



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

E/ECE/1422
22 décembre 2004

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

Soixantième session
(22-25 février 2005)
(Point 6 de l'ordre du jour provisoire)

VERS UNE CYBERSTRATÉGIE DE LA CEE

Note du secrétariat*

L'objet du présent document est triple: 1) définir une orientation stratégique pour de futures cyberactivités de la CEE; 2) donner un aperçu des initiatives qui, au sein de chacun des sous-programmes sectoriels, visent à promouvoir l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'ensemble de la région de la CEE; et 3) examiner les initiatives visant à appliquer les nouvelles TIC en vue d'améliorer la gouvernance de la CEE et de rendre le secrétariat mieux à même de desservir les États membres, de communiquer efficacement avec ceux-ci et de se rapprocher des partenaires et du grand public (cybergouvernance).

Les pays membres sont invités à approuver l'orientation stratégique de la CEE, à savoir accorder une plus large place aux TIC dans ses travaux (cyberapproche), à prendre note des diverses initiatives de la CEE en la matière et à demander aux organes subsidiaires principaux d'élaborer des cyberstratégies pour leurs domaines de travail. Il convient de noter que l'application d'une cyberstratégie n'est pas sans incidence sur les ressources de la CEE.

* Ce document a été soumis en retard car il a été retenu dans l'attente de l'autorisation de sa publication.

INTRODUCTION

a) Généralités

1. Les activités économiques qui sont associées à la production et à l'exploitation de l'information et du savoir font désormais partie intégrante de la vie de tous les jours et deviennent même un moteur de la croissance économique. Les années 90 ont été ainsi marquées par une réelle révolution technologique dans le domaine de l'information et de la communication, qui s'est traduite par d'importantes percées dans la télécommunication, les ordinateurs et les réseaux électroniques. De fait, les TIC sont la composante de l'industrie mondiale et du secteur des services dont la croissance et l'évolution technologique sont le plus rapides.
2. Cependant, l'intégration de ces nouvelles technologies a été, au cours de ces 15 dernières années, inégale dans la région de la CEE. C'est dans les pays à économie de marché développés que leur implantation a été le plus prononcée: là, elles se sont rapidement imposées et diffusées sous l'impulsion de la forte croissance de l'investissement fixe des entreprises et de la consommation privée dans les années 90, lesquels ont à leur tour contribué à une croissance vigoureuse de la production et à une amélioration de la productivité.
3. En revanche, l'entrée en scène puis la diffusion des TIC dans les pays en transition ont été contrariées par le processus de transition vers une économie de marché. Le taux d'absorption de ces technologies y a été beaucoup plus lent que dans les autres pays car il a fallu gérer les problèmes socioéconomiques qui étaient associés au processus de transition. Il en est résulté une nouvelle fracture numérique entre les pays les plus avancés et les pays en transition, mais, à terme, les nouvelles économies de marché ont commencé elles aussi à s'approprier les nouvelles technologies de l'information et de la communication.
4. Dans les pays d'Europe centrale et orientale et d'Asie centrale, le passage à une économie du savoir et l'alignement sur les normes occidentales ont été plus ou moins le reflet de l'état d'avancement des réformes globales et du profil du processus de transition selon les pays. Les États qui ont adhéré à l'Union européenne en 2004 sont ceux qui ont le plus progressé à cet égard, même s'ils sont encore nettement en retrait par rapport aux pays d'Europe occidentale. Après avoir quelque peu marqué le pas, les plus grands pays de l'Europe du Sud-Est et de la Communauté d'États indépendants (CEI) de la région européenne intègrent de plus en plus ces nouvelles technologies. C'est dans les pays d'Asie centrale et du Caucase ainsi que dans certains pays du sud-est de l'Europe que les progrès ont été le plus lents.
5. Ce sont les agents privés, à savoir les entreprises et les ménages, qui ont impulsé la diffusion et l'absorption mondiales des nouvelles TIC, mais leurs initiatives ont été complétées par celles de l'État, qui a joué plusieurs rôles: création d'un climat propice à l'investissement, promotion de la concurrence entre les TIC, mise en place du cadre réglementaire et facilitation de l'accès à ces technologies, entre autres. Dans certains pays à faible revenu où le processus de transition n'est pas encore bouclé et où le secteur privé n'a pas encore réellement pris racine, les pouvoirs publics ont parfois assumé un rôle supplémentaire, se faisant le moteur de l'adoption et de la diffusion des TIC.

6. Les écarts ou fractures numériques, réels dans la région de la CEE et au sein des pays membres eux-mêmes, ne sont pourtant pas une fatalité. Plusieurs pays d'Europe centrale et orientale en fin de transition se sont prévalus des nouvelles TIC. D'autres, dont le degré d'instruction de la population est élevé et qui sont dotés d'une bonne capacité scientifique, ne vont pas tarder à s'approprier ces nouvelles technologies. Il reste que plusieurs pays en transition sont encore dépourvus de l'infrastructure nécessaire pour le développement et l'exploitation des nouvelles TIC et qui, pour ne pas régresser davantage, exigeront un effort spécial.

b) Aperçu général

7. Le présent document se compose de cinq grandes sections: 1) une vue d'ensemble des principaux projets ou activités inscrits aux sous-programmes de la CEE qui visent à promouvoir et intégrer l'utilisation des TIC dans la région; 2) les activités sous-régionales; 3) un bref exposé des initiatives qui ont été prises par le secrétariat de la CEE pour mieux communiquer et échanger des informations avec les parties prenantes (cybergouvernance), se mettre davantage à leur portée et améliorer l'exécution des programmes; 4) les actions entreprises pour améliorer les communications internes et la gestion de la fonction TIC (cybergestion); et 5) conclusions et suivi.

I. CYBERSTRATÉGIE AU NIVEAU DES SOUS-PROGRAMMES

8. Cela fait des années qu'une composante TIC est incorporée dans un certain nombre de domaines d'activité relevant du mandat de la CEE. Dans certains cas, cette composante est au cœur de l'activité ou du projet tandis que dans d'autres elle n'est peut-être qu'un auxiliaire permettant d'atteindre les objectifs du projet. Pour faire ressortir de façon plus concrète le type et la portée des initiatives que mène actuellement la CEE, on en a donné une description succincte par sous-programme.

a) Environnement

9. L'obligation de garantir l'accès du public à l'information en matière d'environnement est au cœur de la Convention d'Aarhus. Les TIC peuvent jouer un rôle de premier plan en aidant les gouvernements à s'acquitter de cette obligation, à savoir donner au public un accès plus rapide, plus large et plus efficace à l'information liée aux questions d'environnement.

Orientation stratégique

10. Au cours des deux décennies écoulées, les outils électroniques ont été de plus en plus utilisés pour faire en sorte que l'information en matière d'environnement soit du domaine public, au moyen de registres des rejets et transferts de polluants, par exemple. Plus récemment, les applications pointues des TIC dans la sphère de l'environnement montrent qu'il est possible, grâce à ces technologies, non seulement de donner au public une ouverture sur l'information, mais aussi de faciliter sa participation à la prise de décisions en matière d'environnement, et ce, de diverses manières: par la possibilité de faire connaître son avis en ligne dans le cadre de processus d'octroi de licences ou de permis intéressant l'environnement; et par la diffusion électronique de documents aux membres du public concerné qui choisissent de figurer sur un serveur de listes ou par des sites Web d'environnement au niveau communautaire. Ces possibilités pourraient ouvrir la voie à de nouvelles applications dans le domaine de l'environnement comme dans d'autres domaines.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

11. *Enquête sur la pollution atmosphérique.* Disponible en anglais, en français et en russe, le questionnaire permet de notifier en ligne les stratégies et politiques en matière de réduction de la pollution atmosphérique dans le cadre de la Convention sur la pollution atmosphérique transfrontière à longue distance. Ce système de communication sur l'Internet assorti d'une base de données aide les Parties à faire rapport sur la suite donnée aux engagements qu'elles ont pris en vertu de la Convention et de ses protocoles. Les dispositions relatives à la notification engagent les Parties, et encouragent les Signataires, à échanger des informations et à présenter des rapports sur les stratégies et politiques nationales d'atténuation et de réduction de la pollution atmosphérique transfrontière à longue distance. Les informations fournies par les Parties sont affichées sur le site Web de la Convention et publiées tous les quatre ans dans un document d'examen approfondi des stratégies et politiques. Cette procédure de notification en ligne a rationalisé le processus d'élaboration et de présentation de leurs rapports nationaux par les Parties à la Convention. Celles-ci disposent d'un outil qui facilite l'entrée des données, puis leur mise à jour, et le secrétariat de la CEE tire avantage de la facilité de stockage, d'accès et de publication de l'information reçue.

12. *Notification en ligne de l'état d'application de la Convention d'Aarhus.* Grâce à une base de données créée sur l'Internet, la communication, dans des conditions de convivialité et de transparence, d'informations sur l'état de l'application de la Convention d'Aarhus au niveau national, est facilitée. Les prescriptions en matière de notification engagent les Parties et encouragent les Signataires et les autres États à présenter des rapports sur les mesures législatives, réglementaires et autres qu'ils ont prises pour appliquer les dispositions de la Convention. Disponible en anglais, en français et en russe, cet outil de notification en ligne devrait rationaliser la procédure d'élaboration et de présentation des rapports nationaux de mise en œuvre. Les États membres disposent d'un instrument qui facilite l'entrée, puis la mise à jour, des données, et le secrétariat de la CEE peut se servir de cet outil pour faciliter le stockage des informations reçues ainsi que l'accès à celles-ci. À l'avenir, la CEE pourra l'exploiter pour donner un accès immédiat aux données de notification aussi bien aux gouvernements qu'au grand public. Cette activité est financée sur le budget ordinaire.

13. *Mécanisme d'échange de la Convention d'Aarhus pour la démocratie environnementale.* Cet outil électronique permet la collecte, la diffusion et l'échange d'informations et de bonnes pratiques intéressant la Convention d'Aarhus et l'application du principe 10 de la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement. Il se compose notamment d'une base de données en ligne d'utilisation simple cogérée par le secrétariat de la Convention d'Aarhus et des points focaux nationaux désignés, et de sites nationaux ou portails. Grâce à la mise en commun des données d'expérience et des bonnes pratiques, les Parties devraient pouvoir appliquer plus efficacement les dispositions de la Convention, et le public accède plus facilement aux informations et aux ressources nationales. Cette activité est financée dans sa quasi-totalité par des sources extrabudgétaires.

14. *Information en matière d'environnement dans les pays de l'EOCAC.* L'objet de ce projet est de renforcer les capacités des pays de l'EOCAC en matière d'information et d'observation dans le domaine de l'environnement grâce à des outils électroniques tels que l'accès en ligne au Catalogue des sources de données sur l'environnement et à la base de données des réseaux de responsables des flux de données sur l'environnement et des systèmes d'information dans

les pays de l'EOCAC. Ce projet vise aussi à mettre en place sur l'Internet un référentiel de fichiers en ligne afin de recueillir l'information et de donner accès aux périodiques nationaux d'environnement dans les pays de l'EOCAC. Il ressort de l'application de la première phase du projet que les capacités techniques de ces pays ne sont pas suffisantes pour que l'on puisse y généraliser l'utilisation des outils électroniques: une bonne partie du parc informatique des ministères de l'environnement est désuet; les ministères ne sont pas tous équipés sur place d'un réseau informatique local; et bien que chaque ministère ait un accès Internet, le raccordement s'y fait le plus souvent par commutation téléphonique plutôt que par connexion en ligne constante, ce qui ne permet pas de gérer de sites nationaux de façon rapide et en temps utile, notamment pour actualiser le contenu des sites Web.

15. *Mécanisme d'échange d'informations du Programme paneuropéen (PPE)*. Le Mécanisme d'échange d'informations sur les transports, la santé et l'environnement du Programme paneuropéen est un portail Internet permettant l'accès convivial à des informations en anglais et en russe sur les transports, la santé et l'environnement dans la région paneuropéenne et l'échange d'informations dans ces domaines. Ce projet, qui est encore à l'étude, sera pleinement opérationnel vers la fin de 2005, avec l'achèvement de ses phases pilotes. Les secrétariats de la CEE et de l'OMS/Europe administreront ces travaux, qui seront entrepris par un personnel recruté sur des postes extrabudgétaires, pour un budget estimatif d'environ 400 000 dollars des États-Unis en 2003-2005.

b) Transports

16. Les activités menées dans le cadre du sous-programme «Transports» dans le domaine des TIC sont centrées sur le stockage et la diffusion de documents et d'informations concernant surtout les instruments juridiques internationaux et les recommandations en matière de transports élaborés sous les auspices de la CEE, ou d'informations qui peuvent être utilisées comme instrument d'intervention et de contrôle directs dans les opérations de transport.

Orientation stratégique

17. L'application des technologies de l'information dans le secteur des transports vise à améliorer l'efficacité, la sûreté, la performance environnementale et la sécurité des systèmes de transport. La tachygraphie numérique, qui sert à mieux gérer les épisodes de conduite et les périodes de repos des conducteurs routiers professionnels, a déjà été incorporée dans l'instrument juridique pertinent. Un chantier s'est ouvert sur l'informatisation du régime TIR afin d'éliminer l'utilisation des carnets TIR papier, sur l'application de la télématique et des systèmes de transports intelligents (STI) pour assurer la sûreté et la sécurité non seulement des véhicules, mais aussi des infrastructures, sur la généralisation des documents de transport électroniques et sur les retombées du commerce électronique sur les transports, et les travaux dans ces domaines seront encore renforcés.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

18. *Stockage des documents électroniques*. Le site Web de la Division donne accès aux informations et documents du Comité des transports intérieurs, de ses organes subsidiaires et des autres organes desservis par la Division, ainsi qu'aux textes, adoptés par ces organes, des instruments juridiques de la CEE sur les transports et aux amendements à ces textes, dont

le Dépositaire est le Secrétaire général de l'ONU. En sus de ce rôle majeur de mécanisme de diffusion de la documentation, ce site Web a une fonction juridique essentielle dans la mesure où les Notifications officielles du Dépositaire qui sont publiées par le Secrétaire général au sujet de ces instruments juridiques et de leurs amendements se rapportent aux documents électroniques qui sont stockés dans ce site.

19. *Site Web de la Convention TIR*. L'objet de ce site est d'assurer la promotion de la Convention TIR et de distribuer l'information et les documents intéressant cette Convention à toutes les parties intéressées. Ce site donne aussi un accès Intranet aux membres de la Commission de contrôle TIR et aux points de contact TIR. Il s'agit d'une activité permanente financée par des sources extrabudgétaires.

20. *Banque de données internationale TIR (ITDB)*. Ce projet consiste à créer et gérer une base de données dans laquelle sont stockées des informations sur tous les opérateurs de transport autorisés à se prévaloir du régime TIR. Partie internationale et finale du régime d'autorisation TIR, l'ITDB est l'un des piliers de la Convention TIR. Au-delà du stockage de cette information, le projet vise aussi sa collecte et sa distribution. Il se compose de plusieurs sous-projets traitant de la base de données elle-même ainsi que d'applications permettant la consultation de certaines informations par les utilisateurs autorisés et d'applications concernant la gestion de la base de données à différents niveaux (associations nationales, administrations douanières et secrétariat TIR, par exemple). La base de données et ses différentes applications sont constamment actualisées et on étudie actuellement la possibilité d'y donner accès, par une application Web centralisée (extranet), à toutes les parties mises en jeu dans une procédure d'autorisation. Ce projet permanent, qui est financé par des sources extrabudgétaires, a montré combien il peut être difficile de mettre au point des applications logicielles autonomes pour différents pays. Les solutions centralisées telles que les applications Internet sont plus faciles à gérer et à maîtriser. De plus, la collecte de données fiable n'a pas toujours été évidente.

21. *Projet e-TIR*. L'objet du projet e-TIR est d'informatiser le régime TIR et, notamment, de remplacer les carnets TIR papier. Il en est à la phase initiale et est financé par des fonds extrabudgétaires. Il s'agit, à court terme, de réaliser une analyse détaillée des différentes étapes de la conception et de l'application d'un régime TIR entièrement informatisé. Il est prévu, à cet effet, de mettre en place une base de données centralisée permettant le stockage et l'échange de différents éléments de données et la gestion des flux d'information aux fins du transport TIR.

c) Statistiques

22. Les activités du sous-programme «Statistiques» dans le domaine des TIC sont centrées sur l'amélioration de la collecte et de la diffusion de statistiques et sur la gestion des systèmes statistiques.

Orientation stratégique

23. Par l'utilisation d'outils TIC évolués, le sous-programme relatif aux statistiques devrait améliorer l'information destinée au public concernant les statistiques officielles. Davantage d'informations statistiques seront disponibles sous une forme plus conviviale et accompagnées de descriptions complètes afin que leur interprétation puisse se faire correctement. Les TIC concourront à la nouvelle approche du traitement des demandes d'informations statistiques

émanant des utilisateurs extérieurs ainsi qu'à l'obtention de données de performance au sujet des réponses aux requêtes des clients.

24. Grâce aux TIC, la collecte de données auprès de sources nationales ou internationales de statistiques officielles pourra être faite en temps voulu et de façon efficace et fiable. Le sous-programme relatif aux statistiques recourra davantage à ces technologies pour coordonner le travail statistique international dans la région de la CEE avec la participation d'intervenants majeurs tels que Eurostat, l'OCDE ou le FMI. Il se consacrera plus tard à rendre plus efficace la mise à jour à distance et à faciliter la recherche de contenu. La gestion des données sera ainsi normalisée au niveau de l'ensemble de la Division de statistique.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

25. *Collecte et utilisation des données.* Seule ou, le plus souvent, en coopération avec d'autres organisations internationales, la CEE a constamment insisté sur l'utilisation des outils et des médias électroniques en tant que moyens d'améliorer la collecte, la communication et la manipulation de statistiques et de métadonnées, et a toujours favorisé l'exploitation de ces instruments. Le sous-programme vise aussi à faire en sorte que les utilisateurs des statistiques aient accès à davantage de données sous une forme plus conviviale sur le site Web de la CEE, à remplacer le plus gros des publications sur papier par des produits électroniques ou sur l'Internet, et à définir une répartition plus équilibrée entre les imprimés et les publications électroniques.

26. *Gestion des systèmes d'information statistique.* La CEE encourage la coopération et l'échange de données d'expérience en matière de gestion des systèmes d'information statistique entre bureaux nationaux de statistique afin d'accélérer l'intégration des TIC dans les travaux de ces bureaux. Les pratiques phares sont mises en évidence et portées à l'attention des bureaux de statistique, où les TIC contribuent à améliorer la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion des données. On citera, à titre d'exemples caractéristiques, les enquêtes en ligne, les recensements en ligne et la diffusion de statistiques par l'Internet. Ce projet renferme aussi une base de données, gérée par la CEE, sur les applications phares des TIC dans les bureaux nationaux de statistique.

27. *Cyberstatistiques.* La CEE a organisé une enquête pilote afin de définir la part de l'électronique dans les statistiques (cyberstatistiques). Les résultats de cette enquête sont en train d'être dépouillés et examinés par les chefs des services des TIC dans les bureaux nationaux de statistique. Les recommandations concernant les recensements de la population et de l'habitation de 2010 porteront notamment sur la collecte électronique des données et d'autres applications des TIC. Le programme de travail sur les registres statistiques des activités industrielles et commerciales, qui porte essentiellement sur les impératifs de délai en matière d'établissement de statistiques économiques, contient lui aussi des éléments tendant à faciliter l'accès gestionnaire au registre des activités industrielles et commerciales au moyen des outils TIC modernes.

d) Analyses économiques

28. Les projets d'application des TIC du sous-programme «Analyses économiques» se rapportent à la collecte, à l'analyse et à la diffusion de données sur le genre et le vieillissement ainsi que sur la demande d'informations en retour au sujet des activités de la Division.

Aperçu des cyberapplications actuelles

29. *Activités dans le secteur de la population.* Le Groupe des activités relatives à la population exécute deux programmes dans le cadre de l'analyse démographique: le Programme relatif à la situation des hommes et des femmes au fil des générations et le Programme sur le vieillissement de la population, qui visent l'un et l'autre à recueillir des données au microniveau comparables. La saisie, le traitement, l'harmonisation, la diffusion et l'analyse des données nationales utilisent tous les TIC. Les pages Web du Programme sur le vieillissement de la population donnent accès à des bases de données qui sont gérées ailleurs. Dans le cadre du suivi de la Conférence ministérielle sur le vieillissement, il est procédé à une enquête, réalisée en partie au moyen d'un questionnaire en ligne, sur l'application au niveau national des documents qui ont été adoptés lors de la Conférence.

30. Les deux programmes évoqués plus haut sont l'un et l'autre des projets à long terme qui prévoient une formation des participants entre 2005 et 2007. Les activités qui sont organisées actuellement s'appuieront sur l'expérience acquise dans le cadre de la promotion des TIC lors de l'enquête sur la fécondité et la famille et de l'établissement d'échantillons de microdonnées provenant de recensements, réalisés dans les années 90.

31. *Analyse économique et politique.* Pour solliciter des réactions au sujet du contenu et de la structure de l'Étude sur la situation économique de l'Europe, il a été procédé à une nouvelle enquête de lectorat dont le questionnaire peut être téléchargé ou rempli électroniquement. De même, un appel à contributions écrites au prochain Séminaire de printemps de la CEE (2005), traité actuellement sur les pages Web de la Division des analyses économiques, a été diffusé par courrier électronique et publié sur plusieurs réseaux extérieurs ainsi que sur les sites Web de plusieurs associations économiques nationales. Les auteurs font parvenir leurs documents et leur correspondance par courrier électronique et un site Web en accès réservé a été créé à l'intention des participants au Forum sur la politique économique après la transition.

e) Énergie durable

32. En matière de TIC, les projets du sous-programme de l'énergie durable se composent de deux sites Web distincts en sus des pages Web qui sont gérées sur le principal site de la CEE, et de la publication d'ouvrages électroniques sur CD-ROM, qui comprennent un important élément vidéo.

Orientation stratégique

33. Le site Web du projet Efficacité énergétique 21, qui servait surtout pour communiquer, sera désormais utilisé à des fins plus techniques au cours de la phase suivante du projet, à savoir l'élaboration de modèles de conception de projets d'investissement et la «cartographie» des sources d'énergie renouvelables. La première application devrait fournir la terminologie, les unités de mesure et les procédures applicables à ces modèles dans les trois langues de travail de la CEE afin que les projets puissent être présentés sous forme électronique aux gestionnaires de fonds d'investissement pour examen initial et éventuel financement. Il est possible aussi d'évaluer, en vue de leur éventuelle «cartographie», les sources d'énergie renouvelables des pays d'Europe orientale et de la CEI en appliquant la méthode du projet PNUE-FEM d'évaluation des ressources énergétiques solaires et éoliennes. Les cartes ainsi établies indiqueraient les régions

géographiques dans lesquelles il serait particulièrement intéressant de déployer des technologies de mise en valeur des sources d'énergie durables, notamment les sources éolienne, solaire et hydroélectrique.

34. Les TIC permettront d'atteindre de nouveaux objectifs politiques sur un marché du gaz dont la libéralisation exige un suivi et une observation précis des données relatives aux volumes et à la facturation. Sans ces nouvelles technologies, ces opérations seraient très difficiles à réaliser. En outre, ces technologies ont produit, et continueront de produire, les solutions techniques nécessaires dans le secteur industriel.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

35. *Projet Efficacité énergétique 21.* Le site Web de ce projet a vocation à diffuser et échanger des informations. Les participants peuvent y accéder à des données sur les activités, la documentation, les produits du projet, des liens interactifs vers des sites Web connexes, les archives des activités passées, des conférences Internet, un moteur de recherche des supports du projet, un lieu d'échange pour les participants et des informations sur les nouveaux outils TIC permettant d'appliquer des politiques en matière d'efficacité énergétique et de favoriser le financement de projets d'investissement dans l'efficacité énergétique. Ce projet est financé par des sources extrabudgétaires. Le site Web accueille en moyenne 40 visiteurs par jour qui consultent quelque 300 fichiers, avec un pic de 600 fichiers consultés avant et pendant les réunions du Comité directeur du projet.

36. *Base de données et site Web du Centre du gaz.* Cette base de données et ce site donnent aux entreprises qui participent aux travaux du Centre du gaz de la CEE des informations au sujet des activités du Centre, un accès aux publications électroniques du Centre, un lieu d'échange d'informations et une base de données sur les aspects juridique, politique, réglementaire et structurel des marchés nationaux et européen du gaz. Ils sont administrés et gérés par le personnel du Centre du gaz avec, au besoin, la participation de différents experts des entreprises, et sont financés par des ressources extrabudgétaires fournies par l'industrie européenne du gaz. Les communications et le traitement des données par voie électronique sur le Web ont rationalisé l'élaboration et la diffusion des documents, ceux-ci étant publiés électroniquement depuis quatre ans.

37. *CD-ROM.* Il a été publié trois CD-ROM portant, respectivement, sur les travaux des deux Forums sur la sécurité énergétique et sur le Manuel relatif aux techniques d'échange de droits d'émissions de carbone du projet Efficacité énergétique 21. Ce support a intensifié et élargi l'impact du Forum sur la sécurité énergétique et du projet Efficacité énergétique 21. Si le Forum s'est développé de façon rapide et cohérente, c'est au moins en partie parce que ses membres peuvent voir, lire et examiner les déclarations filmées de leurs collègues et homologues sur des questions de sécurité énergétique de premier plan. Ces publications électroniques ont eu par ailleurs une autre fonction: elles ont permis de communiquer le message du Forum aux médias, décideurs, homologues de l'industrie énergétique et membres de la communauté financière, se ralliant ainsi les principaux acteurs dans ces domaines. Le Manuel relatif aux techniques d'échange de droits d'émissions de carbone du projet Efficacité énergétique 21 a vocation à définir une nouvelle méthode de travail en matière de téléapprentissage. Le CD-ROM contient une introduction filmée, un film de la télévision de l'ONU sur le projet Efficacité énergétique 21, des instructions filmées sur le financement de projets d'investissement dont l'efficacité

énergétique a un potentiel de réduction marchande des émissions de carbone, un logiciel de calcul dans le cadre des projets de réduction des émissions, des documents et des exemples d'investissement financés.

f) Développement du commerce

38. Les TIC font partie intégrante du sous-programme «Développement du commerce» au niveau aussi bien des produits que de l'appui aux programmes de travail. Les produits des TIC se composent de normes, règles et recommandations pour les transactions et l'administration électroniques qui simplifient et harmonisent les procédures ainsi que les flux d'information et l'assistance technique en direction des pays. Dans leur rôle d'auxiliaires, les TIC sont utilisées pour recueillir les informations et soutenir la promotion, la distribution et l'application.

Orientation stratégique

39. L'intensification de la mondialisation et de la concurrence augmente la demande d'informations plus élaborées afin d'accéder à de nouvelles possibilités d'innovation, de réduire le coût des transactions et d'échanger des données. À cet effet, le Programme de développement du commerce continuera d'élaborer des normes, règles et recommandations pour les transactions électroniques ainsi que des cadres directeurs pour leur application. Il appuiera activement les gouvernements qui cherchent à appliquer les TIC dans leur commerce, leur administration et leurs partenariats entre le secteur public et le secteur privé. En outre, ces normes, règles et recommandations concourent à l'application des technologies numériques afin de renforcer le rôle des entreprises en tant que lieu d'apprentissage, d'encourager l'entrepreneuriat, d'enrichir les connaissances et de valoriser les talents, autant d'éléments essentiels au renforcement de la compétitivité des entreprises et des économies dans lesquelles elles fonctionnent.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

40. *Le Projet UNeDocs.* Ce projet vise à automatiser les chaînes d'approvisionnement d'une manière qui concilie les impératifs d'une facilitation du commerce, d'une meilleure efficacité et d'une plus grande sécurité tout en créant un environnement d'échange en ligne qui soit convivial pour les PME et permette à ces dernières de passer sans heurts du papier à la documentation électronique. À ce jour, 12 documents du commerce international ont été définis et, en coopération avec de grands fournisseurs de logiciels, il a été fait la démonstration des applications du projet UNeDocs. En coopération avec le projet de cachet postal électronique (EPM) de l'Union postale universelle, on a pu démontrer la faisabilité et la complémentarité des signatures EPM dans les documents commerciaux relevant du projet UNeDocs et un service Web a été mis en place pour permettre la validation automatisée des documents commerciaux UNeDocs et des signatures EPM, comme cela a été démontré lors du Sommet mondial de la société de l'information.

41. *Réseau de relais multiplicateurs.* Depuis avril 2001, plus de 60 organisations de 27 pays en transition se sont ralliées aux réseaux d'information électroniques par le biais desquels la CEE coopère avec les organisations locales, régionales et nationales (gouvernementales ou privées). Ces «relais multiplicateurs de la CEE», qui reçoivent périodiquement des informations sur les travaux du Comité CEE du développement du commerce, de l'industrie et de l'entreprise, sont censés promouvoir, distribuer et traduire les publications, recommandations, normes, directives,

documents et autres sources d'information dans les langues locales et nationales. Pour appuyer cette initiative, le secrétariat a mis au point des outils pratiques dont un site Web multilingue et une liste d'adresses électroniques pour permettre la communication des informations. Ce site Web sera étoffé par l'incorporation d'un forum interactif pour la communication d'informations sur les relais multiplicateurs ainsi que d'une version Web du CD-ROM de la CEE sur le développement du commerce.

42. *Activités de renforcement des capacités: Facilitation du commerce et des transactions électroniques dans la région méditerranéenne.* En 2003 et 2004, la CEE a exécuté, au titre du Compte de l'ONU pour le développement, un projet de renforcement des capacités intitulé «Facilitation du commerce et des transactions électroniques dans la région méditerranéenne». Centré sur le commerce entre les pays méditerranéens non membres de l'Union européenne mais membres de la CEE, les pays membres de la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale et les pays membres de la Commission économique pour l'Afrique, ce projet a été entrepris conjointement avec ces autres commissions régionales, son but étant d'accroître la compétitivité des entreprises de la région méditerranéenne sur les marchés régionaux et mondiaux. Il avait vocation à simplifier et harmoniser les procédures commerciales; à appliquer, dans l'administration et le commerce, des processus automatisés et des technologies de l'information; et à faciliter la participation des PME aux transactions électroniques. À ce titre, la CEE a organisé des séminaires et des ateliers sur la facilitation du commerce, les transactions électroniques, le projet e-Med business et la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Ces réunions ont pu être organisées grâce, notamment, à des outils Internet d'information et d'apprentissage, sous la forme d'un CD-ROM. Dans le cadre de ce même projet, la CEE a élaboré également des outils de cyberapprentissage sur la facilitation du commerce qui serviront également à la formation dans d'autres domaines et dans le cadre d'autres projets.

43. *Le Répertoire du commerce.* Pour pallier le déficit d'informations et stimuler le commerce et les investissements dans la région, la CEE a élaboré dernièrement un ouvrage de référence à l'intention des petites et moyennes entreprises qui cherchent des renseignements sur les institutions capables d'appuyer leurs activités d'exportation et d'investissement, le Répertoire du commerce. Cet outil en ligne donne, pour chacun des 55 pays membres de la CEE, des listes d'organisations dans les domaines ci-après: informations destinées aux investisseurs et aux entreprises; services administratifs et autres organismes d'aide; facilitation du commerce; direction des entreprises (y compris organismes de réglementation); commerce et financement des entreprises; chambres de commerce et associations professionnelles; et associations professionnelles sectorielles. Cet ouvrage, qui est accessible au public et peut être obtenu gratuitement, contribue à accroître la transparence en matière de réglementations et de prescriptions commerciales aux niveaux national et international.

44. *CD-ROM.* Le CD-ROM sur les normes, règles et pratiques en matière de facilitation du commerce et des transactions internationales est un outil de référence destiné à une vaste gamme d'utilisateurs, du secteur privé comme du secteur public, qui sont concernés par les procédures de facilitation du commerce et par le développement de l'industrie et de l'entreprise. Ce CD-ROM donne un aperçu des activités, recommandations en matière de pratiques optimales, normes et règles établies par le Comité pour le développement du commerce, de l'industrie et de l'entreprise. Ce bilan est étayé par plus de 500 documents dans lesquels sont présentés les résultats effectifs de ces travaux.

g) Bois

45. Dans le secteur du bois, les TIC servent à fournir aux pays membres l'information et les services nécessaires, dans le contexte du développement durable, à la définition des orientations et à la prise de décisions concernant les forêts et l'industrie forestière, y compris le commerce et l'utilisation des produits forestiers.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

46. *Service mondial d'information sur les forêts.* Ce service a vocation à améliorer l'accès aux informations concernant le secteur forestier grâce à une utilisation structurée de métadonnées. La CEE participe avec de nombreux partenaires à un projet mondial visant à rendre beaucoup plus accessible l'information sur la foresterie en fournissant une liste de ses produits (publications et bases de données) avec des descripteurs de métadonnées, et en donnant des avis au sujet de l'évolution de la situation en ce qui concerne les systèmes mondiaux d'information. Ce projet, qui a été financé sur le budget ordinaire, devrait livrer une liste (quasi) complète de données mondiales sur la foresterie à l'aide de descripteurs normalisés. La portée du projet sera considérablement élargie lorsque ce système d'information deviendra un point de référence central. Il importe que la CEE soit étroitement associée aux nouveaux projets d'information à l'échelle mondiale, ses compétences techniques permettant d'assurer que le système final corresponde à ses besoins. Pour cela, il faudra engager des ressources sur une période pluriannuelle.

47. *Échange d'informations spécialisées par l'Internet.* L'objet de ce dispositif est de faciliter et d'accélérer l'échange d'informations en cas de situation d'urgence grave, telle que tempête (événements qui deviennent plus fréquents avec les changements climatiques) et feux de forêt en présence de quantités importantes de bois. Il est lancé lorsque cela est nécessaire sur le site Web de la CEE, celui-ci étant souvent actualisé à l'aide d'estimations nationales officielles. Il s'agit d'une activité suivie financée sur le budget ordinaire, mais les travaux y sont sporadiques. Plusieurs enseignements en ont été tirés dont le fait que, dans les situations d'urgence, il est essentiel de disposer de données fiables car une information trompeuse ou inexistante a des retombées néfastes sur les marchés. L'avantage, pour les pays membres, est que l'échange d'informations par voie électronique en a été encouragé. La portée des travaux est limitée car ce système est rarement mis à exécution, mais il pourrait s'avérer critique en cas d'urgence dans la mesure où aucune autre organisation n'est chargée d'une telle mission.

48. *Observatoire mondial des incendies.* L'objet de cet observatoire est de produire une imagerie satellitaire en temps réel, au niveau mondial, des sites classés à risque d'incendie et des départs de feu de végétation et de diffuser par voie électronique la publication de la CEE/FAO intitulée *Nouvelles internationales sur les incendies de forêts*, et ce, sur FIRE-GLOBE, le site Web de l'Observatoire. Cette activité continue, dont les ressources sont fournies par un pays membre, a permis de faire mieux connaître cet important service. Les travaux de l'Observatoire contribuent à faire valoir tous les aspects – environnementaux, économiques et sociaux – de l'exploitation durable des forêts.

h) Établissements humains

49. Les TIC servent surtout à la collecte, au stockage et à la diffusion des données.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

50. *Base de données Web interactive.* La Division de l'environnement et de l'habitat gère cette base de données, notamment en ce qui concerne l'information relative au logement et à la construction. Les données qui servent à l'établissement du *Bulletin annuel de statistiques du logement et de la construction* de la CEE proviennent, par l'intermédiaire des monographies de pays sur le secteur du logement, de plusieurs sources nationales ou internationales.

i) Développement de l'industrie et de l'entreprise

51. Les activités de ce sous-programme intéressant les TIC sont diverses: elles vont de la promotion du développement de l'entreprise à l'adoption des TIC, l'élaboration de rapports sur l'état de préparation à l'univers télématique et de projets spéciaux tels que le projet de référentiel pour le commerce électronique.

Orientation stratégique

52. La compétitivité économique de la région dépendant de sa capacité de se doter d'une économie du savoir, le programme de travail est centré sur le passage à ce type d'économie. L'idée principale est d'aider les pays de la CEE (particulièrement les pays à faible revenu) à intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication dans leurs transactions commerciales et leurs pratiques administratives ainsi que dans la vie quotidienne de leurs citoyens et d'étudier et communiquer les meilleures pratiques en matière de politiques, programmes et règlements officiels qui concourent au passage à une économie fondée sur la connaissance. À cet effet, la CEE organise des séminaires, colloques, ateliers et autres forums et publie des documents analytiques. Cette initiative est financée par des ressources extrabudgétaires.

Aperçu général des cyberapplications actuelles

53. *Développement de l'entreprise par l'Internet.* Ce programme porte sur une vaste gamme de sujets tels que le cybergouvernement, l'externalisation internationale dans l'industrie des TIC, la résolution des conflits en ligne, les cyberstratégies nationales et l'adoption des nouvelles technologies dans les pays en transition. Plusieurs manifestations ont été organisées à l'intention des pays à faible revenu de la région de la CEE afin de leur donner des orientations politiques et leur communiquer les pratiques optimales.

54. *Évaluation de l'état de préparation des pays d'Europe de l'Est et de la CEI à une économie fondée sur la connaissance.* L'objet de cette initiative est d'étudier dans quelle mesure les différents pays ont adopté les nouvelles TIC et appliqué le cadre réglementaire et politique requis, et de faire le bilan des autres aspects de l'économie du savoir, particulièrement l'éducation, la recherche-développement et l'innovation. Ce programme est appliqué par des experts nationaux, lesquels s'appuient sur les rapports analytiques régionaux et sous-régionaux élaborés par le secrétariat et coordonnent et supervisent l'établissement des études et rapports nationaux rédigés par les pays. Ce projet est financé par des sources extrabudgétaires. La CEE a déjà publié 14 rapports d'évaluation nationaux et un rapport régional préliminaire dans la série «Towards a Knowledge-Based Economy» (vers une économie fondée sur la connaissance). Une autre étude nationale et un rapport d'évaluation au niveau régional complet sont attendus pour le début 2005.

55. *Projet de référentiel pour le commerce électronique.* L'objet est de faire en sorte que le commerce électronique inspire davantage confiance et qu'il s'inscrive dans la durée en favorisant le transfert de normes, méthodes, connaissances et bonnes pratiques entre les pays de la région de la CEE. Pour ce faire, il est prévu de mettre en place des moyens techniques permettant la collecte, le stockage et la diffusion d'informations commerciales fiables sur les entreprises en regroupant les informations qui sont actuellement disponibles sous forme disparate dans un «référentiel de commerce électronique». Les étapes successives de ce projet sont les suivantes: 1) enquêtes sur les pratiques actuelles en matière d'enregistrement des sociétés dans les pays de la CEE; 2) application des phases pilotes du projet de référentiel dans différents pays; 3) aide au transfert des pratiques optimales, des données d'expérience et des connaissances dans ce domaine entre les pays de la CEE. Ces activités seront menées principalement à l'aide de ressources extrabudgétaires. Les résultats préliminaires d'une enquête sur les modalités actuelles d'enregistrement des sociétés dans un certain nombre de pays de la région de la CEE seront publiés sous peu.

II. ACTIVITÉS SOUS-RÉGIONALES DANS LE DOMAINE DES TIC

56. Conformément aux décisions prises par la Commission en 2004 d'aider à organiser des réunions pour promouvoir la réalisation d'une société de l'information, la CEE a coorganisé, du 16 au 18 novembre 2004 à Bichkek (Kirghizistan), une Conférence sur la société de l'information et la coopération régionale en matière de technologies de l'information et de la communication pour le développement. La Conférence a adopté un document de clôture renfermant des engagements et des recommandations visant à hâter l'implantation et l'application des TIC et à favoriser la coopération internationale à l'instauration d'une économie fondée sur la connaissance et d'une société de l'information dans les pays d'Asie centrale. Les participants se sont engagés notamment: à s'attacher, en toute priorité, à mettre en place une société de l'information; à renforcer l'infrastructure des TIC; à permettre un accès économique aux services correspondants; à favoriser des applications des TIC telles que le cybergouvernement, la cybersanté, la cyberéducation, le cyberbusiness et le cyber tourisme; à utiliser les TIC pour renforcer la société civile; à encourager la cyberdémocratie; à créer un environnement politique et législatif propice aux TIC; et à promouvoir l'intégration des cyberstratégies dans les plans nationaux de développement économique et social, avec la participation la plus large possible de toutes les parties prenantes. Il est prévu d'organiser en 2005, dans le sud-est de l'Europe, une deuxième réunion sous-régionale d'inspiration analogue.

57. La Cyberinitiative pour l'Europe du Sud-Est est une opération régionale menée dans le cadre de la Table de travail II (libéralisation et développement du commerce) du Pacte de stabilité pour l'Europe du Sud-Est à laquelle la CEE a apporté sa contribution et son concours. Englobant l'Albanie, la Bosnie-Herzégovine, la Croatie, l'ex-République yougoslave de Macédoine, la République de Moldova et la Serbie-et-Monténégro, elle ambitionne de faire en sorte que la sous-région ne soit pas à la traîne de la société de l'information en Europe et, surtout, d'appuyer l'instauration d'une société de l'information dans le sud-est de l'Europe, d'élaborer des stratégies et mesures tendant à faire valoir la région dans son ensemble et à promouvoir l'analyse comparative, les pratiques optimales et la coopération dans la région. Le succès de cette initiative régionale est attesté par la publication de principes directeurs communs pour les stratégies nationales d'instauration d'une société de l'information et d'un mandat uniforme pour la création, à l'échelon ministériel, d'organes chargés de l'instauration d'une société de l'information, ainsi que par les activités en cours liées à l'analyse comparative. En outre, la Convention du Conseil de l'Europe sur la cybercriminalité a été ratifiée.

III. INTERACTIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES (CYBERGOUVERNANCE)

58. On trouvera dans la présente section une description des principaux mécanismes ou outils que le secrétariat de la CEE utilise pour communiquer et se mettre en rapport avec les parties prenantes, notamment par des moyens électroniques. Les prochaines mesures que doit prendre le secrétariat pour communiquer plus efficacement avec les parties prenantes internes ou externes y sont également définies.

59. La CEE dessert des «clients» qui utilisent, à des degrés divers, les différents instruments de communication disponibles. Par souci de simplicité, on caractérisera deux types de «clients»: 1) les clients institutionnels, à savoir les missions à Genève et à New York, les points de contact ou correspondants dans les ministères des affaires étrangères des différents pays, les présidents et bureaux des organes intergouvernementaux, les participants aux réunions intergouvernementales ou autres manifestations officielles, le Siège de l'ONU, les autres commissions régionales et d'autres organisations intergouvernementales; 2) les «clients» non institutionnels, à savoir les ONG, les journalistes, les entreprises et le grand public.

60. Les instruments qui sont utilisés pour communiquer avec ces entités sont l'Internet, le courrier électronique, le papier (par exemple les lettres, publications ou documents), les conférences téléphoniques et les vidéoconférences. Si le téléphone reste très utile lorsqu'il s'agit de répondre rapidement à des demandes précises ou lorsqu'il faut, dans certaines situations, communiquer avec les missions, les membres des bureaux ou le Siège, l'Internet et le courrier électronique sont désormais les moyens de communication privilégiés. Le recours aux vidéoconférences est encore relativement modeste, mais il fait son chemin.

a) Internet

61. La diffusion de l'information par l'Internet a augmenté de façon spectaculaire au cours de ces six dernières années. Alors qu'en janvier 1998, 9 187 personnes seulement ont visité le site Web de la CEE, ce chiffre a été multiplié par plus de 30 en septembre 2004, pour atteindre 310 927 visiteurs par mois (il a atteint en mars 2004 plus de 400 000 visiteurs), soit une progression d'environ 70 % par an. Ces chiffres n'englobent pas la consultation de pages Web nichées ailleurs que sur le site principal de la CEE, par exemple ceux du Centre du gaz ou du projet Efficacité énergétique 21.

62. Toutes les divisions de la CEE ont leur page sur le site Web de la CEE, et parfois aussi sur d'autres sites, comme noté plus haut. Les objectifs principaux de ces pages ou sites Web sont les suivants:

- Diffuser des informations au sujet des activités, réunions et autres manifestations des organes subsidiaires principaux de la CEE et de leurs organes subsidiaires, en prévoyant notamment une inscription en ligne;
- Mettre à disposition dans toutes les langues de travail pertinentes la documentation intéressant les réunions, y compris les documents et rapports de présession;

- Donner un aperçu général des travaux des différents sous-programmes, de leurs grands objectifs et des orientations stratégiques de leurs travaux;
- Diffuser, auprès d'un public parfois restreint, les résultats d'analyses, études et publications afin de recevoir des informations en retour avant la parution de ces travaux;
- Communiquer, s'il y a lieu, des informations actualisées au sujet des instruments juridiques et des recommandations et renseigner sur le point de savoir si les pays acceptent une norme CEE donnée et si l'application de cette norme y est déjà lancée ou si elle est encore à l'étude;
- Donner accès en ligne à des données économiques ou statistiques.

63. Cette information est actualisée périodiquement, parfois quotidiennement. Sur les sites de certaines divisions, des liens renvoient à des sites de gouvernements, d'organisations intergouvernementales ou d'organisations non gouvernementales.

64. Les répertoires qui sont le plus consultés sur le principal site de la CEE sont ceux des divisions des transports, du commerce, des statistiques et de l'environnement. S'agissant plus précisément des transports, les visiteurs s'enquêtent de la réglementation applicable au transport des marchandises dangereuses et aux normes des véhicules. En ce qui concerne le commerce, le répertoire le plus consulté est celui des systèmes de codage EDIFACT/ONU. Dans les statistiques, les données en ligne, l'annuaire statistique intitulé «Trends in Europe and North America» et les liens avec les bureaux de statistique ont la faveur tandis que, dans le domaine de l'environnement, le site de la Convention sur la participation du public et celui de la Convention sur la pollution atmosphérique sont le plus visités.

65. Selon les statistiques, les pages qui sont le plus téléchargées ou consultées, surtout à l'instigation du secteur privé, sont celles des normes et règles de la CEE. L'information d'ordre général concernant la CEE – communiqués de presse, listes de publications, données chronologiques et tout ce qui concerne la présentation générale de la CEE – intéresse surtout les spécialistes, les experts en mission et le grand public.

66. Les enseignements tirés de l'utilisation de l'Internet et des pages Web sont largement positifs. La documentation et l'information connaissent une meilleure diffusion, comme l'indiquent les statistiques des sites Web (qui font ressortir une augmentation constante du nombre de connexions et de fichiers téléchargés). Les délégués et le personnel en mission sont généralement mieux informés: ils reçoivent la documentation beaucoup plus vite que par le passé et sont dispensés d'en assurer la diffusion puisqu'elle est accessible au public sur les sites; ils peuvent préparer les réunions de façon plus efficace; et sont mieux outillés pour appliquer les décisions et recommandations ainsi que les instruments juridiques des organes intergouvernementaux.

67. Des progrès notables ont été accomplis ces dernières années, mais certains aspects du site Web de la CEE demandent encore à être améliorés. Les ressources en personnel informatique financé sur le budget ordinaire sont limitées et il faut faire appel aux autres administrateurs pour entretenir et actualiser le site, aux dépens de leurs fonctions normales. L'inscription électronique

«en ligne» ne fonctionne pas correctement: en effet, les délégués qui remplissent leur bulletin en ligne sont toujours tenus d'en présenter la copie originale à la Section de la sécurité et de la sûreté de l'ONUG pour s'inscrire aux réunions. En outre, ce système n'est relié à aucune autre base de données pour l'expédition de documents, la correspondance ou toute autre application.

68. À l'heure actuelle, le site Web de la CEE n'est pas doté d'un moteur de recherche convenable. Si des délégués ou des visiteurs ont besoin d'un document, ils doivent le rechercher sur la page d'accueil. Un système plus proactif pourrait être mis au point: le client qui se présente sur le site Web de la CEE se verrait alors demander d'indiquer le type d'information qu'il souhaite obtenir et de donner son adresse électronique, l'information requise lui étant par la suite envoyée automatiquement. Ce système présenterait aussi l'avantage de constituer des réseaux et de savoir qui s'intéresse aux activités de la CEE. Des mécanismes de ce type existent, mais ils ont un coût.

69. Le site de la CEE est niché actuellement sur un serveur qui est utilisé par de nombreuses organisations. Un serveur dédié accélérerait les opérations, mais il aurait sur les ressources de la CEE des incidences évidentes. De même, le problème de la langue se pose au niveau des responsables gouvernementaux, et il ne sera pas facile de le résoudre entièrement, là encore par manque de ressources.

70. Pour disposer d'un site entièrement trilingue, il faudrait que les traductions soient faites du jour au lendemain; consacrer au site un éditeur à plein temps et une personne chargée de vérifier tout ce qui est placé sur l'Internet; et prévoir un webmestre, conditions difficiles à réunir étant donné l'insuffisance des ressources. Le problème de la langue est mis en avant principalement par les gouvernements et, dans une moindre mesure, par le grand public, les techniciens ou le secteur privé. La solution pourrait consister, pour l'heure, à ne faire traduire que les principales pages d'accueil, qui donnent les grandes lignes des activités de la CEE. On pourrait aussi constituer une base de données dans laquelle seraient énumérés tous les documents disponibles par secteur et langue de publication: tout document publié sur le site Web apparaîtrait sur cette liste, rendant ainsi la recherche plus systématique et plus facile.

b) Courrier électronique

71. Le courrier électronique a désormais pris le pas sur tous les autres outils de communication. Actuellement, la CEE reçoit plus de 20 088 messages chaque semaine (à l'exclusion des messages intempestifs et autres «pourriels» et des messages provenant de sources internes à l'ONU qui, s'ils devaient être comptabilisés, porteraient ce chiffre au moins au double). Autrement dit, chaque fonctionnaire reçoit en moyenne 20 messages par jour de «clients extérieurs», ou deux fois plus si l'on compte les messages internes.

72. Certaines divisions utilisent des serveurs de liste pour communiquer avec l'extérieur ou avec des personnes du Palais des Nations. Un serveur de liste (ou, comme on l'appelle parfois, «multiplicateur de messages») permet à des participants qui sont inscrits sur une liste d'envoyer automatiquement un message à tous les autres inscrits en l'adressant simplement à une seule adresse. Les principaux avantages de ce système sont que l'expéditeur est assuré de n'avoir omis aucun destinataire et que les adresses électroniques sont toutes à jour (car elles sont périodiquement actualisées par un «gestionnaire de serveur de liste»).

73. L'explosion de la messagerie électronique impose une surcharge de travail aux fonctionnaires qui doivent consacrer une partie de leur temps à ouvrir les messages, à les lire et à y répondre. L'introduction de nouveaux filtres a permis d'accélérer le tri des messages parasites, mais le problème des quantités importantes de messages subsiste et va s'aggravant. En outre, sous l'effet du volume des messages et du peu de ressources qui ont été investies dans ce système, celui-ci n'est pas toujours fiable et «se plante» périodiquement.

74. Par le passé, la plupart des lettres qui étaient reçues étaient enregistrées et conservées. Cet archivage n'était peut-être pas toujours utile, mais il présentait l'avantage de conserver la mémoire des événements. Avec la messagerie électronique, la recherche qu'autorisait un tel système a complètement disparu et, quand bien même tous les messages feraient l'objet d'un archivage centralisé, la recherche resterait une opération difficile étant donné le volume des messages échangés. Cela étant, il faudra prévoir une manière d'archivage électronique.

c) Publications électroniques et documentation connexe

75. Les publications étant de plus en plus affichées sur l'Internet, la copie papier a été soit suspendue soit réduite en quantité, et il faudra continuer de procéder ainsi. On recourt aussi de plus en plus aux CD-ROM: ceux-ci permettent à l'utilisateur d'avoir l'information à portée de la main, ils sont plus faciles à transporter que la documentation écrite et parfois plus rapidement accessibles que l'Internet. Pour les relations publiques, l'Internet reste le meilleur support, encore qu'il faille continuer de distribuer quelque dossier ou brochure.

IV. GESTION ÉLECTRONIQUE DU SECRÉTARIAT DE LA CEE

a) Situation actuelle

76. Depuis que la messagerie électronique et l'Internet ont fait leur entrée dans tous les bureaux de la CEE aux alentours de 1995, la dépendance du secrétariat à l'égard de technologies de l'information et de la communication opérantes s'est accrue rapidement. Ces technologies ont permis aussi d'augmenter l'efficacité et la productivité du secrétariat de la CEE et de faciliter les communications internes et externes. Actuellement, le secrétariat utilise divers services et matériels électroniques: ordinateurs de bureau ou portables, partage de fichiers, courrier électronique, Internet et Intranet.

77. Les TIC permettent des applications qui facilitent différentes opérations administratives au niveau du secrétariat de la CEE (la base de données Contacts, par exemple). Pour améliorer et faciliter les contrôles financiers, un système interne de suivi financier a été mis sur pied à l'aide du logiciel «Crystel Report». Au niveau de l'ensemble du Secrétariat de l'ONU, plusieurs grandes applications sont à présent utilisées (par exemple le Système intégré de suivi, qui sert à la planification des programmes, le DRITS, système informatisé de suivi de la production documentaire, et le PAS, système de notation des fonctionnaires).

78. L'Intranet de la CEE est devenu un important instrument de communication entre l'administration et le personnel ainsi qu'entre fonctionnaires. Y figurent des informations concernant les activités des différents groupes de travail internes (sur l'informatique, les TIC et l'Internet), les communications du Secrétaire exécutif (directives de la CEE, rapports des réunions de directeurs, rapports sur les retraites de la CEE, etc.), les instructions administratives et les bulletins d'information des divisions.

b) L'avenir

79. Dans le proche avenir, le secrétariat de la CEE devra envisager de prendre les mesures ci-après:

- Introduire des systèmes de documentation et d'archivage électroniques permettant de traiter les documents provenant des médias électroniques ainsi que les documents numérisés (scannés) qui parviennent par courrier classique;
- Simplifier ses méthodes de travail et acquérir un matériel nouveau afin de mieux utiliser les possibilités de conférence audio et vidéo;
- Équiper le personnel en mission de nouveaux dispositifs portables associant des fonctions de calcul à des moyens de télécommunication;
- Asseoir sur une base technologique plus élaborée l'élargissement, prévu, de la publication électronique, le but étant de publier simultanément sur des médias en ligne et hors ligne (par exemple sur l'Internet et sur CD-ROM);
- Se doter d'un système de gestion du contenu afin d'actualiser et de gérer de façon plus efficace son site Web.

c) Structure du dispositif de cybergestion interne

80. Le système de cybergestion interne du secrétariat de la CEE vise à répondre sur le fond aux besoins des organes intergouvernementaux et de fournir aux utilisateurs des TIC des services convenables. Le Groupe des systèmes d'information est l'unité technique qui, au sein du secrétariat, fournit services et conseils aux utilisateurs internes. Il a été en outre établi un Groupe de gestion des TIC et un réseau de points focaux pour les TIC.

V. CONCLUSIONS

81. Dans le cas des pays d'Europe centrale et orientale et des pays de la CEI, les questions liées à la transition économique après 15 années de réformes sont progressivement supplantées par les problèmes afférents au retard à rattraper aux plans de l'innovation et du développement. Dans cette perspective, le passage de ces pays à une économie du savoir revêt une importance capitale. De son côté, l'Union européenne doit relever un défi majeur, à savoir devenir l'économie du savoir la plus compétitive au monde. L'Amérique du Nord, elle, doit préserver son avantage concurrentiel actuel. Dans sa cyberstratégie, la CEE doit donc tenir compte de ce recentrage de la politique économique de l'Amérique du Nord, de l'Europe et de l'Asie centrale. Tout en gardant des aspects différenciés, cette stratégie doit se composer d'éléments concourant à la mise en place et à l'utilisation des TIC dans les États membres et dans la région de la CEE dans son ensemble.

82. Le niveau régional s'avère tout indiqué pour aider les pays membres à cet égard, tout en jetant des bases communes pour des processus internationaux et, à terme, planétaires. En outre, puisque la CEE est investie d'un vaste mandat au plan de l'intégration économique régionale, il est dans ses moyens de promouvoir une approche intégrée des aspects, nombreux et divers,

des politiques en matière de société de l'information, qui couvrent des domaines allant de l'environnement jusqu'aux transports et au commerce.

83. L'avantage comparatif de la CEE est que celle-ci rattache son savoir-faire en matière de TIC à ses activités sectorielles. Cette stratégie a déjà porté ses fruits et il existe, dans ce domaine, une vaste gamme d'activités, en cours ou nouvelles, au niveau des sous-programmes.

84. Compte tenu de ce qui précède, la CEE devrait:

- Aider les pays émergents à économie de marché à se doter d'une économie de la connaissance;
- Favoriser le développement de ces pays par une utilisation efficace des TIC;
- Promouvoir l'utilisation des TIC dans son programme de travail afin de rendre celui-ci plus efficace et plus productif.

85. Les États membres sont donc priés de demander aux organes subsidiaires principaux de s'employer davantage à accroître les applications de la télématique au niveau des programmes et de contribuer à l'élaboration d'une cyberstratégie et d'un plan d'action pour la CEE.

86. Ces dernières années, la CEE a appliqué les TIC dans son programme de travail afin d'améliorer l'exécution de ce dernier, de rendre plus efficaces la communication et la prise de décisions par ses membres et de valoriser la gestion de ses ressources humaines et financières. Il est par conséquent paradoxal que la part de son budget destinée aux TIC ait baissé ces dernières années au point où son montant par personne se situe parmi les plus faibles du Secrétariat de l'ONU. **Le projet de budget pour 2006-2007 a donc été l'occasion de demander un relèvement du budget des TIC et il faut espérer que les États membres sauront appuyer cette augmentation.**

87. La CEE peut valoriser le processus engagé lors du Sommet mondial de la société de l'information pour deux raisons: premièrement, parce que ses activités dans le domaine des TIC sont très diverses et intenses; deuxièmement, parce qu'elle a les moyens de servir d'instance de dialogue entre des pays qui en sont à différents stades de développement numérique. L'objectif de la CEE devrait être 1) d'exploiter le processus du Sommet mondial de la société de l'information pour appliquer davantage les TIC dans ses activités de base et 2) d'œuvrer surtout à combler la fracture numérique qui existe au niveau de la région de la CEE.
