

OCDE (2003-04-17), « Mettre les TIC à profit dans une économie numérique », *Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique*, No. 72, Éditions OCDE, Paris.
<http://dx.doi.org/10.1787/233124748356>



Documents de travail de l'OCDE sur
l'économie numérique No. 72

Mettre les TIC à profit dans une économie numérique

OCDE



RÉUNION DU CONSEIL DE L'OCDE
AU NIVEAU MINISTÉRIEL

2003

METTRE LES TIC À PROFIT
DANS UNE ÉCONOMIE NUMÉRIQUE



ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

© OCDE, 2003.

© Logiciel, 1987-1996, Acrobat, marque déposée d'ADOBE.

Tous droits du producteur et du propriétaire de ce produit sont réservés. L'OCDE autorise la reproduction d'un seul exemplaire de ce programme pour usage personnel et non commercial uniquement. Sauf autorisation, la duplication, la location, le prêt, l'utilisation de ce produit pour exécution publique sont interdits. Ce programme, les données y afférentes et d'autres éléments doivent donc être traités comme toute autre documentation sur laquelle s'exerce la protection par le droit d'auteur.

Les demandes sont à adresser au :

Chef du Service des Publications,
Service des Publications de l'OCDE,
2, rue André-Pascal,
75775 Paris Cedex 16, France.

METTRE LES TIC A PROFIT DANS UNE ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

RÉUNION DU CONSEIL DE L'OCDE
AU NIVEAU DES MINISTRES,
2003



ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

En vertu de l'article 1^{er} de la Convention signée le 14 décembre 1960, à Paris, et entrée en vigueur le 30 septembre 1961, l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) a pour objectif de promouvoir des politiques visant :

- à réaliser la plus forte expansion de l'économie et de l'emploi et une progression du niveau de vie dans les pays Membres, tout en maintenant la stabilité financière, et à contribuer ainsi au développement de l'économie mondiale ;
- à contribuer à une saine expansion économique dans les pays membres, ainsi que les pays non membres, en voie de développement économique ;
- à contribuer à l'expansion du commerce mondial sur une base multilatérale et non discriminatoire conformément aux obligations internationales.

Les pays membres originaires de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède, la Suisse et la Turquie. Les pays suivants sont ultérieurement devenus membres par adhésion aux dates indiquées ci-après : le Japon (28 avril 1964), la Finlande (28 janvier 1969), l'Australie (7 juin 1971), la Nouvelle-Zélande (29 mai 1973), le Mexique (18 mai 1994), la République tchèque (21 décembre 1995), la Hongrie (7 mai 1996), la Pologne (22 novembre 1996), la Corée (12 décembre 1996) et la République slovaque (14 décembre 2000). La Commission des Communautés européennes participe aux travaux de l'OCDE (article 13 de la Convention de l'OCDE).

Also available in English under the title:
SEIZING THE BENEFITS OF ICT IN A DIGITAL ECONOMY
Meeting of the OECD Council at Ministerial Level, 2003

© OCDE 2003

Les permissions de reproduction partielle à usage non commercial ou destinée à une formation doivent être adressées au Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, France, tél. (33-1) 44 07 47 70, fax (33-1) 46 34 67 19, pour tous les pays à l'exception des États-Unis. Aux États-Unis, l'autorisation doit être obtenue du Copyright Clearance Center, Service Client, (508)750-8400, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 USA, ou CCC Online : www.copyright.com. Toute autre demande d'autorisation de reproduction ou de traduction totale ou partielle de cette publication doit être adressée aux Éditions de l'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

Préface

Dans son rapport de 2001 intitulé *La nouvelle économie : mythe ou réalité ?* l'OCDE concluait que les technologies de l'information et de la communication (TIC) avaient le potentiel de contribuer à une accélération de la croissance et à des gains de productivité dans les années à venir. Les réunions ministérielles de l'OCDE de 2001 et 2002 ont toutes deux réaffirmé l'importance des TIC pour les performances en matière de croissance, et demandé à l'Organisation de poursuivre ses travaux dans ce domaine. Le secrétaire d'État au Commerce des États-Unis, M. Evans, a également demandé à l'OCDE, à l'automne 2001, de mener des travaux complémentaires sur les TIC et les performances de l'entreprise.

En réponse aux ministres de l'OCDE, le présent rapport réexamine la contribution des TIC aux performances économiques à la lumière de données nouvelles et plus récentes, de manière à évaluer à quel point les conclusions qui paraissaient valides fin 2000 le demeurent aujourd'hui. Il examine également la nécessité d'adapter au contexte économique actuel les recommandations d'action publique formulées dans les travaux antérieurs de l'Organisation, ainsi que les mesures que devraient prendre les pays de l'OCDE pour mettre les TIC à profit. Résumées ci-après, les conclusions et les répercussions sur l'action publique de ces nouvelles réflexions réaffirment et enrichissent celles de l'étude de l'OCDE sur la croissance.

Introduction

Certains des mythes entourant les TIC ont perdu de leur crédibilité...

Le récent ralentissement économique a fortement ébranlé plusieurs mythes relatifs à la nouvelle économie : ainsi, le cycle conjoncturel n'est pas caduc, les valorisations boursières doivent rester réalistes et sous-tendues par des attentes de bénéfices saines, et le secteur des technologies de l'information et de communications (TIC) n'est pas immunisé contre les retournements. Aujourd'hui, presque toutes les estimations du futur rôle des TIC sont plus modérées qu'il y a quelques années.

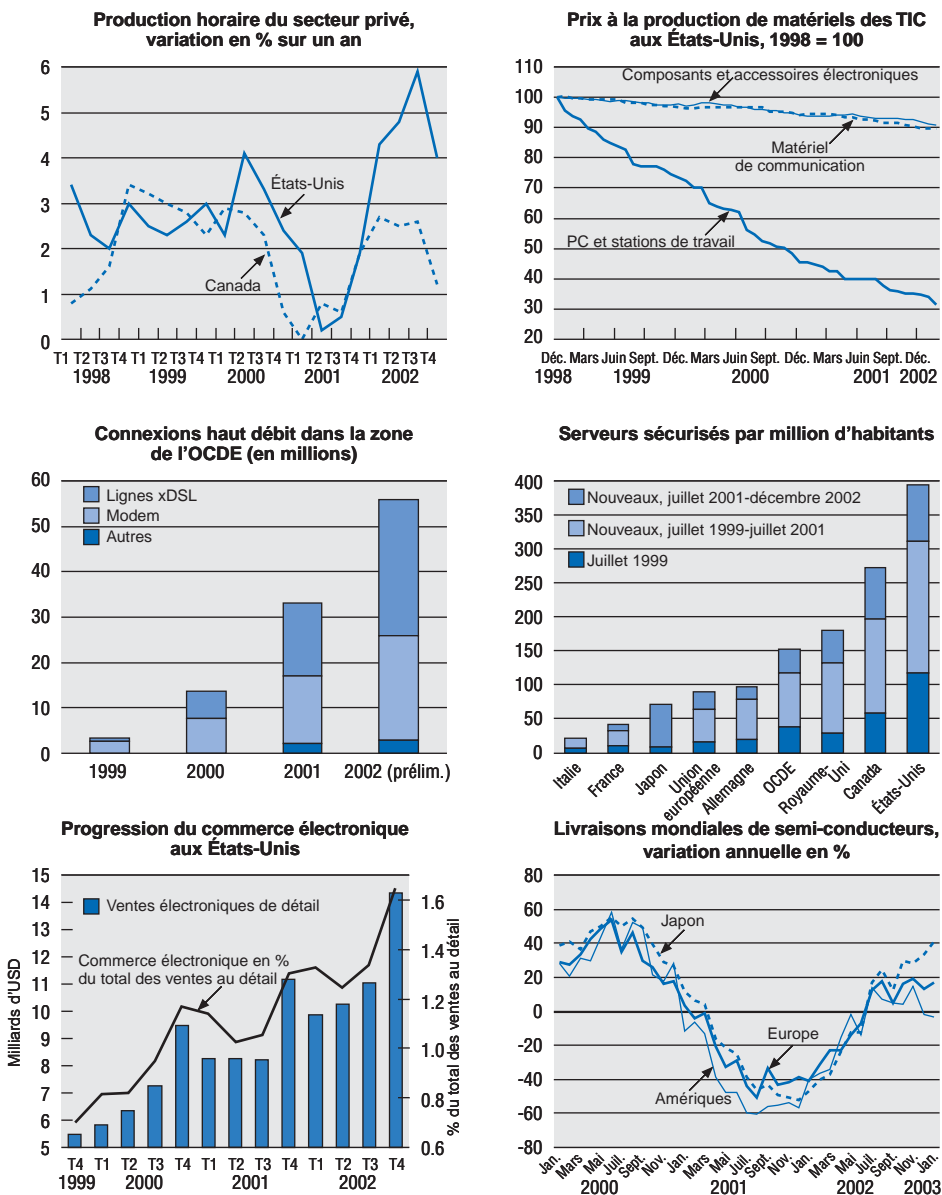
... mais les TIC demeurent un moteur important de la croissance et de la productivité...

Toutefois, les faits donnent à penser que les TIC continuent d'être une force importante, dynamique et positive, dans les économies des pays de l'OCDE. Les effets économiques bénéfiques des TIC ne se sont pas évanouis avec le ralentissement et l'effondrement de certains pans du secteur producteur de TIC. Aux États-Unis, au Canada et en Australie, qui sont des exemples de croissance tirée par les TIC, la croissance de la productivité est restée solide ces dernières années, ce qui tend à prouver que l'amélioration de la productivité de ces pays est au moins partiellement structurelle. Les réseaux de TIC sont maintenant présents dans la plus grande partie du secteur privé de beaucoup de pays de l'OCDE, et seront de plus en plus exploités pour améliorer les performances.

... grâce à la rapidité des progrès technologiques et de la diffusion des technologies.

Les progrès technologiques des biens et services des TIC avancent à un rythme rapide, faisant baisser les prix et suscitant tout un éventail d'applications nouvelles (figure 1). Quoique que bien plus restreint que les échanges commerciaux interentreprises sur Internet, le commerce électronique entre entreprises et particuliers poursuit sa progression. Le haut débit connaît une diffusion rapide, et

Figure 1. La croissance de la productivité est restée solide aux États-Unis et au Canada et la propagation des TIC se poursuit



Sources : US Bureau of Labor Statistics ; US Department of Commerce ; Statistique Canada ; Netcraft (www.netcraft.com) ; Semiconductor Association (www.semichips.org).

l'activité du secteur des télécommunications est en croissance continue. De surcroît, plusieurs applications telles que le haut débit et le commerce électronique n'en sont qu'à leurs débuts et recèlent peut-être un fort potentiel de croissance. Les TIC restent donc des technologies pouvant soutenir la croissance et l'innovation de demain.

Les pouvoirs publics doivent mettre en œuvre des politiques qui aideront les entreprises à mettre les TIC à profit.

Au vu de la diffusion continue des TIC et de leur importance persistante pour la croissance, les pouvoirs publics devraient favoriser un environnement aidant les entreprises à mettre les TIC à profit. Tous les pays de l'OCDE peuvent faire davantage pour soutenir la diffusion de ces technologies. Toutefois, les mesures favorisant l'adoption des TIC ne suffisent plus : il faut leur adjoindre des actions politiques pour aider les entreprises à utiliser les TIC de manière plus efficace et faire face aux obstacles à la demande. En outre, les politiques spécifiques en faveur de la diffusion et de l'utilisation des TIC ne suffiront pas à elles seules à susciter de meilleures performances : elles doivent être intégrées à un ensemble complet et détaillé d'actions destiné à créer de bonnes conditions pour la croissance et l'innovation.

Rôle des TIC dans les performances des entreprises

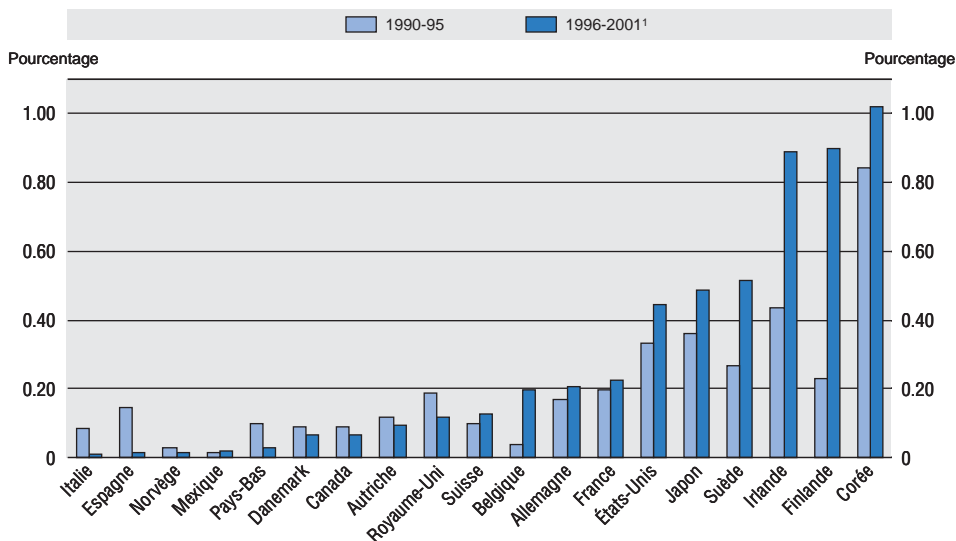
Les TIC contribuent aux performances économiques par la production...

Les TIC ont trois sortes d'incidences sur la croissance économique. Tout d'abord, le secteur producteur de TIC joue un rôle important dans certains pays – même s'il est réduit dans la plupart. Disposer d'un secteur producteur de TIC peut avoir son importance, car il s'agit d'une branche qui s'est distinguée par des progrès technologiques rapides et une forte demande. En Finlande, en Irlande et en Corée, sur la période 1996-2001, on peut ainsi attribuer à la fabrication de TIC près de 1 point de pourcentage de la croissance de la productivité globale du travail (figure 2). Aux États-Unis, au Japon et en Suède, le secteur producteur de TIC a aussi contribué de manière significative à une croissance rapide de la productivité.

... mais surtout les investissements...

L'existence d'un secteur producteur de TIC peut soutenir la croissance mais il ne s'agit pas là d'une condition

Figure 2. **Dans certains pays, la fabrication de TIC contribue à la croissance globale de la productivité**
 Contribution de la fabrication de TIC à la croissance moyenne annuelle de la productivité du travail, en point de pourcentage



1. Ou dernière année disponible.
 Source : OCDE.

préalable pour tirer profit des TIC. En particulier, les investissements technologiques augmentent un stock de capital qui est disponible pour les travailleurs et contribue ainsi à accroître la productivité du travail. Au cours de la période 1995-2001, l'accroissement de l'intensité capitalistique dû aux investissements dans les TIC a représenté entre 0.3 et 0.8 % de croissance de la productivité du travail. Dans ce palmarès, les États-Unis et le Canada sont en tête, le Japon et le Royaume-Uni suivent d'assez loin et l'Allemagne, la France et l'Italie viennent en queue.

... et l'utilisation des TIC pour renforcer l'efficience et l'innovation.

Dans certains pays, et notamment aux États-Unis et en Australie, les faits montrent que les industries ayant le plus investi dans les TIC, comme le commerce de gros et de détail, sont ceux qui ont connu la croissance de la productivité multifactorielle (PMF) la plus rapide. L'utilisation des

TIC peut aider les entreprises à accroître leur efficacité globale en conjuguant capital et travail, c'est-à-dire à relever leur PMF. L'augmentation plus rapide de la PMF est peut-être liée aussi aux effets réticulaires dus à l'utilisation des TIC, car ceux-ci peuvent engendrer des coûts transactionnels amoindris et des innovations plus rapides.

Les bénéfices des TIC ressortent davantage des études menées au niveau des entreprises...

Des études qui utilisent des données dont le niveau de détail est l'entreprise montrent que l'utilisation des TIC peut aider les entreprises efficaces à gagner des parts de marché au détriment de concurrents moins productifs, et accroître ainsi la productivité globale. Elle peut en outre les aider à étendre leur gamme de produits, personnaliser leurs services ou mieux répondre à la demande – bref, à innover. Les TIC peuvent aussi contribuer à réduire les stocks ou intégrer les activités à l'ensemble de la chaîne de valeur. Des études sur le Royaume-Uni ont montré, par exemple, que l'utilisation des réseaux électroniques pour les achats peut contribuer beaucoup à l'augmentation de la productivité.

... qui montrent que l'investissement dans les TIC n'est qu'un aspect d'une évolution plus large incluant notamment les investissements dans les compétences et les changements organisationnels.

Les études menées au niveau des entreprises montrent par ailleurs que l'investissement dans les TIC ne sont qu'un élément d'une palette plus large d'évolutions contribuant à améliorer les performances. Les entreprises qui ont adopté avec succès les TIC et des stratégies de commerce électronique leur associent des investissements complémentaires, par exemple dans les compétences appropriées, et des changements organisationnels tels que de nouvelles stratégies, de nouveaux processus d'entreprise et de nouvelles structures organisationnelles. Ces pratiques entraînent souvent une plus forte responsabilisation du salarié vis-à-vis du contenu et de l'organisation de son travail et, dans une certaine mesure, un rapprochement entre la direction et le personnel de l'entreprise (par exemple, des structures de gestion moins hiérarchiques). Elles supposent aussi une externalisation plus forte et un recentrage de l'entreprise sur ses compétences de base. Les entreprises qui adoptent ces stratégies tendent à gagner des parts de marché et à afficher des gains de productivité plus élevés que les autres firmes.

L'utilisation des TIC est étroitement liée à l'innovation, notamment dans le secteur des services.

L'utilisation des TIC par les entreprises est étroitement liée à leur capacité à s'ajuster à l'évolution de la demande et à innover. Celles qui utilisent les TIC valorisent souvent leurs investissements par le biais d'expérimentations et d'innovations, par exemple en introduisant de nouveaux procédés, de nouveaux produits et de nouvelles applications. Sans ce processus de « co-invention », dont le rythme est fréquemment inférieur à celui de l'innovation technologique, l'impact économique des TIC serait plus limité. Cette corrélation se fait aussi sentir au niveau global : par exemple, les pays qui ont le plus investi dans les TIC ont aussi la plus forte proportion de brevets dans le domaine des TIC (figure 3). Les entreprises qui, dans le passé, ont créé des innovations de procédés connaissent souvent une réussite particulière dans l'utilisation des TIC ; en Allemagne, par exemple, l'impact des investissements dans les TIC sur la production a été quatre fois plus élevé dans les entreprises entreprenant des innovations de procédés. Ces répercussions sont particulièrement importantes dans les services car les TIC aident les entreprises à améliorer et réinventer des procédés et à développer de nouvelles applications ; elles ouvrent ainsi la voie à l'innovation dans ce secteur.

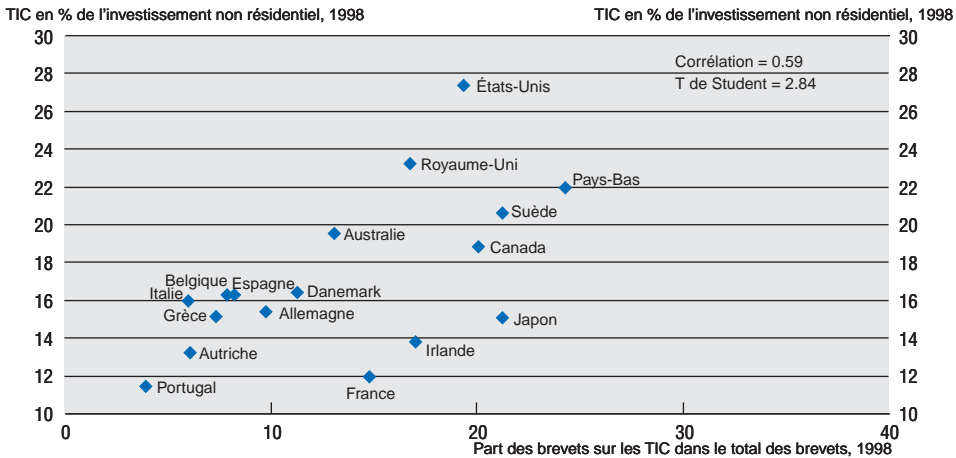
Les investissements dans les TIC ne sont pas la panacée.

Les investissements dans les TIC ne sont pas la panacée. Il peut arriver que les entreprises surinvestissent dans les TIC soit pour compenser une pénurie de compétences ou réagir à la pression concurrentielle, soit par manque de stratégie claire vis-à-vis du marché. Les entreprises qui rentabilisent le mieux les TIC sont souvent celles qui affichent déjà de bonnes performances, ou qui ont innové avec succès dans le passé.

Les effets bénéfiques des TIC ne sont pas immédiats.

Il faut par ailleurs du temps pour s'adapter aux investissements dans les TIC, par exemple pour modifier des éléments de l'organisation et faire évoluer les compétences de tel ou tel travailleur. Les entreprises (souvent grandes) qui ont adopté des technologies réseau il y a plusieurs années ont fréquemment été en mesure de faire fonctionner la technologie, tandis que des entreprises venues plus récemment aux TIC sont encore en train d'adapter leur organisation, leur équipe dirigeante et leurs compétences. Les faits disponibles pour le Royaume-Uni,

Figure 3. L'investissement dans les TIC va de pair avec la rapidité des innovations dans les TIC



Source : Figure 4 pour les investissements dans les TIC ; base de données de l'OCDE sur les brevets pour les brevets de TIC.

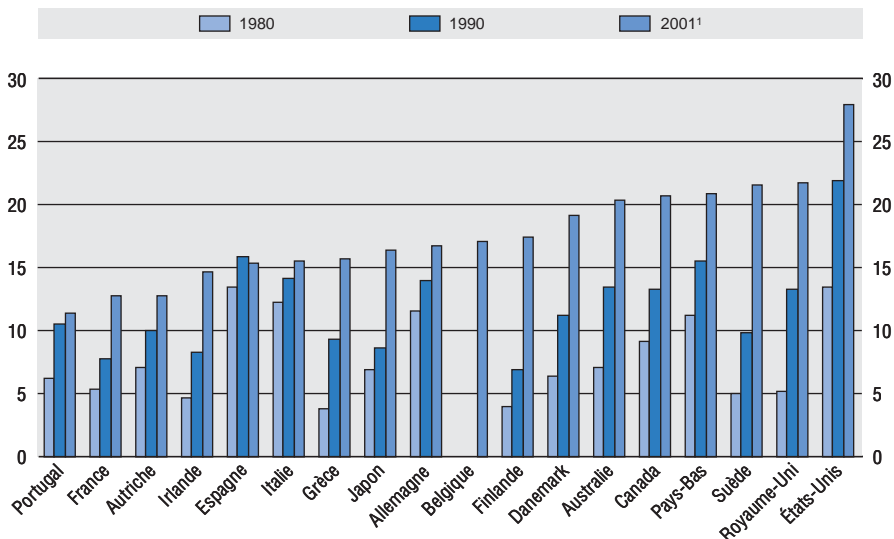
par exemple, montrent que plus de 50 % des entreprises ayant adopté les TIC en 1995 ou avant effectuaient des achats utilisant le commerce électronique en 2000. En revanche, parmi les entreprises ayant adopté les TIC en 2000, moins de 20 % utilisaient le commerce électronique pour acheter au cours de cette même année.

Certaines économies de l'OCDE ont plus tiré profit des TIC que d'autres.

Jusqu'ici, des pays de l'OCDE tels que l'Australie et les États-Unis ont davantage vu leur productivité soutenue par les TIC que d'autres pays de l'OCDE. On en vient donc à se demander ce qui explique de telles différences. Il se peut que le montant des investissements dans les TIC et la diffusion des TIC qui s'ensuit dans les différents pays jouent un rôle. Les différences entre pays sont notables (figure 4). Certains pays sont en tête en ce qui concerne l'adoption des TIC pour presque tous les indicateurs, notamment les États-Unis, le Canada, la Nouvelle-Zélande, l'Australie, les pays nordiques et les Pays-Bas. Pourtant, il ne suffit pas de disposer du matériel et des réseaux pour que se manifestent des effets économiques positifs. D'autres facteurs –

Figure 4. **Dans la zone de l'OCDE, la part des investissements affectés aux TIC varie selon le pays**

Investissements dans les TIC en pourcentage de la formation brute de capital fixe non immobilier, ensemble de l'économie



1. Ou dernière année disponible.

Source : OCDE, base de données sur les services rendus par le capital.

contexte réglementaire, climat de confiance et de sécurité de l'économie numérique, disponibilité des compétences appropriées, capacité à modifier l'organisation en place, force des innovations entraînées par les applications des TIC – influent sur la capacité des entreprises à mettre les TIC à profit.

Pour mettre les TIC à profit, il faut adapter les politiques.

Les éléments exposés ci-dessus montrent que les TIC sont des technologies qui recèlent le potentiel d'améliorer les performances de l'entreprise si leur mise en œuvre est bien réfléchi. Les politiques les plus favorables seront probablement celles qui encouragent les investissements productifs et les évolutions nécessaires pour mettre les TIC à profit. Pour cela, il est essentiel de disposer de marchés de produits concurrentiels et de marchés du travail en bon état de marche. En outre, les pouvoirs publics devront mettre sur pied un environnement réglementaire renforçant

la sécurité et la confiance *vis-à-vis* de l'utilisation des TIC, ce qui devrait contribuer à stimuler la demande. Ces politiques sont détaillées ci-après.

Susciter pour les entreprises un environnement propice à l'adoption des TIC

La concurrence est un élément nécessaire pour garantir que les entreprises sont incitées à améliorer leurs performances...

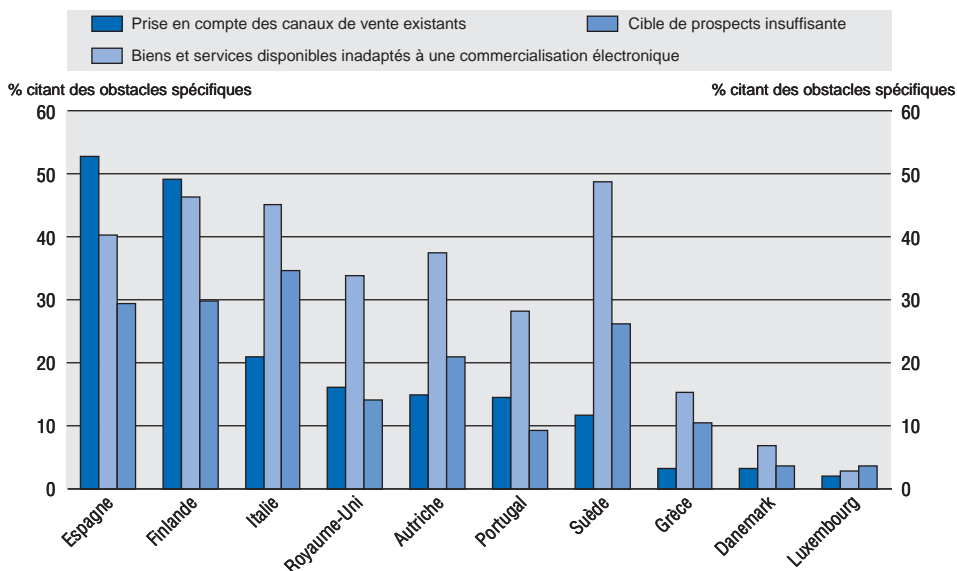
Un environnement concurrentiel est davantage susceptible qu'un environnement protégé de conduire une entreprise à investir dans les TIC afin de renforcer ses performances et de survivre. En outre, le niveau de concurrence peut jouer sur la décision de mettre en œuvre des applications des TIC telles que le commerce électronique. Par exemple, les entreprises peuvent ne pas opter pour une stratégie Internet parce qu'elles trouvent le marché trop restreint, parce qu'elles considèrent leurs produits inadaptés ou parce qu'une telle stratégie pourrait menacer la structure actuelle de l'organisation (figure 5). Ces préoccupations peuvent être sincères et justifiées, mais aussi dénoter un certain conservatisme et un manque de concurrence. Les jeunes entreprises de haute technologie (les *start-ups*) peuvent contribuer à instiller davantage de dynamisme, introduire de nouveaux modes d'activité utilisant mieux les TIC et donner de la vigueur aux industries anciennes. Les politiques qui éliminent les obstacles à la création et la reprise d'entreprises ont une grande importance sur ces marchés.

... et elle contribue à la sélection des entreprises capables de mettre les technologies en action.

Toutes les entreprises ne parviendront pas à effectuer les changements nécessaires à la mise en action des TIC. La concurrence est un élément clé dans la sélection des entreprises réussies, ainsi que de leur épanouissement et de leur croissance. Il est également important de laisser aux entreprises nouvelles un espace d'expérimentation. Aux États-Unis, ces dernières semblent davantage tester de nouvelles formes d'activité que leurs homologues de la zone de l'OCDE ; elles démarrent plus modestement, mais croissent bien plus vite si elles rencontrent le succès. Ces résultats sont peut-être imputables à l'existence aux États-Unis d'une moindre répulsion face au risque, découlant d'un environnement financier plus ouvert au capital-risque

Figure 5. **Les conditions du marché ont une incidence sur les échanges des entreprises via Internet**

Pourcentage des entreprises de dix salariés et plus utilisant un ordinateur et citant des obstacles spécifiques, 2000



Source : OCDE (2002), *Measuring the Information Economy*, d'après Eurostat.

pour entrepreneurs innovateurs. En outre, un cadrage réglementaire moins strict permet aux entreprises de ce pays de se lancer à une échelle modeste, d'expérimenter, de tester le marché et un mode d'activité, et, en cas de succès, de croître rapidement. Par ailleurs, en cas d'échec, les coûts associés sont relativement limités. A l'opposé, les entreprises de nombreux autres pays de l'OCDE sont confrontées à des coûts d'entrée et de sortie élevés. Dans une période d'évolution technologique rapide, la place plus généreuse laissée à l'expérimentation peut favoriser l'émergence prompte d'idées nouvelles et d'innovations, et accélérer la diffusion des technologies. Même si de nombreuses entreprises échouent, comme cela a été le cas de maintes *start-ups* sur Internet, le dynamisme des entrées et des sorties d'entreprises est favorable à la croissance.

Une réglementation excessive peut freiner les expérimentations et la rentabilité que les entreprises peuvent tirer des TIC.

La réglementation des marchés du travail et de produits, et notamment les lourdes obligations administratives, sont un obstacle à l'expérimentation car elles augmentent le coût de l'entrée des entreprises nouvelles. Elles peuvent aussi entraver la réorganisation des entreprises ou la concurrence interentreprises et avoir ainsi une incidence défavorable sur l'investissement. Si les entreprises ne sont pas en mesure d'adapter leur main-d'œuvre ou leur organisation de manière à exploiter les possibilités des TIC, elles peuvent décider de limiter leurs investissements ou de relocaliser leurs activités.

Une réglementation fiscale claire et équitable est nécessaire.

Si l'on veut pleinement intégrer les TIC à des modes d'activité, il faut que la réglementation fiscale n'en privilégie aucun. Les Conditions-cadres d'Ottawa sur la fiscalité prônent cette neutralité pour le commerce électronique, mais comme les TIC ouvrent la voie à des échanges commerciaux internationaux dépassant le cadre du simple commerce électronique, il faut respecter cette neutralité pour tout l'éventail des services et de la propriété intellectuelle. Pour éviter des doubles impositions ou une non imposition involontaire, il convient peut-être d'ériger des mécanismes de règlement des différends. Il faut aussi, notamment d'un point de vue international, encourager la clarté des règles fiscales pour inciter à leur respect.

Les méthodes de travail doivent évoluer...

Les gouvernements devraient également réduire les obstacles aux changements des méthodes de travail. L'adaptation de l'organisation aux fonctions et tâches des TIC peut être un exercice particulièrement coûteux pour les entreprises, car elle rencontre souvent une certaine résistance interne, et peut être soumise à des contraintes légales. Les partenaires sociaux et les pouvoirs publics peuvent coopérer pour pousser à la mise en place d'un cercle vertueux d'actualisation des compétences humaines, d'évolution organisationnelle, d'adoption des TIC et d'amélioration de la productivité. Cela suppose que le personnel ait suffisamment voix au chapitre dans l'entreprise. Des structures de travail moins hiérarchisées, un meilleur partage des responsabilités et de l'information et l'investissement dans les ressources humaines peuvent contribuer à créer dans l'entreprise un climat de compétence et de confiance

élevées facilitant le changement. Il faudrait aussi peut-être s'assurer que la législation en matière du temps de travail et de l'emploi ne crée pas d'obstacles au changement et que les institutions de négociation collective s'adaptent à ce nouveau environnement.

... et les politiques d'éducation et de formation doivent être renforcées.

Mettre les compétences des travailleurs au niveau des technologies nouvelles nécessite des investissements majeurs. Si l'on veut que les TIC connaissent un développement et une utilisation favorables, et que les externalités des réseaux se réalisent, il faut que les compétences adéquates soient en place. Disposer d'un personnel compétent en nombre suffisant est un plus, mais les politiques éducatives doivent être accompagnées d'actions d'incitation à la formation tout au long de la vie. Les mesures qui visent, en matière de TIC, le renforcement des connaissances élémentaires, l'acquisition de compétences de haut niveau, l'apprentissage tout au long de la vie et le renforcement des compétences managériales et réticulaires indispensables pour une utilisation efficace, sont particulièrement importantes. En outre, on peut souhaiter un certain degré de mobilité du travail permettant de profiter des nouveaux débouchés associés aux TIC ; dans certains pays, cette évolution peut imposer des modifications réglementaires.

Les politiques concernant les TIC doivent être liées à celles concernant l'innovation.

Les politiques visant à exploiter le potentiel de l'innovation sont importantes pour mettre les TIC à profit. L'utilisation des TIC est étroitement liée à la capacité des entreprises à innover, c'est-à-dire à faire œuvre nouvelle en matière de produits, de services, de procédés et d'applications. Par ailleurs, les TIC ont facilité le processus d'innovation, par exemple en permettant d'accélérer les découvertes scientifiques. Les TIC ont également facilité l'établissement de réseaux qui encouragent l'apprentissage informel et la coopération pluridisciplinaire (par exemple en bioinformatique) entre les entreprises, de même que l'externalisation. Les entreprises qui ont déjà innové tirent souvent des TIC de bien meilleurs résultats que celles qui n'ont jamais innové. Pour renforcer l'innovation, les politiques doivent mettre davantage l'accent sur la recherche fondamentale, améliorer l'efficacité du financement public de la R-D et encourager les flux du savoir entre la science et l'industrie.

Mettre les TIC à profit suppose une gestion de qualité.

Les entreprises qui tirent le mieux parti de leurs investissements dans les TIC étant souvent celles qui affichent déjà de bonnes performances, on ne peut qu'en déduire l'importance que revêt une bonne gestion. Si les pouvoirs publics ne peuvent directement influencer sur les décisions de gestion des entreprises, ils sont en mesure de contribuer à créer les conditions-cadres d'une bonne gestion et d'un gouvernement d'entreprise adapté. Les Principes de gouvernement d'entreprise de l'OCDE adoptés en 1999, actuellement soumis à réexamen, continuent de servir de référence dans ce domaine.

La concurrence dans le domaine des biens et services des TIC doit être renforcée

La concurrence a déjà été très bénéfique et une poursuite de la libéralisation s'impose...

La libéralisation et la concurrence qu'elle a engendrée ont été porteuse d'immenses effets favorables. Les prix ont baissé, et baissent toujours sur certains segments de marché. La diffusion des technologies et le développement de services nouveaux ont été rapides et s'amplifient. Dans le domaine des télécommunications, les opérateurs historiques se sont adaptés aux nouvelles conditions du marché en augmentant leur efficacité et en améliorant la qualité de leurs services. Le marché a été investi par de nombreux nouveaux entrants ; si certains ont échoué, le nombre d'acteurs du marché reste important dans de nombreux pays de l'OCDE.

... notamment pour les installations locales...

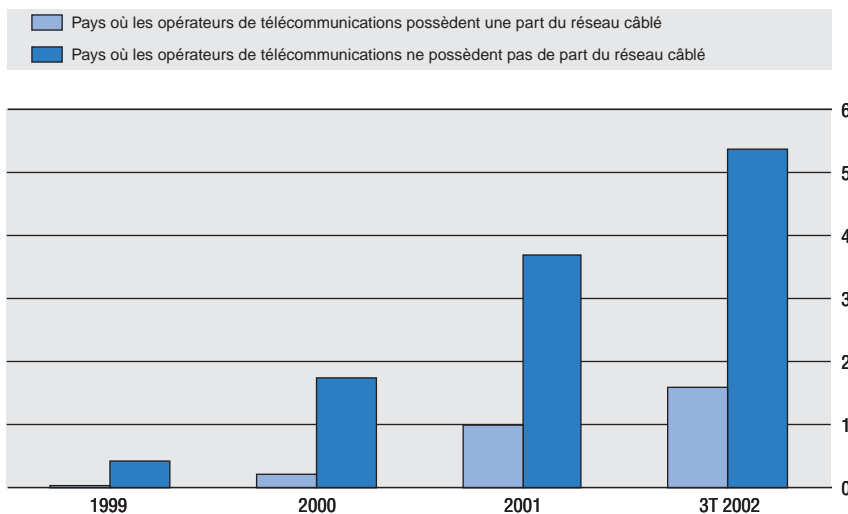
Toutefois, les efforts d'intensification de la concurrence sont encore insuffisants dans beaucoup de pays de l'OCDE. C'est notamment le cas de la concurrence au niveau des installations locales, qui englobent le marché des lignes louées locales. En dépit d'une libéralisation des télécommunications en cours depuis plusieurs années, certains pays de l'OCDE n'ont pas encore réussi à créer les conditions d'une vraie concurrence sur le marché. Pour renforcer la concurrence, il leur faut accorder la priorité à une réglementation plus efficace.

... pour faciliter le développement de nouveaux services et de produits d'information.

Les pays qui souhaitent davantage développer le commerce électronique et tirer économiquement parti des TIC doivent prendre des mesures pour renforcer la concurrence au niveau des plates-formes et permettre un développement plus rapide du marché du haut débit. Le dégroupage de la boucle locale revêt une importance particulière pour accélérer le développement et la diffusion de services Internet à haut débit. Il a déjà des conséquences positives, même si son impact complet ne se fera vraiment sentir qu'une fois les conditions d'une concurrence véritable établies. Dans de nombreux pays cependant, l'adoption du haut débit reste limitée en raison d'une pression concurrentielle insuffisante sur les entreprises en place (figure 6). Cette situation affecte à la fois la mise en place des technologies et les prix du haut débit.

Figure 6. L'adoption du haut débit est plus forte dans les pays au contexte concurrentiel

Nombre moyen de connexions haut débit pour 100 habitants



Source : OCDE.

Les gouvernements ne doivent pas tourner le dos à la libéralisation pendant la période d'ajustement.

Plusieurs entreprises de télécommunications sont actuellement très fortement endettées, à la suite d'attentes irraisonnées en matière de demande et de l'expansion démesurée qu'a suscitée la période de dynamisme des marchés financiers. En dépit de ces difficultés, de nouveaux services tels que le haut débit continuent d'apparaître et de croître, et des services émergents tels que les réseaux locaux sans fil affichent une croissance rapide. L'industrie connaît une activité elle aussi en croissance, même si elle est plus lente. Les pouvoirs publics devront se refuser à succomber à toutes les demandes d'assistance ou d'allègement de la réglementation que formuleront les entreprises existantes, car les moteurs fondamentaux de cette industrie n'ont pas varié.

Les instances de réglementation devront s'attaquer aux comportements anti-concurrentiels,...

Les instances de réglementation doivent se protéger contre les puissants acteurs du marché qui persistent à interdire l'accès aux entreprises nouvelles. Elles doivent pour cela disposer du pouvoir d'imposer en temps utile et de faire appliquer des contrats de qualité de service entre les opérateurs historiques et les nouveaux venus. Elles doivent poursuivre et intensifier leurs efforts de développement d'une concurrence s'exerçant au niveau des installations.

... rester à l'affût de nouvelles tentatives d'entorses à la concurrence, et garantir un traitement équitable des différentes technologies...

Les progrès technologiques continueront à affecter les marchés des TIC et nécessitent de la part des autorités de tutelle et de la concurrence une vigilance sans faille visant à garantir la concurrence sur les nouveaux marchés. Il faut prendre en compte les contraintes pesant sur la croissance des nouvelles technologies réseau, comme par exemple l'utilisation par des réseaux locaux sans fil du spectre non couvert par les licences et les droits de passage des réseaux à haut débit. L'accélération du débit accroît la concurrence des marchés de contenus entre les différentes plates-formes de communication. Les changements technologiques sont en train de transformer les plates-formes réseau, leur donnant la possibilité de fournir une gamme similaire de services vocaux et audiovisuels et de transmission de données ainsi que de créer de nouveaux services. La convergence de ces technologies et de ces marchés contribuera à augmenter le potentiel concurrentiel des

plates-formes réseau, ainsi que le potentiel des services qui utilisent ces plates-formes. Toutefois, il faut que les instances réglementaires et de concurrence garantissent l'égalité de traitement des différentes plates-formes dans les cadres politiques et réglementaires afin de développer une concurrence équitable à travers ces plates-formes et sur les nouveaux marchés. La politique relative au spectre doit aussi être revue de manière à autoriser une réallocation plus souple et plus rapide du spectre par les détenteurs de licences et assurer ainsi une utilisation économiquement efficiente du spectre.

... qui suppose par ailleurs que les pouvoirs publics évitent toute distorsion des marchés.

Il ne fait pas de doute que les entreprises doivent pouvoir mettre les TIC en œuvre à leur rythme propre ; les pouvoirs publics sont mal placés pour peser directement sur ce processus. Les pouvoirs publics ont mis en place un éventail de dispositifs destinés à aider les entreprises à adopter et utiliser les TIC. En principe conçus pour pallier les carences du marché, ces dispositifs ont parfois été contre-productifs, par exemple parce qu'ils n'étaient pas neutres en ce qui concerne le choix de la technologie ou qu'ils donnaient une préférence inappropriée ou subventionnaient des TIC spécifiques. Dans plusieurs cas, les entreprises se sont retrouvées « coincées » avec des technologies loin d'être optimales et s'intégrant mal avec celles utilisées par les partenaires, souvent étrangers, de la chaîne de valeur. Les autorités devraient toutefois collaborer avec le secteur privé pour élaborer des normes adéquates, qui ont leur importance pour garantir la compatibilité et l'intégration transparente des technologies réseau sur le plan tant national qu'international.

Les obstacles aux échanges et à l'investissement direct étranger doivent aussi être pris en compte.

Les obstacles aux échanges et à l'investissement direct étranger (obstacles non douaniers ayant trait aux normes, aux licences d'importation et aux marchés publics) peuvent aussi restreindre la concurrence des biens et services des TIC et maintenir des niveaux de prix artificiellement élevés. De plus, la libéralisation des services des TIC reste embryonnaire. Ces obstacles devraient faire l'objet de débats lors du cycle de négociations commerciales de Doha.

Stimuler la sécurité et la confiance

L'action des pouvoirs publics doit renforcer la confiance dans l'utilisation des TIC.

Les entreprises, les gouvernements, les consommateurs et les infrastructures cruciales reposent de plus en plus sur l'utilisation de réseaux d'information, qui sont souvent interconnectés au niveau mondial. Cette situation soulève de nouvelles questions en ce qui concerne la sécurité et la confiance car ces réseaux électroniques doivent être stables et utilisables de manière sûre, sécurisée et fiable en toutes circonstances.

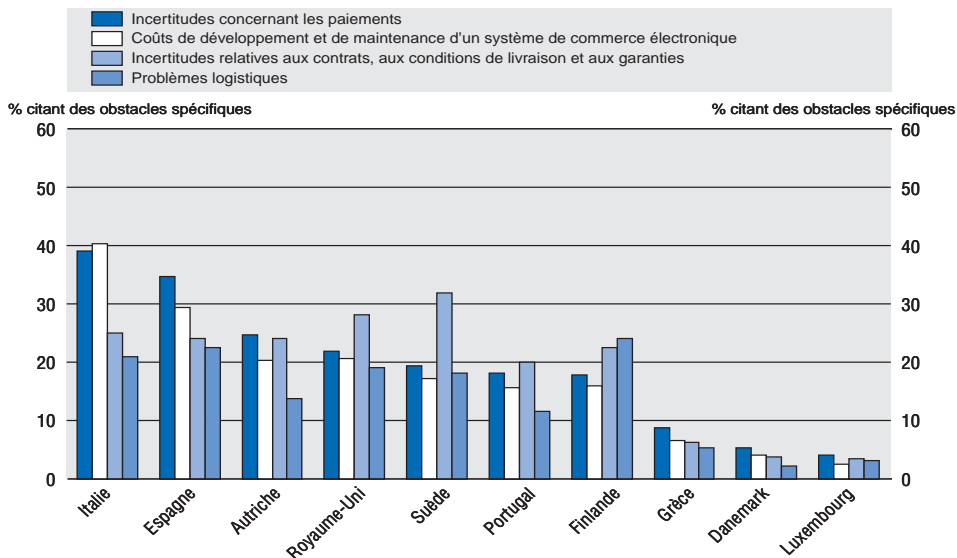
La sécurité, le respect des données confidentielles et la protection du consommateur restent des sujets majeurs de préoccupation.

Les incertitudes concernant la sécurité des paiements, des contrats, des conditions de livraison et des garanties demeurent des obstacles au commerce électronique (figure 7). De même, les transactions entre entreprises et particuliers souffrent des inquiétudes concernant la sécurité des paiements, la possibilité d'obtenir réparation et la confidentialité des données personnelles. Pour tous, entreprises et consommateurs, la sécurité et la fiabilité des systèmes et des réseaux d'information sont des notions importantes. Au Japon, près d'une entreprise sur deux justifie sa non utilisation d'Internet par la crainte de virus. En Norvège et au Royaume-Uni, le « manque de sécurité » est un obstacle plus important pour les entreprises déjà utilisatrices d'Internet que pour les autres.

L'OCDE a adopté pour la sécurité des réseaux des principes directeurs qui connaissent un début d'application.

De nombreux travaux en cours s'intéressent à ces préoccupations. Des mécanismes d'authentification et de certification ont été mis au point pour aider à identifier les usagers et sécuriser les transactions commerciales. Pour contrer virus, pirates informatiques et autres menaces, l'OCDE a convenu de nouveaux principes directeurs exhaustifs en matière de sécurité, qui sont aujourd'hui en cours de mise en œuvre. Ces principes ont pour objectif de développer une « culture de la sécurité » au niveau du fonctionnement des systèmes d'information et des réseaux, en sensibilisant et en responsabilisant toutes les parties prenantes : pouvoirs publics, entreprises et particuliers.

Figure 7. **Les questions de sécurité et de confiance sont les principaux obstacles aux échanges commerciaux interentreprises sur Internet**
 Pourcentage des entreprises de dix salariés et plus utilisant un ordinateur et citant des obstacles spécifiques, 2000



Source : OCDE (2002), *Measuring the Information Economy*, d'après les données d'Eurostat.

Pour obtenir la confiance des usagers, il faut de nouvelles actions en faveur du respect des données confidentielles et du consommateur...

Parallèlement à la hausse du nombre de transactions de commerce électronique entre entreprises et particuliers, on assiste à une multiplication des plaintes de consommateurs ayant trait à l'environnement en ligne, qui reflète en partie un manque de confiance de leur part. Les principes directeurs de l'OCDE en matière de respect de la vie privée et de protection du consommateur constituent une étape importante sur la voie d'un consensus international sur les protections élémentaires. La mise en œuvre de ces principes directeurs exige des efforts continus et requerra la coopération des pouvoirs publics, des entreprises et de la société civile. D'autres efforts seront aussi nécessaires pour améliorer la gouvernance d'Internet, et entre autres la gestion des noms de domaines. Par nature, ces solutions doivent être mondiales.

... qui n'iront pas sans efforts d'exploitation de la technologie, de sensibilisation et d'application des règles.

Une meilleure exploitation des technologies de l'information est susceptible de renforcer la confiance du consommateur en lui facilitant l'accès aux informations et en améliorant sa capacité de protection, par le biais par exemple de technologies plus propices au respect de la confidentialité. Si l'on veut, cependant, qu'un outil ou une mesure ait un impact positif sur la confiance, les consommateurs et les usagers doivent connaître et bien apprécier les protections offertes. Les politiques de formation et de sensibilisation ont donc leur importance. En outre, la mise en œuvre effective des textes actuels dans le contexte international reste un défi majeur.

Pour renforcer la confiance, les pouvoirs publics doivent donner l'exemple.

Une partie de la réticence à commercer via Internet à titre personnel ou professionnel est d'ordre comportemental. Les pouvoirs publics peuvent contribuer à faire évoluer cette attitude en se servant eux-mêmes d'applications des TIC. Proposer des services publics (par exemple des « guichets uniques » administratifs) et des contenus numériques (par exemple des services d'éducation et de santé sur Internet), percevoir l'impôt ou fournir des biens et des services en ligne sont autant d'actions susceptibles d'aider à renforcer l'efficacité de l'administration et à améliorer l'accès aux services publics tout en ayant l'avantage d'asseoir la confiance du public.

Diffuser les effets bénéfiques des TIC dans toute l'économie

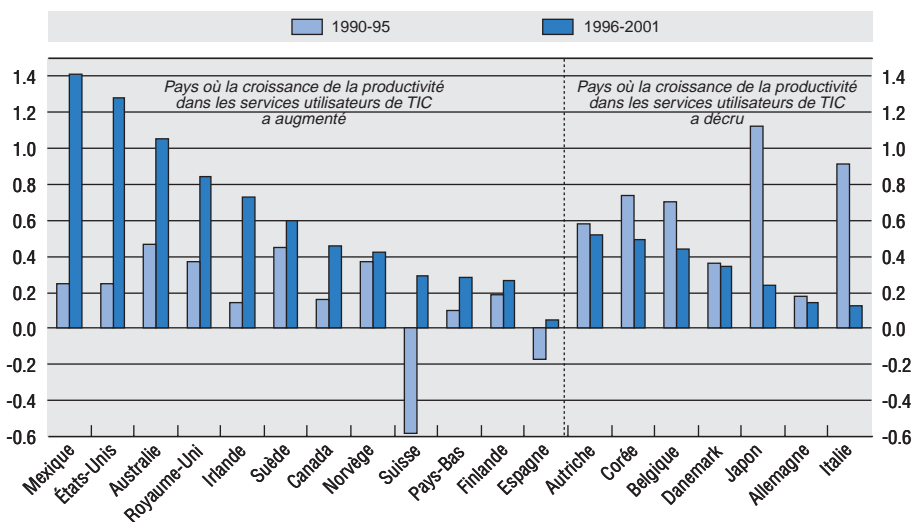
L'action publique doit veiller à étendre les effets bénéfiques des TIC à tous les secteurs de l'économie,...

Les TIC apportent de nombreux changements et portent en germe de nombreux autres effets bénéfiques. Les pouvoirs publics doivent agir de manière à faciliter les ajustements et les changements associés aux TIC. Pour cela, il faut aussi étendre les effets bénéfiques de ces dernières à l'ensemble de l'économie. L'inégalité de l'accès aux nouvelles technologies dans les pays de l'OCDE peut être un sujet de préoccupation pour des raisons d'équité. En outre, l'un des principaux avantages des TIC réside dans les effets bénéfiques potentiels du réseau qu'elles créent. Il est particulièrement important d'étendre les effets bénéfiques des TIC aux secteurs des services, car ceux-ci sont parmi les principaux utilisateurs des TIC. C'est dans ces

secteurs, et non dans celui des TIC, que les répercussions à long terme de l'utilisation des TIC pourraient s'avérer les plus importantes. Les faits disponibles pour des pays comme les États-Unis et l'Australie montrent que les TIC ont déjà permis des améliorations de la productivité de certains services utilisateurs de TIC (figure 8).

Figure 8. **Les services utilisateurs de TIC ont connu une plus forte croissance de la productivité du travail dans certains pays**

Contribution des services utilisateurs de TIC à la croissance annuelle moyenne de la productivité du travail, en point de pourcentage



Note : Les services utilisateurs de TIC comprennent le commerce de gros et de détail, les services financiers, les assurances et les services aux entreprises.

Source : OCDE.

... ce qui suppose la réforme des régulations qui gênent la concurrence et l'adoption des TIC.

Si elles veulent promouvoir la croissance et l'innovation dans les processus des entreprises, les politiques publiques doivent mieux prendre en compte les caractéristiques de l'industrie des services. Dans de nombreux secteurs des services, la concurrence est limitée par des régulations sectorielles spécifiques, par exemple, celles qui limitent l'entrée sur le marché de vente au détail des entreprises plus perfor-

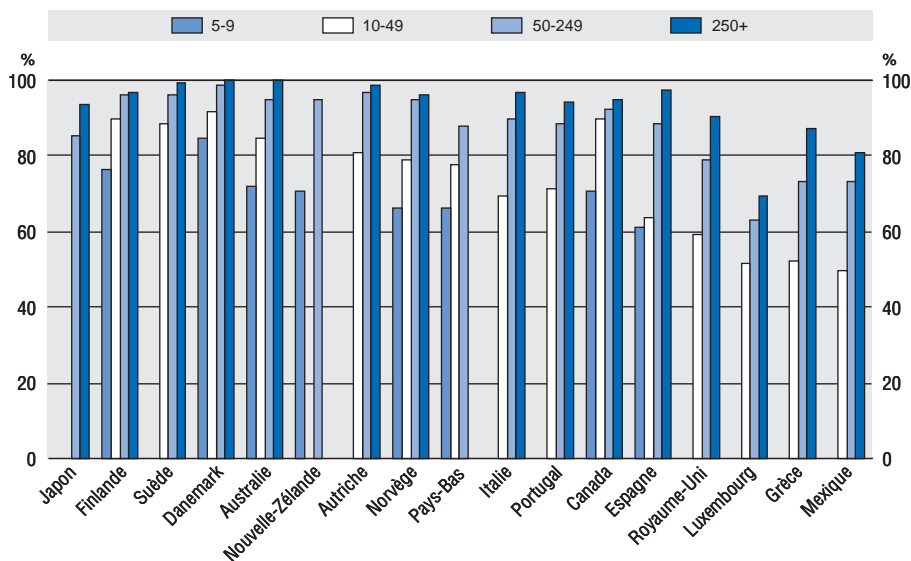
mantes, ce qui atténue les pressions poussant au renforcement des performances et à l'investissement dans les TIC qui pourraient améliorer l'efficacité. La concurrence internationale est également importante et nécessitera une réduction des obstacles aux échanges et à l'investissement étranger dans les services. Les éléments fournis par les études menées au niveau des entreprises montrent que dans beaucoup de pays les firmes aux mains étrangères sont souvent les premières à adopter les nouvelles technologies.

Il convient également de mener des actions en faveur de la diffusion des TIC dans les petites entreprises.

Les grandes entreprises ont un taux d'adoption des TIC plus élevé que les petites (figure 9). Elles sont aussi davantage enclines à utiliser une combinaison de technologies réseau ou à adopter les technologies haut débit. Ces différences sont partiellement dues aux usages divers qui sont faits des TIC par les entreprises de grande ou de petite taille : souvent, les grandes entreprises se servent

Figure 9. **Les grandes entreprises ont un taux de pénétration Internet supérieur à celui des petites entreprises**

Pourcentage des entreprises utilisatrices d'Internet en 2001



Source : OCDE (2002), *Measuring the Information Economy*, d'après les données d'Eurostat.

des TIC pour remodeler les flux internes d'information et de communication et pour intégrer ces flux à la chaîne de valeur, tandis que de nombreuses petites entreprises ne se servent d'Internet que pour leur marketing.

Bien que les petites entreprises éprouvent des difficultés à pénétrer des marchés mondiaux,...

... elles peuvent tirer parti des TIC dans un contexte local.

Malgré un potentiel inexploité, les petites entreprises ont souvent du mal à toucher des marchés mondiaux grâce aux TIC. Le coût d'une expansion à l'étranger est élevé ; les incertitudes, l'image de marque, l'hétérogénéité des réglementations et des systèmes juridiques d'un pays à l'autre, les obstacles culturels entravent aussi l'expansion à l'étranger.

Pourtant, si les petites entreprises mettaient elles aussi l'utilisation des TIC à profit, la collectivité pourrait en retirer des avantages économiques et sociaux. Outre les politiques générales présentées plus haut, on a souvent pris des mesures visant à accroître la qualité de la connexion des petites entreprises. Cependant, beaucoup d'entre elles utilisent déjà les TIC, et leurs activités ne justifient pas pour toutes l'adoption des technologies réseau plus avancées. L'action publique doit donc s'attacher à aider les petites entreprises à auto-évaluer les débouchés et les coûts du commerce électronique sur leur propre marché, par exemple par l'intermédiaire de programmes d'information. Les pouvoirs publics peuvent aussi œuvrer pour l'égalité des chances et une ouverture et une transparence renforcées du marché, en assurant un cadre réglementaire qui est neutre par rapport aux différentes technologies et en encourageant l'interopérabilité des réseaux. La mise en place de mécanismes de réparation peu onéreux, comme par exemple de nouveaux mécanismes de résolution des différends, a aussi une grande importance, en particulier pour les petites entreprises qui opèrent au niveau international.

Le fait de favoriser les TIC dans les régions moins développées peut aider à traiter les inégalités à l'intérieur de certains pays...

Les réformes du marché visant à diminuer les coûts des nouvelles technologies sont susceptibles de faciliter l'accès aux TIC de groupes défavorisés et d'individus situés dans des régions reculées. Le développement de l'infrastructure est la clé d'une meilleure intégration. A cette fin, le principe de concurrence est important, mais peut ne pas suffire dans tous les cas. Si les pouvoirs publics veulent que toutes les régions et tous les groupes sociaux finissent par disposer de l'accès à des services Internet à haute vitesse, ils doivent rechercher des solutions de moindre coût qui ne faussent pas les rapports de force du marché. De nombreux pays ont aussi cherché à stimuler l'adoption du haut débit par une politique de marchés publics consistant par exemple à regrouper des commandes publiques (scolaires, administratives, etc.). Il faut mener une évaluation attentive de ces politiques pour s'assurer qu'elles respectent l'équilibre entre l'accroissement de la couverture et le renforcement de la concurrence.

... et d'un pays à l'autre.

Nombre des politiques recommandées dans le présent rapport sont également applicables aux pays en développement. De surcroît, les politiques de coopération pour le développement ont un rôle clé à jouer pour aider les pays en développement à créer un environnement administratif propice aux investissements dans les TIC, et à mettre en place les outils nécessaires à l'utilisation des TIC dans le cadre de la poursuite d'objectifs économiques et sociaux plus larges. A cet égard, on peut souhaiter une plus forte diversité culturelle et linguistique des réseaux des TIC. La coopération de l'OCDE avec l'ensemble des économies non membres, par exemple au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), peut contribuer à bâtir à l'échelle mondiale une société de l'information plus accueillante.

Conclusions

Les TIC restent un moteur important de la croissance...

Nonobstant le ralentissement de l'économie et de certains pans du secteur producteur de TIC, ces dernières restent un moteur important de la croissance. L'utilisation des TIC a déjà généré une meilleure productivité dans les pays où ont

été mises en place les politiques adaptées à l'exploitation de leurs effets bénéfiques. Puisque les fonctionnalités, la rapidité et les capacités de ces technologies continuent de croître, il est important que les pays améliorent leur cadre politique afin de profiter des bienfaits des TIC.

... à condition que des conditions favorables à la croissance soient présentes.

Tous les pays de l'OCDE peuvent œuvrer davantage à l'exploitation de ces technologies en favorisant un environnement propice à leur diffusion et à leur utilisation dans les entreprises, et en renforçant la confiance dans leur usage. Cependant, une progression de la diffusion et de l'utilisation des TIC ne suffira pas à elle seule à susciter de meilleures performances économiques. En effet, celles-ci ne peuvent résulter d'une seule technologie, d'une politique unique ou de dispositions institutionnelles isolées, mais bien de toute une panoplie d'actions coordonnées visant à créer les conditions de la croissance et de l'innovation. Les politiques de renforcement des fondamentaux économiques et sociaux, en particulier, revêtent une grande importance pour la mise à profit des TIC. Les principales conséquences du présent rapport du point de vue de l'action publique correspondent à celles de l'étude de l'OCDE sur la croissance ; elles sont résumées dans l'encadré.

Mettre les TIC à profit prendra du temps...

Les pouvoirs publics doivent être prêts à consacrer du temps et du capital politique à la prise en compte de ces enjeux. Parmi les pays qui ont déjà mis les TIC à profit dans les années 90, nombreux sont ceux qui ont engrangé les résultats de leurs premiers efforts, par exemple par la libéralisation de l'industrie des télécommunications, l'amélioration de l'environnement des entreprises ou l'investissement dans la recherche fondamentale.

... et pose de nouveaux problèmes.

Les décideurs politiques devraient en outre examiner toute une série de problèmes épineux et non résolus, dont certains nécessiteront peut-être de meilleures statistiques pour mieux les évaluer. Les connaissances sont très limitées en ce qui concerne l'éventuelle incidence des TIC sur le fonctionnement des marchés, grâce par exemple à la réduction des coûts transactionnels et à la modification de l'influence des différentes parties prenantes sur le marché.

Ce point peut être particulièrement important pour le développement de marchés de produits et services susceptibles d'être livrés sous forme numérique. Une meilleure compréhension de l'incidence des TIC sur l'innovation est aussi essentielle, car les perspectives de croissance à long terme dépendront du rythme futur de l'innovation. Au cours de la dernière décennie, les TIC se sont distinguées comme une technologie essentielle, capable de transformer l'activité économique et sociale. Pourtant, leur vrai potentiel reste inconnu et nécessite à la fois un suivi permanent des répercussions et la mise en œuvre de politiques permettant de les mettre à profit.

Principales recommandations pour l'action publique

Les principales répercussions sur l'action publique dégagées par le présent rapport confirment et enrichissent celles de l'étude de l'OCDE sur la croissance. Si les priorités et les enjeux peuvent varier selon le pays, *Mettre les TIC à profit dans une économie numérique* encourage les pouvoirs publics à adopter une stratégie complète et détaillée. Une telle stratégie doit perpétuer l'attention portée à la diffusion des TIC et au développement de l'infrastructure des TIC, mais s'attacher davantage aux mesures visant le renforcement de la sécurité et de la confiance et la diminution des obstacles qui entravent la demande et l'usage effectif des TIC. En particulier, une telle stratégie devrait faciliter la réalisation du potentiel que représentent les nouveautés technologiques telles que le haut débit. Si l'accès est toujours important, la meilleure utilisation du commerce électronique tout au long de la chaîne de valeur devient de plus en plus le défi majeur pour tirer profit des TIC. La stratégie recommandée doit conjuguer plusieurs actions visant à :

1. **Renforcer la concurrence** en créant les conditions de la concurrence des infrastructures réseau entre les différentes plates-formes et au sein même des plates-formes, en insistant davantage sur des cadres réglementaires neutres par rapport aux différentes technologies et sur la convergence des marchés et des technologies, en restant rigoureux en matière de concurrence dans le domaine des services, en favorisant la concurrence sur les marchés de contenus et d'applications, et en surveillant d'éventuels comportements anticoncurrentiels. Les pouvoirs publics ne doivent pas tourner le dos à la libéralisation ou aider l'industrie des TIC d'une façon qui fausse la concurrence ; ils doivent rendre la réglementation plus efficace afin d'assurer que les opérateurs historiques donnent aux nouveaux acteurs du marché l'accès nécessaire aux ressources de leurs réseaux.

Principales recommandations pour l'action publique (suite)

2. **Favoriser un environnement permettant l'utilisation effective des TIC par les entreprises.** Des mesures devraient être prises pour réduire les obstacles aux changements organisationnels, renforcer les systèmes éducatifs et les dispositifs de formation, encourager de bonnes pratiques de gouvernement d'entreprise, faciliter les entrées et sorties d'entreprises, réformer des réglementations trop lourdes et améliorer le fonctionnement des marchés du travail et de produits. L'exploitation du potentiel d'innovation comme complément essentiel de l'utilisation des TIC contribuera beaucoup à une utilisation plus efficace des TIC.
3. **Disséminer dans toute l'économie les effets bénéfiques des TIC** en supprimant les réglementations sectorielles qui contraignent l'adoption des TIC, en aidant les petites entreprises à évaluer les débouchés du commerce électronique, en garantissant l'équité des conditions pour tous les acteurs du marché, et en favorisant l'adoption des TIC par les groupes défavorisés et les régions plus reculées avec un bon rapport coût-efficacité, sans pour autant fausser les forces du marché. Les stratégies d'administration électronique sont importantes pour contribuer à améliorer l'efficacité et la mise à disposition des services publics ; elles peuvent aussi contribuer à susciter la demande dans les régions moins développées.
4. **Stimuler la sécurité et la confiance pour accroître l'utilisation** des TIC par les entreprises et les consommateurs en mettant en œuvre des principes directeurs de sécurité de l'information, en élaborant une culture de la sécurité et en renforçant la coopération et l'application internationales de mesures de respect des données confidentielles et de protection du consommateur.
5. **Aider les pays en développement à tirer profit des TIC** grâce à des politiques de coopération visant à intégrer les TIC à des stratégies de développement nationales et à contribuer à la création d'un contexte économique, juridique et institutionnel propice à l'investissement dans les TIC et à leur utilisation, en accentuant les relations avec les pays non membres de l'OCDE (par exemple à travers le Sommet mondial sur la société de l'information) et en s'attaquant aux obstacles aux échanges et aux investissements internationaux qui restreignent l'adoption des TIC (par l'intermédiaire du cycle des négociations commerciales de Doha).

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16
IMPRIMÉ EN FRANCE
(00 2003 35 2 P) – n° 82066 2003