰ et d'examiner la marche à suivre pour intégrer ces modules dans les activités des projets pilotes et promouvoir le commerce électronique auprès des PME. L'atelier a réuni 38 participants.

D. Résultat D: Le projet a été évalué et les enseignements tirés, de bonnes pratiques et des recommandations ont été diffusés auprès des parties prenantes

23. La CESAP mène actuellement une évaluation dans trois des quatre pays où des projets pilotes sont en cours (Cambodge, Chine (province du Yunnan) et République démocratique populaire lao). En ce qui concerne le Viet Nam, l'évaluation et le rapport final s'y rapportant seront publiés en octobre 2006. Les conclusions provisoires de cette évaluation sont présentées dans la partie IV du présent document. Toute l'information ayant trait à ce projet ou qui en est issue se trouve sur le site Web de la CESAP¹¹. Le rapport final sur le projet, ainsi que son évaluation, seront transmis à toutes les parties prenantes et diffusés sur le site Web.

IV. RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION PROVISoire

24. L'évaluation du projet, par un évaluateur externe, a commencé en août 2006 et devrait se terminer pour la mi-octobre 2006. L'évaluation vise à mettre en évidence la pertinence, l'exécution et les résultats du projet, ainsi que les enseignements qui en ont été tirés. Elle fait appel à divers outils, tels que enquêtes, entretiens et réunions de groupes de réflexion, ciblant aussi bien les PME que les organismes d'aide aux entreprises.

25. D'après les résultats préliminaires, le projet est parvenu à renforcer la capacité des organismes d'aide aux entreprises à améliorer et à faire connaître les services de développement du commerce électronique afin de soutenir les initiatives des PME en matière de commerce électronique. Les quatre organismes ayant élaboré des projet pilotes en partenariat avec la CESAP ont été en mesure de concevoir des services à l'intention des PME ou de renforcer ceux qui existaient déjà. Ces services ont fait l'objet de cérémonies de lancement, en juillet 2006.

26. Lors du lancement officiel des services de commerce électronique au Centre laotien pour la promotion du commerce, le Directeur général du Département du commerce extérieur du Ministère du commerce et de l'industrie, a vanté les mérites des services de commerce électronique, qui pourraient permettre d'épargner les coûts liés à la promotion des produits et des sociétés et les coûts de communication tout en étendant le champ d'action de ces entreprises au monde entier. Le Secrétaire général adjoint du gouvernement de la province du Yunnan a dit que le projet devrait contribuer de

¹⁰ Les modules de formation sont disponibles sur le site Web de la CESAP, voir <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/tw2/modules.asp>

¹¹ <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/e-business-GMS/index.asp>

façon notable à renforcer le niveau d'informatisation et de commerce électronique dans les entreprises des pays de la sous-région Bassin du Mékong, rendre leurs marchés plus compétitifs et promouvoir les échanges économiques et commerciaux entre ces pays.

27. Bien que les services de commerce électronique mis en place dans le cadre du projet fonctionnent depuis seulement deux mois, des signes de succès sont déjà perceptibles. Au Viet Nam, plus de 300 sociétés se sont enregistrées sur le site Web interentreprises de la chambre de commerce et d'industrie au cours du premier mois après la mise en œuvre des nouveaux services. En République démocratique populaire lao, une PME qui était sur le point de lancer son propre site Web a finalement décidé d'utiliser le site du Centre laotien pour la promotion du commerce, qui avait été créé dans le cadre de ce projet. L'entreprise en question a indiqué qu'elle avait reçu, en quelques jours, 10 demandes de renseignements de sociétés étrangères par l'intermédiaire de ce site. Une PME dans le secteur du bois a pour sa part reçu quatre demandes en provenance du Japon.

A. Résumé de l'évaluation concernant le Cambodge

28. L'évaluation du projet pilote mis en oeuvre au Cambodge a eu lieu les 28 et 29 août 2006. La Chambre de commerce de Phnom Penh et six chambres de commerce provinciales ont procédé à la création de sites Web, conformément à ce qui était prévu. Bien que ces sites aient commencé à fonctionner en juillet 2006, ils ne seront pleinement opérationnels qu'à la fin septembre 2006. À ce stade, il s'agit principalement d'inviter les PME à communiquer des informations les concernant qui seront affichées sur le site. La Chambre de commerce a organisé un cours de formation, les 27 et 28 juillet 2006, avec le concours de l'Institut international du Cambodge. Il a également organisé deux campagnes publicitaires à Phnom Penh en faisant appel aux médias locaux (télévision, radio, presse) et prévoit d'organiser d'autres formations au cours des prochains mois. Selon la Chambre de commerce, le manque de savoir-faire en matière de TIC au Cambodge constitue un obstacle majeur à l'arrivée du commerce électronique.

29. Les PME ont identifié un certain nombre d'obstacles qui les découragent de passer par des sites Web pour réaliser des transactions commerciales, notamment le manque de confiance quant au traitement des exportations, le fait qu'elles préfèrent traiter avec des transitaires ou transporter par elles-mêmes leurs marchandises à la frontière pour les remettre à un acheteur et l'affichage des prix, ainsi visibles par les concurrents. En outre, les PME sont dépourvues de personnel technique ayant des connaissances en matière de sites Web.. Les chambres de commerce provinciales ont confirmé la plupart de ces préoccupations, soulignant de nouveau la nécessité de fournir un soutien technique, notamment sous forme de cours de formation et d'équipements. Il est ressorti de l'évaluation que les PME saluaient le fait que la Chambre de commerce de Phnom Penh donnait l'exemple en organisant des formations et en promouvant le site Web auprès des entreprises.

B. Résumé de l'évaluation concernant la République démocratique populaire lao

30. L'évaluation du projet pilote mis en oeuvre en République démocratique populaire lao a eu lieu les 24 et 25 août 2006. Le site Web a été mis en place dans le cadre du projet un mois avant l'évaluation. Actuellement, 5 des 19 PME qui se sont inscrites sur le site présentent leurs produits en ligne. D'après les premières réactions communiquées par les PME au Centre laotien pour la promotion du commerce, celles-ci craignaient que si elles affichaient les prix de leurs produits en ligne, d'autres sociétés pratiqueraient des prix plus bas et que, si elles présentaient leurs produits sur le site, elles verraient leurs modèles copiés par d'autres sociétés. Les PME ont également fait part de difficultés concernant la rédaction des descriptifs de produits et leur traduction en anglais à l'intention d'un public international. Elles ont toutefois abouti à la conclusion qu'il était moins cher et plus pratique de se servir du site Web du Centre que de créer leur propre site. Une PME, spécialisée dans la vente de vêtements de mode, a ainsi décidé de passer par le site Web du Centre au lieu de lancer son propre site comme elle l'avait prévu.

C. Résumé de l'évaluation concernant la province chinoise du Yunnan

31. L'évaluation du projet pilote mis en oeuvre à Kunming, dans la province chinoise du Yunnan, a eu lieu les 31 août et 1^{er} septembre 2006. Le site Web de la sous-région Bassin du Mékong créé dans le cadre de ce projet fait partie d'une initiative plus large menée par la Division des services d'appui aux entreprises de la Commission économique de la province du Yunnan, également dénommée Bureau pour la promotion des PME du Yunnan. Le site Web a été intégré au site existant (www.cneb.net), qui avait déjà enregistré plus de 37 000 inscriptions de PME de toute la Chine. Actuellement, plus de 13 000 PME du Yunnan y sont enregistrées.

32. Le projet bénéficie d'un soutien politique et financier du Gouvernement chinois. Ce double soutien et le nombre important de PME déjà enregistrées font que le projet se situe sur un plan totalement différent de celui d'autres projets pilotes. Si la question générale de la durabilité ne se pose guère compte tenu du niveau de soutien dont le projet bénéficie, il sera peut être difficile de parvenir à la durabilité financière (profitabilité).

33. Avec 45 personnes affectées à la mise en oeuvre du projet, et un soutien informatique localement solide, notamment de la part de l'Université des sciences et de la technologie de Kunming, il n'est pas très difficile de fournir les plateformes technologiques nécessaires aux services de commerce électronique, y compris pour les paiements en ligne prévus pour plus tard. Bien que le site Web offre aux PME des services de traduction payants, celles qui y sont inscrites ont la possibilité d'afficher elles-mêmes des informations en chinois, en anglais ou en thaï et pourront ultérieurement le faire dans d'autres langues de la sous-région. Le défi actuel n'est pas d'ordre technique mais consiste simplement à tenir à jour l'information, responsabilité qui incombe aux PME elles-mêmes. Le site Web propose également une formation vidéo en ligne.

34. Selon le Bureau des PME du Yunnan, le site Web reçoit 7 000 messages par jour et 14 entreprises y affichent des informations sur leurs produits toutes les minutes. Il semble néanmoins que la plus grande partie de cette activité soit axée sur le marché intérieur et, en raison des coûts de transport, que la plupart des produits sont destinés au marché provincial. Une préoccupation majeure de plusieurs PME est de savoir comment attirer l'attention d'acheteurs internationaux sur le site Web.

D. Résumé de l'évaluation

35. Les premiers résultats de l'évaluation indiquent que le projet devrait avoir un impact durable dans les pays où l'informatisation des PME bénéficie d'un appui solide de l'État, ce qui est le cas au Viet Nam et dans le Yunnan. En général, l'insuffisance des ressources financières et humaines pour assurer le suivi des transactions de commerce électronique et la commercialisation de services de développement dans ce domaine est considérée comme le principal problème auquel se heurtent les organismes d'aide aux entreprises.

36. Ces premiers résultats peuvent être résumés comme suit:

a) *Pertinence* (mesure dans laquelle le projet répond aux priorités des organismes d'aide aux entreprises et aux PME). Toutes les parties concernées considèrent que le projet est pertinent. Il a en effet permis aux organismes d'aide aux entreprises d'élaborer des stratégies axées sur leurs clients afin de promouvoir l'informatisation des PME. Il semblerait, par exemple, qu'au cours du projet, les organismes d'aide aux entreprises aient modifié les objectifs du projet pilote, qui se limitaient initialement à la communication d'informations, afin de pouvoir répondre aux besoins des PME.

b) *Performances* (déterminer les résultats quantitatifs et qualitatifs par rapport aux ressources mises en œuvre). Le projet a permis de renforcer de façon performante la capacité technique des organismes d'aide aux entreprises et de perfectionner les services de développement du commerce électronique destinés aux PME. Il demeurerait toutefois nécessaire de renforcer les capacités des points de vue technique et commercial afin de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts.

c) *Efficacité* (déterminer dans quelle mesure le projet a atteint l'objectif visé, c'est-à-dire l'amélioration du niveau du soutien apporté aux initiatives de commerce électronique par les organismes d'aide aux entreprises). Le projet a réussi à renforcer la capacité des organismes concernés de promouvoir des services de développement du commerce électronique à l'appui des initiatives des PME dans ce domaine. Les PME profitent déjà de services de commerce électronique opérationnels, notamment pour la vente en ligne. Elles ont cependant constaté que la barrière linguistique était l'une des principales entraves à la réalisation de transactions en ligne avec des sociétés étrangères. Il faudrait donc que les organismes qui les aident se dotent de moyens accrus pour leur fournir des services en la matière.

d) *Impact* (déterminer les retombées positives et négatives du projet, directes ou indirectes, prévues ou non). Les répercussions visibles du projet sont les suivantes: sensibilisation accrue des organismes d'aide aux entreprises et des PME aux avantages du commerce électronique, renforcement des capacités de ces organismes et établissement de réseaux pour la promotion du commerce électronique dans les pays de la sous-région.

e) *Durabilité* (déterminer si les avantages issus du projet se feront toujours sentir lorsqu'il aura pris fin). Selon l'évaluation, le projet est durable dans les pays où l'État soutient déjà fermement le renforcement des services d'informatisation des PME, tandis qu'une assistance accrue pourrait être nécessaire dans d'autres pays.

V. ORIENTATION FUTURE ET QUESTIONS À EXAMINER

37. Le Comité souhaitera peut-être examiner les réalisations et les défis décrits dans le présent document et donner des indications au secrétariat quant aux activités à mener dans ce domaine dans le cadre de son futur programme de travail.

38. En particulier, le Comité souhaitera peut-être envisager l'adoption des recommandations suivantes concernant la coopération régionale afin de s'attaquer plus efficacement aux problèmes identifiés ci-dessus:

- 1) Les gouvernements de la région sont invités à mettre au point des programmes spécifiques visant à renforcer les capacités des organismes d'aide aux entreprises et à promouvoir des services de développement du commerce électronique tels que création de contenu, bases de données sur les PME, catalogues de produits, paiement en ligne et traduction.
- 2) Étant donné que le commerce électronique est considéré comme un instrument destiné à élargir les débouchés commerciaux, l'action de promotion dans ce domaine au service des PME serait plus fructueuse si elle allait de pair avec des initiatives en matière de facilitation du commerce et des transports, y compris au moyen des TIC. Les gouvernements de la région se sont donc engagés à procéder à un échange de savoir, d'expérience et de bonnes pratiques concernant l'application des TIC à la facilitation du commerce et des transports et d'inscrire cette démarche dans leurs programmes de développement du commerce électronique¹².

¹² La CESAP a également mis au point des Principes directeurs pour l'application des TIC à la facilitation du commerce et des transports dans les pays sans littoral, <http://www.unescap.org/icstd/applications/projects/TTF/guidelines.asp>

- 3) Les gouvernements sont encouragés à élaborer des politiques et réglementations propices au développement de marchés intérieurs pour les TIC ainsi qu'à la création de services et produits fondés sur les TIC destinés à répondre aux besoins des PME en matière de commerce électronique.
- 4) Les gouvernements sont également encouragés à mettre en œuvre d'autres politiques et réglementations en matière de TIC concernant les transactions en ligne.

39. Le Comité souhaitera peut-être aussi donner des avis au secrétariat quant aux domaines de travail prioritaires et examiner les mesures proposées:

a) Sensibiliser les gouvernements et le secteur privé, notamment les associations professionnelles et les organismes d'aide aux entreprises, aux avantages économiques et sociaux liés à l'adoption du commerce électronique par les PME et au fait que celui-ci contribue au renforcement de la compétitivité de l'économie nationale dans le contexte de l'économie du savoir;

b) Élaborer des stratégies, des outils et des bases de connaissances à des fins de développement du commerce électronique dans des secteurs économiques spécifiques, de façon à relever les défis et à tirer parti des possibilités offertes par l'économie du savoir;

c) Mettre en place des réseaux de décideurs, d'organismes d'aide aux entreprises et de PME pour diffuser le savoir et l'expérience concernant le renforcement des services de développement de commerce électronique.

- - - - -