

CHAPITRE 6

AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Contribution de la Banque mondiale

Résumé: Pour de nombreux gouvernements, exploiter au mieux le commerce électronique afin de créer des possibilités de croissance économique, de création d'emplois et de réduction de la pauvreté est une priorité. Pour renforcer la compétitivité du commerce électronique, il est nécessaire de comprendre les divers éléments de l'environnement du commerce électronique, depuis les éléments fondamentaux de la connectivité aux conditions préalables essentielles, en tant que point de départ des réformes et de l'Aide pour le commerce. Ce chapitre étudie les principales raisons faisant que le commerce électronique est important pour la participation des pays en développement aux échanges. Il examine les éléments clés de l'environnement du commerce électronique, y compris les éléments fondamentaux de la connectivité, ainsi que les conditions favorisant le commerce électronique, avec des exemples de projets de la Banque mondiale. Le chapitre présente une nouvelle approche dirigée par la Banque mondiale pour évaluer l'environnement du commerce électronique au niveau national, dans le but d'aider les gouvernements des pays en développement à entreprendre des réformes et à désigner les domaines prioritaires pour l'assistance apportée par la Banque mondiale et d'autres partenaires.

INTRODUCTION

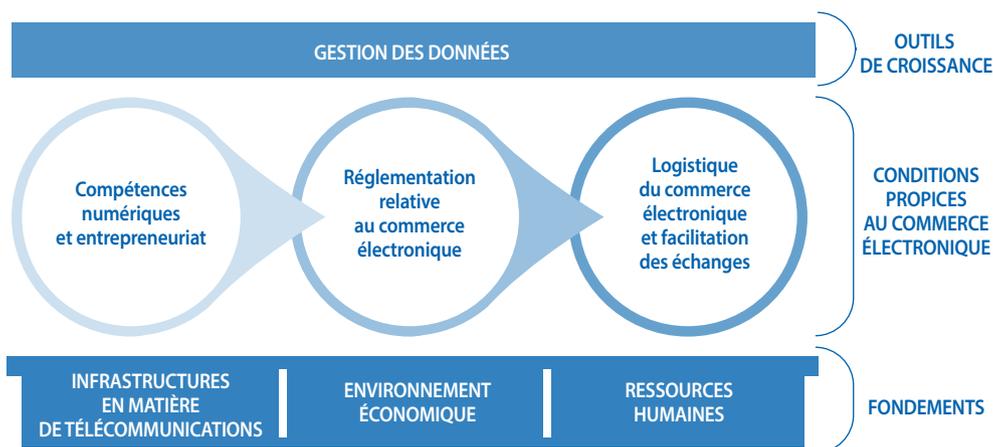
Pour de nombreux gouvernements, exploiter au mieux le commerce électronique¹ afin de créer des possibilités de croissance économique, de création d'emplois et de réduction de la pauvreté est une priorité. Le développement du commerce électronique donne lieu à de nouvelles possibilités de participation aux échanges, mais il soulève aussi de nouvelles difficultés pour les gouvernements souhaitant renforcer la compétitivité de ce type de commerce. Il faut pour ce faire comprendre les éléments constitutifs de l'environnement du commerce électronique, allant des éléments fondamentaux de la connectivité aux conditions préalables essentielles, en tant que point de départ des réformes et de l'Aide pour le commerce.

Ce chapitre étudie les principales raisons faisant que le commerce électronique est important pour la participation des pays en développement aux échanges. La première section du chapitre contient des détails concernant les éléments centraux de l'environnement du commerce électronique, y compris les bases de la connectivité et les conditions favorisant le commerce électronique, avec des exemples de projets de la Banque mondiale. La seconde section présente une nouvelle approche dirigée par la Banque mondiale pour évaluer l'environnement du commerce électronique au niveau national, dans le but d'aider les gouvernements des pays en développement à entreprendre des réformes et à désigner les domaines prioritaires pour l'assistance apportée par la Banque mondiale et d'autres partenaires.

L'ENVIRONNEMENT DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE DEVRAIT GÉNÉRALEMENT SOUTENIR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE²

Un environnement propice au commerce électronique exige, de manière générale, un environnement favorable à l'économie numérique, dans lequel les entreprises et les consommateurs peuvent tirer parti des technologies numériques pour améliorer la compétitivité et accroître le bien-être économique. L'économie numérique repose sur une infrastructure de télécommunications moderne, des conditions propices aux investissements nationaux et étrangers, et une population informée qui peut participer et contribuer à la société de l'information.

Figure 6.1. Composantes de base de l'environnement du commerce électronique



Source: Banque mondiale.

Le commerce électronique, en tant que composante de l'économie numérique, exige aussi des conditions favorables spécifiques reposant sur ces fondements: esprit d'entreprise, compétences informatiques, mais aussi présence d'un cadre réglementaire solide régissant certains aspects complexes tels que la documentation, les signatures et les flux de données numériques. Les entreprises ont aussi besoin de systèmes efficaces de facilitation des échanges et de

logistique adaptés aux modes de livraison propres au commerce électronique. Enfin, pour tirer pleinement parti des avantages de ce dernier, il faut pouvoir considérer les données comme un outil de croissance, même si cela n'est pas traité en détail dans ce chapitre. La figure 6.1 fait apparaître ces composantes de bases de l'environnement du commerce électronique.

LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE REPOSE SUR LES INFRASTRUCTURES, UN BON ENVIRONNEMENT COMMERCIAL ET LES RESSOURCES HUMAINES

Les bases sur lesquelles repose le commerce électronique sont constituées de trois composantes principales: 1) des infrastructures de télécommunications modernes et fiables d'un coût abordable; 2) un environnement économique ouvert, transparent et prévisible; et 3) la disponibilité de ressources humaines hautement qualifiées. Ces composantes ne sont pas seulement les bases du commerce électronique. Elles sont également des éléments incontournables d'une économie numérique moderne capable de soutenir non seulement le commerce international en expansion mais aussi d'autres aspects essentiels de la croissance économique, tels que l'augmentation de la productivité des entreprises et l'inclusion sociale, notamment en facilitant la fourniture des services publics.³

Infrastructures de télécommunications

À l'échelle mondiale, le premier obstacle à l'expansion du commerce électronique est le manque d'accès à la connectivité numérique. Comme cela est indiqué dans l'édition 2016 du *Rapport sur le développement dans le monde*, pour la majorité de la population mondiale, la révolution numérique n'est pas encore une réalité. Environ 15% seulement des gens peuvent se permettre un accès à l'Internet haut débit. Les téléphones mobiles, dont disposent près de quatre cinquièmes de la population mondiale, constituent le principal mode d'accès à Internet dans les pays en développement. Mais même ainsi, près de 2 milliards de personnes ne possèdent pas de téléphone mobile et près de 60% de la population mondiale n'a pas accès à l'Internet. Rendre Internet accessible à tous à un coût abordable devrait être une priorité mondiale. La mission non achevée consistant à donner à tous un accès à Internet – l'une des cibles des objectifs de développement durable (ODD) – peut être remplie grâce à une combinaison judicieuse de concurrence sur le marché, de partenariats public privé et de réglementation efficace des secteurs Internet et des télécommunications (Banque mondiale, 2016a).

L'assistance internationale au développement s'est avérée être un outil précieux pour soutenir le développement des infrastructures de télécommunications dans les pays en développement. L'Aide pour le commerce à l'appui de la connectivité numérique représente entre 650 millions et 700 millions de dollars EU en moyenne chaque année. La plus grande partie de ce soutien (35%) est affectée au financement de projets de télécommunications, suivi par les investissements dans les technologies de l'information et des télécommunications (TIC) (24%), dans les politiques et la gestion (17%), et enfin dans la recherche développement (10%). L'édition 2017 de l'exercice de suivi et d'évaluation de l'Aide pour le commerce indique que la demande de soutien à la connectivité au titre de l'Aide pour le commerce est en progression et devrait continuer de croître. Parmi les donateurs, onze participants ont souligné la croissance considérable de la demande dans ce domaine au cours des cinq dernières années. Sur les 41 donateurs participants, 31 prévoient une augmentation de la demande de la part des pays partenaires ainsi que des partenaires régionaux. Cette prévision semble fondée: 57 des 63 gouvernements des pays en développement et des pays les moins avancés (PMA) ayant participé à l'exercice de suivi de l'Aide pour le commerce escomptaient qu'une assistance serait nécessaire dans l'avenir pour atteindre leurs objectifs stratégiques en matière de commerce électronique. L'exercice a aussi mis en lumière l'engagement du secteur privé sur plusieurs fronts dans le domaine du commerce électronique, et dans le développement des TIC de manière plus générale. Les cas d'expérience présentés par les pays partenaires et les donateurs dans le cadre de l'exercice indiquaient une collaboration notable entre les secteurs public et privé. Parmi les donateurs, 54% ont déclaré qu'ils travaillaient avec le secteur privé afin de soutenir le développement du commerce électronique dans les pays et régions partenaires.

Il est important de signaler que l'aide au développement joue un rôle de catalyseur essentiel pour les investissements privés dans la connectivité, étant donné que les projets infrastructurels à grande échelle exigent souvent la participation des secteurs public et privé, notamment sous la forme d'investissements dans les infrastructures ainsi que de réformes de l'environnement réglementaire. Cela est illustré par des exemples de projets faisant intervenir la Banque mondiale en Afrique et dans les îles du Pacifique:

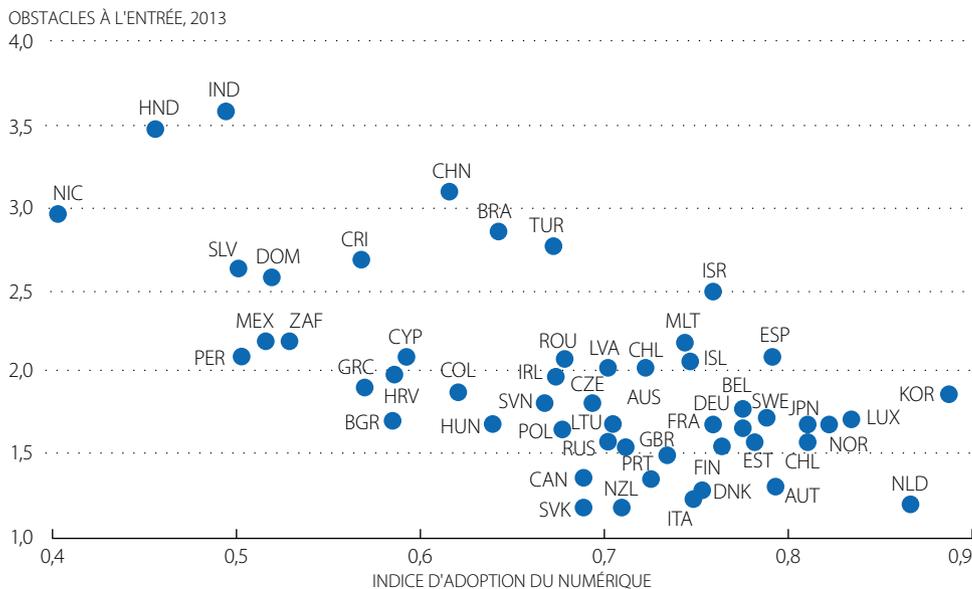
- La Banque mondiale a soutenu un projet régional d'infrastructures de communication en Afrique dans le cadre d'une série de projets lancés en 2007. Avec la Société financière internationale (SFI), elle a mis au point le système de câble sous-marin d'Afrique de l'Est (EASSy), démontrant que les approches des secteurs public et privé sont toutes deux nécessaires au développement de l'infrastructure des TIC. Deux projets mettent en avant cette nécessité. Le premier est un programme de la Banque mondiale de 424 millions de dollars EU destiné à améliorer l'environnement propice aux réseaux terrestres de télécommunications et leur intégration régionale grâce au financement de partenariats public-privé et d'achats de capacité large bande. Le second était un investissement de 240 millions de dollars EU, par le biais de la SFI, dans le câble sous-marin EASSy, destiné à connecter la côte est de l'Afrique (de l'Afrique du Sud au Soudan) à l'Asie et l'Europe. Ces projets ont contribué à réduire de 90% les prix fixes de gros en Afrique de l'Est. Au Kenya, cela a aidé à accroître le nombre d'internautes, qui ont atteint 14 millions en 2012, contre 2 millions en 2007. Des approches similaires sont engagées dans d'autres parties d'Afrique, rassemblant les secteurs public et privé autour d'investissements dans l'infrastructure tout en appuyant les réformes réglementaires nécessaires pour un environnement concurrentiel dans les services liés aux TIC.
- En Asie du Sud-Est, la Banque mondiale soutient le développement du secteur des TIC au Myanmar au moyen de la création d'un environnement politique, réglementaire et juridique propice à un marché des télécommunications compétitif. Au début de 2013, la Banque mondiale, en collaboration avec le Service de conseil sur les infrastructures publiques et privées (PPIAF), a fourni une assistance au Département des postes et des télécommunications du Myanmar pour mettre en place un cadre réglementaire destiné à favoriser la libéralisation du marché des télécommunications. Le PPIAF a également aidé ce département à mettre au point une feuille de route pour le secteur opérationnel ainsi qu'à concevoir et mettre en œuvre un cadre réglementaire. Enfin, le PPIAF a travaillé en vue d'accroître la capacité technique et administrative du Département des postes et des télécommunications à gérer le processus de réforme. Ces travaux étaient soutenus par un financement de l'Association internationale de développement (IDA), sous la forme d'un crédit de 31,4 millions de dollars EU. L'assistance de la Banque mondiale et du PPIAF ont permis de finaliser les réglementations clés, fournissant une base juridique pour la mise en œuvre de la libéralisation du secteur. Grâce au cadre réglementaire et aux initiatives de renforcement des capacités en place, le Département des postes et des télécommunications a lancé un processus d'appel à la concurrence transparent pour l'octroi de licences aux soumissionnaires sélectionnés. Telenor (Norvège) et Ooredoo (Qatar) ont obtenu leur licence en janvier 2014 et lancé des services commerciaux plus tard la même année, avec plus d'1 milliard de dollars EU d'investissements prévus pour le développement des infrastructures. Cela a contribué à la réduction spectaculaire du coût des cartes SIM – de 300 dollars EU en 2012 à 1,50 dollar EU en 2015 – et a placé la technologie mobile à la portée de la majorité de la population.

Environnement économique

Un environnement économique favorable, fondé sur des politiques transparentes valorisant la concurrence, est nécessaire pour le commerce électronique et l'économie numérique plus généralement. Les lois et réglementations qui facilitent la création d'entreprises et leur fermeture, ainsi qu'un régime de libre-échange qui ouvre les entreprises à la concurrence étrangère et aux investissements, jouent un rôle fondamental pour leur permettre d'accéder aux technologies numériques et de les utiliser pour renforcer la compétitivité.

Les obstacles à l'accès aux marchés ainsi que la concurrence intérieure et étrangère réduisent les incitations des entreprises à investir dans les technologies numériques ou dans les compétences complémentaires et la réorganisation (figure 6.2). Sans pression concurrentielle, les entreprises privées ne sont pas incitées à investir dans des nouvelles technologies risquées ou coûteuses (Banque mondiale, 2016a). Afin de profiter pleinement du potentiel de croissance de la mondialisation numérique, les pays doivent cultiver un environnement économique sain, qui nourrit les jeunes entreprises, laisse les sociétés peu performantes fermer, garantit l'application de règles uniformes à tous et établit un cadre juridique solide pour la propriété intellectuelle et les droits connexes. Il existe une corrélation négative entre la présence d'obstacles réglementaires à l'entrée sur le marché des services – tels qu'indiqués dans la réglementation des marchés de produits de l'OCDE – et les investissements des entreprises dans les technologies numériques (figure 6.3). Cela veut dire que la réduction des obstacles à l'entrée sur le marché des services pourrait faciliter les investissements des entreprises dans la technologie.

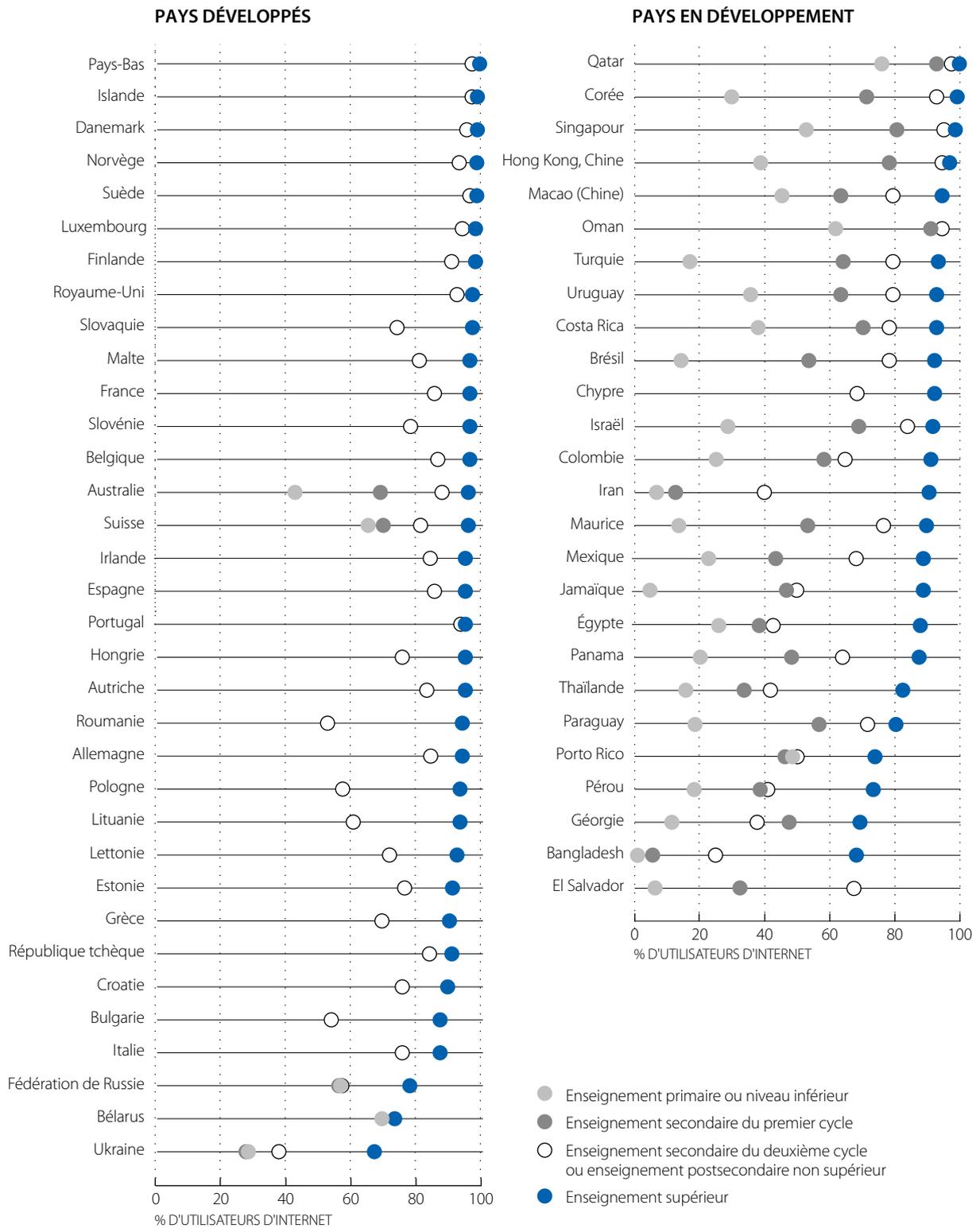
Figure 6.2. Restrictions dans le secteur des services et utilisation des technologies de l'information par les entreprises



Note: L'axe des ordonnées montre les obstacles à l'entrée sur le marché des services, sous-indice de la réglementation des marchés de produits (RMP). L'indice RMP est disponible pour 47 pays de l'OCDE et grands pays en développement, ainsi que pour 8 pays d'Amérique latine plus petits. L'axe des abscisses montre l'indice d'adoption du numérique, tel qu'il a été calculé pour l'édition 2016 du *Rapport sur le développement dans le monde*.

Source: OCDE (2017), "Réglementation globale", Statistiques de l'OCDE concernant la réglementation des marchés de produits (base de données). DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/data-00593-fr>; Banque mondiale (2016b), "Indice d'adoption du numérique", *Rapport sur le développement dans le monde 2016: Les dividendes du numérique* (base de données), www.worldbank.org/en/publication/wdr2016.

Figure 6.3. Part des individus utilisant l'Internet, par niveau d'éducation



Source: UIT (2016), *Mesurer la société de l'information*, édition 2016

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888933526538>

Ressources humaines

L'éducation est un élément central de toute économie moderne compétitive. Les technologies numériques facilitent l'accès aux marchés éloignés et crée des possibilités même sur les marchés locaux et traditionnels, mais seulement pour une population qualifiée qui peut travailler avec les technologies numériques et les adapter à ses besoins. En réalité, l'éducation semble être l'un des indicateurs les plus importants pour déterminer si les personnes utilisent ou non Internet. Dans la plupart des pays développés, l'usage d'Internet est pratiquement généralisé chez les personnes ayant poursuivi des études supérieures, mais une grande partie des citoyens qui ont un niveau d'instruction plus faible ne sont pas encore connectés, malgré un accès similaire aux infrastructures et aux services (figure 6.3).

Pourtant, les systèmes éducatifs de nombreux pays, y compris de pays à revenu intermédiaire, ne suffisent pas à enseigner les connaissances de base, notamment en matière de lecture, d'écriture et de calcul, à tous les citoyens, sur une base universelle. Par exemple, dans des pays comme l'Albanie, l'Indonésie, la Jordanie, le Kazakhstan, la Malaisie et le Pérou, plus de la moitié des personnes de 15 ans sont des analphabètes fonctionnels (Banque mondiale, 2016a).

Des types spécifiques de compétences sont aussi pertinents pour le commerce électronique, notamment des compétences cognitives de base, des aptitudes sociales et comportementales et des compétences techniques. Les compétences cognitives de base associées à l'"ancienne économie", notamment la capacité à lire, écrire, compter et résoudre des problèmes en se basant sur ses connaissances ainsi que l'expression orale et l'agilité mentale, restent indispensables dans la société de l'information. En outre, des aptitudes sociales et comportementales sont nécessaires pour participer aux marchés du travail modernes, notamment la créativité, la capacité à travailler en équipe, l'aptitude à résoudre des problèmes et la pensée critique dans des environnements en constante évolution. La figure 6.4 résume la panoplie fondamentale de compétences cognitives, sociales et techniques qui donnent les bases les plus pertinentes pour participer au commerce électronique.

Figure 6.4. Compétences essentielles pour l'environnement du commerce électronique



Source: Banque mondiale (2016a), *Rapport sur le développement dans le monde 2016: Les dividendes du numérique*, adapté de: Banque mondiale (2014), *STEP skills measurement surveys: innovative tools for assessing skills*.

Conditions propices au commerce électronique

Une fois les bases d'une économie numérique moderne établies, un certain nombre de conditions spécifiques propices au commerce électronique sont également nécessaires. Les compétences et l'esprit d'entreprise exigés pour créer une société numérique font souvent défaut, même lorsque l'éducation et les compétences de base sont bien présentes. En outre, l'environnement juridique et réglementaire peut soutenir le commerce en ligne, mais il peut aussi créer des obstacles formels et informels qui entravent l'économie numérique, par exemple en restreignant les moyens de paiement électronique ou en introduisant des obstacles réglementaires aux flux d'information. Lorsque le commerce

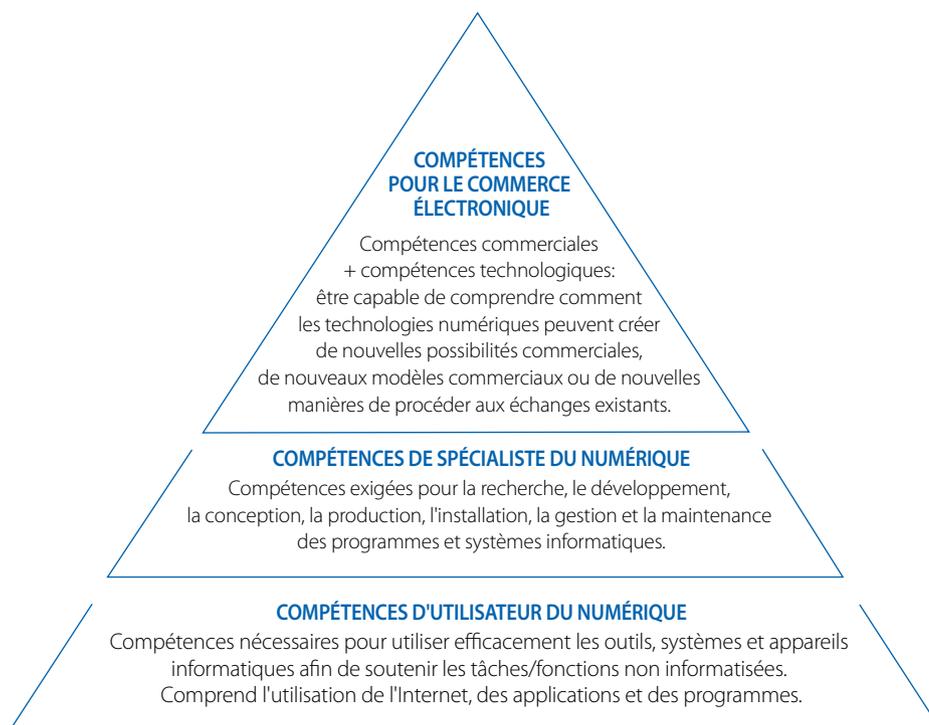
électronique passe par le mouvement transfrontières des marchandises physiques, il est essentiel de pouvoir compter sur des services de transport et de logistique fiables afin de garantir que les marchandises échangées passent de l'entrepôt du négociant au consommateur à l'étranger. Enfin, pour tirer pleinement parti du commerce électronique et de l'économie numérique, il est nécessaire de pouvoir comprendre et traiter de grands volumes de données afin d'améliorer l'efficacité et d'adapter la réponse aux marchés pertinents.

Compétences numériques et entrepreneuriat

Pour tirer avantage du commerce électronique, les programmes d'enseignement modernes doivent être élargis afin d'inclure le développement des compétences et de l'entrepreneuriat pour les marchés numériques. Outre les aptitudes élémentaires – lecture, écriture et calcul –, les acteurs du commerce électronique doivent maîtriser les outils numériques et le développement d'entreprise, et pouvoir adapter leurs compétences cognitives, sociales et techniques à l'environnement économique numérique. Il existe trois grandes catégories de compétences numériques (figure 6.5), allant de basique à avancé, qui incluent ou combinent différentes compétences complémentaires.⁴

Pour assurer une participation aussi efficace que possible au commerce électronique, tous ces niveaux de compétences numériques sont nécessaires. Les consommateurs doivent posséder des compétences de base en tant qu'utilisateur afin de pouvoir se connecter et réaliser des transactions mobiles/en ligne. Des compétences spécialisées sont nécessaires pour mettre au point des applications, des sites Web et des plates-formes. Pour concevoir et proposer des produits, services et tâches en ligne, il faut posséder une combinaison de compétences techniques et autres (communication, conception, spécialisation dans telle ou telle activité). Enfin, l'e-leadership, capacité d'innovation et compétences commerciales sont nécessaires afin de créer de nouveaux modèles d'entreprises liés à et/ou basés sur différents types de commerce numérique; et d'innover en matière de marchés, de produits, de livraison, de processus et d'organisation.

Figure 6.5. La pyramide des compétences numériques



Notes: L'étage inférieur correspond aux utilisateurs d'outils numériques/informatiques; l'étage du milieu correspond aux fabricants d'outils numériques/informatiques; l'étage supérieur correspond à ceux qui appliquent, créent et inventent des modèles commerciaux innovants et des applications d'outils numériques/informatiques.

Source: Basé sur la Commission européenne (2004), van Welsum and Larvin (2012).

L'importance de certains de ces rôles et compétences évoluera au fil du temps. Par exemple, à mesure que la connectivité des produits et appareils continue de progresser (l'Internet des objets), le rôle des spécialistes des données prendra une importance centrale dans le fonctionnement de nombreuses entreprises. Ces fonctions exigeront également des compétences plus larges, combinant des aptitudes en matière d'analyse, d'informatique et d'architecture analytique à un sens aigu des affaires et des compétences de communication (vers l'étage suivant de la pyramide).

Cadre juridique et réglementaire

Le cadre juridique et réglementaire peut faciliter ou freiner le commerce électronique. Un cadre réglementaire fragile ou dépassé peut créer des obstacles directs au commerce électronique et empêcher le développement de l'environnement favorable nécessaire (par exemple, les obstacles au commerce des services qui touchent le commerce électronique). La mise en place d'un environnement juridique et réglementaire favorable passe par un effort coordonné couvrant tous les domaines afin d'empêcher les restrictions et de créer les conditions réglementaires favorables essentielles pour les négociants en ligne.

Encadré 6.1. Améliorer l'environnement pour les paiements en ligne

Un environnement réglementaire favorable est essentiel pour élargir l'accès aux paiements en ligne. Un important corpus de données et de recherches de la Banque mondiale aide à identifier les principales difficultés liées à la réforme des systèmes de paiement, notamment grâce à de grands projets de données tels que la base de données Global Findex et le Global Payment Systems Survey.

Avec l'assistance de la Banque mondiale, le Rwanda progresse rapidement vers la mise en place d'un système de paiement moderne à l'appui d'une économie en pleine croissance et d'un système financier plus inclusif. En février 2011, un système de transfert automatisé – infrastructure qui combine la gestion des transactions à haute valeur et de paiement de masse – a été mis en place. Les frais pour l'envoi d'argent au Rwanda – qui fut un temps le pays le plus coûteux au monde pour les envois de fonds internationaux – ont baissé de 7%, tombant de 19% en 2010 à 12% en 2014, en grande partie grâce à l'amélioration de l'infrastructure du système de paiement. En Indonésie, la Banque mondiale a soutenu la banque centrale du pays dans l'élaboration de politiques et la création d'un environnement réglementaire favorable à l'élargissement de l'accès aux services de paiement (par exemple: argent électronique, recours à des agents et transferts de fonds) dans le cadre de la réforme du système national de paiement.

Étant donné que les programmes d'aide publique concernent généralement des volumes importants, distribuer les bénéfices publics par voie électronique peut élargir les modes de réception de l'aide sociale à moindre coût; parallèlement, cela appuie aussi le développement des paiements en ligne. Par conséquent, l'accès aux services financiers est élargi et les dépenses engagées par le gouvernement au titre des programmes sont réduites. Au Mexique, le soutien apporté par la Banque mondiale à la banque de développement BANSEFI a aidé à créer un canal de distribution électronique pour Oportunidades, le programme national de transfert en espèces assorti de conditions, diminuant ainsi les coûts des transactions pour plus de six millions de ménages à faible revenu.

Source: Adapté de Banque mondiale (2017b), Project Examples on Payment Systems and Remittances, www.worldbank.org/en/topic/paymentsystemsremittances (Consulté le 22 mai 2017).

Un cadre réglementaire favorable est aussi capital pour encourager les consommateurs à avoir confiance dans les marchés numériques. Il peut prendre les formes suivantes:

- lois et réglementations pour les documents et signatures électroniques
- réglementations pour les paiements en ligne (encadré 6.1)
- mesures de protection des consommateurs, telles que la restriction des courriers indésirables, le droit de rétractation (les procédures de retour des produits achetés par voie électronique), et le règlement des litiges en ligne
- sécurité en ligne

- règles relatives à la responsabilité des intermédiaires, régissant la responsabilité juridique des plates-formes numériques en ce qui concerne les biens et services échangés par leurs utilisateurs
- réglementations concernant la vie privée et la protection des données, garantissant l'existence de sauvegardes raisonnables en ce qui concerne l'utilisation de renseignements personnels, notamment le consentement à l'utilisation par des tiers, et le "droit à l'oubli".

Toutefois, les réglementations peuvent aussi introduire des charges excessives ou des restrictions injustifiées. En particulier, les restrictions réglementaires concernant les flux de données peuvent avoir un effet dissuasif sur le commerce électronique. Par exemple, un rapport de McKinsey estime que la libre circulation des données peut entraîner des augmentations de la croissance du PIB comprises entre 250 et 450 milliards de dollars EU chaque année – ce qui équivaut approximativement au PIB de la Finlande ou de la Norvège (McKinsey Global Institute, 2014). Les plates-formes de commerce électronique, les systèmes informatiques en nuage et les transactions commerciales en ligne en général reposent sur la capacité des consommateurs et des négociants à échanger des renseignements entre pays. Les réglementations prescrivant le stockage des renseignements sur des serveurs locaux peuvent avoir pour effet d'empêcher certains types de transactions internationales ou de freiner l'utilisation de certaines technologies numériques, faisant ainsi obstacle au commerce électronique. D'un autre côté, un gouvernement peut craindre pour le respect de la vie privée de ses citoyens lorsque les renseignements échappent à son contrôle réglementaire. Le défi consiste à assurer la mise en place de politiques réglementaires qui favorisent la confiance dans le marché numérique tout en évitant les restrictions injustifiées du commerce international.

L'utilisation de normes internationales peut aider les gouvernements à trouver cet équilibre. Les réglementations intérieures concernant la confidentialité et la protection des données, par exemple, peuvent s'inspirer des normes internationales définies dans le Cadre du Forum de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) pour le respect de la confidentialité de 2005 et dans les Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection de la vie privée, ainsi que des enseignements tirés de la mise en œuvre de la Directive de l'Union européenne sur la protection des données. De la même manière, la Recommandation de l'OCDE sur la protection du consommateur de 2016 se situe dans la ligne des normes internationalement reconnues en matière de protection des consommateurs en ligne. La Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI), de son côté, a mis au point des lois types pour les signatures et documents électroniques, qui visent à réduire les divergences de réglementations pour les négociants.

LOGISTIQUE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE ET FACILITATION DES ÉCHANGES

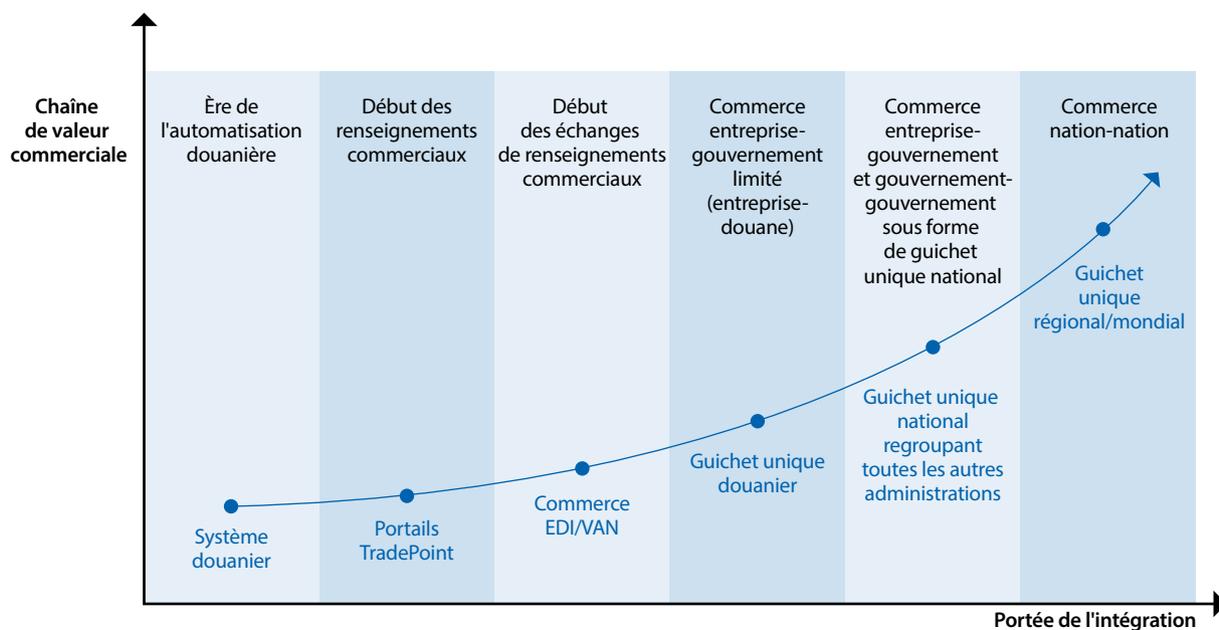
Même si le commerce électronique facilite les transactions internationales, les biens physiques achetés en ligne doivent toujours parcourir une certaine distance pour arriver jusqu'au consommateur. Le commerce électronique des marchandises n'est, en ce sens, qu'un exemple de plus d'échange international. Comme les autres marchandises, les produits vendus en ligne doivent être transportés et traverser des frontières; et comme c'est le cas avec le commerce traditionnel de marchandises, les produits du commerce électronique qui passent des frontières sont soumis à des droits de douane et à des procédures de gestion des frontières.

Toutefois, étant donné que le commerce électronique passe souvent par l'expédition de petites quantités de produits (et même, bien souvent, un seul produit) sous forme d'envois individuels, il comporte des difficultés supplémentaires par rapport au commerce traditionnel des marchandises, dans le cadre duquel les expéditions portent normalement sur de plus gros volumes. Dans les pays en développement, les coûts de transport et de logistique sont élevés en raison de l'insuffisance des infrastructures de transport, des coûts élevés liés au monopole de la fourniture de services et d'autres problèmes d'efficacité. Ces coûts sont particulièrement lourds pour les petites entreprises qui expédient des petits colis, lesquels sont caractéristiques du commerce électronique de marchandises entre entreprises et consommateurs. Étant donné la taille limitée des envois individuels, les petites et moyennes entreprises (PME) subissent des coûts fixes par colis (ou "par unité") plus élevés que les grands exportateurs qui expédient de grands volumes (Suominen, 2014).

L'importance de la croissance du commerce électronique oblige les organismes de réglementation à se pencher sur les difficultés pertinentes. Rien qu'en Europe, 4 milliards de colis ont été envoyés en 2014. Étant donné que le nombre d'expéditions, d'exportateurs et de destinataires explose, les dirigeants devront commencer à tenir compte de la pression exercée sur les systèmes de distribution et de ses conséquences sur les problèmes de circulation en milieu urbain, d'émissions, de fiabilité et de coûts, parmi tant d'autres éléments. Cela exigera une approche cohérente de la planification de la logistique urbaine, qui combine des mesures "douces" (par exemple des restrictions quant au poids, à la taille et aux émissions des véhicules, au zonage, aux horaires de conduite et de chargement/déchargement, etc.) et des mesures "dures" (création de places de stationnement supplémentaires, approches du développement des infrastructures passant par des partenariats public privé, zones logistiques, etc.)

Pour faire baisser les coûts à la frontière associés au commerce électronique des marchandises, il est nécessaire de renforcer l'efficacité de la facilitation des échanges: en d'autres termes, simplifier, harmoniser, normaliser et moderniser les procédures commerciales. La facilitation des échanges, qui vise à réduire les coûts des transactions commerciales à l'interface entre entreprises et gouvernement, est une priorité pour de nombreuses activités liées aux douanes (Grainger, 2007). Il est nécessaire de favoriser l'automatisation et de réduire les tensions dans les échanges transfrontières pour faire baisser les coûts du commerce et connecter les producteurs aux marchés et aux chaînes de valeur. Cela peut s'avérer particulièrement pertinent pour le commerce électronique des marchandises, en raison de l'importance de ces coûts pour une PME typique ou pour un commerçant donné participant au commerce électronique.

Figure 6.6. Étapes de l'automatisation de la facilitation des échanges



EDI/VAN = échange électronique de données/réseau à valeur ajoutée)

Source: Koh Tat Tsen (2011).

L'automatisation de la gestion des frontières s'accompagne de difficultés réglementaires et juridiques spécifiques dans les domaines qui régissent la relation entre le gouvernement et les commerçants. L'automatisation de la facilitation des échanges et de la logistique dans les pays en développement et dans les PMA exige de régler de nombreuses questions en rapport avec le régime à la frontière afin de faire baisser les coûts (figure 6.6). La première est le niveau d'automatisation dans les organismes commerciaux qui réglementent les échanges transfrontières. La deuxième question est l'interconnexion au sein de ces organismes et de leurs bureaux, entre les divers organismes et avec leurs

homologues des pays voisins, particulièrement lorsqu'il existe des communautés régionales et des unions douanières. La troisième est l'accès au réseau et la bande passante, qui est en lien avec l'infrastructure nationale en matière de télécommunications, dans la mesure où les frontières, bien que vitales, sont souvent hors réseau.⁵

La quatrième question est l'importance de régler les problèmes juridiques (voir la discussion ci-après) afin d'assurer un système de facilitation des échanges efficace. Enfin, le niveau de développement des entreprises, et en particulier des fournisseurs de services logistiques⁶, est essentiel pour leur permettre de tirer parti des évolutions électroniques. Les défis que pose l'accès aux TIC pour les PME et, dans de nombreux cas, pour les commerçants, et les capacités en la matière, doivent faire l'objet d'une attention particulière.

La communication de données sur les échanges par les entités commerciales aux gouvernements, ainsi que le traitement et le stockage de ces données dans des systèmes de transactions commerciales automatisés, posent un certain nombre de problèmes réglementaires. Si certains d'entre eux sont liés aux réglementations plus larges concernant les données et les transactions électroniques, comme cela est mentionné ci-dessus, un certain nombre d'autres préoccupations relatives aux réglementations concernent, précisément, l'automatisation des échanges, à savoir: conséquences juridiques de la présentation d'une déclaration unique à plusieurs organismes publics; appropriation et contrôle des données obtenues par les autorités gouvernementales; dispositions juridiques et réglementaires relatives aux droits d'accès aux systèmes de renseignements publics; et question de savoir si les examens tiennent compte des meilleures pratiques au titre de la Loi type de la CNUDCI sur le commerce électronique et de la Convention des Nations Unies sur l'utilisation de communications électroniques dans les contrats internationaux, et d'accords internationaux comme le récent Accord sur la facilitation des échanges (AFE).

Si certaines de ces questions juridiques devront peut-être être abordées à un niveau macroéconomique, les réformes menées dans le cadre de la facilitation des échanges les met souvent en lumière en les replaçant dans un contexte spécifique, faisant ainsi ressortir la nécessité de s'attaquer au cadre juridique global, en particulier lors de la mise en œuvre de systèmes d'automatisation tels que les guichets uniques électroniques et les systèmes portuaires intégrés. Pour les pays en développement, mettre en place des cadres juridiques et réglementaires favorables exige également d'investir dans de nouveaux systèmes et mécanismes institutionnels qui, par exemple, permettent la gestion et l'archivage électroniques des fichiers, apportent une base et une sécurité juridique pour les messages électroniques; créent des entités et leur donnent compétence pour émettre des signatures électroniques; mettent en place des systèmes pour la protection des données; ou travaillent avec le secteur bancaire pour introduire l'utilisation des reçus et des avis de paiement électroniques.

DÉTERMINER LES ENJEUX AU NIVEAU NATIONAL EST UNE PRIORITÉ POUR L'AIDE POUR LE COMMERCE

Comme dans d'autres domaines du commerce, les gouvernements doivent avoir une vue d'ensemble claire des principaux défis auxquels ils sont confrontés et des domaines prioritaires de réforme afin de se coordonner en interne, d'échanger avec le secteur privé et d'autres parties prenantes et de chercher une aide au développement. Les facteurs de compétitivité du commerce électronique ont rarement fait l'objet d'analyses systématiques au niveau des pays, et l'Initiative Aide pour le commerce doit faire du renforcement de ces analyses une priorité dans les années à venir.

Afin de favoriser une meilleure élaboration des politiques et une aide pour le commerce plus ciblée, la Banque mondiale, la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) et d'autres organisations recueillant des données en lien avec le commerce électronique – y compris l'Union internationale des télécommunications (UIT), l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (ONUDC), l'Union postale universelle (UPU) et le Forum économique mondial – ont mis au point un nouvel outil destiné à évaluer l'environnement commercial au niveau national. Il est à présent disponible en ligne sur les portails TCDATA360 et World Integrated Trade Solution de la Banque mondiale (tcdata360.worldbank.org et wits.worldbank.org respectivement).

Ce nouvel outil comprend une trentaine d'indicateurs regroupés sous les grandes rubriques suivantes de l'environnement du commerce électronique:

- infrastructure et services des TIC
- solutions de paiement
- logistique commerciale et facilitation des échanges
- préparation aux compétences en matière de commerce électronique
- cadres juridique et réglementaire
- accès au financement
- évaluation de la préparation au commerce électronique et formulation de stratégie.

Ces indicateurs peuvent aider à déterminer quelles sont les conditions essentielles qui favorisent le commerce électronique, notamment la connectivité et les compétences, ainsi que les cadres de réglementation et de politique qui touchent le commerce électronique. Ils sont disponibles pour un grand nombre de pays et permettent de réaliser des comparaisons au niveau international.

Pour élaborer des politiques solides fondées sur des données, il serait nécessaire de mettre ces indicateurs en relation avec des données concernant la mesure dans laquelle les différents pays participent au commerce électronique – par exemple, des statistiques relatives au commerce électronique entre entreprises et consommateurs, et à la part des ventes en ligne dans le total des ventes au détail. Actuellement, ces données n'existent que pour quelques douzaines de pays qui sont, à quelques exceptions près, des pays à revenu élevé. En outre, les renseignements existants sont très éparpillés et, dans certains cas, seulement disponibles auprès des fournisseurs du secteur privé. La mise au point de statistiques systématiques, comparables au niveau international et accessibles au public, en matière de commerce électronique constitue une priorité nouvelle et importante pour la communauté internationale des statistiques.

La disponibilité limitée des données concernant l'étendue du commerce électronique peut être compensée par des données commerciales publiques, y compris des données sur le commerce des services désagrégées le plus possible, afin d'illustrer de manière plus fidèle les transactions en ligne, et les données privées en lien avec les flux de données.

Même en l'absence de mesures précises du commerce électronique, les indicateurs disponibles concernant l'environnement propice au commerce électronique peuvent s'avérer utiles dans les travaux analytiques fondamentaux. Ils peuvent indiquer dans quel domaine un travail analytique plus poussé est nécessaire, aidant à identifier les besoins en matière de réformes commerciales clés pour la compétitivité dans le commerce électronique et soutenir la mise en œuvre de ces réformes. Ils peuvent aussi permettre de déterminer quelles sont les réformes cruciales dont la mise en œuvre peut être dirigée par les ministères du commerce, en tant que tremplin ou complément aux réformes plus vastes et complexes qui exigent des efforts de la part de tous les organismes gouvernementaux (et qui sont donc susceptibles de nécessiter plus de temps). Cela permet aussi de mettre en avant les domaines "non commerciaux" dans lesquels des réformes et programmes pourraient être nécessaires, notamment le développement des infrastructures ou des compétences.

Il est possible d'utiliser l'évaluation des indicateurs du commerce électronique disponibles, combinée à plusieurs panoplies d'outils analytiques qui ont été largement appliquées par la Banque mondiale, afin d'analyser, au niveau national, l'environnement commercial et les défis qu'il comporte, fournissant ainsi une base pour les réformes de politiques et les programmes mis en œuvre par la Banque mondiale et d'autres partenaires.

Ces panoplies d'outils comprennent les suivantes:

- *The Regulatory Assessment Toolkit* (<http://hdl.handle.net/10986/17255>), qui examine les réglementations touchant la compétitivité dans le secteur des services; il a été mis en œuvre dans sept pays, tant à l'échelle du secteur dans son ensemble qu'à des niveaux sectoriels spécifiques.

- *The Trade Competitiveness Diagnostic Toolkit* (<http://hdl.handle.net/10986/2248>), qui définit une approche modulaire pour déterminer et améliorer la compétitivité commerciale; il a été mis en œuvre dans plus de neuf pays.
- Approche fondée sur l'analyse des écarts dans le domaine de la facilitation des échanges, qui a été mise en œuvre par le Groupe de la Banque mondiale dans plus de 40 pays par le biais du Programme d'appui à la facilitation des échanges..

Si les évaluations des politiques en matière de commerce électronique contiendront, dans l'idéal, une analyse plus approfondie des principales questions politiques et réglementaires touchant l'environnement du commerce électronique, il sera plus ou moins facile d'obtenir des renseignements concernant les politiques et les réglementations. Par exemple, cela sera relativement simple dans le cas des politiques à la frontière appliquées aux échanges de marchandises en ligne, notamment en ce qui concerne les droits de douane sur le matériel informatique importé ou l'existence d'un régime *de minimis* applicable aux importations de marchandises. De la même manière, les données portant sur certains aspects des services, notamment les engagements pris dans le cadre de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS) ou d'accords de libre-échange (ALE) dans des secteurs liés au commerce électronique, sont relativement faciles à obtenir, alors qu'il est plus difficile de trouver les renseignements relatifs aux régimes appliqués. La situation la plus compliquée se trouve dans le domaine des politiques réglementaires intérieures touchant au commerce électronique. Comme cela a été mentionné plus haut, ces évaluations exigent souvent un examen plus approfondi des réglementations dans des domaines de politique sensibles, tels que la protection du consommateur et de la vie privée, ainsi que des évaluations de la manière dont ces réglementations sont appliquées en pratique par les organes de réglementation ainsi que par les tribunaux.

Ces examens devraient être menés sous la forme d'une analyse théorique ainsi que d'une collecte et validation des données au niveau national. L'analyse détaillée en résultant au niveau national permettrait aux décideurs d'évaluer leurs résultats en matière de commerce électronique et d'identifier les principaux défis liés à une participation accrue au commerce électronique mondial. Ce type d'analyse favorise une élaboration des politiques publiques plus cohérente. Au lieu de se concentrer sur des éléments spécifiques de l'environnement du commerce électronique de manière isolée, elle permet aux pays de mettre au point des stratégies en matière de commerce électronique qui rassemblent le large éventail d'intervenants gouvernementaux. Par exemple, la Malaisie a mis en place un conseil national pour le commerce électronique, présidé par le Ministère du commerce international et de l'industrie, qui rassemble 21 organismes gouvernementaux travaillant sur le commerce électronique. L'idée est de mettre en œuvre une stratégie nationale destinée à faire doubler la croissance du commerce électronique, d'environ 10% en 2016 à 20% en 2020. Bien évidemment, des mécanismes comme celui-ci doivent être soutenus par une mise en œuvre effective des réformes afin d'être efficaces, mais il est important d'avoir comme point de départ un mécanisme de coordination solide au sein du gouvernement et des données solides sur lesquelles s'appuyer pour prendre des décisions.

Outre le fait d'évaluer l'environnement du commerce électronique de manière plus systématique dans les pays en développement, il est important de parvenir à une meilleure compréhension des possibilités offertes par le commerce électronique aux pays à différents niveaux de développement. Cela est important pour corriger toute conception erronée selon laquelle les possibilités liées au commerce électronique n'existeraient que pour les économies avancées.

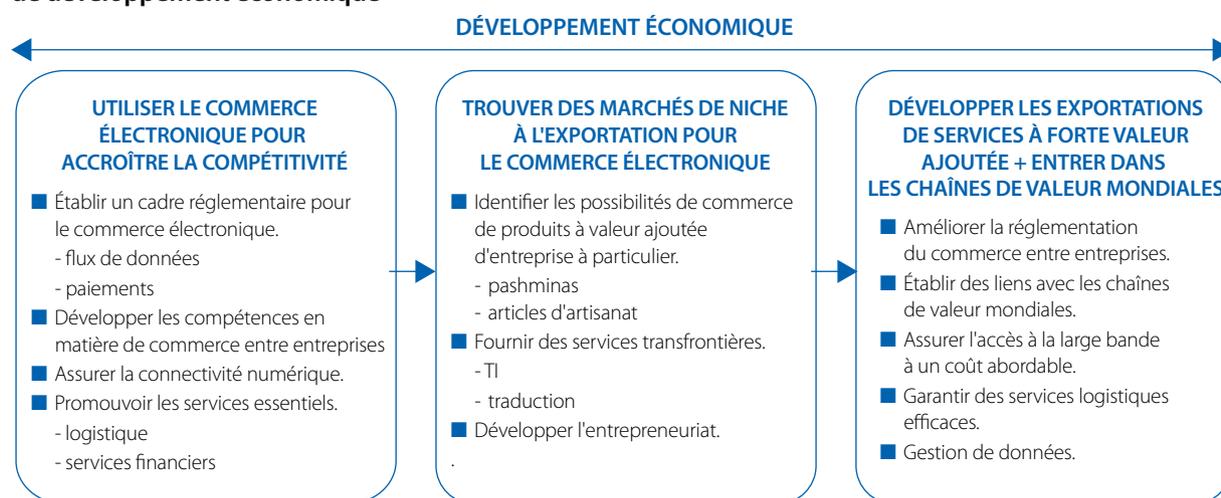
CONCLUSIONS

La forte croissance du commerce électronique crée de nombreuses possibilités pour les pays en développement. Premièrement, la baisse des coûts du commerce grâce au commerce électronique offre aux nouvelles entreprises et aux entrepreneurs des possibilités de participer au commerce et de pénétrer de nouveaux marchés. Elle peut aussi aider les personnes très pauvres à surmonter certaines contraintes qui empêchent de tirer parti au maximum des possibilités commerciales, bien que la pauvreté pose toujours de nombreux problèmes pour participer au commerce électronique et que les obstacles au commerce traditionnels restent importants.

Le secteur du commerce électronique en plein essor peut être un facteur de croissance économique, contribuant à l'expansion et à la diversification des exportations et favorisant l'inclusion en facilitant l'accès des PME aux marchés internationaux. Il est important de noter que ces avantages ne sont pas réservés aux leaders mondiaux de l'innovation et des technologies numériques; au contraire, ils sont à la portée de tous les pays, quel que soit leur niveau de développement économique, et des industries d'un même pays, à différents stades de développement. La figure 6.7 présente de façon stylisée les gains que les économies à différents niveaux de développement peuvent retirer des différents types de commerce électronique, tels que résumés ci-après:

- D'abord, le commerce électronique peut accroître la compétitivité des pays, quel que soit leur niveau de développement, apportant des gains de productivité à tous les secteurs de l'économie, y compris les secteurs traditionnels comme l'agriculture, grâce à l'utilisation de services spécialisés échangés en ligne; ceux-ci vont de l'information sur les marchés et les conditions météorologiques aux outils d'analyse des sols et de gestion des stocks à distance.
- Ensuite, les pays en développement, et même les PMA, bénéficient de plus en plus du commerce électronique comme moyen de créer des niches pour des produits de valeur, vendus et livrés directement aux consommateurs dans le monde entier, comme les pashminas pakistanais ou les bijoux kenyans.
- Enfin, les économies plus avancées, ainsi que les industries des pays en développement mieux informées sur le commerce électronique, peuvent offrir des services interentreprises à haute valeur ajoutée permettant l'intégration dans les chaînes de valeur mondiales.

Figure 6.7. Modèle stylisé des avantages du commerce électronique, à différents niveaux de développement économique



Source: Banque mondiale.

Les pays à revenu élevé tout comme les pays à faible revenu ont de bonnes raisons de tenter de relever les nombreux défis du commerce électronique. Les lois et réglementations importantes pour le commerce électronique, notamment en matière de confidentialité, de protection des consommateurs ou de responsabilité intermédiaire, sont encore imprécises et ne sont pas appliquées de manière cohérente, même dans les pays à revenu élevé. Cela crée, par voie de conséquence, des incertitudes sur les marchés numériques internationaux. Les pays à tous les niveaux de développement sont toujours confrontés aux coûts élevés du commerce, qui pèsent de manière disproportionnée sur les envois électroniques. L'accès à la connectivité numérique et les solutions de paiement en ligne restent disparates et souvent inéquitable, en particulier dans les pays en développement. En outre, bon nombre de ces pays, en particulier les PMA, manquent sérieusement de compétences numériques, notamment de capacités dans le domaine de l'entrepreneuriat numérique.

Pour tirer parti des possibilités du commerce électronique, il faut bien comprendre les différents types de commerce électronique et disposer de meilleures données sur les flux de commerce électronique. Il faut aussi analyser en détail les facteurs de compétitivité dans le commerce électronique, y compris les bases de la connectivité et les conditions favorisant la participation au commerce électronique. Or les facteurs de compétitivité ont rarement fait l'objet d'analyses systématiques au niveau des pays, ce qui indique que la Banque mondiale et les autres partenaires de l'Initiative Aide pour le commerce devraient s'engager davantage dans ce domaine dans les années à venir. ■

RÉFÉRENCES

- Commission européenne (2004), "E-skills for Europe: Towards 2010 and Beyond" dans *The European E-Skills Forum Synthesis Report*.
- Grainger, A. (2007) "Customs and Trade Facilitation: From Concepts to Implementation", *World Customs Journal*, vol. 2, n° 1.
- Gramckow, H. P. et Ebeid O. (2016), "Establishing small claims courts and the impact on service delivery in the justice system", *Justice development note n° 9*, Groupe de la Banque mondiale, Washington (D.C.).
- Hoppe, M. et Newfarmer R. (2014), "Using Trade to Raise Incomes for the Next Generation", *Malawi Policy Note Series*, Banque mondiale, Washington (D.C.).
- UIT (2016), *Measuring the Information Society Report 2016*, Union internationale des télécommunications, Genève, www.itu.int/fr/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2016.aspx.
- Koh Tat Tsen, J. (2011), "10 years of Single Window Implementation: Lessons learned for the future", document de synthèse pour la Global Trade Facilitation Conference 2011: Connecting International Trade, Commission économique des Nations Unies pour l'Afrique, www.unece.org/fileadmin/DAM/trade/Trade_Facilitation_Forum/BkgrdDocs/TenYearsSingleWindow.pdf.
- Kunaka, C. (2011), *Logistics in Lagging Regions: Overcoming Local Barriers to Global Connectivity*, Banque mondiale, Washington (D.C.), <http://documents.worldbank.org/curated/en/516741468178736065/pdf/897290NWP0P132085290B00PUBLIC001421.pdf>.
- McKinsey Global Institute (2014), *Global flows in a digital age: How trade, finance, people, and data connect the world economy*, McKinsey & Company, www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/global-flows-in-a-digital-age.
- OCDE (2017), "Réglementation globale", Statistiques de l'OCDE sur la réglementation des marchés de produits (base de données), DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/data-00593-fr>.
- Suominen, K. (2014), "Aid for eTrade: Accelerating the Global eCommerce Revolution", document de travail du Europe Program du CSIS, <http://csis.org/event/aid-e-trade-accelerating-global-e-commerce-revolution>.
- Van Welsum, D. et Lanvin B. (2012), "E-Leadership Skills – Vision Report", établi pour la Commission européenne, DG Entreprises et industrie, octobre 2012, <http://eskills-vision.eu/fileadmin/eSkillsVision/documents/Vision%20report.pdf>.
- Banque mondiale (2014), *STEP skills measurement surveys: innovative tools for assessing skills*, document de réflexion sur la protection sociale et le travail n° 1421, Groupe de la Banque mondiale, Washington (D.C.), <http://documents.worldbank.org/curated/en/516741468178736065/pdf/897290NWP0P132085290B00PUBLIC001421.pdf>.
- Banque mondiale (2016a), *World Development Report 2016: Digital Dividends* (Rapport sur le développement dans le monde 2016: les dividendes du numérique), Banque mondiale, Washington (D.C.).
- Banque mondiale (2016b), "Digital Adoption Index", *World Development Report 2016: Digital Dividends* (Rapport sur le développement dans le monde 2016: les dividendes du numérique) (base de données), www.worldbank.org/en/publication/wdr2016.
- Banque mondiale (2017a), "E-trade for Development. Opportunities, Challenges, and Policy Considerations for Developing Countries", Banque mondiale, Washington (D.C.).
- Banque mondiale (2017b), "Project Examples on Payment Systems and Remittances", <http://www.worldbank.org/en/topic/paymentsystemsremittances> (consulté le 22 mai 2017).

NOTES

1. Le terme "commerce électronique" désigne tous les types d'échanges de marchandises et de services (traditionnels et numériques) effectués au niveau international par voie électronique.
2. Cette section est tirée de la Banque mondiale (2017a).
3. Par exemple, dans le domaine de la justice (Gramckow et Ebeid, 2016).
4. La base de données du Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PIAAC) classe l'utilisation des ordinateurs/les compétences informatiques dans les catégories suivantes: utilisation simple de l'ordinateur, qui inclut des tâches basiques telles que la saisie de données ou la réception et l'envoi de courriers électroniques:
 - utilisation moyenne de l'ordinateur, à savoir traitement de texte, usage des feuilles de calcul et gestion de bases de données;
 - utilisation avancée de l'ordinateur, qui comprend la mise au point de logiciels ou la modification de jeux informatiques, la programmation ou l'entretien d'un réseau informatique.
5. Les équipements, en particulier l'électricité, sont aussi des facilitateurs essentiels. L'absence d'électricité est souvent l'une des principales raisons pour lesquelles une frontière est déconnectée.
6. La professionnalisation des fournisseurs de services logistiques et des courtiers en douane est souvent un facteur déterminant.