



ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR LE DEVELOPPEMENT INDUSTRIEL

---

**CREATION DE CAPACITES POUR  
LA MISE EN RESEAU DE L'INFORMATION AUX ENTREPRISES**

**ÉTABLI PAR**

**le Service des petites et moyennes entreprises**

**Juillet 2003**

---



## TABLE DES MATIÈRES

Résumé.....	1
1. La Déclaration du Millénaire de l'ONU et le rôle des TIC dans la réduction de la pauvreté .....	2
2. Le besoin d'informations et de solutions des PME.....	2
3. L'information commerciale et le besoin d'infomédiaires.....	4
4. Les TIC – un nouvel outil pour les entreprises.....	4
5. Services d'information aux entreprises .....	6
6. Un programme pour la création de capacités.....	8
7. Mise en réseau et outils des TIC.....	12
8. Exemples d'expériences concrètes .....	13
9. Activités de programme futures.....	14

### ABREVIATIONS

<b>BDS</b>	SERVICES D'APPUI AUX ENTREPRISES
<b>BISnet</b>	RESEAU INTEGRE DE SOLUTIONS INFORMATIONNELLES
<b>CRRE</b>	CENTRES RURAUX DE RESSOURCES POUR ENTREPRENEURS
<b>PME</b>	PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
<b>TIC</b>	TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

## Résumé

Les progrès rapides des technologies de l'information et des communications (TIC) ont des effets considérables sur les activités du secteur public et du secteur privé. Les petites et moyennes entreprises (PME) ont besoin d'informations appropriées pour améliorer leur productivité et accéder plus facilement aux marchés. Or, dans la plupart des pays en développement, le secteur des PME pâtit des insuffisances de ce type d'informations: on ne les trouve que dans des institutions isolées, on ne peut y accéder que laborieusement, leur portée est limitée et elles ne sont pas fournies de manière intégrée. En outre, l'accès à l'information est insuffisant; les PME ont besoin de *solutions* informationnelles sur mesure, à savoir de services d'information qui évaluent, vérifient et appliquent l'information à un problème spécifique.

Pour répondre aux besoins spécifiques des PME, le programme Services d'information aux entreprises de l'ONUDI crée de la valeur ajoutée en regroupant les informations de diverses sources et en les transformant en solutions, par le biais notamment des TIC et de l'appui au commerce numérique ("e-business"), afin de permettre l'intégration des PME dans les chaînes de valeur ajoutées nationales et mondiales. Comme il est demandé dans la Déclaration du Millénaire de l'ONU, le programme fait intervenir le secteur privé dans des partenariats pour le développement.

Partant de ses contacts mondiaux, l'ONUDI a mis au point une méthode pour établir un réseau intégré de solutions informationnelles (*BISnet*) reliant toutes les sources nationales et internationales d'information pertinentes en un "guichet unique". Ce dernier opère sur une base commerciale et en fonction de la demande, assure la confiance et le soutien des PME grâce à une forte présence locale de partenaires des secteurs public et privé. Les opérations commerciales assurent également la viabilité du fonctionnement du guichet unique.

La création de guichet unique comporte quatre étapes qui peuvent être entreprises indépendamment: 1) évaluation des besoins et des lacunes en matière d'information et de commerce numérique; 2) élaboration d'un plan d'entreprise commercial, 3) mise en place d'un guichet unique fonctionnant sur une base commerciale et 4) mise en place d'antennes rurales du guichet unique (télécentres commerciaux) pour renforcer l'infrastructure nationale de soutien informationnel des PME.

## 1. La Déclaration du Millénaire de l'ONU et le rôle des TIC dans la réduction de la pauvreté

*En améliorant la productivité et en luttant contre la marginalisation des pays en développement, l'ONUDI va dans le sens des objectifs de développement de l'ONU pour le Millénaire. Le programme Services d'information aux entreprises de l'ONUDI y contribue en apportant les TIC aux PME, pour que ces dernières puissent exploiter leur potentiel considérable pour contribuer de façon fondamentale à la création d'emplois et à la réduction de la pauvreté.*

Lorsque 147 chefs d'État ont signé la Déclaration du Millénaire de l'ONU, en septembre 2000, ils ont réaffirmé leur résolution d'œuvrer à l'instauration d'un monde dans lequel le développement durable et l'élimination de la pauvreté auraient le degré de priorité le plus élevé.

Les objectifs de développement pour le Millénaire sont des orientations générales pour les gouvernements nationaux et les institutions internationales de développement. Par l'appui qu'elle apporte à l'industrialisation des pays en développement et des pays en transition, l'ONUDI joue un rôle central dans la poursuite de ces objectifs, car un secteur industriel en expansion et solide est indispensable pour le développement durable et l'atténuation de la pauvreté.

Si le premier objectif de la Déclaration – réduire l'extrême pauvreté et la faim – s'inscrit dans la mission globale de l'ONUDI, celle-ci adopte une approche différente pour ce qui est des autres objectifs. Dans le cadre de son module "Développement des petites entreprises", l'ONUDI appuie un autre objectif de la Déclaration: la mise en place de partenariats mondiaux pour le développement. En coopération avec le secteur privé, ce module aide à "mettre les avantages des nouvelles technologies,

en particulier des technologies de l'information et de la communication, à la portée de tous"<sup>1</sup>.

Les TIC sont mises au service des stratégies de réduction de la pauvreté, car elles peuvent aider à surmonter les obstacles géographiques, à relier les communautés aux marchés locaux et éloignés, et à créer de nouvelles activités génératrices de revenus. Elles peuvent fournir aux particuliers et aux entreprises un accès rapide et économique à toutes sortes d'informations. Ces avantages sont particulièrement importants pour les petites et moyennes entreprises (PME), qui peuvent être appelées à jouer un grand rôle comme source principale de revenu, d'emploi et d'innovation. Mises à la disposition des PME et bien utilisées par elles, les solutions TIC au problème de l'information commerciale pourraient aider ces entreprises à surmonter leurs handicaps en améliorant leur efficacité et en facilitant leur accès au marché et leur intégration dans des chaînes de valeur. À leur tour, des PME compétitives et productives peuvent contribuer de façon déterminante à la réduction de la pauvreté.

## 2. Le besoin d'informations et de solutions des PME

*La dispersion de l'information exige un environnement dans lequel les informations sont transformées en solutions commerciales intégrées répondant aux besoins des PME.*

Les progrès rapides des technologies de l'information et des communications (TIC) ont des effets considérables sur les organisations commerciales. La quantité d'informations disponibles en ligne augmente de façon exponentielle<sup>2</sup>. La société actuelle est bien une "société de l'information", dans laquelle l'information joue un rôle de plus en plus important dans tous les aspects de notre existence. L'information a commencé à changer la source même de la richesse. Ce ne sont plus

<sup>1</sup> Objectif de développement pour le Millénaire n° 8.

<sup>2</sup> Le nombre de pages Web annexées utilisées par le moteur de recherche Google, sur Internet, est supérieur à trois milliards!

les choses matérielles qui génèrent de la valeur, mais le savoir appliqué à un procédé commercial. Lorsque les marchés fluctuent et que les technologies prolifèrent, que les activités se multiplient et deviennent obsolètes du jour au lendemain, les organisations qui réussissent sont celles qui utilisent systématiquement l'information pour créer et appliquer de nouvelles connaissances. L'intensification de la concurrence contraint les entrepreneurs à investir dans l'amélioration de leur potentiel de fabrication, d'où une demande croissante d'informations sur les technologies et les marchés. L'information maniée de manière stratégique facilite la prise de décisions et l'accumulation des connaissances dans les organisations confrontées à des situations complexes ou incertaines. En fait, l'information doit être considérée comme une ressource essentielle des entreprises.

Les données empiriques montrent que les PME sont le moteur du développement industriel. Elles représentent, dans le monde entier, plus de 90 % des entreprises et fournissent en moyenne 60 à 80 % des emplois, de sorte qu'elles contribuent à la réduction durable de la pauvreté à long terme. Pour de nombreux pays en développement, le défi consiste à combiner le potentiel d'emploi des PME pour accroître leur productivité. Cela suppose qu'elles passent d'une base productive fondée sur des modes de fonctionnement à faible valeur, déterminés par les prix, à des modes de production de plus grande valeur fondés sur les connaissances. Elles ont besoin pour cela d'un environnement propice qui facilite leur croissance, et comprenant un accès facile à l'information commerciale.

Dans la plupart des pays développés, il existe des services d'information aux entreprises, fournis par des entités commerciales, qui sont en majorité dominées et gérées par des intérêts privés. Elles rivalisent ouvertement sur le plan de la qualité et suivent constamment l'évolution des besoins de leurs clients. Leurs prestations prennent la forme de services à valeur ajoutée, c'est-à-dire de solutions pour les entreprises utilisant les sources d'information nationales ou internationales pertinentes.

Dans les pays en développement, en revanche, la valeur des informations commerciales est souvent sous-estimée, les PME considérant qu'elles devraient être mises gratuitement à leur disposition par l'État. Parfois, elles ignorent qu'il existe de telles informations au niveau national ou bien elles renoncent à les utiliser parce qu'il est difficile d'y accéder. Pourtant, des stocks importants d'informations et de connaissances sont disponibles dans les institutions nationales, mais elles ne parviennent pas au secteur privé. Les informations ne peuvent être obtenues que d'institutions isolées; non comme des solutions intégrées, mais seulement comme réponses ad hoc qui dépendent de la compétence particulière de la source d'information. De ce fait, en raison de la faiblesse de la demande, il manque aux marchés des pays en développement les indications nécessaires pour développer des activités commerciales. En conséquence, il n'y a pas de développement automatique de services d'information à valeur ajoutée, et les sources nationales d'information ne sont pas utilisées de façon optimale pour soutenir le potentiel de croissance des PME.

Outre les informations provenant des institutions d'appui aux PME, de grandes quantités d'informations sont disponibles sur Internet. Toutefois, une connexion Internet ne peut à elle seule résoudre les problèmes des entreprises. Les PME n'ont pas besoin seulement d'informations, mais aussi de solutions pour résoudre des problèmes particuliers. Il est donc indispensable d'être en mesure de vérifier la fiabilité et l'exactitude des informations, et d'en faire des solutions, c'est-à-dire de les évaluer, les vérifier et les appliquer à une situation donnée. En général, les PME n'ont que peu de ressources à y consacrer, compte tenu en particulier du coût relativement élevé des connexions, du coût de la recherche des données commerciales et du temps nécessaire pour obtenir des résultats satisfaisants.

L'infrastructure de soutien informationnel existant dans les pays en développement est souvent incapable de mettre en place ces services par elle-même. Il faut donc aider ces pays à créer des capacités durables qui permettront de les fournir.

### 3. L'information commerciale et le besoin d'infomédiaires

*Les solutions commerciales intégrées sont fournies par un "guichet unique" qui fonctionne en réseau avec les sources d'informations et les institutions de soutien des PME. Le "guichet unique" fonctionne sur une base commerciale en répondant à la demande, et gagne la confiance et le soutien du secteur des PME par la propriété locale et le partenariat entre le secteur public et le secteur privé.*

L'un des moyens permettant de remédier aux insuffisances de la satisfaction des besoins des PME en informations commerciales pourrait être de faire appel à un "infomédiaire" national. Un infomédiaire est une institution ou une société jouant un rôle d'intermédiaire en matière d'information et relié en réseau avec des sources d'informations nationales et internationales. Il établirait des liens opérationnels avec d'autres programmes de soutien des PME et proposerait des solutions intégrées, adaptés aux besoins particuliers des PME.

Dans la chaîne de l'information, où les données servent de base à la prise de décisions, l'infomédiaire pourvoirait aux besoins des PME à des moments cruciaux. Il faut pouvoir accéder aux données brutes, les évaluer, les traiter et les transformer en information. Il faut ensuite appliquer l'information à un problème (en utilisant les connaissances existantes et/ou de nouvelles connaissances) afin de définir une solution. L'infomédiaire fournirait des services liés à la recherche de données pertinentes et fiables, aux niveaux national et international et, sur la base des connaissances accumulées par lui, les évaluerait et les appliquerait à une solution pour la PME cliente.

L'infomédiaire a pour fonction de fournir des services qu'une PME ne peut mettre en place elle-même, à savoir mettre en réseau les sources dispersées d'informations nationales et internationales et les relier à un point central: le guichet unique. Grâce à son "potentiel de réseau", l'infomédiaire pourrait fournir des

solutions intégrées au lieu d'une série d'éléments d'information ad hoc. Selon sa spécialisation, il pourrait répondre efficacement à des demandes très diverses et offrirait ainsi aux PME un service d'un bon rapport coût-efficacité. Il utiliserait les ressources disponibles dans le réseau de solutions informationnelles pour les entreprises (BISnet) constitué grâce au programme de l'ONUDI et élaborerait des solutions informationnelles intégrées pour les PME, qu'il mettrait à leur disposition par l'intermédiaire du guichet unique. Il communiquerait avec toutes les institutions nationales compétentes d'appui aux PME et établirait des liens avec des sources internationales d'informations.

Pour être viable, le guichet unique doit répondre à la demande et fonctionner comme centre de profit d'une institution nationale existante ou comme société indépendante avec des actionnaires des secteurs public et privé. Il doit appartenir à des intérêts locaux et être relié à des partenaires des secteurs public et privé.

Il est nécessaire de soutenir la mise en place de tels guichets uniques dans les pays en développement. L'appui à la création de capacités pour la constitution de réseaux de solutions informationnelles pour les entreprises suppose donc que soient remplies les conditions fondamentales suivantes: *viabilité commerciale, propriété locale et partenariat secteur public-secteur privé.*

### 4. Les TIC – un nouvel outil pour les entreprises

*Les TIC sont devenues un élément déterminant du succès dans l'environnement économique mondial hautement concurrentiel. Elles élèvent la productivité et facilitent les relations des PME avec les gouvernements, le monde des affaires et les consommateurs.*

Le développement des TIC a accéléré la dynamique de l'environnement économique mondial. Les TIC jouent désormais un rôle décisif dans les affaires et sont un élément déterminant du succès dans l'environnement

économique mondial hautement concurrentiel. À cet égard, il est indispensable de se demander comment exploiter ces technologies pour améliorer les entreprises existantes ou bien créer des processus entièrement nouveaux. Les TIC sont indispensables pour les applications bureautiques internes, ainsi que pour l'accès à l'information et son traitement. En outre, l'Internet devient indispensable pour le développement d'un nouveau type d'activités: l'utilisation de l'Internet pour les activités économiques ("e-business")<sup>3</sup>, ce qui inclut le commerce électronique ("e-commerce"), les paiements électroniques et les achats électroniques.

Les PME pourraient avoir de telles activités avec les administrations publiques, les entreprises et les consommateurs (respectivement B2G, B2B et B2C)<sup>4</sup>, brièvement présentées ci-après:

- Les applications B2G ont de vastes perspectives dans les pays en développement ayant un grand degré d'ouverture à l'e-business<sup>5</sup>, c'est-à-dire là où les entreprises et les administrations sont en ligne et ont la possibilité de mettre en place des procédures d'achat électronique. Ce domaine est en expansion dans les pays en développement;
- Les applications B2B pourraient présenter de l'intérêt pour les PME des pays en développement, car un certain nombre de grands fournisseurs de secteurs industriels importants ont adopté des progiciels de gestion intégrés ("ERP – Enterprise Resource Planning")<sup>6</sup> pour les activités inter-

entreprises. Les fabricants et détaillants situés dans des pays lointains peuvent proposer leurs produits ou services en donnant des informations sur leurs qualités et leurs avantages, leur contenu ou leurs composants, les prix, les calendriers de production, les délais de livraison et les conditions de paiement. Ces informations permettent aux fabricants de commander aux fournisseurs les plus compétitifs. D'autres formes de coopération en ligne sont par exemple les services de saisie de données ou le soutien aux centres d'appels. Récemment, un nouveau type de coopération B2B par Internet a fait son apparition: le télétravail, une ou plusieurs sociétés produisant ensemble des produits et des services numériques.

- Les applications B2C supposent que les consommateurs ont accès à l'Internet et achètent des biens et services en ligne, ce qui implique l'existence de cartes de crédit et de systèmes de livraison efficaces. Mais dans les pays en développement, l'absence de système fiable de cartes de crédit, de consommateurs qui les utilisent, le nombre limité de ceux qui sont reliés à l'Internet et l'absence de service de distribution efficace rendent ces applications plus difficiles.

Dans la plupart des pays en développement, la disponibilité des TIC ouvre de nouvelles perspectives pour l'e-business. Les grandes entreprises sont considérablement avantagées du fait de leurs relations professionnelles et de leurs ressources financières, alors qu'il est pratiquement impossible à une PME de mettre au point des solutions Internet sophistiquées, qui exigent un matériel d'interconnexion perfectionné coûteux, des conditions de sécurité et des compétences technologiques. Il faut donc fournir un appui aux PME pour l'utilisation spécifique des TIC dans l'optique de l'e-business, autrement dit des solutions Internet pour favoriser un développement de leurs activités aux niveaux national et international.

---

<sup>3</sup> L'e-business est l'utilisation de TIC de pointe pour créer de nouvelles relations entre les entreprises, renforcer celles qui existent, et améliorer l'efficacité des processus sans être soumis aux contraintes de temps ou aux obstacles géographiques (UIT, 2002).

<sup>4</sup> B2G – Business to Government, B2B – Business to Business, et B2C – Business to Consumers.

<sup>5</sup> Le niveau de disponibilité d'une société à mener des activités de commerce électronique.

<sup>6</sup> ERP – Comprend la gestion de toute opération de la chaîne de valeur afin de réduire au minimum le coût et le temps d'acheminement des produits au consommateur.

## 5. Services d'information aux entreprises

*L'ONUDI reconnaît l'importance de l'appui informationnel pour les PME, qui exige des capacités nationales durables pour fournir des solutions sur mesure.*

Avant l'existence de l'Internet, l'ONUDI avait un programme mondial de soutien aux PME s'appuyant sur une base de données centrale (INTIB)<sup>7</sup> qui visait à développer et renforcer les capacités informationnelles nationales et régionales des pays en développement et les aider à améliorer la compétitivité des PME. Le développement de l'Internet a fait paraître cette approche centralisée inefficace par rapport au nouveau potentiel de mise en réseau décentralisée de l'information. La nouvelle approche a donné naissance à un programme sur les services d'information aux entreprises destiné à mieux répondre à la demande d'informations économiques, en particulier de la part des PME. Le résultat est un réseau de solutions informationnelles pour les entreprises (BISnet) qui fournit aux PME des solutions par l'intermédiaire d'un guichet commercialement viable.

L'actuel programme de l'ONUDI d'aide à la création de capacités pour la mise en réseau de l'information repose sur l'expérience et les connaissances acquises au cours des dix dernières années dans plusieurs pays en développement. Il est fondé sur les considérations suivantes:

- L'information est un élément essentiel du développement industriel et de la croissance. Or, le secteur des PME joue un rôle fondamental dans le développement industriel;
- Dans les pays en développement, le secteur privé voit mal le potentiel de profit des services d'information commerciale car les utilisateurs potentiels sont peu demandeurs et peu conscients de la valeur de

l'information. Un appui technique est indispensable pour donner une impulsion à des activités viables de mise en réseau de l'information aux entreprises;

- L'ONUDI peut jouer le rôle d'intermédiaire désintéressé pour encourager la coopération du secteur public et du secteur privé en vue de la mise en réseau de l'information aux entreprises;
- La mise en réseau de l'information aux entreprises, l'utilisation des TIC et le développement de l'e-business sont des domaines liés entre eux qui devraient être abordés simultanément;
- Il faudrait combiner les activités de création de capacités pour la mise en réseau de l'information aux entreprises, les TIC et l'appui à l'e-business avec les autres activités de coopération technique de l'ONUDI, de manière à obtenir un impact maximum au niveau national;
- Le problème de la sécurité des opérations en ligne et de la confiance électronique, indispensables pour l'e-business, se pose au niveau mondial, au-delà des différents pays. Il faut donc une approche mondiale qui ne peut être mise en œuvre que conjointement avec le secteur privé;
- Il existe de nombreuses possibilités d'établir des synergies avec d'autres initiatives nationales et internationales de mise en réseau de l'information, que l'ONUDI devrait exploiter.

Le programme de l'ONUDI pour les services d'information aux entreprises se concentre sur la création d'un guichet unique comme fournisseur de solutions informationnelles pour les entreprises opérant en fonction de la demande. Le guichet unique est une réalité matérielle (avec des bureaux régionaux ou locaux) où les entrepreneurs peuvent se rendre pour solliciter avis et soutien. Il disposerait de salles pour la formation individuelle et collective aux TIC. Il ne stockera pas d'informations industrielles et commerciales, mais conservera des bases de

<sup>7</sup> INTIB: Banque d'informations industrielles et technologiques.

données sur l'emplacement des sources d'informations et une installation permettant d'y accéder. Les institutions/initiatives auxquelles il sera relié deviendront des partenaires ou des nœuds du réseau. Cela assurera également la propriété et l'exactitude des informations disponibles des différents nœuds.

Le guichet unique jouera un rôle de catalyseur et contribuera à améliorer les communications et les relations entre les institutions d'appui aux PME, les associations de professionnels du commerce et de l'industrie, et d'autres parties prenantes, parmi lesquelles les programmes publics de soutien des PME. Cela facilitera une prise de décisions plus transparente et bien informée à différents niveaux et conduira à une utilisation plus efficace des ressources disponibles. Dans le guichet unique, le soutien informationnel aux entreprises, l'utilisation des TIC et le développement du commerce électronique seront abordés simultanément. Les usagers bénéficieront d'un accès aux informations sur l'industrie, la technologie et les marchés, d'une formation aux affaires et aux TIC, aux technologies et procédés industriels, ainsi qu'aux solutions fondées sur la technologie de l'Internet.

Plusieurs tendances donnent à penser qu'il est possible de mettre en place un guichet unique national dans les pays en développement.

- Intérêt croissant des entreprises pour l'information et les services d'information;
- Prise de conscience croissante du rôle de l'information dans la prise de décision;
- Reconnaissance croissante que l'information est indispensable dans le processus opérationnel ("business process");
- Consentement croissant des PME à payer pour des informations sur mesure;
- Prise de conscience croissante que la principale caractéristique de l'information est sa qualité;

- Disponibilité et qualité croissantes de l'infrastructure de télécommunications.

Ces tendances indiqueraient que l'on est fondé à mettre en place un guichet unique viable dans le cadre d'un *BISnet* national qui permettrait:

- Une coopération active entre le secteur public et le secteur privé;
- Un flux accru d'informations à l'intérieur et à l'extérieur du pays;
- Un partage des informations sur l'industrie et les marchés pour faciliter la production, les investissements industriels, les exportations, et les processus décisionnels;
- Une réduction des obstacles techniques aux échanges; l'accès aux meilleures pratiques locales;
- Une fenêtre intelligente pour les débouchés commerciaux.

L'aide de l'ONUUDI pour la mise en place d'un guichet unique dans le cadre d'un *BISnet* relève des principes directeurs du Comité des donateurs pour le développement de la petite entreprise pour les services d'appui aux entreprises (BDS)<sup>8</sup>. Les subventions à long terme pour les BDS risquent de perturber le marché et d'évincer la fourniture commerciale de services, ce qui compromettrait les objectifs d'impact, d'extension, d'économie, et de viabilité qui sont les piliers du paradigme du développement du marché des BDS. Toutefois, dans le cas du guichet unique, il n'y a pas de prestataire privé d'informations. Le guichet unique est présenté comme un nouveau produit qui faciliterait le développement du marché des BDS en faisant prendre davantage conscience et en fournissant des services d'intermédiation.

---

<sup>8</sup> Services d'appui aux entreprises: Principes directeurs relatifs aux interventions financées par des bailleurs, édition 2001, préparée par le Comité des bailleurs pour le développement de la petite entreprise, novembre 2000.

## 6. Un programme pour la création de capacités

*Activités de création de capacités pour la mise en réseau d'informations aux entreprises:*

- *Évaluation des besoins des PME en information;*
- *Élaboration d'un plan d'entreprise;*
- *Sensibilisation et identification des partenaires du réseau;*
- *Création du guichet unique;*
- *Antennes rurales des services du guichet unique.*

L'ONUDI a mis au point une approche particulière pour ses activités de mise en réseau de l'information destinées aux entreprises, sur la base des principes et préalables suivants:

- Mise en réseau des ressources informationnelles nationales: décentralisées et déterminées par la demande;
- Liaison avec des sources d'information internationales;
- Création d'un guichet unique;
- Coopération du secteur public et du secteur privé aux opérations du guichet unique;
- Opérations déterminées par le secteur privé, mais avec un objectif de développement des PME;
- Viabilité par la fourniture d'informations commerciales et de services à valeur ajoutée;
- Intégration avec les initiatives existantes et prévues d'appui aux PME;
- Exploitation du potentiel national dans le domaine des TIC: utilisation de l'expertise nationale et technologie de mise en réseau;
- Programme de sensibilisation afin d'utiliser les capacités d'appui nationales aux PME;

- Formation des entrepreneurs à l'utilisation des TIC en vue d'améliorer l'entreprise.

L'appui fourni par l'ONUDI pour mettre en œuvre des services d'information aux entreprises dans les pays en développement est fondé sur la demande du pays hôte. La première activité consiste à organiser une mission exploratoire, essentiellement pour obtenir les informations pertinentes et pour évaluer le degré d'intérêt des diverses parties prenantes pour le concept.

Sous réserve des conclusions et de la disponibilité de ressources financières, l'ONUDI définirait une stratégie de mise en œuvre comprenant les phases suivantes:

### *1) Évaluation des besoins des PME en information*

Pour être compétitives et innovantes, les PME ont besoin d'accéder facilement à l'information sur les marchés, les finances, la technologie et les compétences. L'ONUDI, avec l'aide d'experts nationaux, procédera à une évaluation détaillée: identification des besoins des PME dans ces domaines, des goulots d'étranglement dans la fourniture d'informations, et du type de services nécessaires pour aider le secteur. On estime qu'une telle évaluation des besoins prend de quatre à six mois.

Seraient pris en compte dans l'évaluation des besoins: les utilisateurs finals, les sources nationales publiques et privées d'information, les sources internationales d'information, les institutions financières, les établissements de formation, les organisations de consultants, et toute autre institution (commerciale ou autre) fournissant des services de développement des marchés et des entreprises ou des services technologiques aux PME.

### *2) Élaboration d'un modèle d'entreprise et d'un plan de développement*

À partir des résultats de l'évaluation des besoins, et sur la base de l'expérience de l'ONUDI en matière d'élaboration de projets de ce type dans d'autres pays en développement, il y aura élaboration d'un modèle d'entreprise et d'un plan

de développement. Le plan d'entreprise définira les services possibles et leurs prix afin d'avoir des éléments de base pour un réseau d'information commercial. Pour éviter tout chevauchement des activités, le plan d'entreprise maintiendrait également un lien opérationnel avec les initiatives apparentées d'autres donateurs/organismes d'aide au développement en faveur des PME. Diverses approches seraient adoptées pour mettre en place le réseau d'appui informationnel, selon l'état d'avancement du pays, le potentiel des institutions existantes d'aide aux PME, la disponibilité et l'état d'avancement des TIC dans un pays donné, le besoin de formation et la disponibilité d'autres ressources telles que les ressources humaines, matérielles et logicielles.

Il faudrait à l'ONUDI environ un à deux mois pour élaborer le projet de plan de développement. Ce projet sera ensuite présenté aux parties prenantes nationales afin d'obtenir leurs commentaires et établir la propriété nationale dudit plan. Un comité de direction sera mis en place pour faire passer le projet à la phase suivante.

### **3) *Création de partenariats***

Le comité de direction, nommé lors de la première réunion des intéressés, s'emploierait, avec l'aide d'experts nationaux et internationaux, à former des partenariats.

Il s'agit d'un processus visant à sensibiliser les intéressés, à identifier les partenaires ou nœuds du réseau, le type de structures de propriété/gestion du guichet unique, et à trouver une institution pour héberger ce dernier. Cette phase déterminerait également la structure de participation en fonction du type de structure organisationnelle choisie. La durée moyenne de cet exercice est de deux à trois mois.

L'ONUDI a élaboré trois modèles différents à utiliser pour la structure de propriété/gestion du guichet unique. Tous trois garantiront que le guichet unique fonctionne et fournit des services de manière professionnelle et atteindra ainsi les objectifs en matière d'impact, d'extension, d'économie et de viabilité.

La première option consiste à identifier une organisation existante qui pourrait accueillir et faire fonctionner le guichet unique comme centre de profit dans le cadre de ses opérations. Il faudrait qu'elle ait des activités en rapport avec les PME, mais elle pourrait aussi bien être publique que privée. Pour garantir que les intérêts des autres acteurs du secteur soient pris en compte, il y aurait constitution d'un comité consultatif, comprenant des représentants des autres parties prenantes. Ce modèle ne fonctionnera que si l'organisation hôte peut fournir les ressources nécessaires pour la mise en œuvre du projet.

Dans la deuxième option, la gestion du guichet unique est assurée par le secteur privé, le financement venant de l'État ou d'autres sources publiques; il s'agit donc d'une structure appartenant à l'État exploitée par un sous-traitant du secteur privé.

La troisième option consiste à mettre en place une entité entièrement nouvelle avec des actionnaires du secteur public et du secteur privé, la majorité appartenant à ce dernier. Les actionnaires seraient alors représentés au conseil de direction. Les parties prenantes au guichet unique pourraient souhaiter investir dans ce dernier pour appuyer les activités des PME (banques de développement, associations de PME, institutions publiques) ou pour des raisons commerciales (fournisseurs de services Internet, sociétés de TI et d'e-business/Internet, établissements de formation aux TI).

### **4) *Création du guichet unique***

L'ONUDI appuie les activités ci-après pour la création d'un guichet unique. Le processus prend normalement 12 mois, mais il n'est pas obligatoire que les activités se succèdent dans l'ordre indiqué. La création du guichet unique sera assurée par l'ONUDI en coopération avec la contrepartie nationale pour le projet choisi par le comité de direction pendant la formation du partenariat.

- Conception et mise en place de l'architecture du réseau;

- Sélection et acquisition du matériel, du logiciel et mise en place du bureau du guichet unique;
- Sélection et recrutement du personnel, formation sur le tas et visites d'étude;
- Examen, catalogage et renforcement des bases de ressource informationnelles existantes;
- Mise au point du système d'informatique de gestion du réseau;
- Développement d'un site Web comme point focal et d'un portail pour le commerce électronique;
- Élaboration d'accords de coopération avec les partenaires du réseau;
- Élaboration d'un plan de marketing, préventes et activités de sensibilisation;
- Prélancement suivi par lancement commercial.

Le BISnet est conçu comme un réseau décentralisé et déterminé par la demande. Il est constitué par les entités suivantes (voir fig. 1):

**a. Point focal** – les bureaux du guichet unique reliés aux nœuds du BISnet. L'architecture appropriée du réseau sera mise au point à partir de l'infrastructure TIC existante du pays destinataire.

**b. Partenaires principaux** – les institutions participant à la collecte, au traitement et à la diffusion d'informations sur la technologie industrielle et/ou sur le marché. L'idéal serait que certaines d'entre elles soient également actionnaires du réseau proposé s'il est décidé de créer une nouvelle entité. Les nœuds sont reliés par un accès spécialisé/commuté fondé sur le volume de trafic. Chaque nœud est censé partager ses informations/bases de données. Un outil de mise en réseau électronique conçu par l'ONUDI permettra au guichet unique d'accéder facilement aux sources d'information des partenaires nationaux du réseau.

**c. Nœuds externes** – les sources d'information nationales et internationales, qui constituent une fenêtre sur le monde extérieur et fournissent le lien avec les institutions et agences internationales dans divers pays s'occupant d'information industrielle, technologique et d'information sur le marché.

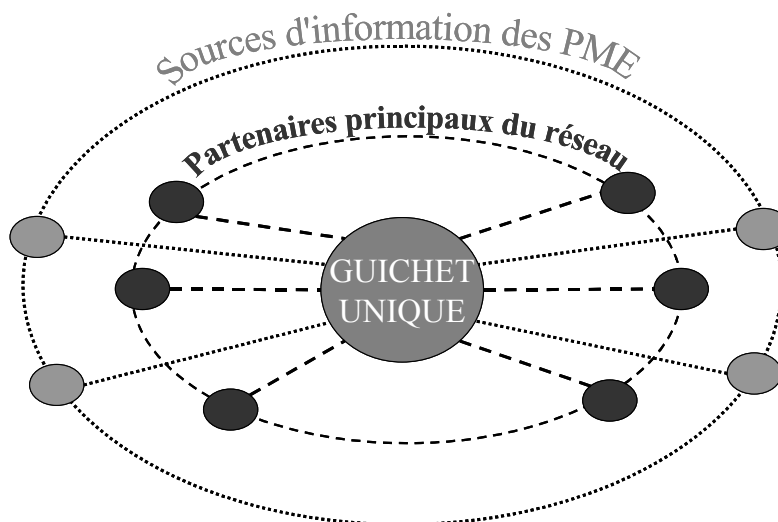


Figure 1: BISnet – le guichet unique et ses partenaires

### 5) *La gamme des services d'un guichet unique*

L'expérience récente montre clairement que dans un pays en développement une société prestataire d'informations doit fournir d'autres services connexes, en particulier à court et à moyen terme, pour assurer sa viabilité financière. Cela illustre une fois de plus le fait que les entreprises ne fonctionnent pas en vase clos, et que leur performance dépend fortement de leur environnement national.

Pour appuyer les services d'information aux entreprises, il faut offrir des services connexes, tels que la formation aux affaires et aux TIC, et des solutions Internet pour entreprise. En conséquence, le guichet unique aurait trois subdivisions comme centres de profit, à savoir les services d'information aux entreprises, la formation aux affaires/TIC, et les solutions Internet pour les entreprises. Le portefeuille de services fournis pourrait être le suivant:

**a. Services d'information aux entreprises** – Courtage et recherche en information, courtage en technologie, services de consultants. Ces services seront fournis sur une base ad hoc et sous forme de publications régulières, par exemple rapports pour les exportateurs, rapports sur les offres technologiques pertinentes, rapports sur l'industrie (statistiques, tendances, nouvelles technologies, débouchés, au plan local et international), etc.

**b. Services d'appui et formation aux TIC** – Compétences en matière de gestion, mise au point de TIC pour les PME (applications financières et commerciales). Analyse des besoins de formation, ateliers/séminaires sur mesure, compétences en matière de présentation, technologies du Web, stratégies du commerce électronique, recherches sur le marché en ligne, etc.

**c. Solutions Internet pour les entreprises (SIE)** – Solutions faisant appel aux TIC grâce à l'élaboration d'une stratégie pour le Web; conception, hébergement et maintenance d'un site Web; élaboration de solutions pour l'e-business, y compris des portails; mise au point d'Intranets et d'Extranets; et activités

d'achat en ligne, y compris l'intégration des entreprises dans des chaînes mondiales de valeur et des réseaux d'achat, ce qui exige un appui en matière de sécurité et de confiance électroniques, conditions indispensables pour un e-business durable<sup>9</sup>.

Dans le cadre de sa composante SIE, l'ONUDI propose également un programme de création de capacités pour le développement des exportations grâce à l'e-business. L'idée est d'exploiter les possibilités nouvelles d'externaliser les services des TIC qui peuvent être rendus en utilisant l'Internet. Cela permettrait de créer des emplois et de promouvoir les exportations ainsi que de constituer une masse critique de personnes ayant les connaissances spécialisées requises pour fournir des services dans ce domaine. Les deux principaux secteurs identifiés par les exportations e-business sont le Centre d'appels télémarketing et la saisie de données avec des marchés étroits par exemple (par exemple, comptabilité en ligne).

Les services à proposer seront fournis par un groupe de professionnels ayant des compétences et des connaissances spécialisées pour s'acquitter de cette tâche. L'ONUDI, par l'intermédiaire de son programme d'assistance technique, assurera une formation dans le pays et à l'étranger pour permettre aux opérateurs du réseau d'acquérir l'expérience nécessaire pour le faire fonctionner. Cette assistance technique aiderait également à aplanir les difficultés opérationnelles au cours des premiers mois des opérations commerciales. Compte tenu du caractère dynamique et évolutif des activités, le guichet unique devra fournir des programmes de formation permanente pour le développement continu de son atout le plus précieux – le personnel.

D'autres composantes des programmes locaux de l'ONUDI peuvent être reliées au guichet unique, par exemple les partenariats d'entreprises, le programme de développement par groupe des

<sup>9</sup> L'ONUDI est en train de mettre au point un programme destiné à fournir une solution économique en matière de sécurité et de transactions électroniques sur la base d'une infrastructure à clef publique.

PME, le réseau des bourses de sous-traitance et de partenariat, le portail UNIDO/Exchange (y compris le réseau de promotion des investissements de la technologie de l'ONUDI, le réseau des centres technologiques, les centres nationaux pour une production plus propre); etc.

#### **6) Antennes rurales**

Comme les services du guichet unique visent principalement à satisfaire les besoins d'information des PME situées dans les villes et leurs environs immédiats, il est important de les étendre aux entrepreneurs ruraux. La deuxième étape de développement du *BISnet* dans un pays consiste à étendre les services aux zones rurales en créant des Centres ruraux de ressources pour entrepreneurs (CRRE). À cet égard, l'ONUDI pourrait identifier les initiatives existantes dans un pays (tels les réseaux de soins de santé, les réseaux d'écoles, les réseaux de téléphonie mobile) afin de les utiliser pour la création de ces centres ruraux. Cela permettrait de réduire les coûts d'installation et de profiter de l'élan déjà créé. Les facteurs importants du succès sont l'existence d'une infrastructure de télécommunication qui fonctionne et une masse critique de micro et petites entreprises.

Pour être viables, les centres locaux pourraient proposer certains des services suivants: services d'information aux entreprises et services consultatifs, formation aux affaires et aux TIC, apprentissage électronique, services Internet, y compris commerce électronique, services de consultation, cybercafé, télétravail (coopération entre entreprises sur la base de la fourniture numérique de services), etc.

Le type de services fournis par un centre rural dépend dans une très large mesure de la situation locale. Les centres ruraux permettent au guichet unique de la capitale d'étendre ses services aux zones rurales, et peuvent utiliser ce dernier pour étayer certains de leurs propres services. Le système de propriété et de gestion des centres ruraux seront conçus de manière à stimuler l'entrepreneuriat local. Outre l'utilisation des ressources des dispositifs existants d'appui aux PME, la participation de la collectivité locale est encouragée. À cet égard, trois formules peuvent

être envisagées. Dans la première, c'est le guichet unique situé dans la capitale d'un pays qui est propriétaire du centre local et qui le fait fonctionner. Mais cette option limite la participation de la collectivité locale aux affaires du centre. La deuxième formule consiste à choisir une institution existante d'appui aux PME et de fournir les moyens de créer les capacités nécessaires. Dans ce cas, le guichet unique conclut un accord pour les services que doivent fournir les deux parties. La troisième formule est celle du franchisage, auquel cas la collectivité locale est encouragée à lancer le centre rural et à participer à son fonctionnement, le nœud central (guichet unique), assurant l'appui technique.

Les objectifs nationaux consistant à soutenir l'utilisation des TIC et de l'Internet par les communautés rurales peuvent bénéficier du concept de centres ruraux. Les dépenses récurrentes de connectivité, les coûts de remplacement du matériel de TI pourraient être couverts en grande partie par l'utilisation productive d'une infrastructure d'information. En fait, les recettes des centres ruraux provenant des PME pourraient même assurer le financement du coût de base de la connectivité et du matériel de TI, et permettre ce faisant aux écoles et aux centres médicaux de profiter de l'infrastructure de TI et bénéficier ainsi de la révolution des technologies de l'information et des communications, avec par exemple l'apprentissage à distance et la télémédecine. Des plans d'entreprise doivent être élaborés pour chacun des centres ruraux de façon à inclure certains des autres services mentionnés de manière à assurer leur viabilité.

#### **7. Mise en réseau et outils des TIC**

L'ONUDI coopère avec d'autres organisations pour partager des outils électroniques et elle a mis au point de tels outils pour faciliter les activités du guichet unique et du *BISnet*. Deux progiciels sont utilisés dans divers projets: le premier porte sur l'ouverture à l'Internet ("e-readiness") et le second sur la mise en réseau électronique.

### *E-Readiness*

Le progiciel Ready-For-E-Business de l'ONUDI vise à fournir à l'entrepreneur et/ou au gestionnaire d'une PME les informations qu'il doit connaître pour évaluer jusqu'à quel point une société est prête à effectuer des achats en utilisant l'Internet et d'autres technologies de l'information et des communications. Cette évaluation permet de comprendre les principaux types de systèmes d'achat électronique, les avantages et les risques de la vente et de l'achat en ligne, et les diverses options que l'entreprise peut choisir pour mettre en œuvre efficacement des systèmes d'achat et de vente en ligne au moyen de l'Internet et des TIC.

### *Mise en réseau électronique*

Pour appuyer le fonctionnement du guichet unique, l'ONUDI a mis au point un progiciel Extranet sur le Web pour son projet en Ouganda (NETMIS). Ce système permet au guichet unique de se relier aux bases de données des partenaires du réseau, d'accéder ainsi aux informations dont disposent ces derniers et de maintenir un site Web central contenant des informations nationales.

## **8. Exemples d'expériences concrètes**

L'expérience des projets entrepris par l'ONUDI dans le domaine des services d'information aux entreprises diffère d'un pays à l'autre. Le concept a toujours été le même, mais l'approche a été différente dans chaque cas pour tenir compte des conditions locales et utiliser l'infrastructure existante d'appui aux PME. Pour tirer le meilleur parti possible des connaissances et de l'expérience accumulées au cours de la durée de vie du projet, l'ONUDI utilise le personnel local des projets d'information comme experts dans d'autres pays en développement.

### *Égypte – BISnet*

*En coopération avec le Fonds social égyptien pour le développement, l'ONUDI a élaboré un plan d'entreprise pour créer BISnet-Égypte, un réseau d'information pour les PME, hébergé par l'Organisation pour le développement des petites entreprises (SEDO). Le projet comprendra un centre au Caire (guichet unique) et dix centres régionaux qui doivent être intégrés aux bureaux régionaux de la SEDO, ainsi qu'à certains centres communautaires d'accès à la technologie (TACC) du PNUD et aux centres de ressources pour entrepreneurs du Programme de modernisation industrielle (PMI) de l'UE.*

### *Guatemala – MINECOnet*

*L'objectif global du BISnet du Guatemala – MINECOnet – est d'établir un réseau d'information industriel national fondé sur la mise en commun de services de soutien informationnel et de services à valeur ajoutée pour les PME. Le réseau servira également de voie de communication pour les milieux d'affaires internationaux qui pourront entreprendre des activités de coopération industrielle avec l'industrie locale. Dans un premier temps, un portail dynamique pour les PME a été mis en place au Ministère de l'Industrie. Dans une deuxième phase, MINECOnet prendra de l'extension avec la participation de plusieurs institutions partenaires nationales.*

### *Pakistan – IIN*

*Le réseau d'information industriel (IIN) du Pakistan a été créé au départ comme réseau national sur le Web fournissant des informations industrielles pour le développement des PME au Pakistan. Il est hébergé par la COMSATS et fournit un site Web interactif pour l'appui aux PME, ainsi qu'une aide à l'amélioration de la qualité des produits; un appui spécifique au secteur des échanges; des possibilités de formation pour les PME, et une plate-forme pour les investisseurs étrangers ainsi que des informations sur les règles et réglementations et lois applicables aux PME. Récemment, le gouvernement pakistanais a approuvé*

*l'extension de l'IIN à d'autres parties prenantes nationales importantes en vue de continuer à le développer.*

#### **Ouganda – UBIN**

*L'ONUDI a mis en place récemment le réseau d'information pour les entreprises ougandaises (UBIN) sur la base du modèle du réseau ITMIN (voir ci-dessous), mais adapté aux conditions locales. UBIN est une société à responsabilité limitée, avec des actionnaires du secteur public et du secteur privé. Elle propose aux PME des services d'information à valeur ajoutée, des formations et des solutions Internet. Le projet sera étendu à d'autres parties du pays grâce à une liaison entre le nœud central et huit centres de ressources locaux. Ces derniers seront mis en œuvre en association avec les centres de promotion locaux du PNUD et les centres régionaux du programme Maître artisan de l'ONUDI.*

#### **Sri Lanka – ITMIN**

*ITMIN (Réseau d'information sur l'industrie et le marché technologique) mis en place comme guichet unique à Sri Lanka, a été l'une des premières initiatives de l'ONUDI à appliquer des activités BISnet décentralisées. Il a été développé et mis en œuvre avec une forte participation et l'appui financier des secteurs public et privé, du PNUD et du Gouvernement sri lankais. C'est une personne morale ayant des actionnaires des secteurs public et privé, ce dernier étant majoritaire. En plus de services d'information à valeur ajoutée, ITMIN propose des formations et des services Internet, y compris des solutions Internet pour les entreprises et la connectivité Internet. La société a mis en place deux filiales, qui fonctionnent actuellement de façon indépendante: ITMIN Internet Services Limited – prestataire de services Internet – et ITMIN Business and Management Training (Private) Limited – qui propose des formations –, ITMIN Limited continuant de fournir des services d'information à valeur ajoutée.*

## **9. Activités de programme futures**

*L'expérience qui continue d'être accumulée grâce aux activités BISnet lancées par l'ONUDI dans différents pays est une source croissante de connaissances pour la mise en œuvre d'activités similaires dans d'autres pays.*

Aujourd'hui, la quasi-totalité des pays en développement sont confrontés au problème de la mise en réseau de l'information. C'est pourquoi de nombreux programmes intégrés de l'ONUDI ont une composante liée à l'information/aux TIC. Il ressort clairement de l'expérience qu'en raison de la nécessité de mettre en place des réseaux durables, les gouvernements tiennent à profiter du savoir de l'ONUDI.

Des projets de mise en réseau de l'information sont en cours dans les pays suivants: Algérie, Chine, Cuba, Djibouti, Égypte, Guatemala, Guinée, Mali, Maroc, Nigéria, Ouganda, Pakistan, Sénégal, Soudan et Tunisie.

L'expérience qui continue d'être accumulée grâce aux activités BISnet lancées par l'ONUDI dans différents pays est une source croissante de connaissances pour la mise en œuvre d'activités similaires dans d'autres pays. Lorsqu'une masse critique de pays en développement dans les différentes régions du monde auront mis au point et mis en œuvre des BISnet, on pourra envisager des BISnet régionaux. Ce serait un moyen idéal de régionaliser les questions auxquelles sont confrontées les PME et de créer des synergies par l'intermédiaire des programmes de coopération économique entre pays en développement.