

**QUESTION 17/2**

*Etat d'avancement des  
activités de l'UIT relatives  
au commerce électronique*



**UIT-D** COMMISSION D'ÉTUDES 2 RAPPORTEUR POUR LA QUESTION 17/2

*Rapport sur l'état  
d'avancement des  
activités de l'UIT relatives  
au commerce électronique*



**Union  
internationale des  
télécommunications**

## LES COMMISSIONS D'ÉTUDES DE L'UIT-D

Les Commissions d'études de l'UIT-D ont été créées aux termes de la Résolution 2 de la Conférence mondiale de développement des télécommunications (CMDT) organisée à Buenos Aires, Argentine, en 1994. Pour la période 2002-2006, la Commission d'études 1 est chargée d'examiner sept Questions dans le domaine des stratégies et politiques de développement des télécommunications. La Commission d'études 2 est, elle, chargée d'étudier onze Questions dans le domaine du développement et de la gestion des services et réseaux de télécommunication. Au cours de cette période, pour permettre de répondre dans les meilleurs délais aux préoccupations des pays en développement, les résultats des études menées à bien au titre de chacune de ces deux Questions sont publiés au fur et à mesure au lieu d'être approuvés par la CMDT.

### **Pour tout renseignement**

*Veillez contacter:*

Mme Alessandra PILERI  
Bureau de Développement des Télécommunications (BDT)  
UIT  
Place des Nations  
CH-1211 GENÈVE 20  
Suisse  
Téléphone: +41 22 730 6698  
Fax: +41 22 730 5884  
E-mail: [alessandra.pileri@itu.int](mailto:alessandra.pileri@itu.int)

### **Pour commander les publications de l'UIT**

*Les commandes ne sont pas acceptées par téléphone. Veuillez les envoyer par télécopie ou par e-mail.*

UIT  
Service des ventes  
Place des Nations  
CH-1211 GENÈVE 20  
Suisse  
**Fax:** +41 22 730 5194  
**E-mail:** [sales@itu.int](mailto:sales@itu.int)

**La Librairie électronique de l'UIT: [www.itu.int/publications](http://www.itu.int/publications)**

## Question 17/2

# Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives au commerce électronique

Commission d'études 2 de l'UIT-D  
3<sup>e</sup> période d'études  
(2002-2006)



**TABLE DES MATIÈRES**

	<b>Page</b>
1 INTRODUCTION.....	1
2 COMPILATION ET ANALYSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE SUR LES ACTIVITÉS DE L'UIT RELATIVES AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE .....	2
2.1 Analyse des activités des pays relatives aux services électroniques (points 1, 2 et 3 du Questionnaire).....	2
2.2 Analyse des obstacles ayant entravé la mise en place des services électroniques (points 4, 6, 7, 8 et 9 du Questionnaire).....	4
2.3 Activités de l'UIT-D menées dans les pays (points 5, 10, 11 et 12 du Questionnaire)....	7
2.4 Prévision des pays concernant les activités 1, 2, 3 de l'UIT .....	9
2.5 Questions de genre .....	11
2.6 Récapitulation .....	13
3 ANALYSE DU RAPPORT DE L'UIT/BDT RELATIVE AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE .....	14
3.1 Infrastructures des applications en ligne: projets relatifs aux services/applications en ligne .....	14
3.2 Renforcement des capacités: formation aux technologies des services et des applications en ligne .....	15
3.3 Politiques et stratégies: assistance dans le domaine des politiques, des stratégies et de la législation des services en ligne .....	15
3.4 Partenariat: l'activité visant à faciliter la mise en place de partenariats mutuellement avantageux .....	16
3.5 Questions de genre .....	16
3.6 Conclusion .....	16
4 RECOMMANDATIONS.....	17
4.1 Recommandations à l'attention de l'UIT .....	17
4.2 Recommandations à l'attention des pays.....	17
4.3 Recommandations visant à modifier le domaine d'application de la Question 17/2.....	18
ANNEXE – Question 17/2: Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives aux services/ applications en ligne (à l'exclusion de la télésanté, qui fait l'objet de la Question 14-1/2).....	19
1 Exposé de la situation.....	19
2 Question qu'il est proposé d'étudier.....	19
3 Résultats escomptés .....	19
4 Echéance .....	19
5 Auteurs/coauteurs.....	19
6 Origine des contributions .....	19
7 Destinataires de l'étude.....	20
8 Méthodes proposées pour traiter la Question .....	20
9 Coordination.....	20
10 Autres informations utiles .....	20

	<b>Page</b>
Annexe 1 – Rapport sur l'état d'avancement des activités relatives au commerce électronique .....	21
Annexe 2 – Activités du secrétariat général de l'UIT relatives au commerce électronique .....	29
Annexe 3 – Plan d'action du secteur UIT-T pour les Questions 9/17 et 10/17.....	30
Annexe 4 – Examen détaillé des réponses au questionnaire .....	36
Annexe 5 – Analyse des réponses de pays francophones.....	62
Annexe 6 – Analyse des réponses de pays hispanophones.....	64
Annexe 7 – Questionnaire concernant la Question 17/2: «Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives au commerce électronique» .....	69

## LISTE DES FIGURES

**Page**

Figure 1 – Question 1: Quels services en ligne ont déjà été mis en place dans votre pays? .....	2
Figure 2 – Question 2: Quels services en ligne devrait-on aujourd'hui rendre accessibles en priorité, même si le processus n'a pas encore débuté? .....	3
Figure 3 – Question 3: Quels services en ligne prévoit-on de rendre accessibles dans votre pays dans les cinq années à venir?.....	3
Figure 3b.....	4
Figure 4 – Question 4: Quelles difficultés risquent d'entraver la mise en place de services en ligne dans votre pays? .....	4
Figure 5 – Question 6: Quels obstacles entravent la mise en place du service d'administration en ligne dans votre pays? .....	5
Figure 6 – Question 7: Problèmes rencontrés pour la mise en place de services bancaires/ transactions électroniques dans votre pays.....	5
Figure 7 – Question 8: Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place le service d'éducation en ligne dans votre pays? .....	6
Figure 8 – Question 9: Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre pays pour mettre en place le service de commerce électronique .....	6
Figure 9 – Question 10: Des programmes de l'UIT consacrés à l'une des activités électroniques suivantes sont-ils mis en œuvre dans votre pays? .....	7
Figure 9a.....	7
Figure 9b.....	8
Figure 9c.....	8
Figure 9e.....	9
Figure 10 – Question 5: Selon vous, par quels moyens l'UIT peut aider votre pays à résoudre ces problèmes? .....	9
Figure 11 – Question 11: Existe-t-il dans votre pays des projets pilotes de l'UIT pour servir de guide dans le déploiement des services électroniques dans les domaines suivants?.....	10
Figure 12 – Question 12: Dans votre pays est-il difficile d'établir des partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine des applications de services électroniques?.....	10
Figure 13 – Question 13: Quels obstacles empêchent les femmes d'utiliser pleinement les services électroniques .....	11
Figure 14 – Question 14: Existe-t-il des programmes d'éducation en ligne ciblés sur les catégories de femmes suivantes .....	11
Figure 15 – Question 15: Existe-t-il des programmes de l'UIT destinés à aider les femmes à surmonter les obstacles qui les empêchent de participer aux activités du «cybermonde»? .....	12
Figure A – Activités de l'UIT relatives à chaque continent (ou région).....	16

## LISTE DES GRAPHIQUES

	<b>Page</b>
Régions de l'UIT-D .....	36
Groupes de pays .....	37
Cyberservices en place .....	37
Cyberservices en place, par Région.....	38
Cyberservices en place, par pays des Régions .....	38
Cyberservices en place, par groupes de pays .....	39
Cyberservices en place, par pays des groupes de pays.....	39
Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre.....	40
Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par Régions.....	41
Cyberservices actuellement très importants, par pays des Régions .....	41
Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par groupe de pays.....	42
Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par pays des groupes de pays .....	42
Cyberservices à mettre en place dans les cinq ans à venir .....	43
Problèmes .....	44
Problèmes communs aux Régions.....	45
Problèmes, par pays des Régions .....	45
Problèmes communs aux groupes de pays .....	46
Problèmes, par pays des groupes de pays.....	46
Aide possible de l'UIT .....	47
Difficultés pour l'administration en ligne .....	48
Difficultés pour le système bancaire/les transactions électroniques.....	49
Difficultés pour l'éducation en ligne.....	50
Difficultés pour le commerce en ligne .....	51
Programmes de l'UIT .....	52
Programmes de l'UIT pour les Régions.....	53
Programmes de l'UIT, par pays des Régions.....	53
Programmes de l'UIT, par groupes de pays.....	54
Programmes de l'UIT, par pays des groupes de pays .....	54
Projets pilotes de l'UIT .....	55
Difficultés dans l'établissement de partenariats.....	56
Obstacles pour les femmes .....	57
Programmes d'éducation en ligne pour les femmes.....	58
Programme de l'UIT pour les femmes.....	59



## 1 INTRODUCTION

Le Groupe de projet a été formé lors de la réunion de la Commission d'études 2 à Genève en septembre 2002 afin d'examiner la Question 17/2: Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives au commerce électronique (la définition de la Question figure sur la toile à l'adresse suivante:

[http://web/ITU-D/study\\_groups/SGP\\_2002-2006/SG2/StudyQuestions/SG2Quest.html](http://web/ITU-D/study_groups/SGP_2002-2006/SG2/StudyQuestions/SG2Quest.html)),

aux termes du mandat donné par la Conférence mondiale de développement des télécommunications tenue à Istanbul. Le Groupe de projet a été constitué pendant une période d'un an sous la présidence de M. A. Sherbini (Egypte) et la vice-présidence de M. D. Turahi (Ouganda), Mme Fentiani (Indonésie) et Mariagela Villaman (République dominicaine). Le Document 2/REP/003(Rév.1) décrit la structure du programme de travail et l'état d'avancement des activités du Groupe de projet.

Un questionnaire, conçu pour recueillir des données et des informations en retour, a été diffusé à tous les Etats Membres et à l'ensemble des Membres du Secteur. La Question, présentée à l'Annexe 7, a été scindée en quatre éléments en procédant comme suit:

- 1) Questions concernant les besoins des pays et leurs programmes d'activité pour le proche avenir.
- 2) Questions concernant les problèmes rencontrés par les pays lors de la mise en place de services en ligne.
- 3) Questions concernant le rôle de l'UIT pour aider les pays à répondre à leurs besoins.
- 4) Questions concernant les problèmes de genre.

L'analyse détaillée des réponses au questionnaire figure à l'Annexe 4; un rapport sur l'état d'avancement des activités du BDT en matière de commerce en ligne a par ailleurs été reçu; il est présenté à l'Annexe 1, ainsi qu'une récapitulation des activités du Secrétariat général de l'UIT et des questions connexes traitées au sein de l'UIT-T. L'analyse des rapports en question se trouve à la page 14 du présent rapport.

En s'appuyant sur tous les documents de travail et sur leur analyse, le Groupe de projet a mis au point une série de recommandations qui sont censées aider l'UIT et les Etats Membres à améliorer la conception de leurs activités dans le domaine des services électroniques.

Le Groupe de projet soumet en outre une recommandation visant à étendre le domaine d'application de la Question 17/2 et à prolonger la durée du mandat du Groupe de projet.

Conformément au programme approuvé depuis notre dernière réunion des 27 et 28 février 2003 à Genève, ci-dessous figurent l'analyse et l'ensemble des réponses au questionnaire concernant les activités de l'UIT relatives au commerce électronique, ainsi qu'un résumé des réponses.

### **Principes de mise au point du questionnaire**

Il s'agit d'une analyse de l'information en retour fournie par les pays quant au rôle joué par l'UIT pour prendre en charge les services électroniques, et d'un exposé de leurs intentions dans ce domaine. Ce document passe également en revue les problèmes pouvant faire obstacle à la mise en place des services électroniques. Il comprend par ailleurs l'étude de la participation des femmes dans le domaine des services électroniques, ainsi qu'une note traitant des préoccupations sociétales suscitées par la création de programmes spécialisés de services électroniques.

Compte tenu de ces différents centres d'intérêt, le questionnaire est divisé comme suit en quatre parties:

- 1) Points 1, 2 et 3: Réalisations des pays à ce jour, dans le domaine des services électroniques, et projets pour le proche avenir.
- 2) Points 4, 6, 7, 8 et 9: Divers aspects de l'activité proposée et priorités, susceptibles d'être décelés aux termes d'une étude détaillée des obstacles auxquels se heurtent les différents services électroniques.

- 3) Points 5, 10, 11 et 12: Activités de l'UIT et informations en retour des pays quant au rôle de l'UIT, et attentes correspondantes à notre égard.
- 4) Points 13, 14 et 15: Evaluation du rôle des femmes.

Nous avons reçu 60 réponses de 56 pays, dont 45 sont rédigées en anglais, 9 en français et 6 en espagnol. Ci-dessous figure une liste des pays qui ont envoyé leurs réponses, respectivement dans les trois langues:

**Anglais:** 7 pays d'Afrique (Egypte, Erythrée, Guyane, Namibie, Soudan, Sudafricaine (Rép.) et Zimbabwe); 16 pays d'Europe et de la CEI (Albanie, Espagne, Finlande, Grèce, Grenade, Hongrie, Lituanie, Moldavie, Norvège, Pologne, Portugal, République slovaque, République tchèque, Swaziland, Turquie et Ukraine); trois pays des Amériques (Bolivie, Canada et Seychelles); et 16 pays d'Asie et du Pacifique (Arabie saoudite, Arménie, Bahreïn, Bélarus, Emirats arabes unis, Japon, Jordanie, Koweït, Liban, Malawi, Myanmar, Oman, Qatar, Syrie, Tahiti et Thaïlande).

**Français:** 7 pays d'Afrique (Algérie, Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Djibouti, Maroc et Niger) et un pays de la zone Europe/CEI (Belgique).

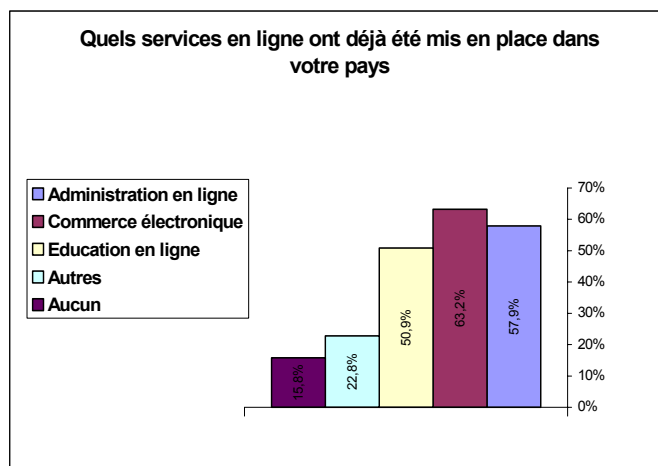
**Espagnol:** 6 pays des Amériques (Colombie, Costa Rica, El Salvador, Mexique, Nicaragua et Pérou).

On trouvera ci-dessous une analyse des informations fournies dans les questionnaires, selon la classification précisée plus haut.

## 2 COMPILATION ET ANALYSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE SUR LES ACTIVITÉS DE L'UIT RELATIVES AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

### 2.1 Analyse des activités des pays relatives aux services électroniques (points 1, 2 et 3 du Questionnaire)

**Figure 1 – Question 1: Quels services en ligne ont déjà été mis en place dans votre pays?**  
Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Autres

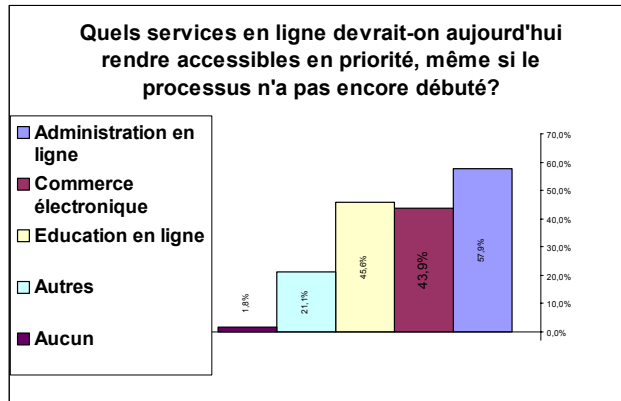


Les pays présentent des différences quant à la mise en place des services électroniques. Nous avons constaté que 63% des pays ont d'ores et déjà commencé à rendre accessibles les services électroniques. Nous avons également observé que ce pourcentage est pratiquement atteint pour des services tels que l'administration en ligne et le commerce électronique (Note: Cette légère différence dans les résultats ne signifie pas nécessairement l'importance prépondérante d'un service par rapport à un autre. Cela tient au petit nombre de pays enquêtés; puisque l'enquête porte sur quelque 60 pays, un écart de 2% correspond à un seul pays), ce qui témoigne d'un niveau d'intérêt comparable de la part des pays concernés.

D'autre part, 22% des pays ont entrepris la mise en place d'autres services, par exemple la banque électronique. Près de 1/6<sup>e</sup> des pays n'ont encore fait appel à aucun des services électroniques.

**Figure 2 – Question 2: Quels services en ligne devrait-on aujourd'hui rendre accessibles en priorité, même si le processus n'a pas encore débuté?**

Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Autres

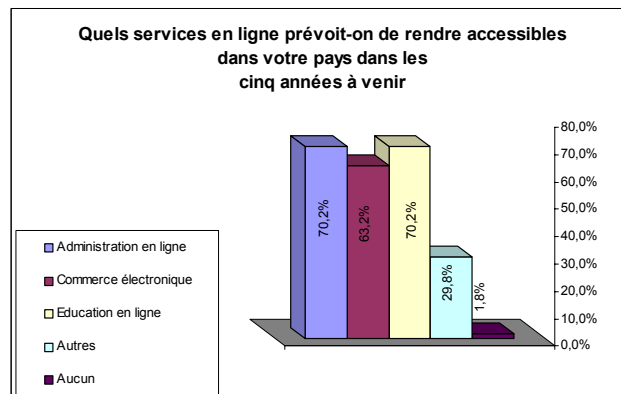


A ce stade, nous pouvons affirmer que les trois principales catégories de services électroniques sont devenues opérationnelles dans les pays et que par voie de conséquence, ces derniers sont convaincus de l'importance du rattrapage de leur retard par rapport au nouvel univers des services électroniques, tels qu'indiqué à la Figure 2. Cette figure traduit l'attitude analogue des pays quant à l'importance des services électroniques et des trois principaux types de services, bien qu'à toutes fins pratiques, ils n'aient pas encore été rendus accessibles dans les pays en question.

On constate, parmi 57% des répondants, un intérêt marqué à l'égard des services d'administration en ligne, ainsi qu'un niveau d'intérêt comparable parmi 45% des répondants pour le commerce électronique et l'éducation en ligne. 21% des pays s'intéressent aux autres services et 2% d'entre eux (ce qui correspond à un seul pays) à aucun service électronique.

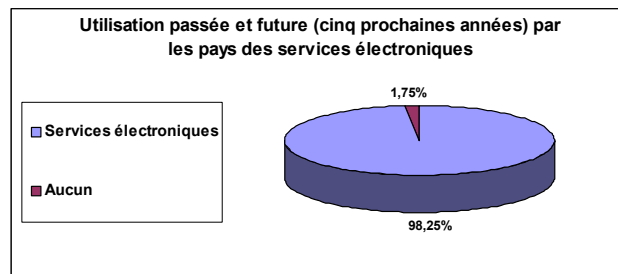
**Figure 3 – Question 3: Quels services en ligne prévoit-on de rendre accessibles dans votre pays dans les cinq années à venir?**

Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Autres



La Figure 3 représente les programmes envisagés par les pays pour compléter au cours des cinq années à venir la mise en place des services dont ils sont dépourvus. Cette figure fait apparaître une proportion identique de 70% pour chacun des services et de 29% des pays qui ont d'autres projets.

**Figure 3b**



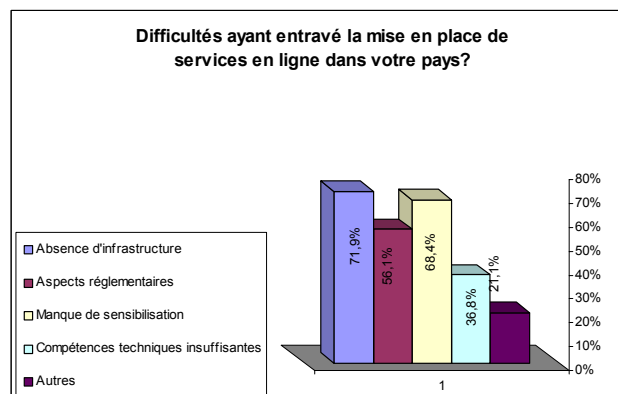
La Figure 3b correspond à une vision optimiste de la situation dans les cinq années à venir. En dépit du fait que 1/6<sup>e</sup> des pays n'ont encore mis en place aucun type de service électronique, 98% des pays en ont par ailleurs déjà utilisé.

Les 2% restants illustrent le cas exceptionnel de l'Erythrée, où l'utilisation des services électroniques n'est pas envisagée à brève échéance.

## 2.2 Analyse des obstacles ayant entravé la mise en place des services électroniques (points 4, 6, 7, 8 et 9 du Questionnaire)

**Figure 4 – Question 4: Quelles difficultés risquent d'entraver la mise en place de services en ligne dans votre pays?**

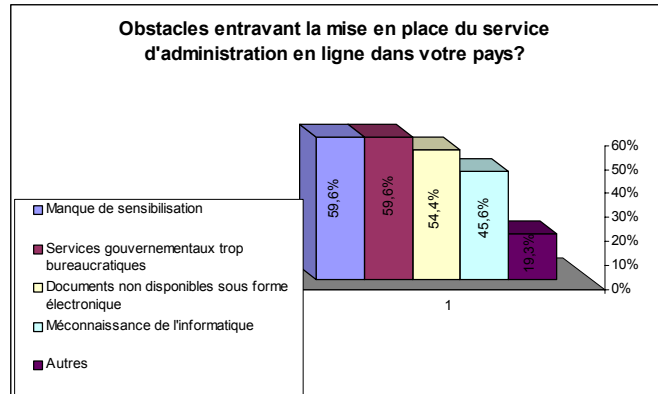
Absence d'infrastructure – Aspects réglementaires – Manque de sensibilisation – Compétences techniques insuffisantes – Autres?



Les réponses à la Question 4 donnent une idée générale des obstacles qui ont entravé la mise en place des services en ligne: ainsi, 71% des pays ont eu des difficultés dues à l'absence d'infrastructure, tandis que 68% d'entre eux ont été gênés par un manque de sensibilisation. D'autre part, les aspects réglementaires ont été à l'origine d'un obstacle supplémentaire dans 56% des cas, tandis que 36% des pays ont fait état de problèmes de compétences techniques insuffisantes. Enfin, le dernier pourcentage de 20% des pays correspond à d'autres types de difficultés.

**Figure 5 – Question 6: Quels obstacles entravent la mise en place du service d'administration en ligne dans votre pays?**

**Manque de sensibilisation – Services gouvernementaux trop bureaucratiques – Documents non disponibles sous forme électronique – Méconnaissance de l'informatique – Autres**



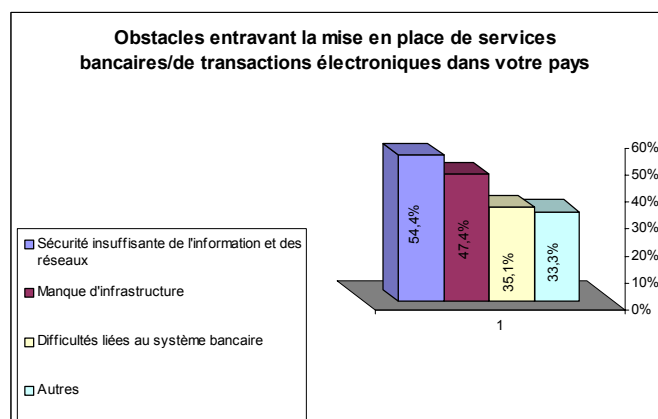
*Du point de vue des trois principaux services en ligne:*

### Administration en ligne

La mise en place des services d'administration en ligne se heurte à des problèmes complexes (comme l'indique la Figure 5) provenant essentiellement des pouvoirs publics, par exemple, leur caractère trop bureaucratique et leur manque de sensibilisation, constatés dans 59% des cas. Quant à la non-disponibilité des documents sous forme électronique, elle constitue un problème supplémentaire, mis en relief par 54% des pays. Par ailleurs, 45% d'entre eux souffrent d'une méconnaissance de l'informatique. Enfin 20% des pays se heurtent à des difficultés entièrement différentes.

**Figure 6 – Question 7: Problèmes rencontrés pour la mise en place de services bancaires/ transactions électroniques dans votre pays**

**Sécurité insuffisante de l'information et des réseaux – Manque d'infrastructure – Difficultés liées au système bancaire – Autres**

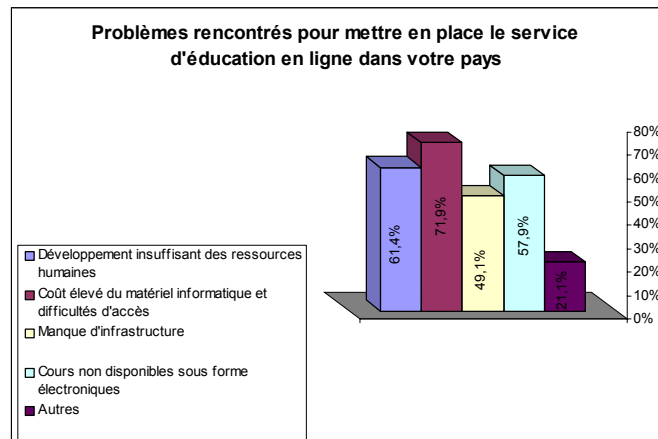


### Services bancaires en ligne

Les problèmes liés aux services bancaires en ligne sont essentiellement d'ordre économique et peuvent être récapitulés comme suit: 54% des pays rencontrent des problèmes de sécurité insuffisante de l'information et des réseaux; 47% souffrent d'un manque d'infrastructures, 35% se heurtent à des difficultés liées au système bancaire et tandis que 33% font face à d'autres problèmes (voir Figure 6).

**Figure 7 – Question 8: Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place le service d'éducation en ligne dans votre pays?**

**Développement insuffisant des ressources humaines – Coût élevé du matériel informatique et difficultés d'accès – Manque d'infrastructure – Cours non disponibles sous forme électronique – Autres**

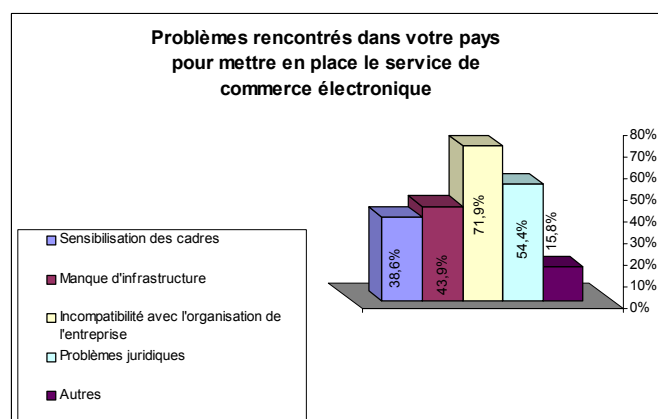


### Service d'éducation en ligne

En ce qui concerne les problèmes liés au service d'éducation en ligne, les principaux d'entre eux sont représentés à la Figure 7. Le coût élevé du matériel informatique et la difficulté d'accès sont cités par 71% des pays. De plus, dans 61% des cas, le développement insuffisant des ressources humaines est mentionné. Cependant, 57% des pays font état des difficultés créées par la non-disponibilité des cours sous forme électronique et 49% ont signalé le problème du manque d'infrastructure. Par ailleurs, 20% des pays rencontrent d'autres types de difficultés.

**Figure 8 – Question 9: Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre pays pour mettre en place le service de commerce électronique**

**Sensibilisation des cadres – Manque d'infrastructure – Incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise – Problèmes juridiques – Autres**



### Service de commerce électronique

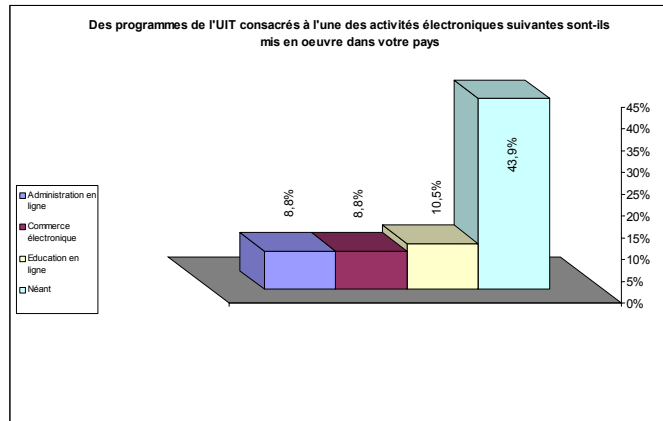
71,9% des pays se sont accordés pour mentionner le problème essentiel lié à l'incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise, étroitement lié aux problèmes juridiques, étant donné que 54% des pays sont tenus de modifier leurs réglementations.

L'autre problème cité immédiatement après les deux problèmes susmentionnés est celui du manque d'infrastructure relevé par 43% des pays, tandis que celui de la sensibilisation des cadres était cité par 38%; enfin 15% des pays connaissent d'autres difficultés.

**2.3 Activités de l'UIT-D menées dans les pays (points 5, 10, 11 et 12 du Questionnaire)**

**Figure 9 – Question 10: Des programmes de l'UIT consacrés à l'une des activités électroniques suivantes sont-ils mis en œuvre dans votre pays?**

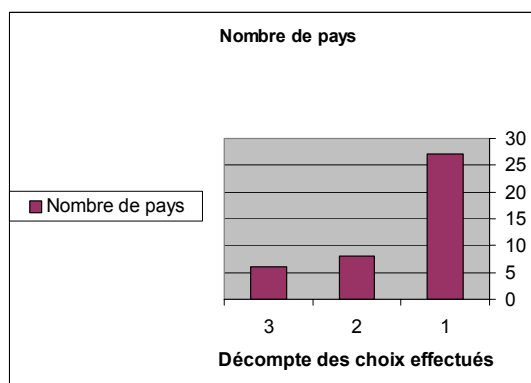
Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Néant



Jusqu'à présent, on peut affirmer que le rôle joué par l'UIT à cet égard reste limité. La Figure 9 illustre en effet ce constat, puisque aucun programme spécial de l'UIT n'a été mis en place dans 43,9% des pays en question.

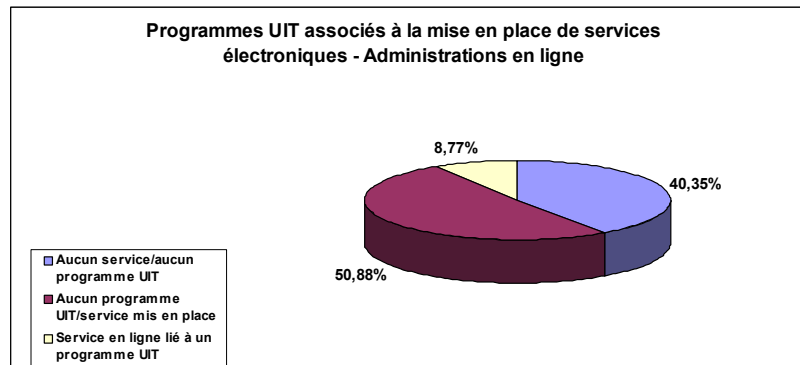
En outre, le niveau de 10% des activités de l'UIT correspondant aux trois principaux services en ligne est considéré comme très faible par comparaison à ce qu'il faut faire ou même par comparaison à nos attentes.

**Figure 9a**



Comme l'indique la Figure 9a, 6 pays ont opté pour les 3 services en ligne mentionnés à la Question 10, tandis que 7 pays seulement ont opté pour 2 services en ligne et 27 pour un service en ligne.

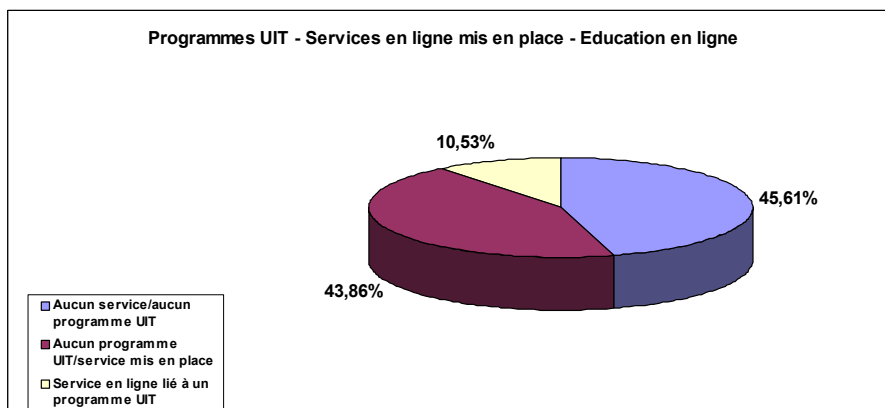
Figure 9b



Les réponses à la première question (Figure 1) et à la question précédente donnent une idée du rôle de l'UIT en matière de services en ligne.

D'après la Figure 9b, 50% des pays ont d'ores et déjà bénéficié des services d'administration en ligne, sans aucune participation de notre part. Autrement dit, notre participation réelle à la mise en place des services en question concerne moins de 9% des pays. Par ailleurs, 40% des pays n'ont pas encore utilisé ce type de services.

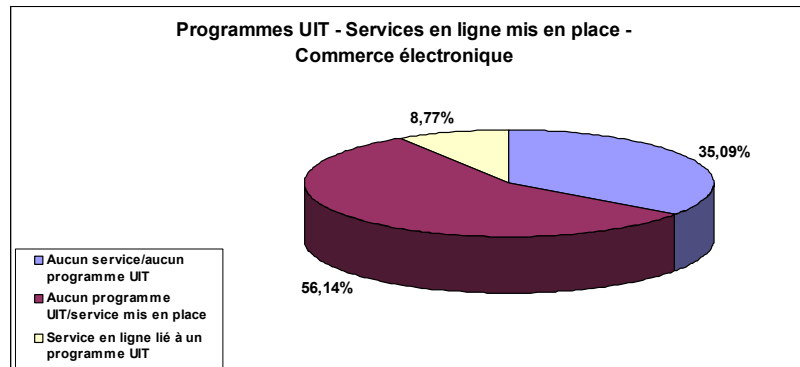
Figure 9c



De manière analogue, la Figure 9c met à nouveau en relief le fait que 43% des pays ont mis en place le service d'éducation en ligne sans notre contribution, de telle sorte que celle-ci apparaît dans 10% seulement des pays. Par ailleurs, 45% des pays n'ont pas encore utilisé ce type de services.



Figure 9e



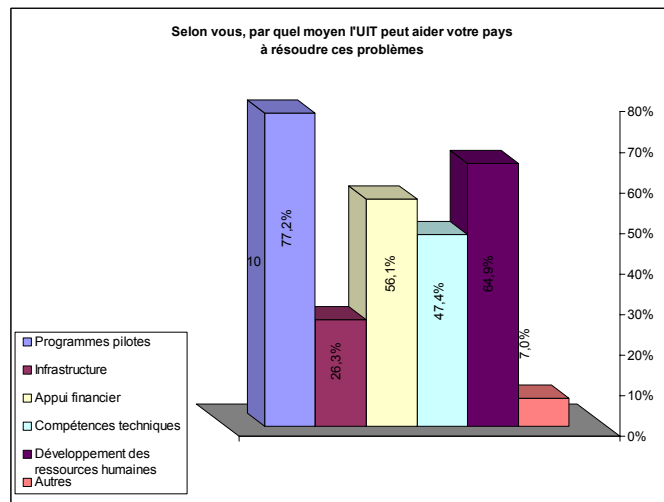
La Figure 9e montre que 56% des pays ont lancé les services de commerce électronique sans notre participation, laquelle est intervenue dans moins de 9% des cas; par ailleurs 35% des pays n'ont pas encore mis en place ce type de services.

NOTE – Dans 5 ans, les trois services en ligne susmentionnés devraient être disponibles.

#### 2.4 Prévission des pays concernant les activités 1, 2, 3 de l'UIT

**Figure 10 – Question 5: Selon vous, par quels moyens l'UIT peut aider votre pays à résoudre ces problèmes?**

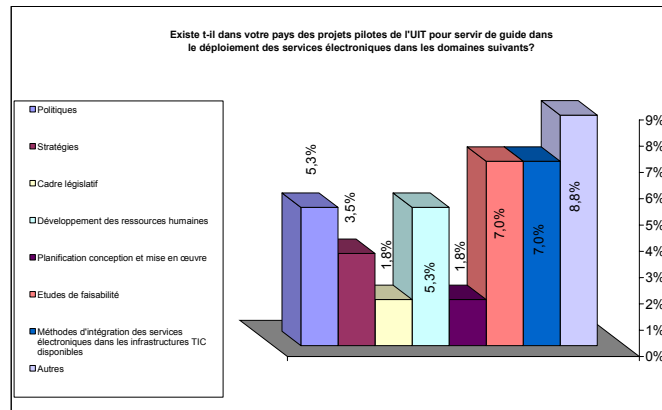
**Programmes pilotes – Infrastructure – Appui financier – Compétences techniques – Développement des ressources humaines – Autres**



D'après la Figure 10, 77% des pays prévoient de mettre en œuvre des programmes pilotes. Il apparaît par ailleurs que près de 64% des pays ont besoin de développer leurs ressources humaines et que, pour 26% d'entre eux, un développement des infrastructures s'avère nécessaire. Ces chiffres sont en rapport avec les besoins d'appui financier exprimés par 56% des pays. 47% des pays ont cité l'apport de compétences techniques et 7% ont formulé d'autres propositions.

**Figure 11 – Question 11: Existe-t-il dans votre pays des projets pilotes de l'UIT pour servir de guide dans le déploiement des services électroniques dans les domaines suivants?**

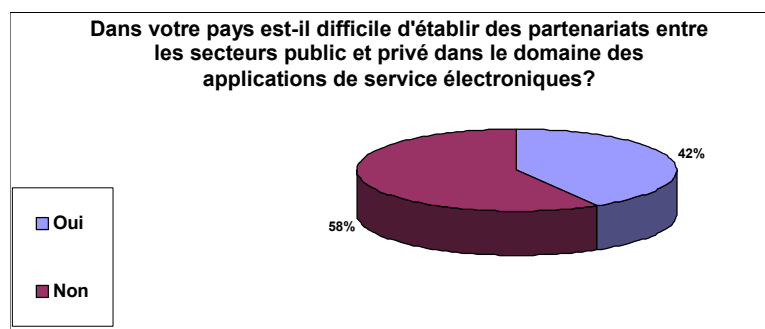
**Politiques – Stratégies – Cadre législatif – Développement des ressources humaines – Planification, conception et mise en œuvre – Etudes de faisabilité – Méthodes d'intégration des services électroniques dans les infrastructures TIC disponibles – Autres**



Les études de faisabilité ainsi que les méthodes d'intégration des services électroniques dans les infrastructures TIC, font l'objet des deux types de projet les plus répandus dans le cadre des activités de l'UIT. Ils sont cités dans une même proportion, à savoir par 7% des pays. Ensuite, les projets de développement des ressources humaines et d'élaboration des politiques sont mentionnés par 5,3% des pays, tandis que 8,8% d'entre eux poursuivent d'autres projets. Les projets pilotes concernant des stratégies sont retenus par 5,3% des pays. Quant aux autres activités elles sont mentionnées par 1,8% des pays (Figure 11).

**Figure 12 – Question 12: Dans votre pays est-il difficile d'établir des partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine des applications de services électroniques?**

Oui Non

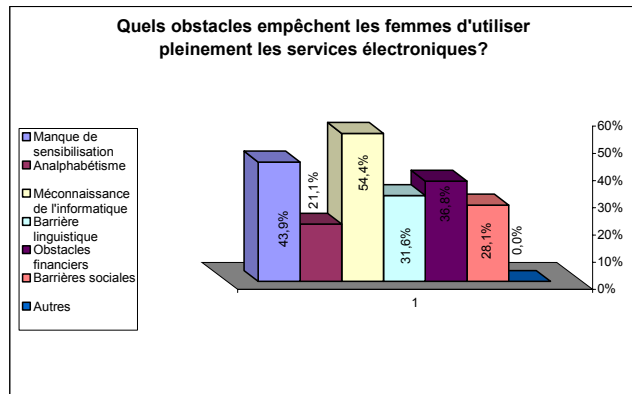


Quant aux problèmes liés ou relatifs à la coopération entre les secteurs public et privé, ils sont évoqués seulement par 42% des pays.

2.5 Questions de genre

**Figure 13 – Question 13: Quels obstacles empêchent les femmes d'utiliser pleinement les services électroniques**

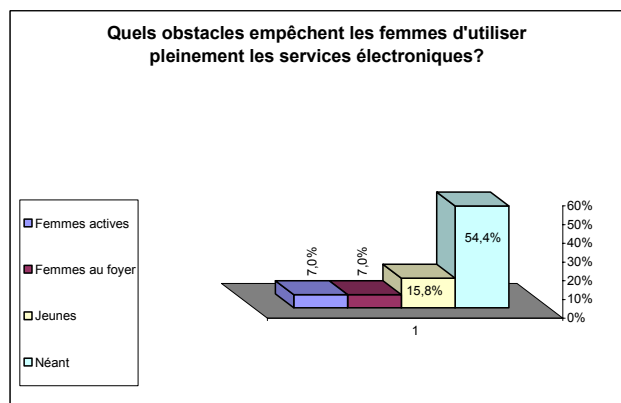
**Manque de sensibilisation – Analphabétisme – Méconnaissance de l'informatique – Barrière linguistique – Obstacles financiers – Barrières sociales – Autres**



En ce qui concerne les obstacles auxquels se heurtent les femmes dans le domaine des services électroniques, le problème majeur est celui de la méconnaissance de l'informatique, notée par 54% des pays. Ensuite, il y a lieu de citer le manque de sensibilisation souligné par 43% d'entre eux. Les trois autres problèmes à savoir l'obstacle financier, les barrières linguistiques et les barrières sociales. Ils ont donné lieu à des pourcentages sensiblement identiques de 30% des pays. Enfin, 21% des pays font état d'autres types de problèmes.

**Figure 14 – Question 14: Existe-t-il des programmes d'éducation en ligne ciblés sur les catégories de femmes suivantes**

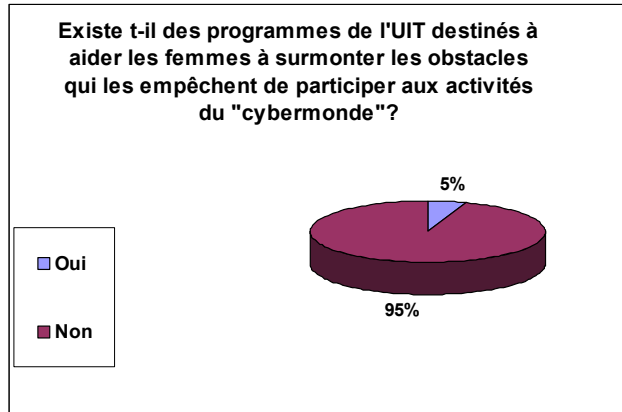
**Femmes actives – Femmes au foyer – Jeunes – Néant**



Les données disponibles montrent que pour 54% des pays il n'existe pas de programmes d'éducation en ligne destinés aux femmes, alors que 16% d'entre eux ont des programmes pour les jeunes et 7% seulement des pays ont des programmes pour les femmes actives et les femmes au foyer.

**Figure 15 – Question 15: Existe-t-il des programmes de l'UIT destinés à aider les femmes à surmonter les obstacles qui les empêchent de participer aux activités du «cybermonde»?**

Oui Non



En ce qui concerne la participation de l'UIT aux activités destinées à résoudre les problèmes auxquels se heurtent les femmes dans le cybermonde, 5% des pays en font état (pourcentage dont on peut néanmoins se féliciter!).

## 2.6 Récapitulation

Le tableau suivant récapitule les réponses obtenues au questionnaire.

Question	A	B	C	D	E	F	G	H
<b>Question 1: Quels services en ligne ont déjà été mis en place dans votre pays?</b> Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Autres	33	36	29	13	9			
<b>Question 2: Quels services en ligne devrait-on aujourd'hui rendre accessibles en priorité, même si le processus n'a pas encore débuté?</b> Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Autres	33	25	26	12	1			
<b>Question 3: Quels services en ligne prévoit-on de rendre accessibles dans votre pays dans les cinq années à venir?</b> Administration en ligne – Commerce électronique et éducation en ligne – Autres	40	36	40	17	1			
<b>Question 4: Quelles difficultés risquent d'entraver la mise en place de services en ligne dans votre pays?</b> Absence d'infrastructure – Aspects réglementaires – Manque de sensibilisation – Compétences techniques insuffisantes – Autres?	41	32	39	21	12			
<b>Question 5: Selon vous, par quels moyens l'UIT peut aider votre pays à résoudre ces problèmes?</b> Programmes pilotes – Infrastructure – Appui financier – Compétences techniques – Développement des ressources humaines – Autres	44	15	32	27	37	4		
<b>Question 6: Quels obstacles entravent la mise en place du service d'administration en ligne dans votre pays?</b> Manque de sensibilisation – Services gouvernementaux trop bureaucratiques – Documents non disponibles sous forme électronique – Méconnaissance de l'informatique – Autres	34	34	31	26	11			
<b>Question 7: Problèmes rencontrés pour la mise en place de services bancaires/transactions électroniques dans votre pays</b> Sécurité insuffisante de l'information et des réseaux – Manque d'infrastructure – Difficultés liées au système bancaire – Autres	31	27	20	19				
<b>Question 8: Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place le service d'éducation en ligne dans votre pays</b> Développement insuffisant des ressources humaines – Coût élevé du matériel informatique et difficultés d'accès – Manque d'infrastructure – Cours non disponibles sous forme électronique – Autres	35	41	28	33	12			
<b>Question 9: Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre pays pour mettre en place le service de commerce électronique</b> Sensibilisation des cadres – Manque d'infrastructure – Incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise – Problèmes juridiques – Autres	22	25	41	31	9			
<b>Question 10: Des programmes de l'UIT consacrés à l'une des activités électroniques suivantes sont-ils mis en œuvre dans votre pays?</b> Administration en ligne – Commerce électronique – Education en ligne – Néant	5	5	6	25				
<b>Question 11: Existe-t-il dans votre pays des projets pilotes de l'UIT pour servir de guide dans le déploiement des services électroniques dans les domaines suivants?</b> Politiques – Stratégies – Cadre législatif – Développement des ressources humaines – Planification, conception et mise en œuvre – Etudes de faisabilité – Méthodes d'intégration des services électroniques dans les infrastructures TIC disponibles – Autres	3	2	1	3	1	4	4	5
<b>Question 12: Dans votre pays est-il difficile d'établir des partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine des applications de services électroniques?</b> Oui Non	18	39						
<b>Question 13: Quels obstacles empêchent les femmes d'utiliser pleinement les services électroniques</b> Manque de sensibilisation – Analphabétisme – Méconnaissance de l'informatique – Barrière linguistique – Obstacles financiers – Barrières sociales – Autres	25	12	31	18	21	16		
<b>Question 14: Existe-t-il des programmes d'éducation en ligne ciblés sur les catégories de femmes suivantes</b> Femmes actives – Femmes au foyer – Jeunes – Néant	4	4	9	31				
<b>Question 15: Existe-t-il des programmes de l'UIT destinés à aider les femmes à surmonter les obstacles qui les empêchent de participer aux activités du «cybermonde»?</b> Oui Non	3	54						

### 3 ANALYSE DU RAPPORT DE L'UIT/BDT RELATIVE AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Ci-dessous figure l'analyse du rapport de l'UIT/BDT sur les activités relatives au commerce électronique au cours de la période 2002-2003.

Cette analyse repose sur les informations présentées dans le rapport. Bien qu'il ne couvre sans doute pas la totalité de ces activités, nous nous sommes limités aux données présentées dans ce document.

Le rapport a classé les activités de l'UIT/BDT relatives au commerce électronique dans les quatre catégories suivantes:

- a) infrastructure des applications en ligne;
- b) renforcement des capacités;
- c) politiques et stratégies;
- d) partenariat.

L'analyse des quatre aspects énumérés ci-dessus consiste dans une large mesure à répondre aux trois questions: quoi, comment et où.

#### 3.1 Infrastructures des applications en ligne: projets relatifs aux services/applications en ligne

Ces projets ont pour objectif:

- d'assurer des communications sécurisées, notamment les signatures numériques;
- de mettre en place des infrastructures de commerce électronique.

L'UIT/BDT a fourni une aide en matière d'études de faisabilité, de stratégies techniques, de coordination des projets, et d'assistance technique à la mise en place d'une infrastructure sécurisée de téléphonie Internet (IT) capable d'offrir différents types de services, mais en privilégiant les pays en développement et le commerce électronique.

Il convient de signaler que certains des projets entrepris ne peuvent être poursuivis (au Viet Nam par exemple).

#### Comment:

Dans ces pays les activités de l'UIT ont été menées à bien en faisant appel aux moyens suivants:

- aide ou réalisation et à la mise en place des infrastructures nécessaires à certains projets;
- conseils stratégiques, techniques, recommandations, etc.
- formation;
- assistance ou aide financière.

Il existe plusieurs sources de financement. L'UIT/BDT finance les projets de quatre pays, la plupart des projets faisant néanmoins l'objet d'un financement national partiel. Par ailleurs différentes organisations internationales ou différents pays ont d'ores et déjà participé au financement de deux projets. Parmi ces organisations figurent l'Office fédéral suisse des télécommunications (OFCOM) et le Japon.

#### Où:

Le rapport a examiné les projets en cours et menés à bien, comme les projets approuvés pour l'année 2003. En 2002, tandis que d'autres projets se poursuivaient, ceux de huit pays sont devenus opérationnels.

Le rapport a également passé en revue les activités précédemment engagées dans les cinq pays suivants: cinq pays d'Afrique (Burkina Faso, Cameroun, Cap-Vert, Côte d'Ivoire et Sénégal); deux pays d'Europe et de la CEI (Bulgarie, Turquie); deux pays de la région Amériques (Equateur et Pérou) et deux pays de la région Asie-Pacifique (Cambodge et Viet Nam).

L'UIT/BDT a approuvé les projets pour 2003 dans les pays ci-après: Azerbaïdjan, Cameroun, Caraïbes, Géorgie, Kirghizstan, Mauritanie, Mongolie, Paraguay, République démocratique du Congo, République centrafricaine, Seychelles et Tunisie.

### **3.2 Renforcement des capacités: formation aux technologies des services et des applications en ligne**

Tel qu'il est mentionné, toutes les réalisations de projets ont une composante de renforcement des capacités.

#### **Comment:**

Ateliers de formation et programmes de formation ont été organisés pour renforcer les capacités locales dans les domaines du commerce électronique, de la sécurité, des technologies fiables et des questions juridiques en rapport avec l'utilisation de ces techniques.

#### **Où:**

Le rapport ne précise ni la liste complète des pays bénéficiaires, ni les programmes qui sont déjà terminés ou ceux à l'état de projet.

Les quelques exemples ci-dessous ont été examinés dans le rapport.

Au Venezuela plus de 27 programmes et séminaires de formation consacrés aux TIC ont été organisés!

Certains d'entre eux ont été organisés à l'attention de la région Amériques, notamment au Chili; de la région Afrique, en particulier au Sénégal, et de la région Asie-Pacifique en particulier au Pakistan.

Nous ne pouvons cependant affirmer si les programmes réalisés par l'intermédiaire des centres d'excellence sont inclus dans ce rapport ou non.

### **3.3 Politiques et stratégies: assistance dans le domaine des politiques, des stratégies et de la législation des services en ligne**

Cette activité vise à fournir des orientations pratiques (politiques et stratégies nationales et régionales concernant l'introduction des nouvelles technologies).

#### **Comment:**

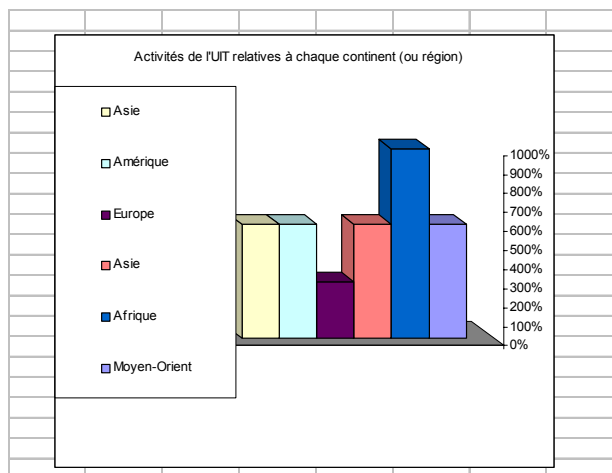
La mise en œuvre des activités s'est appuyée sur la formation, l'assistance directe, les séminaires, les ateliers et les conférences.

#### **Où:**

Les activités de l'UIT dans ce domaine sont intervenues dans dix pays d'Afrique (Burkina Faso, Cameroun, Cap-Vert, Mali, Maroc, Maurice, Nigéria, Sénégal et Sudafricaine (Rép.)); trois pays de la région Asie-Pacifique (Lao (R.d.p.), Malaisie et République islamique d'Iran); six pays arabes (Algérie, Egypte, Emirats arabes unis, Royaume d'Arabie saoudite, Sultanat d'Oman et Tunisie); six pays d'Europe et de la CEI (Belgique, Fédération de Russie, Roumanie, Royaume-Uni et Suisse) et six pays de la région Amériques (Brésil, Etats-Unis, Sainte-Lucie et Venezuela). La Figure A représente le nombre d'activités de l'UIT pour chaque continent, divisé par le nombre total de pays de chaque continent ou de chaque région.

En ce qui concerne les programmes futurs, le rapport mentionnait que l'UIT/BDT allait offrir son assistance à la République islamique d'Iran afin de mettre en œuvre des services de commerce électronique. Quant aux séminaires, deux seront organisés: le premier en Syrie et le second aux Emirats arabes unis. Un atelier sur les autorités d'enregistrement aura lieu en Suisse, tandis qu'en Tunisie un colloque sur la télémédecine sera organisé.

La tenue de séminaires représente l'activité la plus courante de l'UIT. Une participation plus substantielle s'avère indispensable, de façon à ce que les pays soient en mesure d'élaborer leurs propres stratégies.

**Figure A – Activités de l'UIT relatives à chaque continent (ou région)**

### 3.4 Partenariat: l'activité visant à faciliter la mise en place de partenariats mutuellement avantageux

Il ressort de l'expérience acquise par l'UIT/BDT, en particulier dans le domaine du commerce électronique, que la collaboration avec des partenaires revêt un caractère essentiel afin d'atteindre les objectifs de l'UIT. En effet, toutes sortes de composantes et de compétences sont indispensables pour mener à bien la mise en place de services de commerce électronique exigeant la collaboration des autres partenaires. Dans ce but, des accords de partenariat ont été conclus avec FUNDANDINA du Venezuela, WISEkey, Goodwin Proctor LLP, le protocole d'accord World e-Trust et le World Trade Center de Genève [1].

Le rapport a passé en revue les avantages des partenariats évoqués ci-dessus, notamment la création d'un centre de formation aux techniques de l'information et la mise en place de solutions en matière de commerce électronique.

Le concept du partenariat revêt un caractère particulièrement essentiel; aussi une multiplication de ces partenariats, ainsi que leur utilisation plus efficace et plus judicieuse, constituent un impératif.

### 3.5 Questions de genre

Trois événements ont été en rapport avec les questions de genre. Le premier est la conférence tenue aux Etats-Unis avec la collaboration du PNUD et l'UNIFEM. Elle a été consacrée aux stratégies propres à habiliter les femmes africaines à utiliser les TIC.

Le deuxième projet consistait à offrir une assistance technique et financière aux 3 500 membres de l'ASAFE. Le troisième projet, dont la réalisation est prévue au cours de l'année prochaine en Mauritanie, doit créer un centre communautaire polyvalent à l'attention des femmes.

### 3.6 Conclusion

Le présent rapport a mis en évidence le fait que les activités étaient fondées principalement sur les besoins des pays. En conclusion, le rapport a fait valoir la nécessité de définir des modèles économiques de durabilité, ce qui constitue un impératif destiné à profiter à la population des pays en développement (il a été signalé que certains projets ont été interrompus dans différents pays, par exemple au Viet Nam). Le rapport fait valoir par ailleurs l'importance de la durabilité des services au cours de la phase de l'élaboration.



Il a été insisté sur le fait qu'il ne suffisait pas de faire porter l'effort sur les questions de télécommunication, tout en négligeant d'autres facteurs dont dépendait la réussite des projets, notamment les pratiques bancaires, la logistique, etc.

Les conclusions formulées au terme du rapport ont fait l'objet d'une convergence de vues.

#### **4 RECOMMANDATIONS**

D'après l'analyse des réponses au questionnaire et après avoir étudié le rapport du BDT sur le commerce électronique et les activités connexes dans le cadre de l'UIT en rapport avec les services en ligne, la présente section récapitule les recommandations formulées à l'UIT comme aux pays membres, de nature selon nous à promouvoir le rôle joué par l'UIT dans le domaine éminemment important des services et des applications en ligne.

##### **4.1 Recommandations à l'attention de l'UIT**

- Les activités de l'UIT ne devraient pas être centrées exclusivement sur la sensibilisation, par exemple sous forme de séminaires et de conférences, mais devraient être étendues à des activités tournées davantage vers le développement.
- Il faut définir un critère permettant d'évaluer de façon qualitative et quantitative l'efficacité des projets de l'UIT qui ont été mis en œuvre. Tous les projets doivent être évalués par rapport à ce critère.
- Le rapport de l'UIT sur l'état d'avancement de ses activités doit indiquer quelle proportion des projets et des activités dont les pays Membres ont fait la demande ont déjà été mis en œuvre.
- L'UIT est encouragée à élaborer des modèles d'implémentation efficaces des services et des projets en ligne, susceptibles d'être adoptés par les différents pays.
- L'UIT doit augmenter le budget alloué au commerce électronique, afin de répondre aux besoins prévus de plus en plus importants de différents pays. 98% des pays qui ont répondu à notre questionnaire sont sur le point d'accéder à l'univers du commerce électronique (c'est-à-dire administration en ligne, commerce électronique et éducation en ligne) dans les cinq prochaines années.
- Il incombe à l'UIT de jouer un rôle plus actif en tant que lien entre les associations de financement d'une part, et les pays en développement et les pays les moins avancés d'autre part, pour les aider à financer les projets de service en ligne.
- L'UIT a un rôle à jouer pour encourager le secteur privé des pays en développement et des pays les moins avancés, à accéder à l'univers des services en ligne.
- L'UIT doit mettre au point des programmes et encourager les pays à renforcer la participation des femmes aux services en ligne.

##### **4.2 Recommandations à l'attention des pays**

- Les pays devraient participer activement à la définition de leurs besoins vis-à-vis de l'UIT dans le domaine des services en ligne, de façon à ce que l'UIT soit en mesure de répondre plus rapidement aux besoins en question.
- Les pays devraient coopérer davantage entre eux en mettant en commun leurs expériences, leurs réussites et leurs solutions aux problèmes rencontrés, en particulier parmi les pays dont le contexte régional et géographique est semblable.
- Les pays développés sont invités à fournir aux pays en développement et aux pays moins avancés le savoir-faire technique, le soutien financier et les compétences de gestion nécessaires à la conception et à la mise en place des projets de services en ligne.
- Les gouvernements des pays en développement devraient développer les ressources humaines spécialisées dans les technologies des télécommunications et de l'information, comme dans le domaine de la gestion, de façon à pouvoir concevoir, mettre en œuvre, déployer, entretenir et gérer les projets de services en ligne.

- Les gouvernements doivent créer le cadre juridique et réglementaire approprié dont la nécessité s'impose particulièrement afin de faciliter la mise en place des services en ligne.
- Le secteur privé, surtout dans les pays en développement doit participer plus activement à la réalisation des projets de services en ligne.
- Il est indispensable de renforcer l'infrastructure des télécommunications dans les pays en développement, condition nécessaire à la fourniture durable de services en ligne, en termes de largeur de bande, de sécurité et de fiabilité.
- Les pays sont encouragés (aussi bien les pouvoirs publics que le secteur privé), à développer des contenus plus étroitement liés à leur culture, et utilisant leurs langues nationales respectives.
- Les pays devraient offrir des possibilités identiques aux femmes en tant que participantes actives au développement des services en ligne et également en tant que bénéficiaires desdits services.

### 4.3 Recommandations visant à modifier le domaine d'application de la Question 17/2

En fonction des réponses fournies par les pays qui ont exprimé leur intérêt à l'égard des services en ligne et fait part de l'importance qu'ils y attachent, il est vivement recommandé d'étendre le domaine d'application de la Question 17/2 de façon à mentionner dans son intitulé «état d'avancement des activités de l'UIT relatives aux services en ligne et à leurs applications» sans se limiter au commerce électronique. Il est par ailleurs indiqué de prolonger la durée du Groupe de projet jusqu'à ce que l'étude finale soit achevée. La présente section décrit une proposition de Question 17/2 révisée.

#### Proposition de Question 17/2 révisée

Au cours de sa réunion du 27 au 28 février 2003, le Groupe de projet sur la Question 17/2 a décidé de soumettre son rapport sur la Question 17/2 à la réunion de la Commission d'études 2 de l'UIT-D en septembre. Cependant, la réunion a décidé en outre de terminer l'étude sur le commerce électronique, de soumettre à la Commission d'études une proposition de Question 17-1/2 révisée qui traitera, non seulement du commerce électronique, mais aussi de toutes les applications en ligne, à l'exclusion de la télésanté, qui est étudiée au titre de la Question 14-1/2.

Conformément à la Résolution 4 (Rév. Istanbul, 2002) suite à l'adoption par la Commission d'études 2, le texte de la Question 17/2 révisée sera envoyé au Directeur du BDT, qui après consultation du TDAG, informera les Etats Membres et les Membres du secteur de la Question révisée, au moyen d'une Circulaire administrative. Si la Commission d'études 2 approuve la révision de la Question, le texte adopté de la Question révisée sera soumis au GCDT lors de sa réunion de 2004. Puisque ce processus prendra du temps, le Président du Groupe de projet sur la Question 17/2 a proposé que le Président de la Commission d'études 2 demande au GCDT l'autorisation d'entreprendre l'étude de la Question révisée sans attendre l'approbation officielle du texte de la Question révisée.

**Si la Commission d'études 2 approuve à l'unanimité la proposition de la Question 17-1/2, avec le soutien d'au moins quatre Etats Membres ou Membres du Secteur ou autres entités et organisations dûment autorisées, le texte de la Question révisée sera envoyé au Directeur du BDT, de façon à consulter le GCDT et informer les Etats Membres, les Membres du Secteur ou les autres entités dûment autorisées quant à la Question révisée, au moyen d'une circulaire administrative.**

**Textes de référence:** Document 2/68; Document 2/002 (Résolution 4<sup>1</sup> (Rév. Istanbul, 2002)).

<sup>1</sup> Figure sur le site web suivant:

[http://www.itu.int/ITU-D/webdocuments/list\\_new.asp?meeting=B406021&lang=en&period=2002](http://www.itu.int/ITU-D/webdocuments/list_new.asp?meeting=B406021&lang=en&period=2002).

## ANNEXE

### **Question 17/2: Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives aux services/applications en ligne (à l'exclusion de la télésanté, qui fait l'objet de la Question 14-1/2)**

#### **1 Exposé de la situation**

L'UIT-T et l'UIT-D, dans le cadre du Programme 2 du Plan d'action de La Valette, étudient la question des services/des applications en ligne, en collaboration et en partenariat avec le secteur privé et les centres internationaux d'affaires. Les pays en développement ne disposent pas toujours des ressources suffisantes pour assurer le suivi de ces activités et/ou contribuer à leur succès.

Le Groupe de projet sur l'étude de la Question 17/2 (Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives aux services/applications en ligne) adoptée par la CMNT-02 à Istanbul (Turquie) en 2002 a terminé son étude conformément au calendrier prévu. Le Groupe a présenté son rapport à la réunion de la Commission d'études 2 en septembre 2003, avec une proposition d'étendre le domaine d'application de la Question. La Commission d'études 2 a adopté la proposition et mis au point la version finale du texte du projet de nouvelle Question soumis à la réunion de janvier 2004 du GCDT<sup>2</sup>.

#### **2 Question qu'il est proposé d'étudier**

Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives aux services/applications en ligne.

#### **3 Résultats escomptés**

Rapports d'activité annuels contenant des lignes directrices et faisant état d'expériences visant à accélérer le développement des applications/services en ligne dans les pays en développement, en vue particulièrement d'encourager les femmes entrepreneurs.

#### **4 Echéance**

Rapport annuel. Parution du premier rapport d'activité au cours du premier trimestre de 2004.

#### **5 Auteurs/coauteurs**

Cette Question a été soumise par la Commission d'études 2 de l'UIT-D.

#### **6 Origine des contributions**

- Etat d'avancement de l'examen des Questions ayant trait à ce sujet (authentification, confidentialité, etc.) de la Commission d'études 17 de l'UIT.
- Etat d'avancement des projets menés à bien par le BDT en collaboration avec le secteur privé et les centres d'affaires sur les services/applications en ligne, en mettant l'accent sur la participation des pays en développement.
- Etat d'avancement des autres activités pertinentes menées à bien par le Secrétariat général de l'UIT ou par le Bureau de développement des télécommunications.

---

<sup>2</sup> GCDT: Groupe consultatif pour le développement des télécommunications.

## 7 Destinataires de l'étude

### A) Qui précisément en utilisera les résultats?

	Pays développés	Pays en développement	PMA
Décideurs en matière de télécommunication	X	X	X
Régulateurs des télécommunications	X	X	X
Fournisseurs (opérateurs) de services	X	X	X
Fabricants	–	–	–

### B) Méthodes proposées pour mettre en œuvre les résultats

Les décideurs et les régulateurs adapteront leurs politiques nationales en fonction des résultats annuels obtenus en vue d'encourager les applications/services en ligne.

## 8 Méthodes proposées pour traiter la Question

### a) Comment

Question traitée par un **groupe spécialisé** ou un groupe équivalent (pendant une période d'une année, renouvelable si nécessaire). Ce groupe devrait étudier tous les aspects (techniques, économiques, politiques et réglementaires).

### b) Pourquoi

La Question ne relèverait d'aucune commission d'études précise et les résultats seraient communiqués sous forme de rapport d'activité.

## 9 Coordination

- Initiatives du BDT concernant les services/applications en ligne.
- Activités en cours à l'UIT-T.

## 10 Autres informations utiles

Aucune.

## Annexe 1

### Rapport sur l'état d'avancement des activités relatives au commerce électronique

#### 1 Introduction

La CMDT-02 a dégagé six priorités dans la réalisation des objectifs du Programme 3 du Plan IsAP, à savoir:

- a) encourager le développement des réseaux et services à protocole Internet (IP) dans tous les types de réseau de télécommunication;
- b) intégrer le développement de l'IP parallèlement aux applications de société nouvelles pour renforcer les services officiels, médicaux/de santé, les services de l'éducation, de l'agriculture, du commerce et des collectivités;
- c) augmenter la sécurité et gagner la confiance dans l'utilisation des réseaux publics;
- d) poursuivre le développement des télécentres communautaires polyvalents (TCP) et des plateformes polyvalentes (PP) en tant que mécanismes offrant un accès plus large et plus abordable aux technologies de l'information et de la communication (TIC);
- e) développer la connaissance des TIC et augmenter la connaissance de leur potentiel dans le développement socio-économique;
- f) encourager l'établissement d'un contexte juridique favorable pour les applications en ligne.

Les activités exposées dans le présent rapport sont groupées en quatre catégories principales qui sont les projets à soumettre relativement aux activités de l'UIT/BDT en matière de commerce électronique pendant la période 2002-2003. L'accent a été mis sur les activités se rapportant à la Question 17/2. Les quatre grands projets sont:

- a) *L'infrastructure* des applications en ligne: projets relatifs aux services/applications en ligne.
- b) *Le renforcement des capacités*: formation aux technologies des services/applications en ligne.
- c) *Les politiques et stratégies*: assistance dans les politiques, stratégies et législations en ligne.
- d) *Le partenariat*: activités visant à faciliter l'établissement de partenariats présentant des avantages pour tous.

Dans les pages qui suivent, le présent rapport appelle l'attention sur les dispositions prises pour atteindre les objectifs de ces quatre domaines principaux. Ces activités ont été menées à bien principalement au moyen des compétences internes, la priorité ayant été donnée aux pays les moins avancés, dans la mesure du possible et compte tenu de leurs impératifs. L'année 2002 a aussi marqué le début de la transition du plan VAP au plan IsAP, surtout en ce qui concerne les Questions des Commissions d'études de l'UIT-D. Des précisions au sujet de ces activités sont données à l'adresse suivante du web: <http://www.ITU.int/ITU-D/e-strategy>.

Dans l'ensemble des régions, plusieurs PMA ont bénéficié de l'assistance technique fournie par l'UIT/BDT et des partenaires industriels pour divers aspects des applications en ligne. Le BDT a activement participé à bon nombre d'ateliers et de cycles d'études en mettant l'accent sur l'aide aux PMA dans la réalisation de leurs ambitions en matière de commerce électronique.

## 2 Infrastructure des applications en ligne

### 2.1 Projets en cours et projets terminés

En 2002, des activités ont été entreprises dans la plupart des régions de l'UIT pour mettre en œuvre des services en ligne. La plupart des projets visaient à la réalisation d'une infrastructure des technologies de l'information sûre, capable d'assurer divers types de service, l'accent étant toutefois mis sur le commerce électronique. Au cours de cette période, des projets sont devenus opérationnels dans huit pays en développement, représentés par des organisations ou des chambres de commerce, des centres de commerce mondiaux et des ministères. Beaucoup d'autres projets qui ont été lancés sont en cours de réalisation. L'UIT/BDT a fourni de l'aide en matière de fiabilité, de stratégie technique, de coordination des projets et d'aide technique à la réalisation.

Pour la première fois, ces pays ont bénéficié de l'aide de l'UIT dans la mise en place d'une infrastructure visant à instaurer la sécurité et la confiance (par la certification et les signatures numériques).

*Bulgarie* Le premier projet d'administration en ligne a été entrepris à la demande du Ministère du transport et des communications (MTC). Ce projet, lancé en octobre 2002, avait pour objectif de permettre des communications sécurisées par cryptage et signature numérique pour les hauts fonctionnaires bulgares. La première phase de ce projet faisait intervenir le MTC, le Conseil des ministres, la Commission de réglementation des communications et le Ministère des finances. L'UIT s'est chargée de l'orientation, des stratégies techniques et des recommandations afin de permettre l'interopérabilité au niveau des techniques et des méthodes avec d'autres initiatives d'administration en ligne en Bulgarie et le projet de l'UIT/BDT. Ce projet a maintenant atteint le stade final et devrait être pleinement opérationnel en mars ou avril 2003. Le financement, la coordination du projet et sa mise en œuvre ont été assurés par l'UIT/BDT avec la participation et la collaboration du MTC.

*Burkina Faso* Projet entrepris avec la *Chambre de commerce, d'industrie et d'artisanat* (CCIA) pour la mise en place d'un organisme d'enregistrement dans le pays. Financé principalement par l'UIT/BDT et la CCIA, ce projet est devenu techniquement opérationnel en décembre 2002 mais il faut encore traiter des questions de modèle d'entreprise et de services nécessaires à la durabilité.

*Cambodge* Projet pour l'introduction de la certification numérique ainsi que les services/applications à valeur ajoutée pour le Ministère des postes et télécommunications du Cambodge (MPTC), y compris la formation correspondante. Avec ce projet, devenu opérationnel en mai 2002 et financé par le Département fédéral suisse de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (OFCEM), le Cambodge est devenu le premier PMA à disposer d'une infrastructure opérationnelle pour la certification numérique et les applications en ligne.

*Cameroun* En matière de questions de genre, l'UIT a donné une assistance technique et financière à l'*Association pour le Soutien et l'Appui à la Femme Entrepreneur* (ASAFE), comptant 3 500 membres, basée à Douala (Cameroun) et qui représente plusieurs pays. Ce projet est à l'origine de services durables de commerce électronique et de services Internet. Avec l'aide financière du Japon pour l'infrastructure physique et celle de l'UIT/BDT pour l'infrastructure IT, ainsi que l'appui de l'Etat camerounais, ce projet est à l'origine de nombreuses autres activités et a recueilli la considération internationale. Grâce aux compétences techniques de l'UIT, le projet de l'ASAFE est l'un des premiers au Cameroun dans lequel on a utilisé la solution de l'IP hertzien pour interconnecter l'ASAFE et le réseau dorsal IP national. Le projet de l'ASAFE est devenu opérationnel en 2002.

*Cap-Vert* Projet continu d'établissement d'une infrastructure de commerce électronique à Mindelo, à la demande du Ministère du transport et de l'habitat et de la *Direccão Geral das Comunicações*. Il existe aussi d'autres plans d'aide à la mise en place d'un système sécurisé pour les transactions en ligne nationales et internationales.

- Côte d'Ivoire* Projet continu de mise en place d'une infrastructure pour les transactions et services en ligne pour l'*Association pour la promotion des exportations* (APEX-CI). Le projet, principalement financé par le BDT et l'APEX-CI, a été lancé en décembre 2001 et devait être opérationnel au troisième trimestre de 2002, mais en raison de la situation politique actuelle du pays, il n'est pas certain qu'il le deviendra et à quel moment.
- Equateur* Projet d'établissement de services à valeur ajoutée en ligne et applications de certification pour la *Corporación Ecuatoriana de Comercio Electrónico* (CORPECE), y compris la formation correspondante. Le projet, devenu opérationnel en février 2002, a été entièrement financé par la CORPECE. Une suite devra être donnée dans le domaine du marketing et il faudra faire mieux connaître le potentiel de cette infrastructure de transactions sécurisées pour répondre aux besoins des divers secteurs dans le domaine des services en ligne.
- Pérou* Projet de mise en place de la certification numérique et de services en ligne à valeur ajoutée pour LimaTel, le plus grand opérateur de télécommunication du pays. Le projet a également pour but d'établir des moyens locaux par le développement des ressources humaines, aspect du projet qui englobe la création d'un organisme d'enregistrement pour la fourniture de services de certification numériques et autres services en ligne. Devenu opérationnel en février 2002, le projet a été entièrement financé par LimaTel.
- Sénégal* Projet de mise en place d'une infrastructure de transactions en ligne sécurisées pour SONATEL et Trade Point Senegal. Ce projet, principalement financé par l'UIT/BDT et SONATEL, a abouti en décembre 2002. Techniquement le projet est opérationnel mais une fois de plus, l'étape suivante consistera à s'occuper des services pour marchés verticaux afin de pouvoir exploiter cette infrastructure.
- Turquie* Financé par le World Trade Centre à Ankara (WTC Ankara), en Turquie, ce projet vise à établir une infrastructure pour la certification numérique ainsi que les services et applications en ligne pour le WTC Ankara. Le projet est devenu opérationnel au deuxième trimestre de 2002 et a été entièrement financé par l'organisation bénéficiaire.
- Viet Nam* Ce projet est à l'origine du premier Asian Electronic Commerce Center opérationnel dans le réseau commercial du pays. Il a permis l'interconnexion d'autres projets de commerce électronique tant dans les pays développés que non développés. Il a été financé par des contributions en nature des partenaires industriels de l'UIT, mais en raison du coût élevé de l'accès Internet, il n'est plus viable.

## 2.2 Projets approuvés pour 2003

- Amérique centrale* Un plan relatif aux applications en ligne sera mis en place en Amérique centrale. Les applications seront notamment le commerce électronique, l'administration en ligne, les services de santé en ligne et l'éducation en ligne.
- Azerbaïdjan* A partir de 2003 l'UIT fournira, à la demande du Ministère de la communication, de l'aide dans la mise en place d'un plan directeur national pour le développement du commerce électronique.
- Cameroun* L'UIT s'occupe déjà, en collaboration avec le Ministère des PTT, de la mise en œuvre d'un projet d'infrastructure d'administration en ligne pour rationaliser les services publics et fournir des services d'administration en ligne aux citoyens. Le projet devrait normalement être opérationnel en 2003. La mise au point d'un descriptif de projet de mise en œuvre d'un système d'information des télécommunications dans le pays au premier trimestre de 2003 est en cours.
- Région des Caraïbes* Un projet de développement rural et de télécentres communautaires polyvalents sera mis en œuvre dans la sous-région à partir du deuxième trimestre de 2003.

<i>Géorgie</i>	A la demande du Ministère du transport et des communications l'UIT s'emploiera, à partir de 2003, à mettre en œuvre une infrastructure de commerce électronique pour la certification numérique et les transactions en ligne pouvant assurer des services en ligne.
<i>Kirghizistan</i>	Dès 2003, l'UIT aidera à la mise en place de services en ligne par l'évaluation des besoins et l'établissement des impératifs techniques et financiers et en proposant une stratégie technologique pour le Ministère du commerce extérieur et de l'industrie.
<i>Mauritanie</i>	Ce projet, qui sera financé principalement par l'UIT/BDT, a pour but de mettre en place une législation du commerce électronique et un centre communautaire d'accès à l'Internet pour les femmes (télécentre communautaire polyvalent) en Mauritanie au premier trimestre de 2003. Les principales tâches de ce projet sont les solutions en matière de commerce en ligne pour les femmes par le biais du centre communautaire. L'UIT coopère aussi avec l'Etat mauritanien sur un autre projet de commerce électronique de portée nationale qui sera principalement financé par le pays.
<i>Mongolie</i>	A la demande du Ministère des affaires étrangères, l'UIT s'occupera dès 2003 de la mise en place d'une infrastructure de commerce électronique pour la certification numérique et les transactions offrant des services en ligne.
<i>Paraguay</i>	A partir de 2003, l'UIT s'emploiera à mettre en œuvre une infrastructure de certification numérique et des applications en ligne pour le Gouvernement paraguayen. Le projet sera partiellement financé par l'UIT/BDT avec la participation du Paraguay.
<i>Rép. dém. du Congo</i>	A la demande du Ministère des PTT, l'UIT s'occupera de la mise en œuvre de services en ligne par l'évaluation des besoins, de l'établissement des modalités techniques et financières et la proposition d'une stratégie.
<i>Seychelles</i>	Réalisation d'une infrastructure de commerce électronique comprenant le paiement en ligne sécurisé pour la vente de produits et services dans le cadre du secteur du tourisme au Seychelles. En novembre 2002, une première mission de l'UIT était chargée de faire des recommandations et d'établir un plan d'action qui devait être adopté par le pays. Quelques actions en cours ou en suspens sont l'établissement précis du cadre d'action et des besoins, la constitution d'un groupe d'action et l'identification des principales parties prenantes (telles que commerçants, banques et fournisseurs de services Internet). Ce projet, qui doit en principe devenir opérationnel en 2003, est financé partiellement par l'UIT/BDT.
<i>Tunisie</i>	Une plate-forme d'applications multiservices en ligne, mettant l'accent sur la santé mais pouvant aussi assurer d'autres services, est prévue pour 2003. L'UIT/BDT et les partenaires tunisiens travaillent au descriptif du projet et comptent le soumettre au comité directeur des excédents de Télécom pour la part de participation de l'UIT, qui devrait atteindre quelque 10% du budget total.

### **3 Développement du potentiel**

#### **3.1 Tâches accomplies**

Plusieurs programmes de formation ayant pour but de mettre en place de moyens locaux pour le commerce électronique, les technologies de sécurité et de confiance ainsi que les questions juridiques liées à l'emploi de ces technologies ont été entreprises. Des ateliers de formation ont été organisés dans la région des Amériques, notamment au Chili (pour les états membres du Mercosur), mais aussi pour la région de l'Afrique, plus particulièrement le Sénégal, et pour la région de l'Asie et du Pacifique, surtout le Pakistan.



Plus de 27 cours et séminaires sur les TIC ont été donnés dans le Centre de formation et de développement créé au Venezuela par suite de l'accord entre l'UIT et Fundandina. En voici quelques exemples:

<i>Colombie, Equateur et Pérou</i>	En collaboration avec l'ASETA, l'UIT a donné en Colombie, en Equateur et au Pérou des formations de base sur les aspects juridiques du commerce électronique et des transactions sécurisées pour des entités publiques ou privées.
<i>Suisse</i>	En novembre 2002 s'est tenue à l'UIT, à Genève, une séance d'information de la World e-Trust Briefing pour les missions permanentes afin de les informer sur les objectifs de ce nouveau contexte et son statut, les activités et les projets à entreprendre et la manière d'y participer activement.
<i>Pays d'Afrique occidentale</i>	<i>(Pays hôte: Sénégal):</i> L'UIT a organisé pour le Burkina Faso, la Côte d'Ivoire et le Sénégal, en collaboration et avec l'aide de SONATEL, un atelier de formation sub-régional portant sur la réalisation de projets d'infrastructure des services en ligne dans ces pays et les stratégies technologiques à adopter dans ces pays.

Comme les années précédentes, toutes les réalisations de projets en 2003 ont une composante de renforcement des capacités.

## 4 Politiques, stratégies et législation en ligne

### 4.1 Tâches accomplies

Le BDT a donné des conseils et de l'aide en matière d'orientation à des pays du monde entier par une assistance directe, des séminaires, des ateliers de formation et des conférences. Il a aidé de nombreux pays dans le choix des orientations et des stratégies de mise en place de nouvelles technologies, en particulier dans les domaines du protocole Internet et des applications en ligne. Pour ces dernières, il a en outre aidé à mettre en place un cadre juridique approprié. Il s'agissait de certains pays de la Communauté andine, du Burkina Faso, du Cap-Vert, de la région des Caraïbes et du Pakistan.

Comme les techniques évoluent très rapidement, une politique bien orientée et un cadre légal approprié sont indispensables pour que les services et les applications en ligne puissent prospérer dans les pays en développement.

D'autres activités en matière de stratégie des applications en ligne ont été entreprises en Afrique (Burkina Faso, Cameroun, Cap-Vert, Mali, Maroc, Maurice, Nigéria, Sénégal et Sudafricaine (Rép.)), en Asie et dans le Pacifique (République islamique d'Iran, Lao (R.d.p.) et Malaisie), dans les Etats arabes (Algérie, Arabie saoudite, Egypte, Emirats arabes unis, Sultanat d'Oman et Tunisie), l'Europe et la CEI (Belgique, Fédération de Russie, Roumanie, Royaume-Uni et Suisse) et dans la région des Amériques (Communauté andine, Brésil, Etats-Unis, Sainte-Lucie et Venezuela). Quelques unes de ces activités sont présentées ci-dessous:

<i>Pays membres de la Communauté andine</i>	<i>Etats membres (Bolivie, Colombie, Equateur, Pérou et Venezuela) Mars-avril 2002:</i> A la demande de l' <i>Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina (ASETA)</i> , examen des stratégies et principes généraux pour l'adoption de recommandations relatives à un texte légal harmonisé particulier sur le commerce électronique pour les pays membres de la Communauté andine.
<i>Burkina Faso</i>	<i>(Pays hôte) – novembre 2002 –</i> L'UIT a aidé les régulateurs africains au niveau de la législation du commerce électronique et notamment de l'établissement d'un contexte légal harmonisé pour l'ensemble de la région.
<i>Burkina Faso</i>	L'UIT a donné des cours de formation sur les aspects juridiques du commerce électronique et fait des recommandations pour l'adoption d'un projet de loi dans ce domaine aux représentants de l' <i>Autorité de régulation des télécommunications (ARTEL)</i> , de l' <i>Office national des télécommunications (ONATEL)</i> et du Ministère de la communication.

- Cap-Vert*      *Septembre 2002*: A la demande du *Ministère des infrastructures et transports*, l'UIT a donné une série de cours sur les aspects juridiques du commerce électronique et des recommandations aux représentants des secteurs public et privé (entreprises, opérateurs télécom, banques) relatives à l'adoption d'un projet de loi dans ce domaine.
- Egypte*      *Décembre 2002*: Organisation d'un séminaire régional sur le commerce électronique pour étudier les méthodes et stratégies dans la région arabe. Les sujets, qui englobaient la sécurité en ligne, les modèles économiques, les aspects juridiques et l'infrastructure, avaient pour but de contribuer à l'établissement de stratégies harmonisées pour la région.
- Etats-Unis d'Amérique*      *New York, janvier 2002: (questions de genre)*: L'UIT, le PNUD et l'UNIFEM ont examiné et élaboré des stratégies pour permettre à la femme africaine d'utiliser les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le développement socio-économique.
- Roumanie*      *Mai 2002*: Organisation d'une manifestation régionale pour les pays d'Europe centrale et orientale (PECO) et de la Communauté des Etats indépendants (CEI), en coopération avec le Ministère roumain de la communication et des technologies de l'information (CIT) et le Ministre d'Etat du CIT. Les échanges de vues ont porté sur les projets de commerce électronique, les initiatives nationales et les difficultés rencontrées, et ont mis en évidence la nécessité d'établir des stratégies régionales de développement du commerce électronique. Dans le but de traiter de questions pratiques liées au commerce électronique, plus de 20 exposés ont été faits par des pays, des experts indépendants et le BDT sur la sécurité et la confiance, les normes, les questions juridiques, les répercussions financières et les initiatives de politique nationale. La manifestation comportait aussi des discussions de groupe sur les méthodes préférées, les stratégies les plus appropriées et les modèles les plus efficaces.

## 4.2 Initiatives approuvées pour 2003

- Emirats arabes unis*      Séminaire sur l'administration en ligne dans la région arabe pour débattre des techniques et des politiques régionales visant à améliorer les services officiels. Cette manifestation, qui sera financée principalement par le BDT et le pays hôte, se déroulera au quatrième trimestre de 2003, concerne tous les pays de la région arabe.
- République islamique d'Iran*      L'UIT aidera la République islamique d'Iran à élaborer des méthodes et des stratégies pour la mise en œuvre du commerce électronique et de la finance en ligne. Cette initiative doit être financée par le Ministère des postes, télégraphe et téléphones (MTT) et doit en principe se terminer en 2003.
- Suisse*      Atelier des autorités d'enregistrement prévu pour le deuxième trimestre de 2003 afin de traiter des stratégies et méthodes en rapport avec la mise en œuvre des technologies de sécurité et de confiance dans les pays en développement et les pays les moins avancés.
- Syrie*      Pour la région arabe, l'UIT organise un séminaire régional sur l'éducation en ligne (y compris l'emploi de la langue arabe) qui se tiendra au troisième trimestre de 2003.
- Tunisie*      La Tunisie accueillera le troisième symposium de télémédecine, manifestation mondiale où seront élaborées les stratégies et politiques pour favoriser le développement des soins de santé en ligne. La manifestation, qui sera financée principalement par l'UIT/BDT, doit se tenir au quatrième trimestre de 2003.

## 5 Partenariats

Le travail en partenariat est indispensable pour atteindre les objectifs de l'UIT/BDT, surtout dans le domaine du commerce électronique, services aux nombreuses facettes qui nécessitent beaucoup de capacités et donc la coopération de plusieurs partenaires. Des accords de partenariat ont ainsi été établis avec FUNDANDINA (Venezuela), WISeKey, Goodwin Proctor LLP et le World Trade Center (Genève).

### FUNDANDINA

Le partenariat avec FUNDANDINA, au Venezuela, le premier du genre dans le domaine du commerce électronique, a conduit à l'établissement d'un centre de formation aux techniques de l'information au Venezuela, à la création de plus de 90 portails Internet et à la mise en place de solutions pour l'introduction en matière de commerce électronique.

### WISeKey

Les activités entreprises dans le cadre du partenariat UIT-WTC (Genève) et WISeKey sont à l'origine de plusieurs services intéressants pour les membres de l'UIT, services qui ont été signalés pour la plupart dans le dernier rapport sur les activités de commerce électronique. Toutefois, il y a maintenant des divergences de vues importantes entre l'UIT et WISeKey, le principal point de friction étant la nécessité pour l'UIT de conserver la neutralité technologique et la non-exclusivité vis-à-vis de l'industrie pour tous les partenaires. D'autres préoccupations sont notamment l'insatisfaction de certains Etats Membres en ce qui concerne les services de WISeKey dans le contexte du partenariat. Ces points sont actuellement examinés afin de trouver des solutions qui répondraient aux besoins des pays membres tout en tenant compte des attentes de WISeKey au niveau de sa relation avec l'UIT conformément aux conditions de l'accord de partenariat.

### Goodwin Proctor LLP

L'accord avec Goodwin Proctor LLP est venu à expiration et n'a pas été renouvelé après la première année. Goodwin Procter LLP a fourni de l'aide à titre gracieux à la Mongolie dans le domaine de la législation en ligne. Pour examiner les besoins des pays membres en matière de législation en ligne, l'UIT collabore avec la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (UNCITRAL) au niveau de l'aide aux pays membres dans l'établissement d'un tel système. Cette collaboration, qui a donné des résultats positifs au Burkina Faso, sera utilisée au Cap-Vert et en Mauritanie en 2003.

### Protocole d'accord World e-Trust<sup>3</sup>.

L'UIT a créé le protocole d'accord World e-Trust peu avant la CMDT-02 pour étudier la nécessité d'un cadre multilatéral, technologiquement neutre et ouvert dans lequel les pays en développement coopéreront avec des partenaires industriels dans un même esprit à la réalisation d'objectifs clairement définis. En mars 2003, 48 entités représentées par des administrations d'état, des secteurs industriels et diverses associations de 35 Etats Membres de l'UIT avaient déjà adopté le principe. Côté pays en développement, les signataires sont 14 ministères (dont neuf ministres) et chefs d'organismes de réglementation. World e-Trust cherche à réunir diverses parties prenantes pour s'employer à développer l'infrastructure des applications en ligne (telles que le commerce électronique, l'administration en ligne, l'apprentissage en ligne et les soins de santé en ligne) et pour assurer la sécurité et la confiance nécessaires dans ces domaines, et d'autres services à valeur ajoutée pour apporter les avantages des TIC aux pays en développement et aux pays les moins avancés.

---

<sup>3</sup> De plus amples renseignements sur le protocole World e-trust sont donnés à l'adresse suivante: <http://www.itu.int/ITU-D/e-strategy>.

## **6 Conclusion**

### **6.1 Observations**

L'environnement technologique en évolution constante ainsi que le temps très court entre l'apparition de services et d'applications de technologie nouvelle et leur réalisation nécessitent de nombreux ajustements entre les phases de lancement et de réalisation des projets.

L'objet du Programme 3 dépasse la mise en œuvre de services et d'applications en ligne. Ces solutions des TIC doivent apporter des avantages aux populations des pays en développement et à cet égard elles doivent aussi traiter les modèles économiques pour des raisons de stabilité à long terme. Certains projets réputés exécutés se sont heurtés à des difficultés nouvelles au niveau de la durabilité du service. Aussi convient-il de considérer dès la phase de conception les problèmes postérieurs à la mise en œuvre.

Dans le domaine du commerce électronique, plusieurs services autres que de télécommunication (tels que services bancaires, de logistique, d'audit, de suivi et d'assurance) jouent aussi un rôle déterminant dans le développement d'une telle infrastructure. L'absence de rapports directs, surtout dans le secteur financier, et le faible niveau des connaissances du secteur bancaire dans certains pays en développement sont autant de difficultés supplémentaires pour l'introduction des services et applications en ligne; or, ceux-ci sont indispensables pour connecter les services bancaires et les réseaux financiers privés en direct à l'infrastructure du commerce électronique et offrir des solutions sûres en matière de paiement en ligne sécurisé.

### **6.2 Propositions**

- a) Le commerce électronique est une des nombreuses applications en ligne ayant les mêmes exigences que de nombreuses autres, et il faudra donc tenir compte, dans les stratégies et orientations de mise en œuvre des synergies entre les diverses applications.
- b) Il convient d'examiner certaines difficultés courantes, telles que la sécurité et la confiance, pour toutes les applications en ligne afin de diminuer le coût global de réalisation et la sécurité nécessaire pour ces applications et services. Les stratégies et méthodes de sécurité en ligne doivent tenir compte des besoins globaux des diverses applications.
- c) Il faudra, pour répondre aux difficultés que présente la mise en place d'applications de commerce électronique, utiliser dans l'établissement des partenariats des solutions nouvelles tenant compte des divers secteurs concernés et de leurs intérêts. World e-Trust a été constitué à cet effet et pourrait s'avérer un instrument approprié pour répondre aux objectifs communs des applications en ligne.
- d) Même s'il est possible d'héberger ces infrastructures à distance, dans les pays industrialisés, il importe de faire des efforts pour que les pays en développement jouent un rôle actif dans l'acquisition des capacités technologiques et de leur transfert. Il faudra s'employer à installer les infrastructures des applications en ligne dans les pays en développement et de les exploiter sur place.
- e) A mesure de l'apparition des services de commerce électronique, il conviendra de mettre au point des modèles économiques appropriés tenant compte des besoins locaux pour garantir la durabilité à long terme.

## Annexe 2

### Activités du secrétariat général de l'UIT relatives au commerce électronique

#### MÉ MORANDUM

**Date:** 28 mars 2003

**A:** M. Nabil Kisrawi, Président de la Commission d'études 2 de l'UIT-D  
**De:** M. Tim Kelly, Chef, Unité des stratégies et politiques (SPU)  
**Cc:** M. A. Sherbini, Rapporteur pour la Question 17/2  
**Objet:** Activités du Secrétariat général de l'UIT relatives au commerce électronique.

---

Veillez trouver ci-après la réponse à votre mémorandum du 24 mars 2003 concernant les activités citées en objet.

Une des fonctions premières de l'Unité des stratégies et politiques (SPU) est de mener des études sur des questions présentant un intérêt particulier pour ses membres et pour fournir à ceux-ci des analyses et des informations à jour.

En ce qui concerne le commerce électronique, la SPU a organisé en 1999 déjà le premier atelier «New Initiatives Workshop» sur les signatures électroniques et les autorités de certification (<http://www.itu.int/osg/spu/ni/esca/>).

Le sujet est également traité dans diverses publications de la SPU. A titre d'exemple, le chapitre 3 du rapport «*Internet for Development Report 1999*» (<http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/inet/1999/index.html>) contient une étude intitulée «Internet for commerce».

Le commerce électronique hertzien a été récemment examiné dans le contexte des services des transactions mobiles (chapitres 2 et 4) dans les «*ITU Internet Reports 2002: Internet for a Mobile generation*» (<http://www.itu.int/osg/spu/publications/sales/mobileinternet/>).

Certaines des études de cas par pays effectuées sous la responsabilité de la SPU traitent, dans une certaine mesure, des commerces électroniques hertzien et filaire, par exemple celles proposées aux adresses <http://www.itu.int/3g> et <http://www.itu.int/spu/casestudies>.

Par ailleurs l'UIT, en tant qu'organisation, fait largement appel au commerce électronique pour la vente et la distribution de ses produits et services. La librairie électronique (<http://www.itu.int/publications/bookshop/>), qui dépend du Secrétariat général, en est un bon exemple, et l'enregistrement pour le Forum de Télécom peut maintenant se faire entièrement en ligne.

## Annexe 3

### Plan d'action du secteur UIT-T pour les Questions 9/17 et 10/17

#### Plan d'action pour la Question 9/17

##### 1 Question 9/17: Services et systèmes d'annuaire

##### 2 Objectifs

- Poursuivre les travaux sur les propositions finales de projet d'amendement (FPDAMs) relatives aux attributs Amis et aux résultats paginés pour le protocole DSP
- Faire avancer les documents de travail actuels sur l'alignement du protocole LDAP, les entrées correspondantes et les extensions aux contextes des clés publiques et des certificats d'attribut
- Faire avancer les travaux sur les défauts et établir des corrigenda techniques

##### 3 Recommandations existantes

- Recommandation UIT-T X.500 (2001) | ISO/CEI 9594-1:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: aperçu général des concepts, modèles et services.*
- Recommandation UIT-T X.501 (2001) | ISO/CEI 9594-2:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: les modèles.*
- Recommandation UIT-T X.509 (2000) | ISO/CEI 9594-8:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: cadre général des certificats de clé publique et d'attribut.*
- Recommandation UIT-T X.511 (2001) | ISO/CEI 9594-3:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: définition du service abstrait.*
- Recommandation UIT-T X.518 (2001) | ISO/CEI 9594-4:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: procédures pour le fonctionnement réparti.*
- Recommandation UIT-T X.519 (2001) | ISO/CEI 9594-5:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: spécification du protocole.*
- Recommandation UIT-T X.520 (2001) | ISO/CEI 9594-6:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: types d'attributs sélectionnés.*
- Recommandation UIT-T X.521 (2001) | ISO/CEI 9594-7:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: classes d'objets sélectionnés.*

- Recommandation UIT-T X.525 (2001) | ISO/CEI 9594-9:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: duplication.*
- Recommandation UIT-T X.530 (2001) | ISO/CEI 9594-10:2001, *Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – L'annuaire: utilisation de la gestion-systèmes pour l'administration de l'annuaire.*
- Recommandation UIT-T F.510 (1997), *Service d'assistance automatisée à l'annuaire – Définition du service des pages blanches.*
- Recommandation UIT-T E.115 (1995), *Assistance informatisée à l'annuaire.*

#### **4 Liaisons**

Groupes LDAP de l'IETF

Groupe PKIX de l'IETF

#### **5 Programme de travail et calendrier**

Extensions de la prise en charge de la notion d'attribut Ami	septembre 2003
Prise en charge des résultats paginés dans le protocole DSP	septembre 2003
Alignement maximal sur les travaux effectués par le groupe IETF concernant le protocole LDAP	mars de 2004
Entrées connexes avec l'Annuaire – phase 2	mars de 2004

#### **6 Réunions futures**

Une réunion intérimaire sur la Question 9/17 s'est tenue en collaboration avec le groupe de travail ISO/CEI JTC 1/SC 6/WG 7 pendant la réunion du sous-comité JTC 1/SC 6, du 17 au 21 février 2003, à Londres (Royaume-Uni).

D'autres réunions sur la Question 9/17 se tiendront à l'occasion des réunions normalement prévues de la Commission d'études 17 pendant la présente période d'études.

#### **7 Contact**

Erik Andersen Tel: +45 20 97 14 90

Danemark E-mail: era@tdcadsl.dk

## Plan d'action pour la Question 10/17

### 1 Question 10/17: Prescriptions de sécurité, modèles et orientations pour les systèmes et services de communication

#### 2 Objectifs

- a) Normaliser les services de sécurité relatifs à diverses technologies de communication de données nouvelles.
- b) Entreprendre des actions cadrant avec les fonctions de coordination de la Commission d'études responsable (LSG) sur la sécurité des systèmes de communication (CSS).
- c) Examiner les besoins de normalisation relatifs aux fonctions et mécanismes par le biais desquels peuvent être assurés des services de sécurité.
- d) Elaborer des concepts de sécurité, des architectures et des Recommandations applicables à des domaines tels que l'infrastructure GII, le protocole IP, les réseaux NGN, les futurs systèmes hertziens et le commerce en ligne.
- e) Aider d'autres Commissions d'études de l'UIT à intégrer la sécurité dans des ensembles de protocoles spécifiques. Examiner les solutions de sécurité orientées projet au plan de la cohérence et de l'adéquation avec l'application.
- f) Gérer et mettre à jour les Recommandations existantes.
- g) Examiner les besoins de normalisation dans les domaines tels que la gestion de la sécurité, la télé-biométrie, la sécurité mobile et la sécurité des réseaux.
- h) Coordonner les activités de sécurité avec d'autres Commissions d'études de l'UIT, l'ISO/CEI JTC 1 et d'autres groupes et autres organismes, selon le cas.
- i) Attirer l'attention sur les nouvelles technologies relatives aux applications de sécurité.
- j) Approfondir des questions de sécurité publique relatives à l'interface humaine (par exemple le logiciel humain (Wetware)).



### 3 Orientation générale

Nous nous concentrerons sur les domaines suivants:

#### 1) *Sécurité des systèmes de communication*

Au regard des Recommandations de la série X.800 existantes, il convient de poursuivre les études sur les architectures de sécurité et les modèles de sécurité pour les systèmes de communication.

#### 2) *Gestion de la sécurité*

La détermination des contrôles de sécurité qu'il convient de mettre en place nécessite une planification soignée et de la minutie. Nous étudierons les systèmes de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) tels que l'évaluation des risques, l'identification des ressources et les caractéristiques de mise en fonction des opérateurs de télécommunication.

#### 3) *Télébiométrie*

Les capteurs de télébiométrie sont classés dans un modèle. La compartimentation matérielle est simplifiée dans un sous-ensemble physiologique précis des quantités générales (SI), leurs unités et leurs symboles (lettres), avec les seuils de sécurité supérieur et inférieur; autres questions en rapport avec la télébiométrie telles que les recommandations sur l'utilisation de la biométrie en télécommunication.

#### 4) *Sécurité mobile*

Au regard des problèmes de sécurité obtenus à partir de restrictions dans les contextes mobiles – faible puissance, mémoire de faible capacité, affichage de faibles dimensions – il convient d'examiner les solutions de sécurité compte tenu de caractéristiques des contextes mobiles. Les solutions en matière de sécurité seront examinées dans le domaine des services de télécommunication d'urgence ETS compte tenu des conditions requises de la Question I/16, et dans les domaines de la sécurité mobile en général.

#### 5) *Autres sujets importants*

- Vulnérabilité des systèmes et réseaux, etc.
- Tenue des recueils sur la sécurité des systèmes de communication.

#### 4 Recommandations existantes

N°	Titre
X.272	Compression et secret des données dans les réseaux à relais de trames
X.800	Architecture de sécurité pour l'interconnexion en systèmes ouverts d'applications du CCITT
X.802	Technologies de l'information – Modèle de sécurité des couches inférieures
X.803	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Modèle de sécurité pour les couches supérieures
X.810	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: aperçu général
X.811	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: cadre d'authentification
X.812	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: cadre de contrôle d'accès
X.813	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: non-répudiation
X.814	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: cadre de confidentialité
X.815	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: cadre d'intégrité
X.816	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Cadres de sécurité pour les systèmes ouverts: cadre d'audit et d'alarmes de sécurité
X.830	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: aperçu général, modèles et notation
X.831	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: définition du service assuré par l'élément de service d'échange de sécurité
X.832	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: spécification du protocole d'élément de service d'échange de sécurité
X.833	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: spécification de la syntaxe de protection du transfert
X.834	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: formulaire PICS de l'élément de service d'échange de sécurité (SESE)
X.835	Technologies de l'information – Interconnexion des systèmes ouverts – Sécurité générique des couches supérieures: formulaire PICS de la syntaxe de protection de transfert
X.841	Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Objets d'information de sécurité pour le contrôle d'accès
X.842	Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Lignes directrices pour l'utilisation et la gestion des services de tiers de confiance
X.843	Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Spécification des services utilisant des tierces parties de confiance pour autoriser l'emploi de signatures numériques

## 5 Liaisons

- a) Commissions d'études 2, 4, 9, 11, 12, 13, 15, 16 de l'UIT-T, SSG et UIT-R
- b) ISO/CEI JTC 1 et IEC TC 25
- c) IETF
- d) NU/CEE
- e) ETSI

## 6 Programme de travail et calendrier

- a) Documents
  - Recueil des définitions de sécurité approuvées par l'UIT-T
  - Catalogue des Recommandation UIT-T relatives à la sécurité des systèmes de communication
  - Addendum du recueil des définitions de sécurité approuvées par l'UIT-T (voir l'adresse suivante:  
<http://www.itu.int/ITU-T/studygroups/com17/cssecurity.html>).
- b) Recommandations
  - Gestion de la sécurité de l'information – premier projet de Recommandation à élaborer en 2003.
  - Sécurité des systèmes de communication – premier projet de Recommandation à élaborer en 2003.
  - Sécurité des systèmes mobiles – premier projet de Recommandation à élaborer en 2003.
  - Télébiométrie – premier projet de Recommandation à élaborer en 2003.
- c) Coordination
  - Coordination avec la Commission d'études spéciale de l'UIT-T sur les questions touchant à la sécurité des IMT-2000.
  - Collaboration avec l'ISO/CEI JTC 1/SC 27 et SC 37.
  - Coordination informelle avec le Internet Engineering Task Force (IETF) et d'autres groupements et assemblées, selon les circonstances, pour identifier les activités de normalisation de la sécurité présentant de l'intérêt pour les réalisations de l'UIT.
  - Coordination avec la Commission d'études 13 sur les questions de sécurité des réseaux NGN.
  - CEE de l'ONU au sujet du commerce électronique.

## 7 Réunions futures

Une réunion intérimaire doit se tenir du 7 au 9 avril 2003 à Budapest (Hongrie). Par ailleurs, la possibilité de tenir une réunion des rapporteurs additionnelle avant la 57<sup>e</sup> réunion de l'IETF en juillet 2003 sera examinée.

## 8 Contact

Dr. Hiroyuki Ohno  
Emergency Communications Group  
Communications Research Laboratory

Tel: +81 42 327 5542  
Fax: +81 42 327 7941  
E-mail: [hohno-SG17-Q10@ohnolab.org](mailto:hohno-SG17-Q10@ohnolab.org)

Japon

## Annexe 4

### Examen détaillé des réponses au questionnaire

#### Introduction

Le présent document constitue une annexe de l'analyse du questionnaire de la Commission d'études 2 de l'UIT-D (Question 17/2). Il a pour but de permettre une analyse correcte du questionnaire en présentant les données d'entrée sous divers formats par l'emploi d'outils de bases de données. Les questions relatives à la santé en ligne (y compris la télémédecine et les soins de santé en ligne) n'ont pas été pris en compte étant donné qu'elles relèvent d'une autre question.

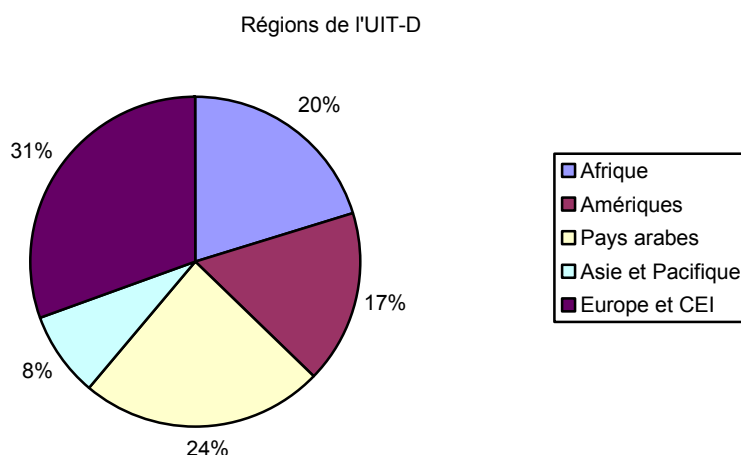
Dans l'interprétation des données présentées dans ce document, il est important de savoir que la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100 étant donné que certains pays peuvent avoir tenu compte de plusieurs options pour des questions différentes.

#### Lignes générales du rapport préliminaire

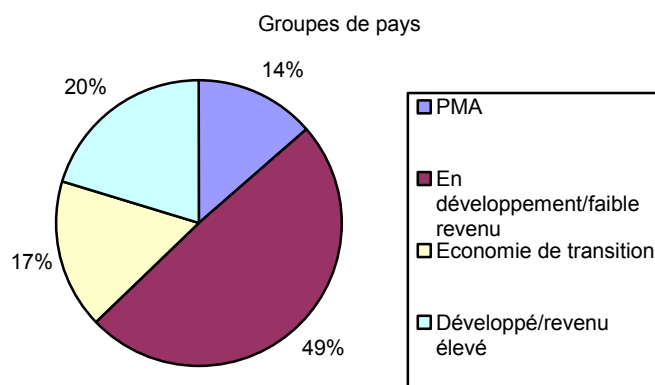
Les pays suivants ont répondu au questionnaire:

Albanie; Algérie; Arabie saoudite; Arménie; Bahreïn; Bélarus; Belgique; Bénin; Bolivie; Burkina Faso; Cameroun; Canada; Colombie; Costa Rica; Djibouti; Egypte; El Salvador; Emirats arabes unis; Espagne; Erythrée; Finlande; Grèce; Grenade; Guyane; Hongrie; Japon; Jordanie; Koweït; Liban; Lituanie; Malawi; Maroc; Maurice; Mexique; Moldavie; Myanmar; Namibie; Nicaragua; Niger; Norvège; Oman; Pakistan; Pérou; Pologne; Polynésie française; Portugal; Qatar; Seychelles; République slovaque; République tchèque; Soudan; Sudafricaine (Rép.); Suède; Swaziland; Syrie; Thaïlande; Turquie; Ukraine et Zimbabwe.

Ces pays représentent l'ensemble des cinq régions de l'UIT-D dans le monde. Nous avons reçu 13 réponses d'Afrique, 12 des Amériques, 18 de la région arabe, 5 de l'Asie-Pacifique et 18 de l'Europe et la CEI. Le diagramme à secteurs ci-dessous représente les pourcentages par région de l'UIT-D.



Si d'une part ce sont des pays en développement (PMA, pays en développement à faible revenu ou à économie de transition) qui ont répondu au questionnaire, ce sont d'autre part quelques pays industrialisés et pays développés à revenu élevé qui ont donné des informations sur l'état d'avancement des activités de l'UIT au niveau des services en ligne (voir le diagramme ci-dessous).

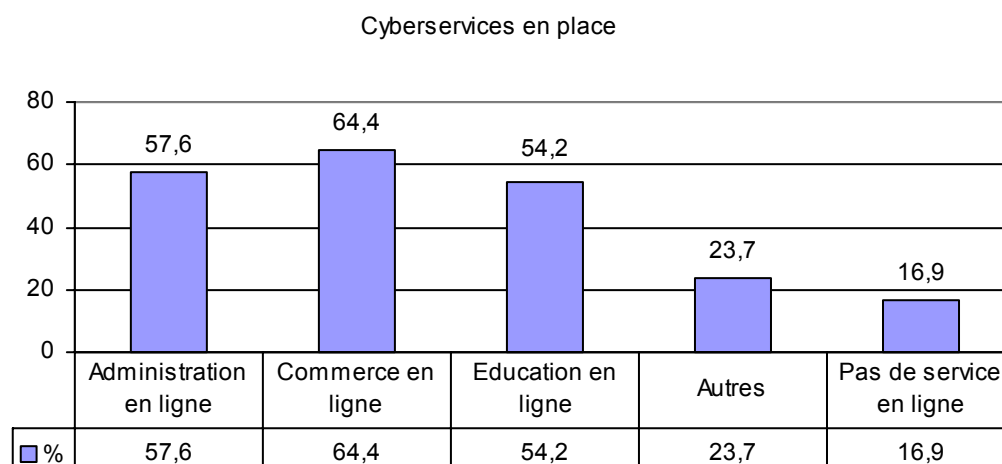


**Question 1:** Quels services en ligne sont déjà opérationnels dans votre pays?

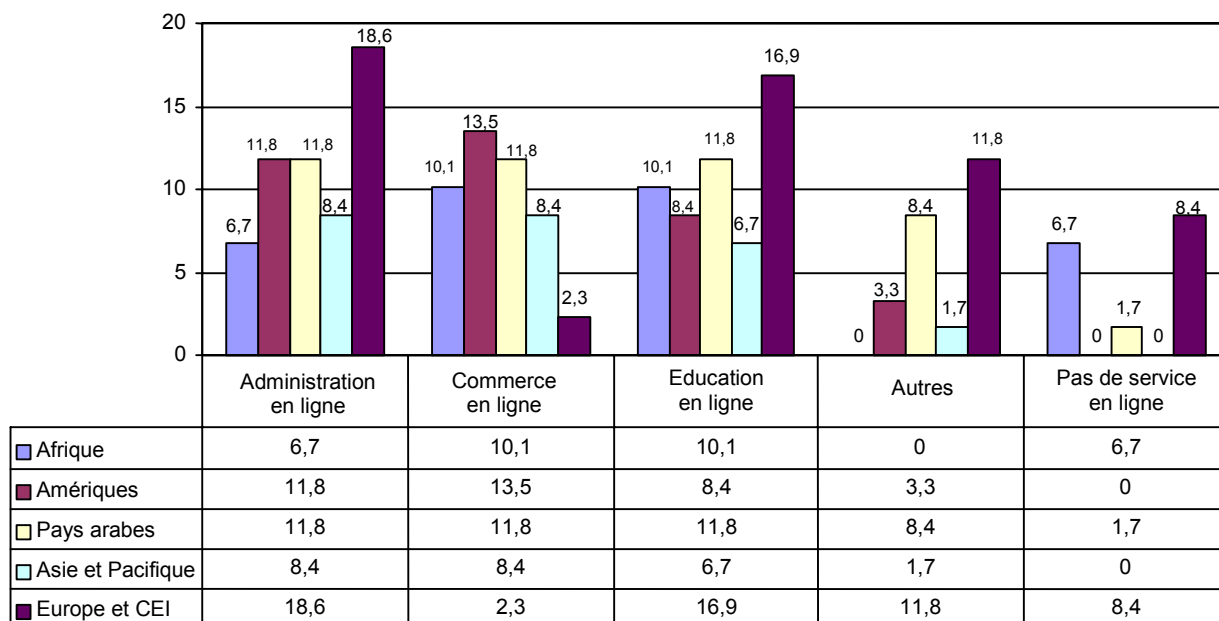
Service en ligne	Réponses	pays	Pourcentage de pays
Administration en ligne	38	34	57,6
Commerce électronique	43	38	64,4
Education en ligne	36	32	54,2
Autres	16	14	23,7
Aucun	12	10	16,9

Il apparaît que le commerce électronique est le plus répandu des services en ligne, suivi de près par l'administration en ligne et l'éducation en ligne. Les données montrent aussi que certains pays ont par ailleurs introduit d'autres types de service en ligne dont il n'a pas été tenu compte dans la présente analyse. Le développement des services en ligne n'est pas limité au pays développés ou à des régions spécifiques.

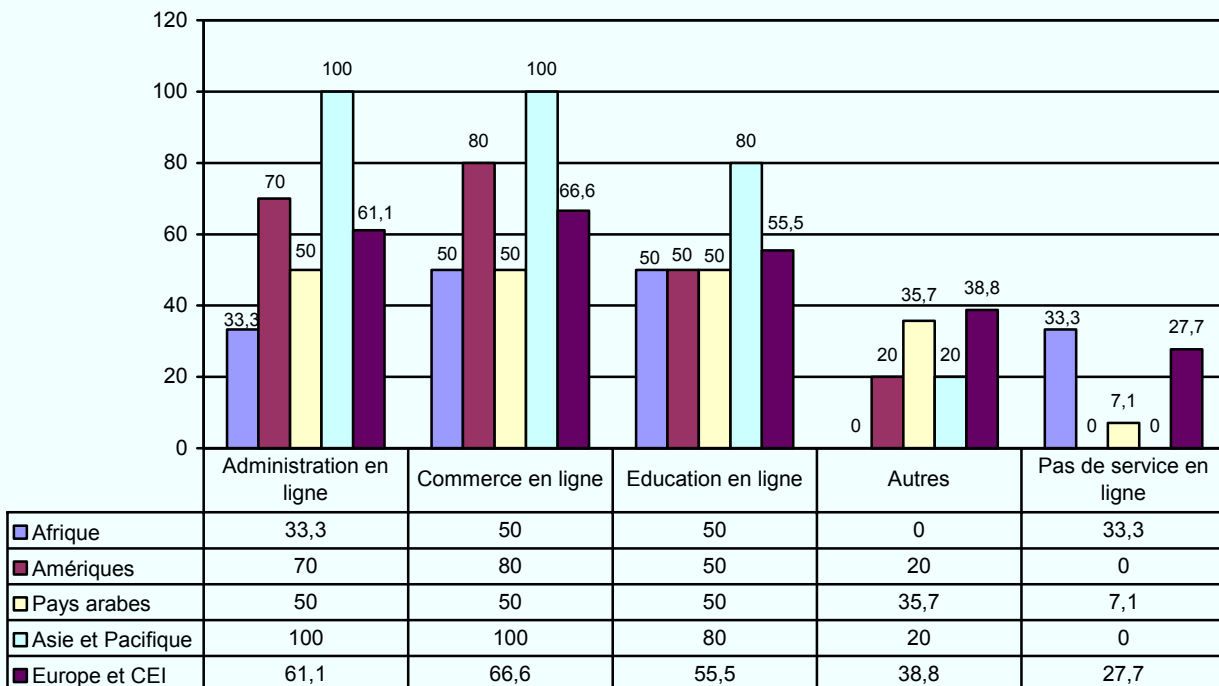
(Voir les graphiques ci-dessous)



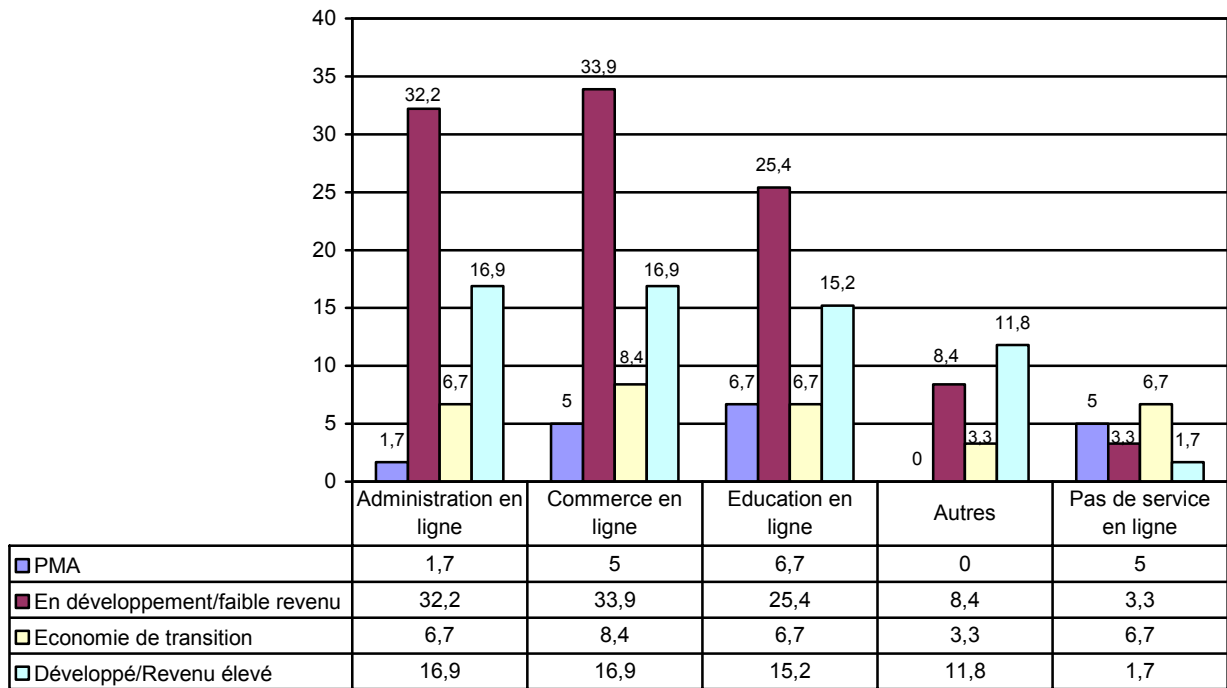
Cyberservices en place, par Région



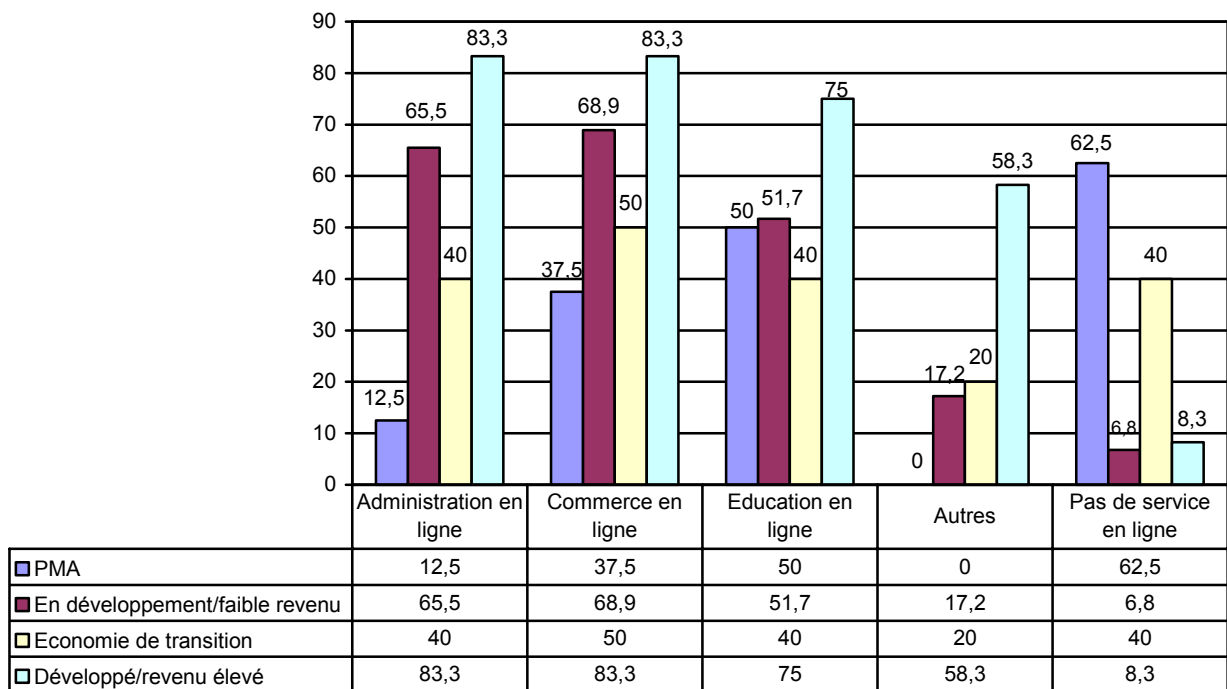
Cyberservices en place, par pays des Régions



Cyberservices en place, par groupes de pays



Cyberservices en place, par pays des groupes de pays

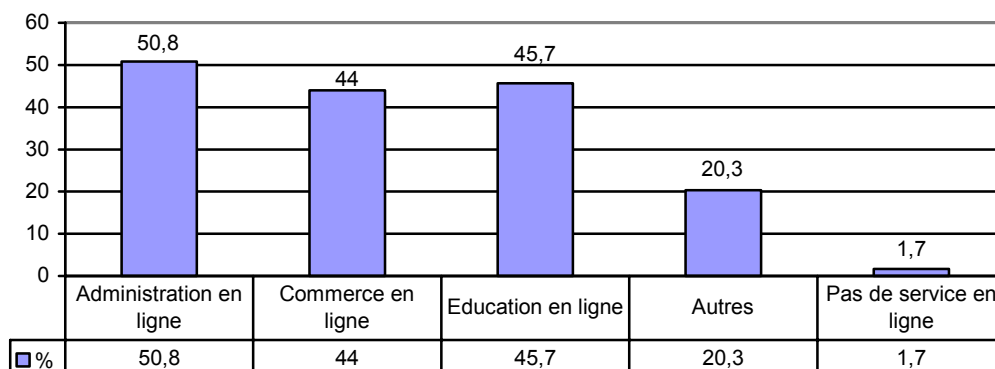


**Question 2:** Quels services en ligne devrait-on aujourd'hui rendre accessibles en priorité dans votre pays, même si le processus n'a pas encore débuté?

Service en ligne	Réponses	pays	Pourcentage de pays
Administration en ligne	35	30	50,8
Commerce électronique	30	26	44
Education en ligne	33	27	45,7
Autres	15	12	20,3
Aucun	1	1	1,7

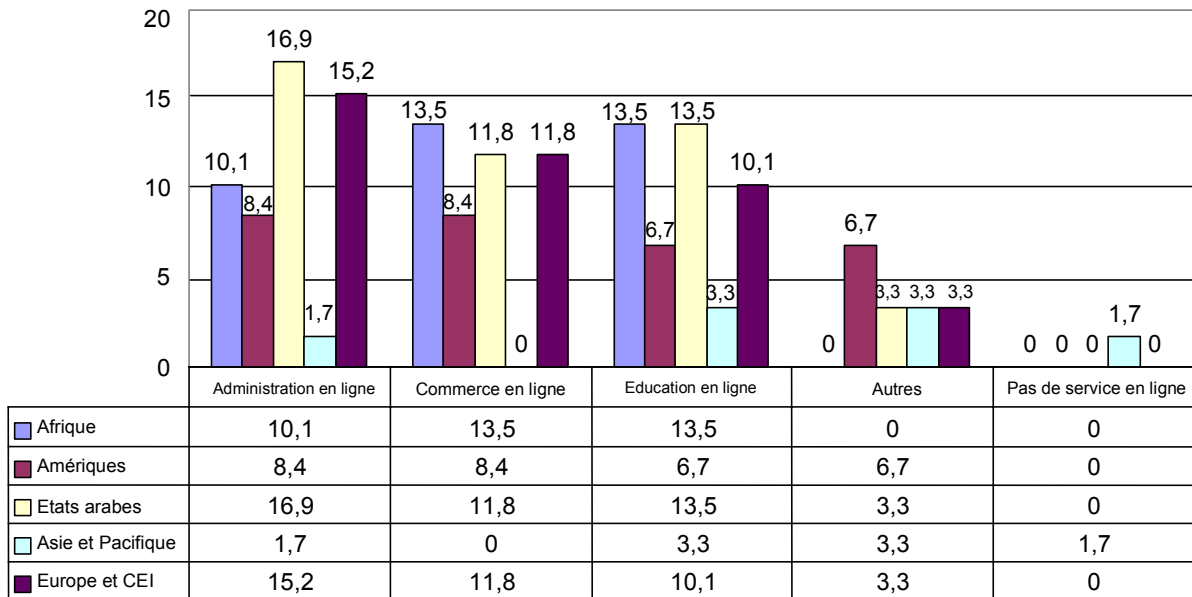
Plus de 50% des pays estiment que l'administration en ligne est le plus important des services à mettre en œuvre. Il est suivi de près par d'autres services tels que l'éducation en ligne et le commerce électronique.

Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre



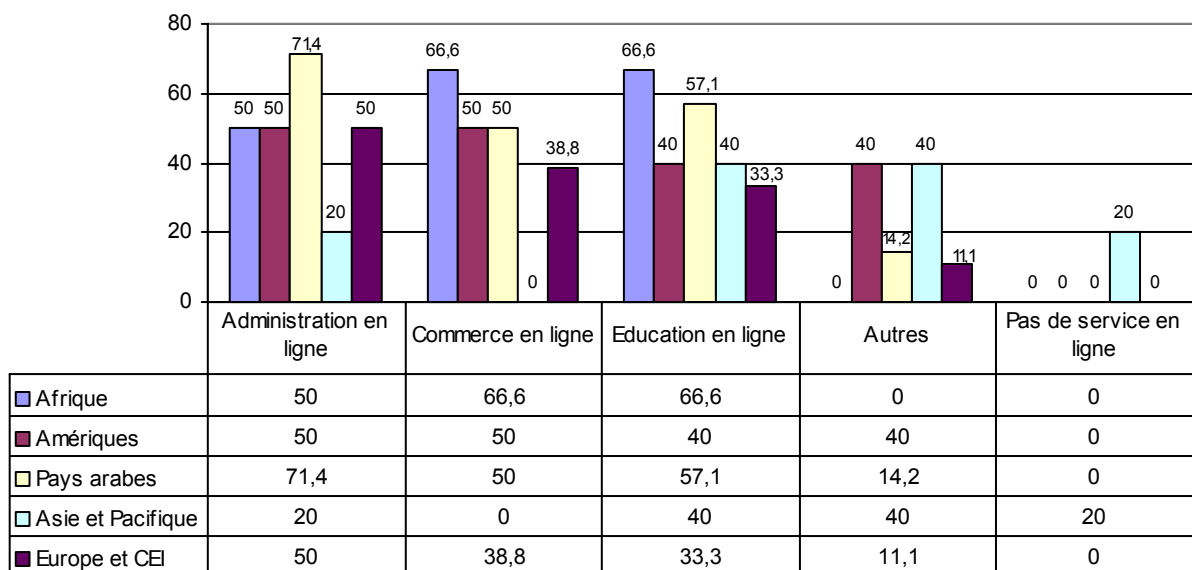


Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par Régions

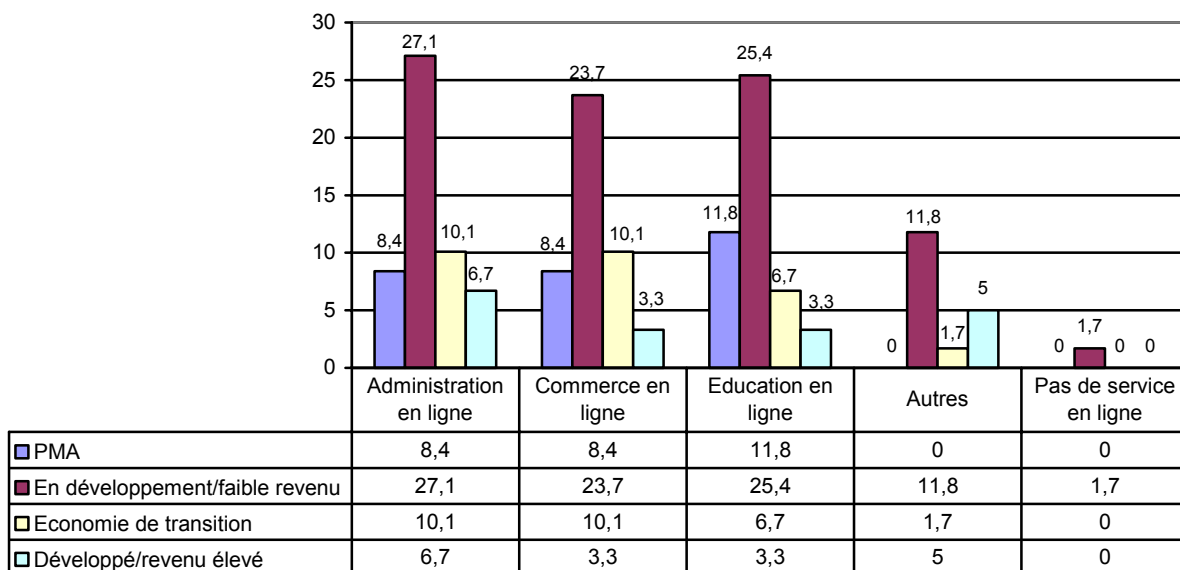


La région arabe et l'Europe ont accordé plus d'importance à l'administration en ligne, alors que l'Afrique estime que l'éducation en ligne et le commerce électronique (même degré d'importance) sont les premiers à mettre en œuvre.

Cyberservices actuellement très importants, par pays des Régions

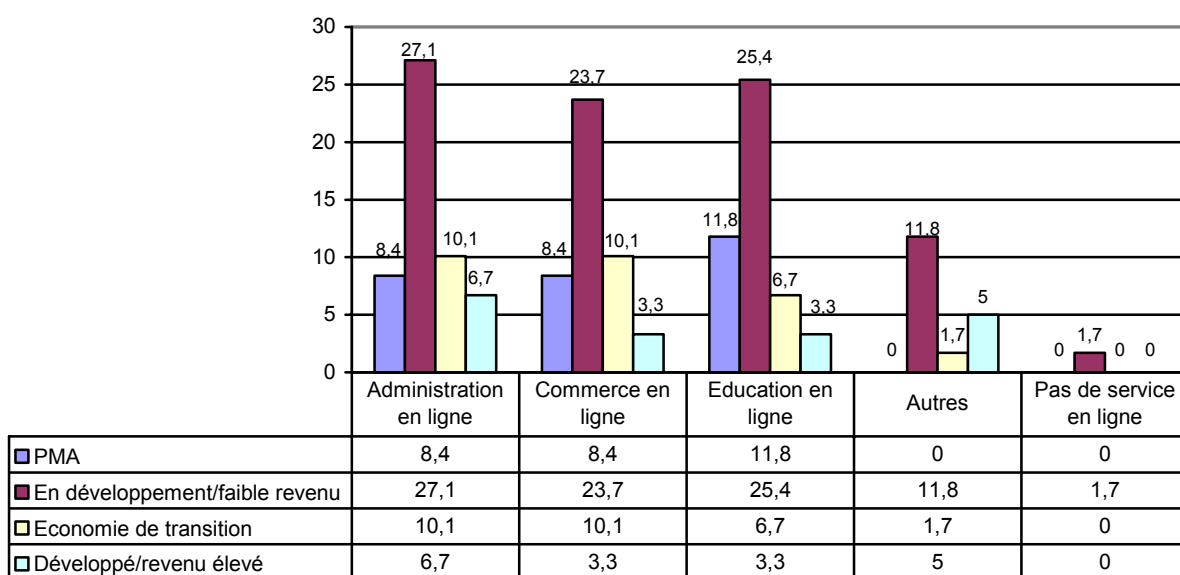


Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par groupe de pays



L'éducation est placée au premier rang par les PMA, alors que les pays en développement et les pays à faible revenu accordent la plus grande priorité à l'administration en ligne.

Cyberservices très importants à mettre en place sans attendre, par pays des groupes de pays

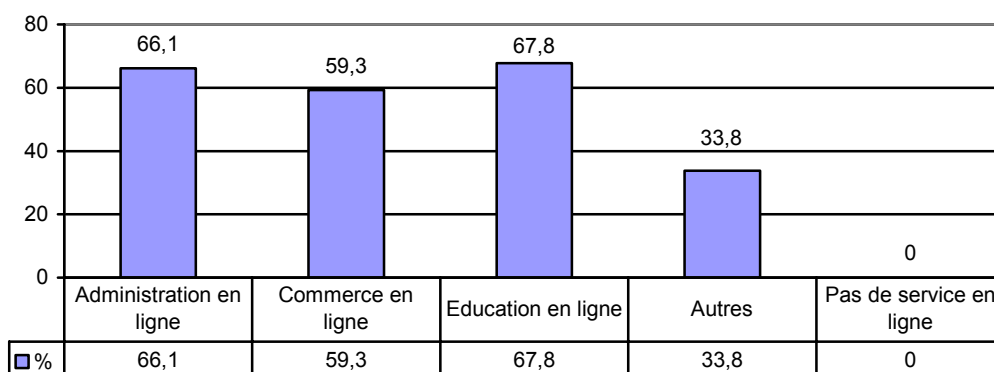


**Question 3:** Quels services en ligne prévoit-on de rendre accessibles dans votre pays dans les cinq années à venir?

Service en ligne	Réponses	pays	Pourcentage de pays
Administration en ligne	47	39	66,1
Commerce électronique	42	35	59,3
Education en ligne	48	40	67,8
Autres	24	20	33,8
Aucun	0	0	0

Les informations contenues dans le tableau ci-dessus font apparaître les préférences. Il est prévu, dans ces pays, d'introduire (ou d'améliorer) les services suivants: éducation en ligne (40 pays), administration en ligne (39 pays) et commerce électronique (35 pays).

Cyberservices à mettre en place dans les cinq ans à venir



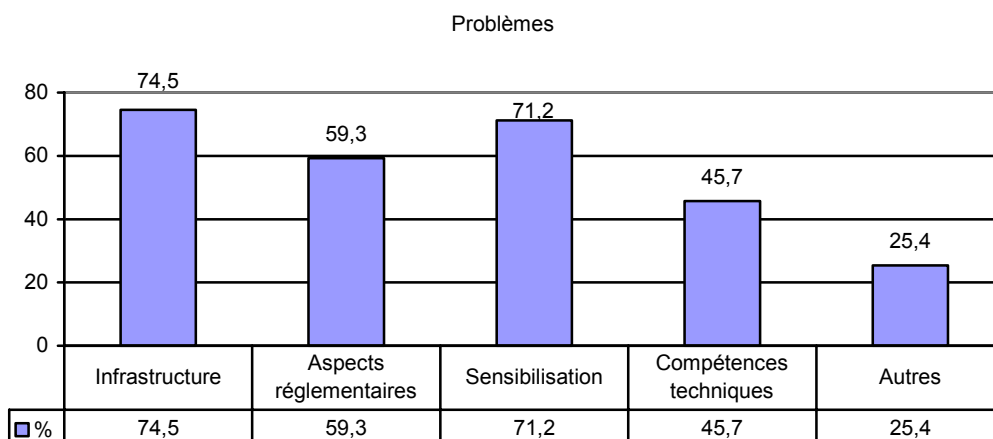
Globalement, la majorité des pays comptent introduire dans les cinq années à venir l'éducation en ligne, suivie de près par l'administration en ligne.

**Question 4:** Quelles difficultés risquent d'entraver la mise en place des services en ligne dans votre pays?

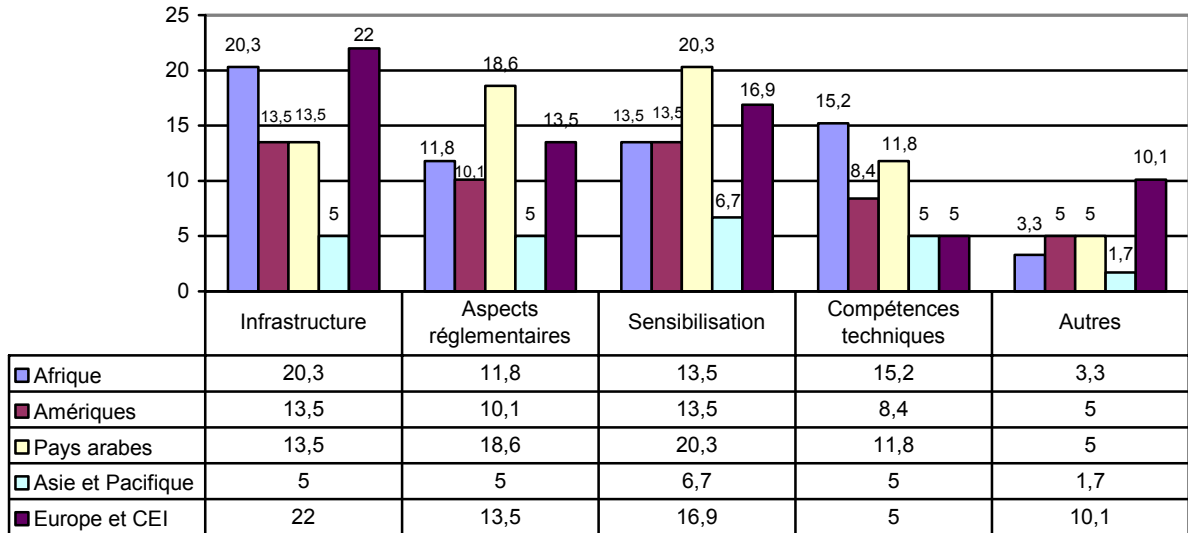
Problèmes	Réponses	pays	Pourcentage de pays
Absence d'infrastructure	49	44	74,5
Aspects réglementaires	40	35	59,3
Manque de sensibilisation	47	42	71,2
Compétences techniques insuffisantes	31	27	45,7
Autres	16	15	25,4

Une infrastructure insuffisante et inappropriée (49 réponses de 44 pays dans le monde entier) est la principale difficulté rencontrée dans la mise en place de services en ligne. La méconnaissance est un autre problème fréquemment invoqué (47 réponses de 42 pays). Plusieurs réponses mettaient aussi en cause des questions de réglementation, suivies par le manque de compétences techniques, jugé une barrière importante dans 31 réponses provenant de 27 pays.

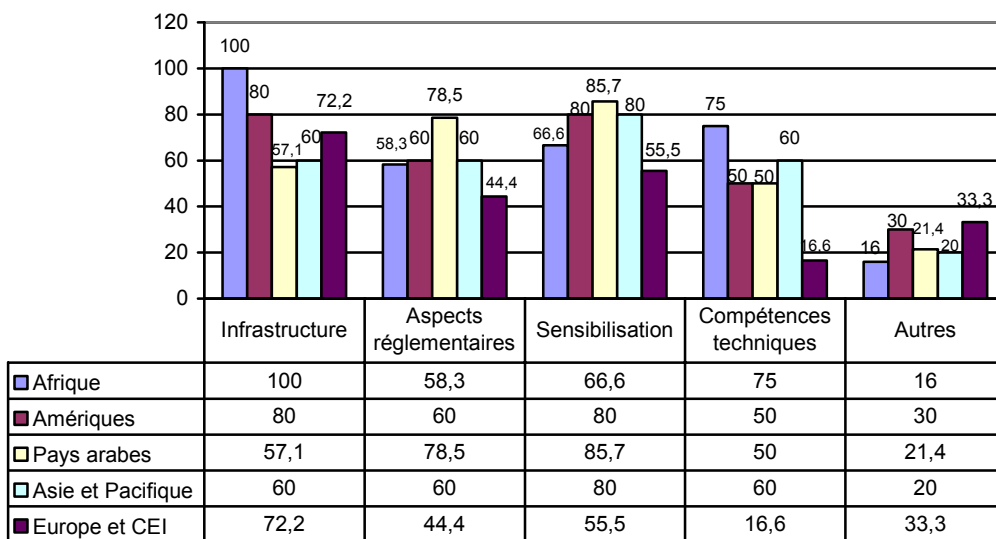
Les problèmes les plus importants qui ont été invoqués sont les aspects culturels, les difficultés au niveau du matériel (coût et facilité d'accès), les problèmes linguistiques, les prix et l'accessibilité de l'Internet, la confiance et les problèmes financiers.



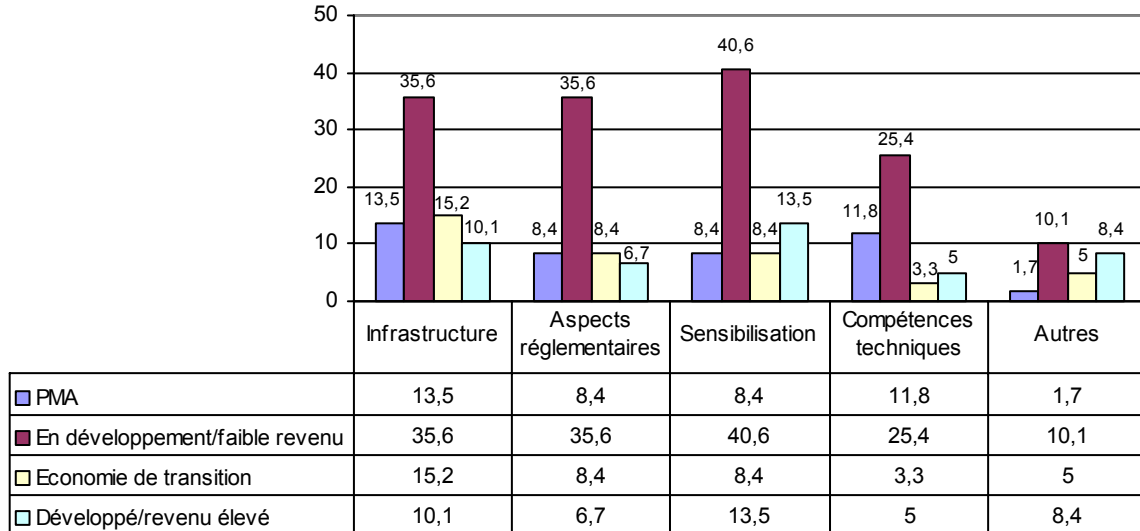
Problèmes communs aux Régions



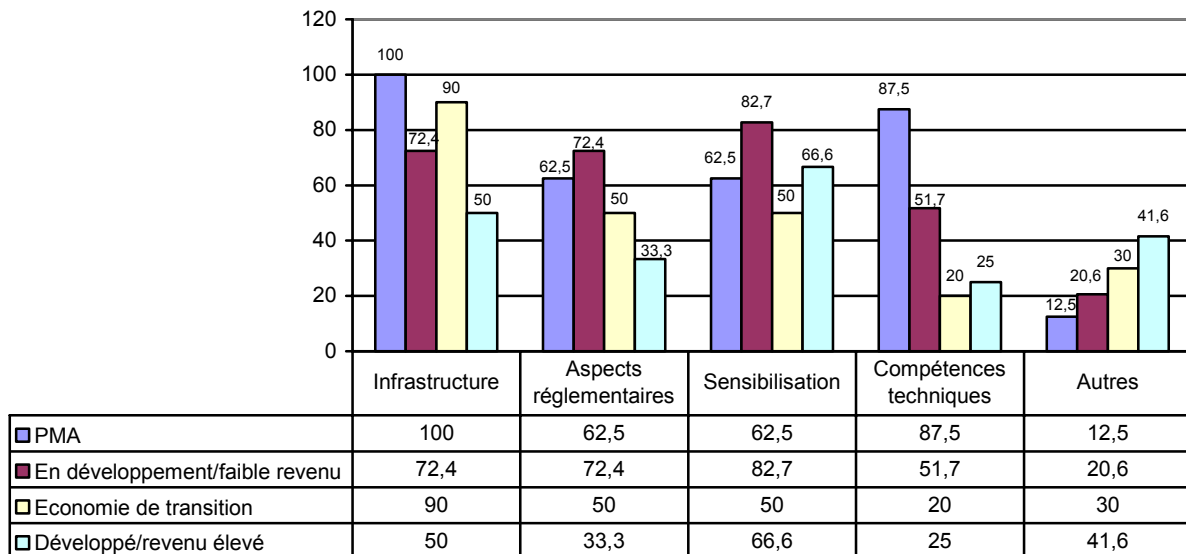
Problèmes, par pays des Régions



Problèmes communs aux groupes de pays



Problèmes, par pays des groupes de pays

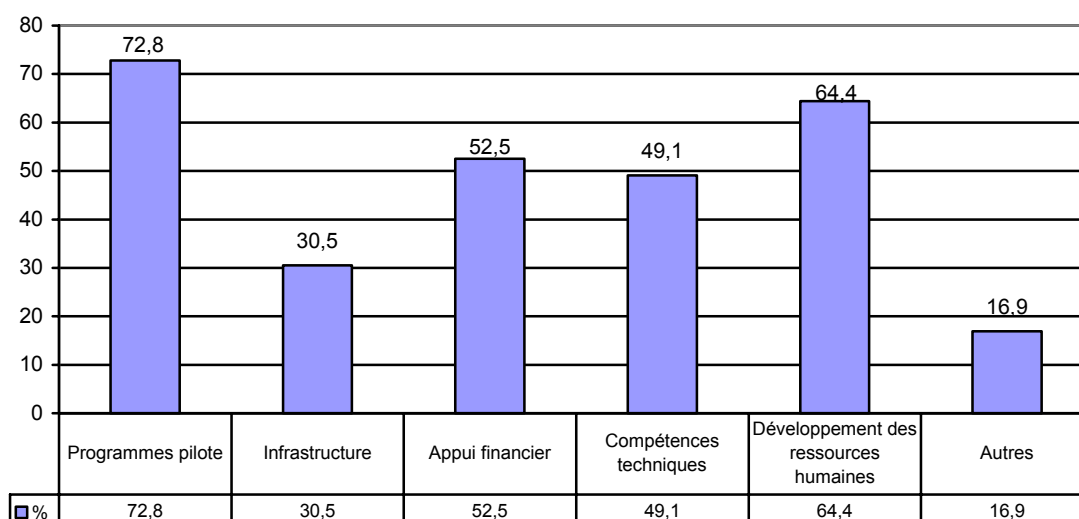


**Question 5:** Selon vous, par quels moyens l'UIT peut aider votre pays à résoudre ces problèmes?  
(Note: les problèmes évoqués dans la Question 4.)

Aide possible de l'UIT	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Mise en œuvre de programmes pilotes	48	43	72,8
Mise en place d'infrastructures	22	18	30,5
Appui financier	36	31	52,5
Apport de compétences techniques	36	29	49,1
Développement des ressources humaines	43	38	64,4
Autres	11	10	16,9

La majorité des pays ayant répondu estiment que les programmes pilotes sont le meilleur moyen pour l'UIT de les aider à aborder les difficultés liées aux applications en ligne. La réponse venant ensuite est celle du renforcement des capacités par le développement des ressources humaines. Quelques pays tels que le Japon, le Canada, la Finlande et la Sudafricaine (Rép.) ont répondu que l'aide de l'UIT ne leur était pas nécessaire, et d'autres pays tels que la Bolivie, l'Egypte, la Guyane, le Mexique, le Niger, le Sultanat d'Oman, le Pakistan et le Soudan ont retenu toutes les options.

Aide possible de l'UIT

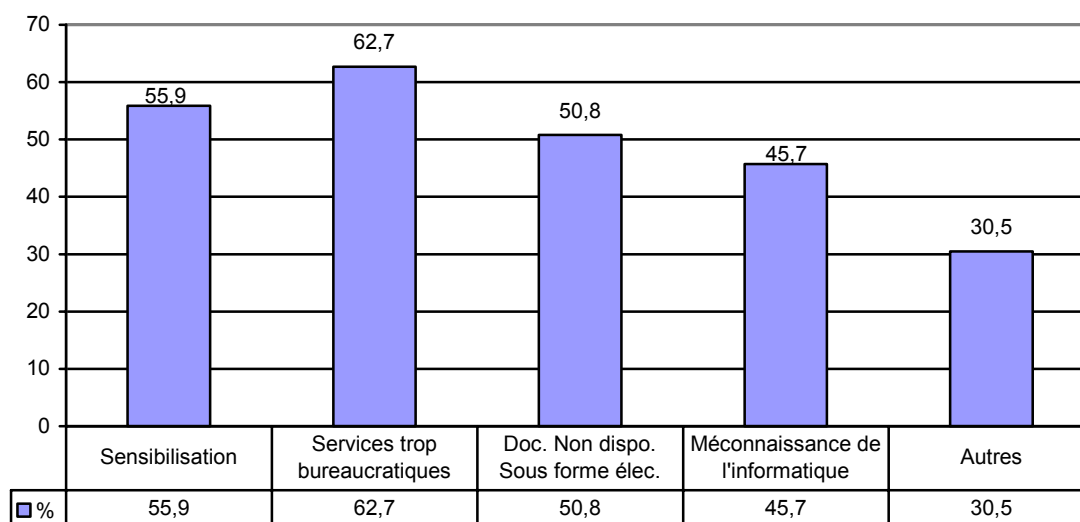


**Question 6:** Quels obstacles risquent d'entraver la mise en place du service d'administration en ligne dans votre pays?

Problèmes	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Manque de sensibilisation	37	33	55,9
Services gouvernementaux trop bureaucratiques	41	37	62,7
Documents non disponibles sous forme électronique	35	30	50,8
Méconnaissance de l'informatique	31	27	45,7
Autres	22	18	30,5

Les services gouvernementaux trop bureaucratiques ont été cités comme principal obstacle à la mise en place du service d'administration en ligne. Viennent ensuite le manque de sensibilisation et la non-disponibilité des documents sous forme informatique.

Difficultés pour l'administration en ligne



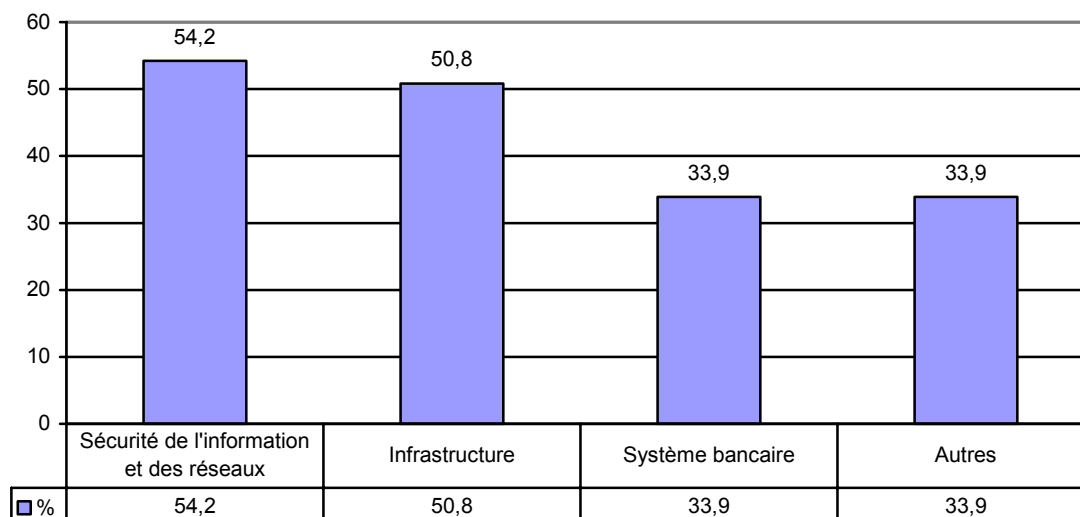


**Question 7:** Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place les services bancaires/transactions électroniques dans votre pays?

Problème	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Sécurité insuffisante de l'information et des réseaux	38	32	54,2
Manque d'infrastructures	35	30	50,8
Difficultés liées au système bancaire	22	20	33,9
Autres	22	20	33,9

Dans le cas des transactions en ligne, y compris les services bancaires, la sécurité est le principal problème, suivie de près par l'infrastructure insuffisante ou inappropriée.

Difficultés pour le système bancaire/les transactions électroniques

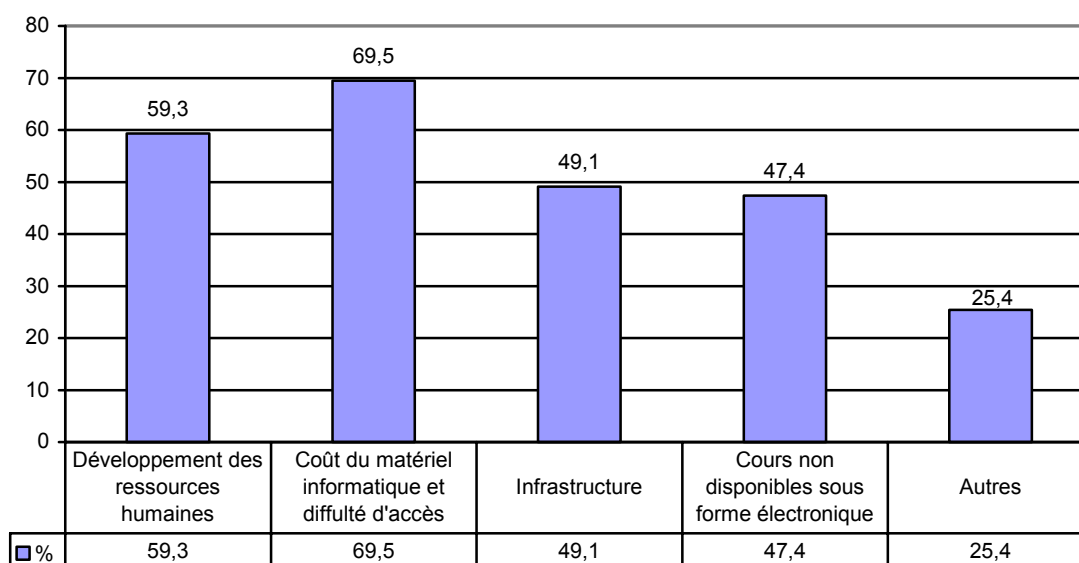


**Question 8:** Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place le service d'éducation en ligne dans votre pays?

Problème	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Développement insuffisant des ressources humaines	43	35	59,3
Coût élevé du matériel informatique et difficulté d'accès	47	41	69,5
Manque d'infrastructures	33	29	49,1
Cours non disponibles sous forme électronique	32	28	47,4
Autres	16	15	25,4

Le coût élevé du matériel informatique est considéré comme le principal obstacle à la mise en place de l'éducation en ligne; en deuxième position vient le développement insuffisant des ressources humaines.

Difficultés pour l'éducation en ligne

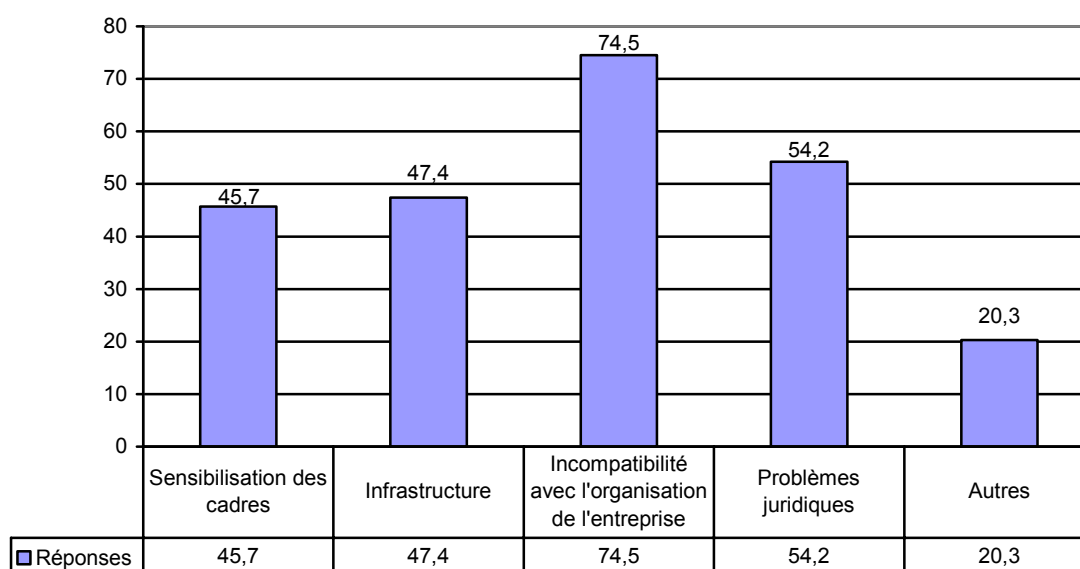


**Question 9:** Quelles difficultés rencontrez-vous pour mettre en place le service de commerce électronique dans votre pays?

Problème	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Sensibilisation des cadres	30	27	45,7
Manque d'infrastructures	31	28	47,4
Incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise	51	44	74,5
Problèmes juridiques	36	32	54,2
Autres	14	12	20,3

Dans le cas du commerce électronique, c'est l'incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise serait le principal problème.

Difficultés pour le commerce en ligne

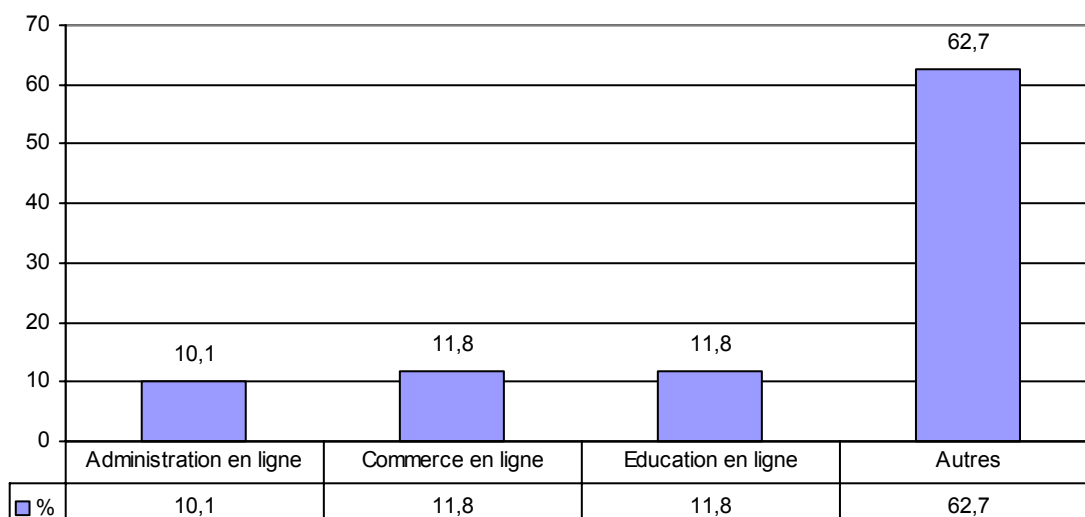


**Question 10:** Des programmes de l'UIT consacrés à l'une des activités électroniques suivantes sont-ils mis en œuvre dans votre pays?

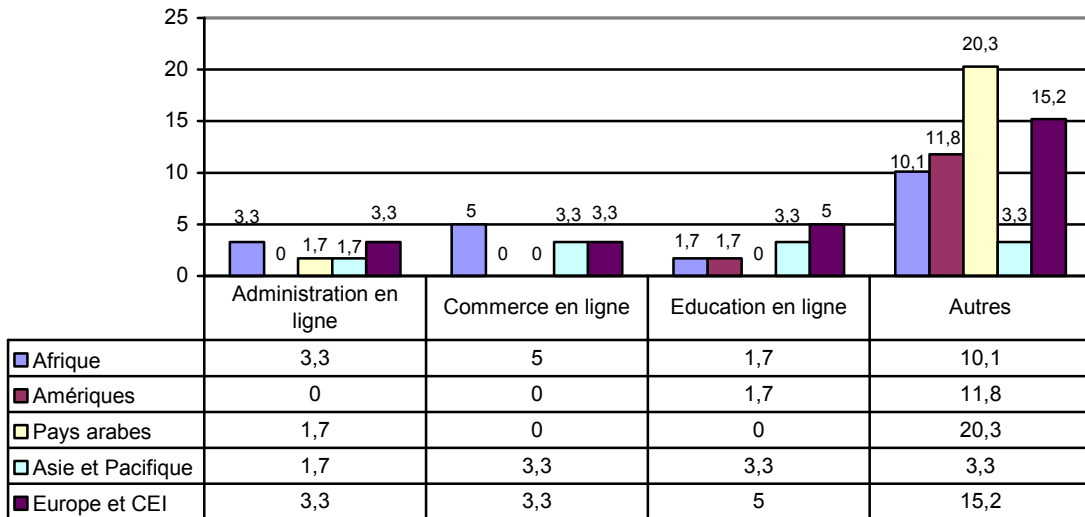
Service en ligne	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Administration en ligne	6	6	10,1
Commerce électronique	8	7	11,8
Education en ligne	7	7	11,8
Néant	41	37	62,7

Plus de 50% des pays ont répondu qu'il n'y a pas de programme de l'UIT ayant un rapport avec les services en ligne dans leur pays. La Lituanie, le Malawi, la Moldavie, le Maroc, les Seychelles et la Thaïlande ont toutefois indiqué qu'ils ont quelques programmes de l'UIT au sujet des services en ligne. Il apparaît que l'administration en ligne, l'éducation en ligne et le commerce électronique soient également représentés dans les réponses.

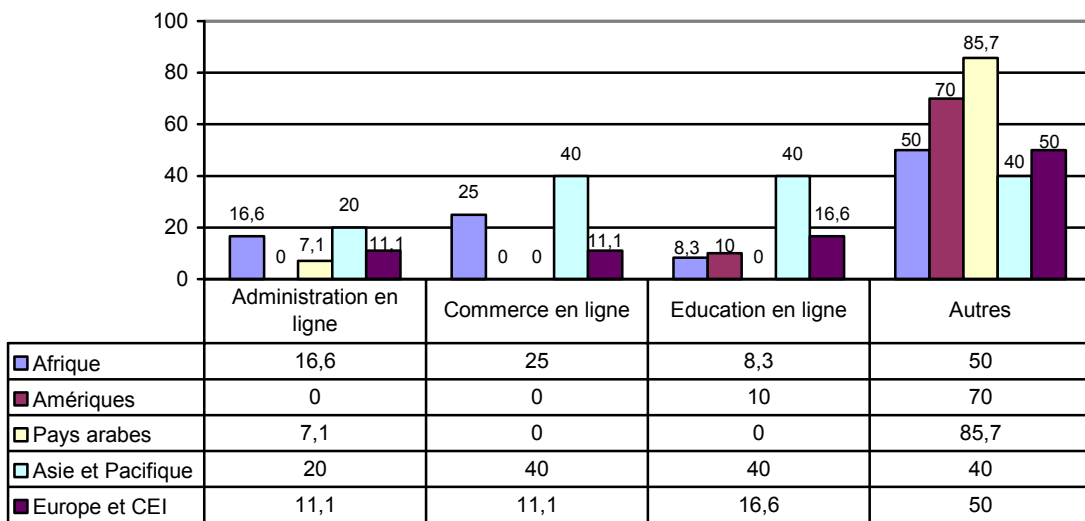
Programmes de l'UIT



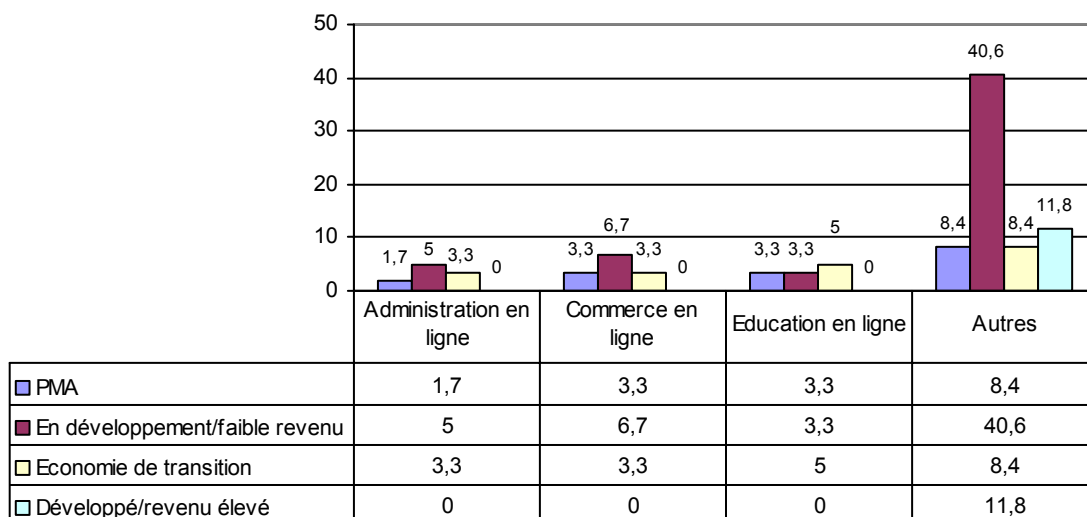
Programmes de l'UIT pour les Régions



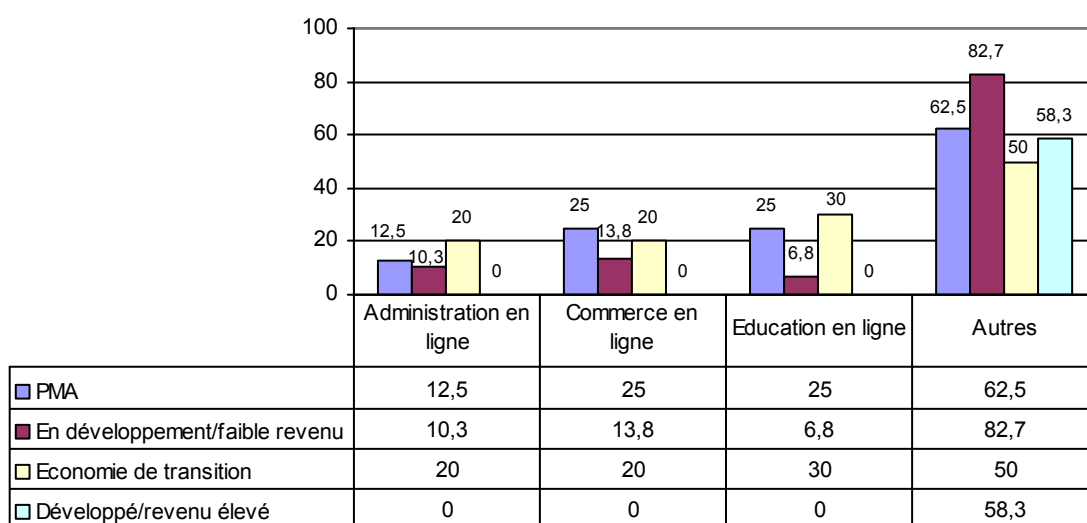
Programmes de l'UIT, par pays des Régions



Programmes de l'UIT, par groupes de pays



Programmes de l'UIT, par pays des groupes de pays

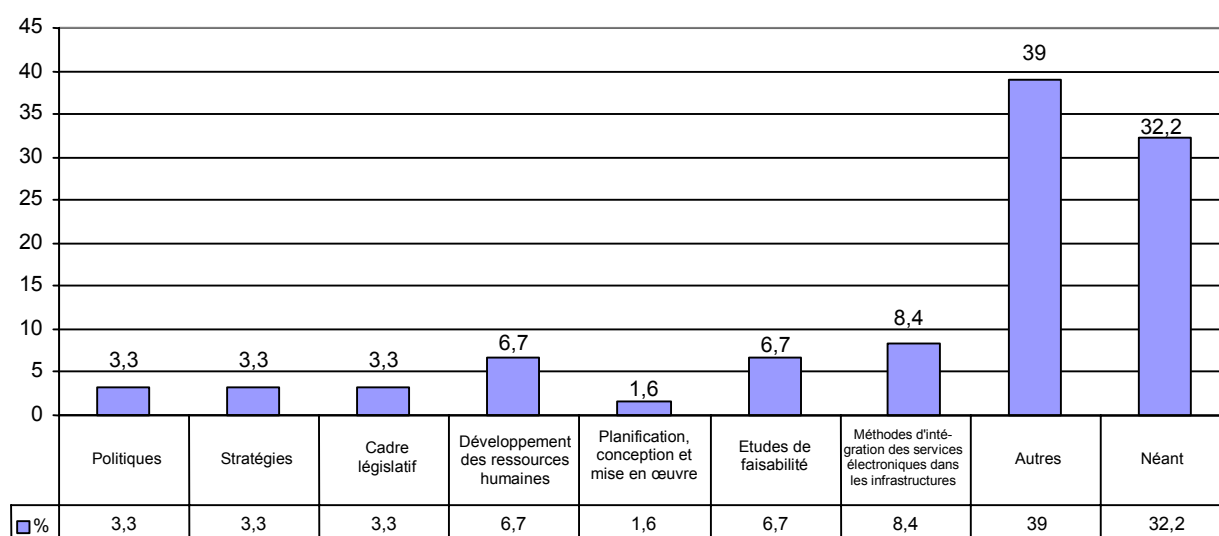


**Question 11:** Dans votre pays, existe-t-il des projets pilotes de l'UIT pour vous servir de guide dans le déploiement de services électroniques dans les domaines suivants?

Projet pilote de l'UIT	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Politiques	3	2	3,3
Stratégies	3	2	3,3
Cadre législatif	3	2	3,3
Développement des ressources humaines	4	4	6,7
Planification, conception et mise en œuvre	1	1	1,6
Etudes de faisabilité	4	4	6,7
Méthode d'intégration des services électroniques dans les infrastructures TIC disponibles	5	5	8,4
Autres	24	23 (19 «néant»)	39 (32,2 «néant»)

Très peu de pays ont répondu qu'ils bénéficiaient de projets d'encadrement de l'UIT dans la mise en place de services en ligne.

Projets pilotes de l'UIT

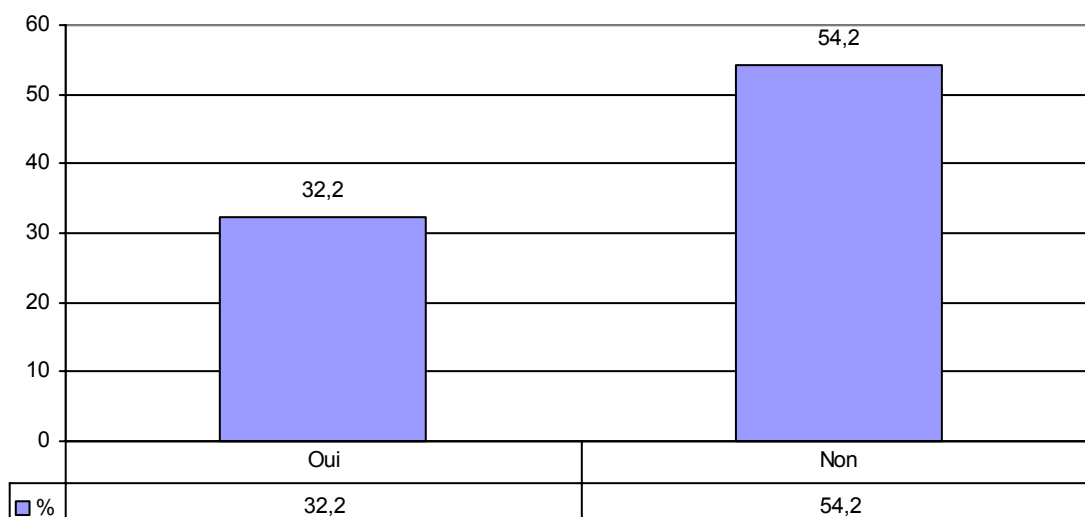


**Question 12:** Dans votre pays, est-il difficile d'établir des partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine des applications de services électroniques? Dans l'affirmative, veuillez commenter.

	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Oui	23	19	32,2
Non	35	32	54,2

Il semble que la plupart des pays n'ont pas de grandes difficultés à établir des partenariats dans le domaine des services en ligne. Lorsque c'est le cas, les raisons en sont multiples. D'autres difficultés sont l'absence de normes publiques, l'intégration des systèmes, l'absence de modèles économiques, les niveaux de préparation différents entre les secteurs public et privé, les obstacles juridiques, la difficulté de sous-traiter certaines applications d'administration en ligne, les applications au secteur privé et le manque de coordination des programmes d'activité entre les secteurs public et privé.

Difficultés dans l'établissement de partenariats



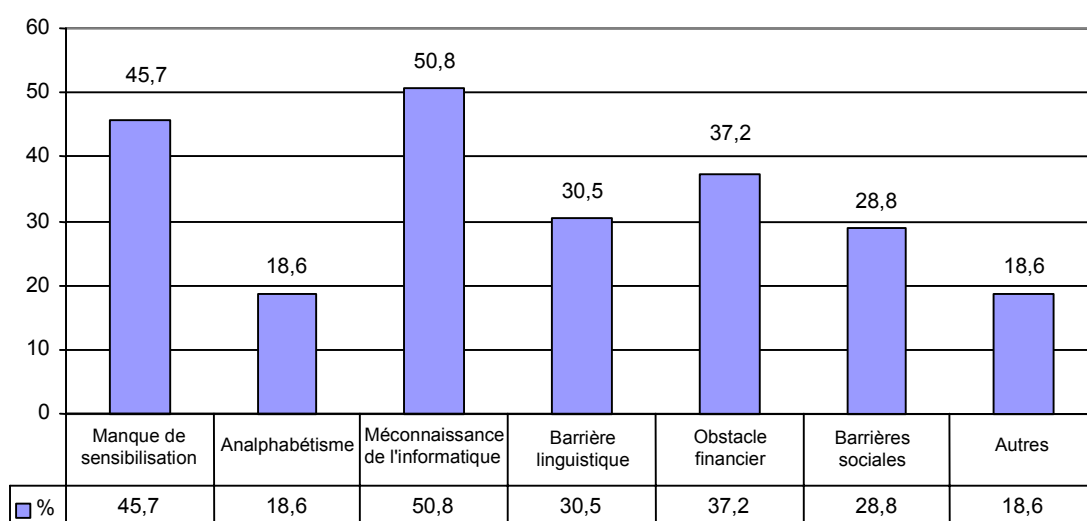


**Question 13:** Quels obstacles empêchent les femmes d'utiliser pleinement les services en ligne?

Obstacle	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Manque de sensibilisation	29	27	45,7
Analphabétisme	13	11	18,6
Méconnaissance de l'informatique	35	30	50,8
Barrière linguistique	21	18	30,5
Obstacle financier	25	22	37,2
Barrières sociales	21	17	28,8
Autres	11	11	18,6

La méconnaissance de l'informatique se situe nettement en tête des obstacles empêchant les femmes d'utiliser pleinement les services en ligne. Le financement d'activités visant à faire participer les femmes au déploiement de ces services et à leur utilisation est une nouvelle mission à remplir. Quatre pays ont répondu qu'il n'y avait pas d'obstacle empêchant les femmes d'utiliser pleinement ces services.

Obstacles pour les femmes

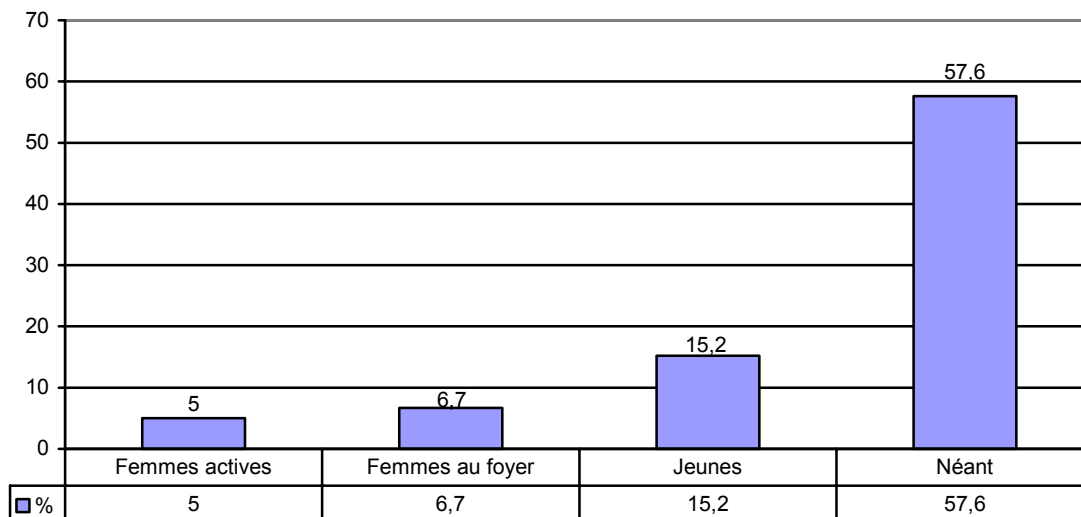


**Question 14:** Existe-t-il des programmes d'éducation en ligne ciblés sur les catégories de femmes suivantes dans votre pays?

Programmes	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Femmes actives	5	3	5
Femmes au foyer	4	4	6,7
Jeunes	9	9	15,2
Néant	39	34	57,6

La majorité des pays ont répondu qu'ils n'avaient pas de programme d'éducation en ligne. Rares sont ceux qui ont quelques programmes pour les jeunes et plus rares encore sont ceux qui ont des programmes pour les femmes au foyer et les femmes actives.

Programmes d'éducation en ligne pour les femmes

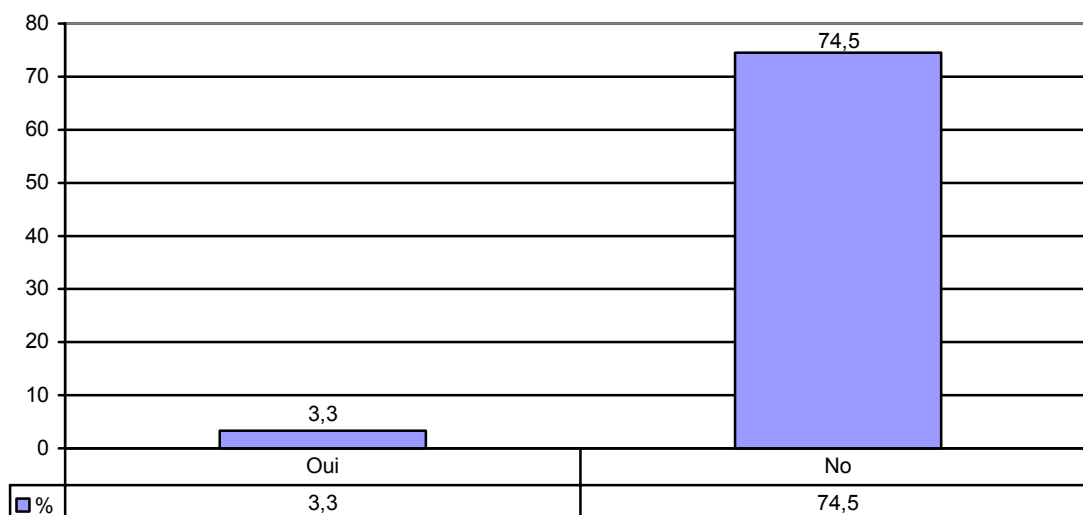


**Question 15:** Existe-t-il des programmes de l'UIT destinés à aider les femmes à surmonter les obstacles qui les empêchent de participer aux activités du «cybermonde»?

	Réponses	Pays	Pourcentage de pays
Oui	4	2	3,3
Non	48	44	74,5

Près de trois quarts des pays ont répondu qu'ils n'avaient pas de programme de l'UIT visant à s'attaquer aux obstacles qui empêchent les femmes de participer au "cybermonde". Bahreïn et le Cameroun ont toutefois répondu que l'UIT disposait de programmes pour remédier à la situation.

Programme de l'UIT pour les femmes



**Annexe 1**  
**(à l'Annexe 4)**

**Informations par pays (classés par région)**

<b>Pays</b>	<b>Région de l'UIT</b>	<b>Groupe de pays</b>
Bénin	Afrique	PMA
Burkina Faso	Afrique	PMA
Cameroun	Afrique	en développement/faible revenu
Erythrée	Afrique	PMA
Malawi	Afrique	PMA
Maurice	Afrique	en développement/faible revenu
Namibie	Afrique	en développement/faible revenu
Niger	Afrique	PMA
Seychelles	Afrique	en développement/faible revenu
Sudafricaine (Rép.)	Afrique	en développement/faible revenu
Swaziland	Afrique	en développement/faible revenu
Zimbabwe	Afrique	en développement/faible revenu
Bolivie	Amériques	en développement/faible revenu
Canada	Amériques	développés/revenu élevé
Colombie	Amériques	en développement/faible revenu
Costa Rica	Amériques	en développement/faible revenu
El Salvador	Amériques	en développement/faible revenu
Grenade	Amériques	en développement/faible revenu
Guyane	Amériques	en développement/faible revenu
Mexique	Amériques	en développement/faible revenu
Nicaragua	Amériques	en développement/faible revenu
Pérou	Amériques	en développement/faible revenu
Algérie	Arabe	en développement/faible revenu
Bahreïn	Arabe	en développement/faible revenu
Djibouti	Arabe	PMA
Egypte	Arabe	en développement/faible revenu
Jordanie	Arabe	en développement/faible revenu
Koweït	Arabe	développés/revenu élevé

<b>Pays</b>	<b>Région de l'UIT</b>	<b>Groupe de pays</b>
Liban	Arabe	en développement/faible revenu
Maroc	Arabe	en développement/faible revenu
Oman	Arabe	en développement/faible revenu
Qatar	Arabe	en développement/faible revenu
Arabie saoudite	Arabe	en développement/faible revenu
Emirats arabes unis	Arabe	développés/revenu élevé
Soudan	Arabe	PMA
Syrie	Arabe	en développement/faible revenu
Japon	Asie et Pacifique	développés/revenu élevé
Myanmar	Asie et Pacifique	PMA
Pakistan	Asie et Pacifique	en développement/faible revenu
Polynésie française	Asie et Pacifique	en développement/faible revenu
Thaïlande	Asie et Pacifique	en développement/faible revenu
Albanie	Europe et CEI	Economie de transition
Arménie	Europe et CEI	Economie de transition
Bélarus	Europe et CEI	Economie de transition
Belgique	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Espagne	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Finlande	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Grèce	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Hongrie	Europe et CEI	Economie de transition
Lituanie	Europe et CEI	Economie de transition
Moldavie	Europe et CEI	Economie de transition
Norvège	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Pologne	Europe et CEI	Economie de transition
Portugal	Europe et CEI	développés/revenu élevé
République slovaque	Europe et CEI	Economie de transition
République tchèque	Europe et CEI	Economie de transition
Suède	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Turquie	Europe et CEI	développés/revenu élevé
Ukraine	Europe et CEI	Economie de transition

## Annexe 5

### Analyse des réponses de pays francophones

#### 1 Situation générale

Comme indiqué dans le rapport, la situation du commerce électronique, ou l'état de son évolution, dépend du fait que le pays se trouve au nord ou au sud. Des efforts ont été consentis, il faut le reconnaître, en termes d'infrastructure, de renforcement des capacités et des législations, mais il faut bien admettre que des actions plus énergiques sont indispensables pour réduire le fossé numérique.

#### 2 Conclusions/propositions

Au vu de cette situation très préoccupante, il importe d'établir tout d'abord un classement des pays dans les catégories suivantes en fonction de leur niveau de développement:

- 1) pays développés;
- 2) pays en transition ou pays en développement;
- 3) pays les moins avancés;
- 4) pays pauvres fortement endettés.

A partir de cette classification, on pourra établir un module et l'adapter à chaque catégorie.

Par ailleurs, dans les pays pauvres, l'infrastructure constitue généralement un handicap majeur qu'il y a lieu de combattre en priorité. D'autres obstacles sont l'ignorance (qui est courante mais qui se dissipe progressivement par la modernisation, sauf chez les femmes) et le manque de compétences.

En termes de propositions, il serait intéressant:

- 1) d'élaborer des modules adaptés à chaque catégorie de pays;
- 2) d'encourager la coopération entre pays pauvres sous la supervision de l'UIT;
- 3) d'encourager les projets pilotes en faveur des femmes;
- 4) d'encourager les partenariats entre les secteurs public et privé;
- 5) de prendre l'initiative de concertations avec des Etats Membres de l'UIT en vue de réduire les taxes sur les équipements;
- 6) d'encourager l'accès universel ou subventionner le fonds du service universel;
- 7) de constituer une équipe de haut niveau pour chaque catégorie de pays, équipe qui bénéficierait de l'appui de techniciens de l'UIT et qui se réunirait régulièrement à Genève afin d'explorer les modalités pour assurer le développement étant donné que, sur place, il est souvent difficile de concilier les activités de service interne et les travaux extérieurs.

## ANALYSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE

#### 1 Services en ligne

Dans la plupart des pays ayant répondu au questionnaire, il apparaît que le commerce électronique est le service en ligne le plus courant, suivi de l'administration en ligne et de l'éducation en ligne. Dans les pays pauvres, cependant, l'éducation en ligne est plus répandue que les autres services en ligne, ce qui semble relativement logique vu que l'éducation est la base d'un développement soutenu et qu'elle aide à supprimer la pauvreté. Au niveau de l'administration en ligne, les avancées sont freinées par des problèmes de bureaucratie.

## **2 Les difficultés**

Dans les pays pauvres, le développement des services en ligne est freiné par les facteurs suivants, par ordre d'importance:

- 1) manque d'infrastructures et de moyens financiers;
- 2) manque de techniciens hautement qualifiés;
- 3) incompétence;
- 4) absence d'un cadre réglementaire approprié.

## **3 Activités de l'UIT-D**

Ce domaine est traité par ONATEL-BURKINA. M. Wema donnera des précisions.

## **4 La situation de la femme**

La situation de la femme est étroitement liée aux coutumes étant donné que dans les pays pauvres la femme n'a pas toujours droit à l'éducation. Grâce à la modernisation, elles commencent toutefois à se libérer de cette oppression et à participer peu à peu au développement de leur pays.

## **5 Conclusion/propositions**

Etant donné que tous les pays ne rencontrent pas nécessairement les mêmes problèmes dans la mise en œuvre des services en ligne, il convient de les classer d'abord par catégories comme suit:

- 1) pays pauvres fortement endettés;
- 2) pays les moins avancés;
- 3) pays en développement;
- 4) pays développés.

Dès que ce classement est établi, on peut élaborer des spécifications visant à répondre aux besoins de chaque groupe. L'UIT peut conférer à des pays la tâche de guider les groupes et d'encourager les échanges intergroupes et intragroupes.

Le travail à faire pour combler le fossé du numérique entre les pays du nord et du sud est à ce point considérable qu'il faudra que des groupes de techniciens hautement qualifiés se réunissent lors de séances de travail intensif: à cet effet, il convient que l'UIT organise des réunions périodiques entre ces spécialistes, à Genève ou ailleurs, afin qu'ils établissent des spécifications détaillées pour chaque catégorie de pays, en tenant compte de la grande difficulté qu'il y a de concilier le travail quotidien et les autres tâches d'ordre privé ou social, voire d'ordre professionnel. Le travail extérieur au contexte des activités professionnelles habituelles est avantageux en termes d'efficacité et de rentabilité. Aussi, pour développer les services en ligne, le mieux à faire consiste à mettre l'accent sur les points suivants, énumérés par ordre d'importance:

- 1) créer des projets pilotes adaptés aux pays;
- 2) mettre en place des infrastructures spécifiques;
- 3) développer le potentiel;
- 4) élaborer un cadre juridique;
- 5) donner une aide financière.

Il est tenu compte des femmes aux points 1), 2) et 3).

## Annexe 6

### Analyse des réponses de pays hispanophones

Après examen des réponses des pays suivants:

- Bolivie
- Colombie
- Costa Rica
- El Salvador
- Espagne
- Mexique
- Nicaragua
- Pérou

les conclusions suivantes ont été tirées:

Afin de pouvoir encourager le commerce électronique en Amérique latine, il faut réduire le fossé numérique en développant des moyens de connectivité nouveaux qui sont abordables pour les populations à faible revenu et d'assurer la formation en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC).

Nous estimons qu'il faut prendre des mesures visant à encourager le secteur concerné par le développement des services en ligne; une des nombreuses façons de le faire serait de diminuer les taxes par rapport au service équivalent. Cela stimulerait le développement de formes commerciales plus efficaces et la demande de nouveaux services électroniques en faveur des utilisateurs.

Etant donné la diversité des conditions propres à chaque pays, on ne dispose actuellement pas d'un modèle parfait pour stimuler le développement des TIC qui serait utilisable partout.

Dans la grande majorité des cas, il est nécessaire de promouvoir l'amélioration des infrastructures des télécommunications.

Il est nécessaire d'encourager l'utilisation de l'espagnol pour le contenu afin de stimuler et de motiver l'emploi de l'Internet, et par corollaire les services en ligne, en Amérique latine.

Par ailleurs, il convient d'encourager la création d'un contenu sûr, qui inspirera la confiance aux utilisateurs et aura pour conséquence directe de stimuler l'utilisation des autres services en ligne par les Latino-Américains.

Dans l'ensemble des pays ayant participé à l'étude, il n'est fait aucune discrimination envers les femmes en ce qui concerne le développement des services électroniques.

***La République dominicaine est un cas très particulier*** en ce sens qu'elle héberge le Fonds de développement des télécommunications (FDT), dont les ressources viennent en partie de la contribution au développement des télécommunications (CDT), à savoir les 2% de contribution facturés aux utilisateurs finaux par les services publics de télécommunication (services Internet, services fixe<sup>4</sup>, mobile et câblés).

---

<sup>4</sup> A ce jour les services téléphoniques mobiles et Internet sont fournis par la même société. Ces services ne sont pas dégroupés.



Ces ressources sont réservées exclusivement au financement de projets en zones rurales et urbaines à faible revenu ou présentant un intérêt social justifiant le service universel et le développement des télécommunications conformément aux prescriptions de politique sociale du service universel énoncées par INDOTEL.

Lorsqu'il attribue des fonds pour financer des projets de développement des télécommunications spécifiques, le FDT tend à:

- a) contribuer au développement économique et au bien-être social dans l'ensemble du pays;
- b) encourager l'innovation technologique dans le secteur des télécommunications;
- c) stimuler la concurrence sur le marché des télécommunications en République dominicaine;
- d) établir des services autonomes, orientés sur le marché, les activités et le commerce, qui continueront d'élargir l'accès aux communications par les initiatives du secteur.

Pour l'heure, nous pouvons présenter quatre grands projets en cours dont le financement est assuré par le Fonds de développement des télécommunications.

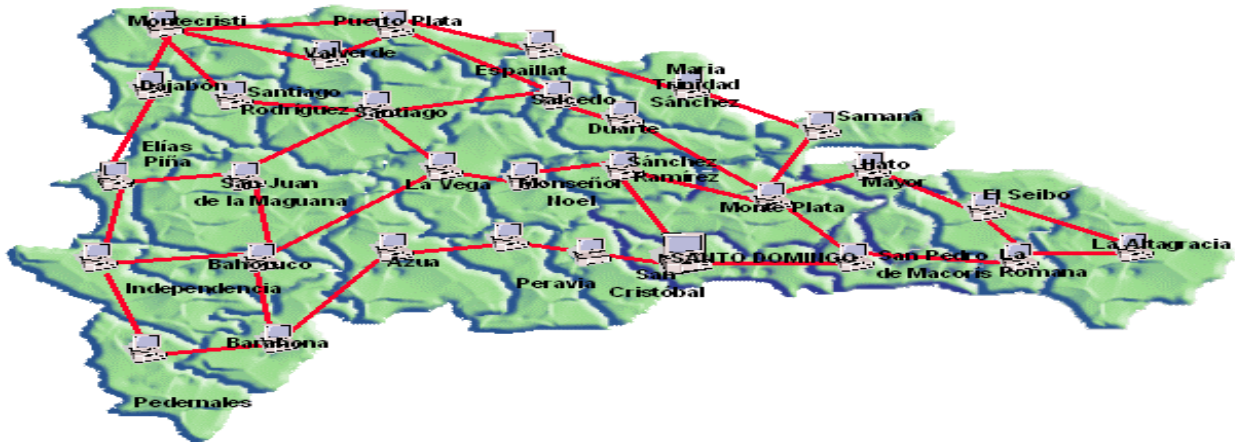
### **Téléphonie rurale**



Ce projet veut étudier la possibilité d'installer, à un coût abordable, un minimum d'un téléphone public assurant des appels entrants et sortants, nationaux et internationaux, en des lieux comptant au moins 300 habitants et où l'on n'avait jamais observé auparavant d'intention commerciale de répondre rapidement à la demande de services téléphoniques de base.

## Education en ligne

### Composante WAN



Il s'agit de l'interconnexion, dans un réseau national WAN (réseau étendu), entre le bureau régional, les zones d'enseignement et les centres informatiques des écoles publiques du département de l'éducation (fonctionnant en tant que quartier général dans une infrastructure inédite) qui permettra au personnel enseignant, au personnel administratif et aux élèves de partager l'information au niveau interne, avec accès au portail SEE et à l'INTERNET.

### Composante du portail de l'éducation

Ce projet a pour but de réaliser un portail à contenu éducatif par lequel tous les enseignants, élèves et membres de la communauté de l'enseignement auront accès à l'ensemble des matières éducatives disponibles sous forme numérique.

## Télémédecine

### Composante de radiocommunication



Le but principal de cette composante est de sauver des vies humaines. Les communications hertziennes assureront une amélioration réelle, venant à point nommé, de la qualité des services de santé que le Secrétariat d'état à la santé (SESPAS) offre à la population dans les endroits les plus reculés de la région du nord.

### Composante de visioconférence

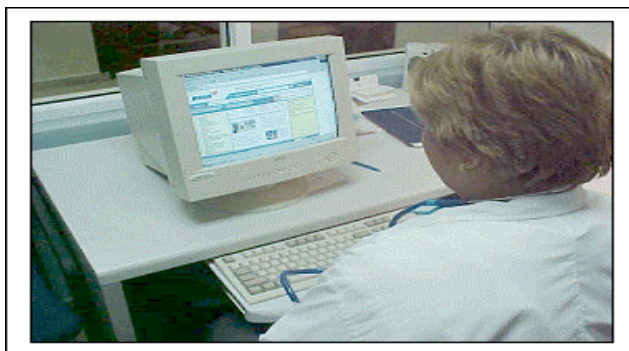


(Salle de visioconférence à l'hôpital régional universitaire José Maria Cabral & Báez à Santiago)

Le but est de prendre en charge la formation de médecins actifs dans le domaine de la santé publique. Il consiste à concevoir et à mettre en œuvre une salle de visioconférence disposant des techniques les plus modernes en matière de transmission de données et d'images. Cette salle sera située dans l'hôpital Cabral & Báez, à Santiago. La salle de visioconférence peut être connectée simultanément à plusieurs centres spécialisés, nationaux ou internationaux. Il y aura quatre autres salles dans les hôpitaux régionaux à La Vega, San Francisco de Macorís, Mao et Puerto Plata.

---

### Composante d'accès à l'Internet



---

En plus des cinq centres qui seront dotés d'une salle de visioconférence, 22 hôpitaux sur un total de 27 seront équipés d'ordinateurs, avec connexion à l'Internet, qui leur donneront l'accès aux informations médicales les plus récentes, favoriseront la formation des médecins et faciliteront l'établissement des diagnostics différentiels.

---

### Télécentres communautaires



---

Ce projet a pour but d'étudier la mise en place de 15 télécentres communautaires dans différentes régions du pays. La première phase porte sur sept unités, la seconde sur les huit unités restantes. Dans ces centres les utilisateurs auront accès aux moyens d'information et de télécommunication, à l'Internet, aux communications à grande distance ainsi qu'à l'envoi et à la réception de télécopies, autant de services proposés à des prix abordables.

**Annexe 7****Questionnaire concernant la Question 17/2:****«Etat d'avancement des activités de l'UIT relatives au commerce électronique»****1) Quels services en ligne sont déjà opérationnels dans votre pays?**

- Administration en ligne
- Commerce électronique
- Education en ligne
- Autres \_\_\_\_\_
- Aucun

**2) Quels services en ligne devrait-on aujourd'hui rendre accessibles en priorité dans votre pays, même si le processus n'a pas encore débuté?**

- Administration en ligne
- Commerce électronique
- Education en ligne
- Autres \_\_\_\_\_
- Aucun

**3) Quels services en ligne prévoit-on de rendre accessibles dans votre pays dans les cinq années à venir?**

- Administration en ligne
- Commerce électronique
- Education en ligne
- Autres \_\_\_\_\_
- Aucun

**4) Quelles difficultés risquent d'entraver la mise en place de services en ligne dans votre pays?**

- Absence d'infrastructures
- Aspects réglementaires
- Manque de sensibilisation
- Compétences techniques insuffisantes
- Autres \_\_\_\_\_

**5) Selon vous, par quels moyens l'UIT peut aider votre pays à résoudre ces problèmes?**

- Mise en œuvre de programmes pilotes
- Mise en place d'infrastructures
- Appui financier
- Apport de compétences techniques
- Développement des ressources humaines
- Autres \_\_\_\_\_

**6) Quels obstacles risquent d'entraver la mise en place du service d'administration en ligne dans votre pays?**

- Manque de sensibilisation
- Services gouvernementaux trop bureaucratiques
- Documents non disponibles sous forme électronique
- Méconnaissance de l'informatique
- Autres \_\_\_\_\_

**7) Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place les services bancaires/transactions électroniques dans votre pays?**

- Sécurité insuffisante de l'information et des réseaux
- Manque d'infrastructures
- Difficultés liées au système bancaire
- Autres \_\_\_\_\_

**8) Quels problèmes rencontrez-vous pour mettre en place le service d'éducation en ligne dans votre pays?**

- Développement insuffisant des ressources humaines
- Coût élevé du matériel informatique et difficulté d'accès
- Manque d'infrastructures
- Cours non disponibles sous forme électronique
- Autres \_\_\_\_\_

**9) Quelles difficultés rencontrez-vous pour mettre en place le service de commerce électronique dans votre pays?**

- Sensibilisation des cadres
- Manque d'infrastructures
- Incompatibilité avec l'organisation de l'entreprise
- Problèmes juridiques
- Autres \_\_\_\_\_

10) **Des programmes de l'UIT consacrés à l'une des activités électroniques suivantes sont-ils mis en œuvre dans votre pays?**

- Administration en ligne
- Commerce électronique
- Education en ligne
- Néant

11) **Dans votre pays, existe-t-il des projets pilotes de l'UIT pour vous servir de guide dans le déploiement des services électroniques dans les domaines suivants?**

- Politiques
- Stratégies
- Cadre législatif
- Développement des ressources humaines
- Planification, conception et mise en œuvre
- Etudes de faisabilité
- Méthode d'intégration des services électroniques dans les infrastructures TIC disponibles
- Autres

12) **Dans votre pays, est-il difficile d'établir des partenariats entre les secteurs public et privé dans le domaine des applications de services électroniques? Dans l'affirmative, veuillez commenter.**

- Oui       Non
- 
- 
- 

13) **Quels obstacles empêchent les femmes d'utiliser pleinement les services électroniques?**

- Manque de sensibilisation
- Analphabétisme
- Méconnaissance de l'informatique
- Barrière linguistique
- Obstacle financier
- Barrières sociales
- Autres \_\_\_\_\_

**14) Existe-t-il des programmes d'éducation en ligne ciblés sur les catégories de femmes suivantes dans votre pays?**

- Femmes actives
- Femmes au foyer
- Jeunes
- Néant

**15) Existe-t-il des programmes de l'UIT destinés à aider les femmes à surmonter les obstacles qui les empêchent de participer aux activités du «cybermonde»?**

- Oui
- Non

**16) Selon vous, quel(s) est (sont) l'(les) obstacle(s) majeur(s) qui entrave(nt) la mise en place d'activités en ligne dans votre pays?**

---

---

---

**17) Prière d'indiquer si, selon vous, un projet type consacré aux services en ligne ayant été mis en œuvre dans votre pays pourrait servir d'étude de cas pour d'autres pays?**

---

---

---

**Notes et observations:**

---

---

---

---