

Distr.  
GÉNÉRALE

CES/SEM.52/1  
16 janvier 2004

FRANÇAIS  
Original: ANGLAIS

**COMMISSION DE STATISTIQUE et  
COMMISSION ÉCONOMIQUE  
POUR L'EUROPE**

**CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES  
SUR LE COMMERCE  
ET LE DÉVELOPPEMENT (CNUCED)**

**CONFÉRENCE DES STATISTICIENS  
EUROPÉENS**

**INSTITUT DE STATISTIQUE  
DE L'UNESCO (ISU)**

**CEE-ONU/CNUCED/UNESCO/UIT/OCDE/Eurostat:  
Atelier conjoint de statistique sur le suivi de la société  
de l'information: données, mesures et méthodes  
(Genève, 8 et 9 décembre 2003)**

**UNION INTERNATIONALE  
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (UIT)**

**ORGANISATION DE COOPÉRATION  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUES (OCDE)**

**OFFICE STATISTIQUE DES  
COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES  
(Eurostat)**

## **RAPPORT**

### **INTRODUCTION**

1. L'Atelier de statistique sur le suivi de la société de l'information: données, mesures et méthodes, organisé conjointement par la CEE, la CNUCED, l'ISU, l'UIT, l'OCDE et Eurostat, s'est tenu à Genève les 8 et 9 décembre 2003, avec la participation de représentants des pays suivants: Afghanistan, Afrique du Sud, Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Barbade, Belgique, Bénin, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Cuba, Danemark, Égypte, Équateur, Espagne, États-Unis d'Amérique, ex-République yougoslave de Macédoine, Fédération de Russie, Finlande, France, Ghana, Haïti, Hongrie, Inde, Indonésie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Liban, Lituanie, Luxembourg, Madagascar, Malaisie, Maroc, Mexique, Nigéria, Norvège, Oman, Pakistan, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Pays-Bas, Philippines, République de Corée, République de Moldova, République tchèque, Royaume-Uni, Rwanda, Sénégal, Serbie-et-Monténégro, Slovaquie, Suède, Suisse, Tanzanie, Thaïlande, Uruguay, Zambie et Zimbabwe.

2. Des représentants de la Commission européenne ont pris part à l'Atelier.

3. Étaient également représentées la Commission économique et sociale des Nations Unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes (CEPALC), la Commission Economique et Sociale des

Nations Unies pour l'Asie de l'Ouest (ESCWA) et la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED).

4. Des représentants des institutions spécialisées et organisations intergouvernementales ci-après ont eux aussi participé à l'Atelier: Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), Union internationale des télécommunications (UIT), Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), Organisation mondiale du commerce (OMC), UNESCO et Institut de statistique de l'UNESCO.

5. AFRISTAT a également participé à l'Atelier.

6. L'ordre du jour provisoire a été adopté.

7. M<sup>me</sup> Adelheid Bürgi-Schmelz (Suisse), Directrice générale de l'Office fédéral suisse de la statistique, a été élue Présidente et M. Eduardo Pereira Nunes (Brésil), Président de l'Institut brésilien de géographie et de statistique, Vice-Président. Comme M<sup>me</sup> Bürgi-Schmelz ne pouvait prendre ses fonctions que le 9 décembre, les participants à l'Atelier ont décidé que M. Heinz Gilomen (Suisse), Directeur pour les statistiques sociales et éducatives à l'Office fédéral suisse de la statistique, exercerait les fonctions de président au nom de M<sup>me</sup> Bürgi-Schmelz le premier jour de l'Atelier.

## **ORGANISATION DE L'ATELIER**

8. L'Atelier a débattu des questions de fond énumérées ci-après en se fondant sur les communications sollicitées et documents d'appui ainsi que sur les documents de séance que les organisations avaient présentés à titre de contributions:

- Ouverture;
- Le rôle des TIC dans la transformation de l'économie et de la société;
- L'ère du commerce électronique: 1) Situation actuelle des mesures statistiques;
- L'ère du commerce électronique: 2) Indicateurs TIC pour le développement;
- Les gens dans la société de l'information: Utilisation par les particuliers et par les ménages, et pénétration des TIC: 1) Pénétration des TIC et fracture numérique;
- Les gens dans la société de l'information: Utilisation par les particuliers et par les ménages, et pénétration des TIC: 2) Méthodes;
- Les TIC et la société: Mesure des effets sociaux des TIC;
- Conclusions, adoption du rapport et clôture.

## RÉSUMÉ DU DÉBAT ET PRINCIPALES CONCLUSIONS FORMULÉES À L'ISSUE DE L'ATELIER

9. Les conclusions et recommandations formulées à l'issue des différentes séances de l'Atelier sont présentées ci-après.

### Séance d'ouverture et séance II

10. Statistiques officielles, coordination et efficacité. L'Atelier a insisté sur le fait que les organismes de statistique partout dans le monde doivent asseoir leurs travaux sur les *Principes fondamentaux de la statistique officielle* qui ont été établis et adoptés par la Conférence des statisticiens européens en 1992, puis adoptés par l'Organisation des Nations Unies en 1994. Les *Principes fondamentaux* soulignent que les statistiques officielles doivent être élaborées selon des méthodes scientifiques et en fonction de classifications et de définitions reconnues au niveau international.

11. Les organisations internationales doivent veiller à ce que les indicateurs et statistiques utilisés pour observer l'évolution d'autres programmes mondiaux, par exemple les Objectifs de développement énoncés dans la Déclaration du Millénaire, puissent être exploités aussi dans le processus de suivi de la société de l'information.

12. Un suivi statistique systématique exige, de la part des instances internationales, un travail d'organisation, une coordination et un partage des tâches. Pour éviter des chevauchements d'activité, il faut recenser les informations que les organisations internationales possèdent déjà ainsi que les recommandations déjà formulées. Cela faciliterait une sélection satisfaisante des indicateurs de base parmi l'ensemble des mesures disponibles, ce qui représente un enjeu majeur pour le suivi du développement de la société de l'information.

13. Certes, l'OCDE et Eurostat ont réalisé des travaux de grande ampleur pour suivre le développement de la société de l'information, mais les organisations internationales doivent disposer de moyens pour aider les pays moins avancés à élaborer et rassembler des statistiques de base et définir des indicateurs qui décrivent la société de l'information. Les organismes du secteur privé établissent eux aussi des statistiques, mais celles-ci ne s'accompagnent pas toujours du degré de diffusion des méthodes statistiques qu'exige la production de statistiques officielles.

14. Les indicateurs de la société de l'information. L'Atelier a fait observer qu'à partir de la deuxième moitié des années 90 l'importance économique des TIC avait retenu davantage l'attention. C'est pourquoi il est apparu nécessaire de disposer de données sur la société de l'information qui soient comparables au niveau international, et la collecte de ces données a acquis un rang de priorité élevé.

15. L'absence de données complètes et compatibles d'un pays à l'autre pourrait créer de sérieux problèmes dans une économie mondiale en mutation rapide et de plus en plus avide d'informations. De surcroît, il est nécessaire de créer un cadre commun d'indicateurs et de définitions types, qui sera mis à l'essai et partagé par les pays afin de mieux comprendre la diffusion et l'utilisation des technologies, les infrastructures de communication ainsi que les services et leur contenu.

16. Il a été rappelé aux participants que l'OCDE avait approuvé en 1998 la définition du secteur des TIC en fonction de l'activité, qui était devenue par la suite une norme internationale.

17. Le deuxième volet des travaux tendant à améliorer la mesure des TIC consistait essentiellement à définir des méthodologies communes pour améliorer la comparabilité, au niveau international, des enquêtes qui ont pour but de mesurer l'utilisation des TIC par les ménages, les entreprises et les administrations publiques. En 2000, l'OCDE a présenté un questionnaire type pour mesurer l'utilisation des TIC par les entreprises et, en 2002, un autre questionnaire concernant les ménages et les particuliers.

18. Comme plusieurs définitions des transactions électroniques sont manifestement nécessaires, l'OCDE a établi une définition étroite, considérant le commerce électronique limité à l'Internet, et une définition plus large qui prend en compte tous les réseaux reliés par ordinateur.

19. L'émergence d'estimations officielles du commerce électronique a eu un impact important en ramenant à de plus justes proportions toutes les déclarations relatives au commerce électronique. Certes, celui-ci s'est développé rapidement, mais il est apparu clairement que les chiffres officiels étaient nettement moins élevés que les données fournies par les bureaux d'étude de marchés du secteur privé.

20. À mesure que la société de l'information se développait, on s'est de plus en plus demandé si de nouveaux déterminants de la croissance tels que les TIC pouvaient ou non expliquer la divergence observée d'un pays à l'autre entre les évolutions de la croissance dans les années 90. L'OCDE qui a étudié cette question est arrivée à la conclusion qu'il existait non pas un facteur unique susceptible d'être générateur d'une croissance plus forte, mais plutôt une interaction entre une constellation d'événements et de situations qui avait conduit des pays à obtenir de meilleurs résultats que d'autres. Une politique monétaire et budgétaire rationnelle ou un bon fonctionnement des marchés du travail étaient considérés, depuis un certain temps, comme des conditions *sine qua non*.

21. Il ressort des travaux de l'OCDE que les TIC ont une incidence sur la croissance économique et les résultats des entreprises à trois égards. L'élargissement du capital par le biais des investissements dans les TIC influe beaucoup sur la croissance de l'économie. Le deuxième impact économique important des TIC est lié à la création d'un secteur produisant des biens et services liés aux TIC.

22. Le troisième et principal impact des technologies de l'information et de la communication qui apparaît au niveau global réside dans l'utilisation des TIC. Plusieurs études ont analysé les résultats des branches d'activité économique à forte intensité de TIC, dont un grand nombre font partie du secteur des services (établissements financiers, services aux entreprises et distribution). Dans certains pays, il semble que les secteurs qui ont le plus investi dans les TIC, notamment le commerce de gros et de détail, ont bénéficié de gains d'efficacité dans l'utilisation de la main-d'œuvre et du capital, autrement dit d'un accroissement de la productivité multifactorielle. Ceci s'explique peut-être par le fait que ces branches d'activité ont obtenu, en utilisant les TIC, des gains de productivité allant au-delà de l'augmentation de la productivité du travail qui découle des investissements dans le domaine des TIC, par exemple grâce aux effets réseau.

23. Les avantages économiques les plus importants découlant des TIC sont en général observés dans les pays où ces technologies sont le plus largement diffusées. Cependant, il ne suffit pas de disposer du matériel ou des réseaux pour en retirer des avantages sur le plan économique. D'autres facteurs, tels que le cadre réglementaire, l'accès aux compétences nécessaires, l'aptitude à modifier les systèmes d'organisation, tout comme la vigueur de l'innovation en matière d'applications des TIC, influent sur la capacité des entreprises de faire en sorte que ces technologies soient efficaces sur le lieu de travail, et d'en tirer parti.

24. Des études au niveau des entreprises, fondées sur des bases de données longitudinales, montrent également que l'utilisation des TIC s'inscrit dans une série bien plus vaste de transformations qui aident les entreprises à améliorer leur fonctionnement. L'impact des TIC n'est pas garanti, mais repose sur des investissements complémentaires, par exemple dans des compétences appropriées, et sur des modifications d'ordre organisationnel, telles que des stratégies, des procédures internes et des structures organisationnelles nouvelles.

25. Certains éléments recueillis au sein des entreprises donnent par ailleurs à penser que les TIC ne sont pas une panacée. Ces technologies peuvent faire l'objet d'un surinvestissement, soit que l'entreprise s'efforce ainsi de contrebalancer un manque de compétence ou des pressions concurrentielles, soit qu'une stratégie commerciale bien définie lui fasse défaut.

26. Que ressort-il, sur le plan de la politique générale, des données empiriques disponibles sur l'impact économique des TIC? La conséquence la plus importante à en tirer concerne les conditions de l'activité commerciale. Les pouvoirs publics devraient réduire les coûts indus et les entraves réglementaires pesant sur les entreprises pour créer un environnement propice à l'investissement productif.

27. L'autre question majeure qui n'a pas encore été suffisamment prise en compte concerne les moyens de mesurer l'impact des TIC au-delà de l'économie, à savoir dans la société et la vie culturelle.

28. Mise au point d'un cadre cohérent pour classer les indicateurs. Un cadre de référence s'avère nécessaire pour inscrire les indicateurs de la société de l'information dans une structure cohérente et les relier aux problèmes qui se posent aux gouvernements.

29. À l'intérieur de ce cadre, les indicateurs de la société de l'information peuvent être classés selon qu'ils portent sur:

- L'*état de préparation* requis pour utiliser les produits de la société de l'information, y compris le degré auquel la population active a acquis les compétences correspondantes;
- L'*intensité* d'utilisation ou le *taux d'utilisation* des produits de la société de l'information; et
- L'*impact* de l'utilisation des produits de la société de l'information.

30. L'OCDE a mis au point, au titre de son activité statistique relative à la société de l'information, un cadre de référence qui a été utilisé à l'Atelier de l'ANASE consacré à la mesure de la société de l'information, dont les participants ont également pris note du cadre de mesure e-Europe. La Thaïlande s'est fondée sur les indicateurs de base de l'OCDE et de l'ANASE pour définir 129 indicateurs. Toutes ces initiatives montrent que des travaux se déroulent dans ce domaine.
31. Un des discours d'orientation a fait état de la possibilité de retenir un ensemble convenu de questions de politique générale pour élaborer une méthode de mesure de la société de l'information, en classant ces questions par groupes d'intérêt et en répartissant ensuite les différents indicateurs entre ces groupes. Pour chaque indicateur, il faudrait convenir d'une terminologie et d'une classification des mesures pour normaliser les travaux.
32. Dans la pratique, un pays donné peut considérer telle ou telle question de politique générale comme inapplicable à son propre développement. Dans le cas de certains PMA, par exemple, il est inutile de mesurer l'accès à large bande ou l'ICP car il ne s'agit pas encore de priorités. D'un autre côté, il n'est guère utile de parler de la pénétration des lignes téléphoniques de base pour les pays très avancés qui utilisent déjà l'accès à large bande et des services perfectionnés de téléphones portables.
33. Pour finir, les participants à l'Atelier ont formulé les recommandations suivantes:
- Un cadre et un ensemble d'indicateurs devraient être présentés au prochain Sommet mondial sur la société de l'information;
  - L'OCDE devrait continuer à mettre au point son cadre de référence relatif à la société de l'information et les indicateurs connexes, de concert avec les pays qui en sont membres et ceux qui ont le statut d'observateur, le groupe de Voorburg et Eurostat, tout en prenant en considération les travaux d'autres organisations internationales telles que l'ANASE;
  - Toutes les organisations internationales devraient mettre en commun les meilleures pratiques de mesure des activités relatives à la société de l'information qu'il s'agisse de définitions, de logiciels et d'outils statistiques, d'enquêtes types, d'inventaires des indicateurs et de recommandations à suivre pour les utiliser, ou des moyens de renforcer les capacités;
  - Les organisations régionales peuvent encourager encore davantage la compilation statistique rationnelle des mesures en partageant un site Web consacré aux activités de suivi et en assurant une formation en matière de statistique et de mesure.

### Séance III

34. La séance était consacrée à l'étude de la situation actuelle des mesures statistiques du commerce électronique par le biais de l'exemple de deux pays: le Canada, qui a innové très tôt dans ce domaine et qui a joué un rôle de catalyseur pour une bonne part des travaux internationaux menés à l'OCDE, et la Malaisie, pays en voie de développement rapide qui est

en cours de transition vers «l'économie du savoir» mais dont le système statistique est encore ancré dans une phase ancienne du développement économique.

35. Ces deux pays ont connu une évolution assez différente, mais ils présentent un certain nombre d'éléments communs. Le premier de ces éléments est l'omniprésence de la technologie et son incidence, qui s'étend bien au-delà du commerce et de l'économie. Le deuxième est la difficulté consistant à mesurer le phénomène à l'aide des instruments statistiques actuels et la nécessité d'adapter les systèmes statistiques et de créer des méthodes nouvelles pour mesurer convenablement les nouvelles activités commerciales telles que les transactions électroniques. À ce sujet, les deux intervenants ont souligné la nécessité d'une coopération et d'une collaboration internationales afin d'assurer le partage des données d'expérience et de définir des pratiques optimales.

36. Sur un autre plan encore, si les deux pays sont très différents, ils se heurtent tous les deux à des difficultés assez semblables dans leur entreprise de mesure qui s'inscrit dans le cadre de leur administration respective. Tous les deux sont confrontés à des contraintes de ressources qui limitent le travail qui peut être accompli et tous les deux font leur possible pour utiliser l'Internet comme outil pour recueillir des données sur le commerce électronique, opération peut-être plus malaisée que prévu, mais tous les deux aussi sont décidés à redoubler d'efforts pour mieux comprendre la transformation de la chaîne de valeur sous l'effet des TIC. Il est intéressant de constater que si le système canadien est mieux parvenu que la Malaisie à institutionnaliser la collecte de données sur le commerce électronique, l'exemple malaisien incite à repenser en profondeur l'ensemble du système statistique et, par conséquent, il procède plus d'une démarche globale et intégrée que d'une démarche évolutive.

37. Les principales recommandations qui se dégagent de la séance sont notamment les suivantes:

- Associer étroitement la collecte de données aux analyses qui utilisent les données pour éclairer des questions de politique générale intéressant les décideurs et les stratégies des gouvernements, ce qui permettra de développer de manière durable un appui institutionnel pour les activités statistiques dans ce domaine;
- Améliorer notre connaissance des transactions électroniques en allant au-delà du commerce pour pénétrer dans un domaine plus étendu englobant des processus comme le contrôle des stocks, les relations avec les fournisseurs et la gestion de la clientèle;
- Améliorer nos méthodes de mesure de l'incidence des transactions électroniques, ces mesures devant être étendues à des secteurs autres que le commerce, par exemple l'administration publique;
- Nous efforcer d'adapter nos systèmes de mesure (par exemple les systèmes de classification) pour mieux soutenir le travail statistique concernant la société de l'information;

- Collaborer d'un pays à l'autre pour échanger des données d'expérience, édifier ensemble des infrastructures statistiques et recenser des méthodes optimales qui pourraient être partagées. Il s'agit de définir à cet effet les moyens d'utiliser l'Internet pour faciliter la collecte des données et réduire le travail de réponse et de déterminer comment exploiter au mieux les résultats des enquêtes existantes et les données administratives pour en extraire des informations tout en allégeant au maximum la charge de travail et les coûts. En outre, les pays devraient étudier la manière de mesurer collectivement l'activité des entreprises multinationales se livrant au commerce électronique, ce qui n'est actuellement à la portée d'aucun organisme de statistique pris individuellement. Pour ce faire, on peut procéder à des échanges bilatéraux, faire appel aux groupements régionaux ou organiser des rencontres statistiques internationales comme celles de l'OCDE et de la Commission de statistique de l'ONU;
- Pour les pays en développement, en particulier, il faudra organiser des réunions expressément consacrées à la formation professionnelle et au partage des connaissances.

#### Séance IV

38. Les nouvelles technologies concernent tous les pays. Elles créent de nouvelles conditions de concurrence sur de nombreux marchés. Elles offrent aux consommateurs et aux citoyens des possibilités d'accès ayant un impact important.

39. Facteurs de développement potentiel, mais aussi porteuses de risque pour les entreprises et pour les particuliers, les nouvelles technologies sont d'une importance évidente pour les gouvernements.

40. À l'appui de leur politique, les gouvernements ont besoin d'indicateurs qui leur permettent d'évaluer le niveau de préparation de leur pays à la mise en œuvre des nouvelles technologies (e-readiness), d'observer la progression de cette mise en œuvre (e-intensity) et, enfin, de mesurer les impacts (e-impact) de leur développement sur la marche des affaires et sur la population.

41. Il appartient aux statisticiens de proposer des indicateurs statistiques qui répondent à cette attente de leur gouvernement (et à d'autres attentes éventuellement) et qui puissent être mis en œuvre avec un niveau de fiabilité suffisant. Toutefois, ces indicateurs ne doivent pas nécessairement provenir d'enquêtes réalisées par les instituts nationaux de statistique s'il est possible d'exploiter d'autres sources satisfaisant aux conditions de fiabilité et de disponibilité applicables aux statistiques publiques.

42. Il est primordial de rechercher la comparabilité internationale de ces indicateurs pour situer le pays par rapport à d'autres qui lui sont comparables. C'est pourquoi les indicateurs seront choisis de préférence parmi ceux qui ont déjà fait l'objet d'une adoption internationale, à l'OCDE par exemple. L'adoption d'indicateurs par la voie de concertations régionales est vivement recommandée en ce qu'elle permet d'atteindre un double objectif: la possibilité d'effectuer des évaluations comparatives internationales et la spécificité régionale.



43. L'expérience des pays développés et en développement les plus avancés dans l'adoption des nouvelles technologies montre que les indicateurs statistiques à construire peuvent se définir, par exemple, selon la grille suivante:

- Infrastructure;
- Facilités et coûts d'accès;
- Savoir-faire de la population et utilisations des TIC par cette dernière;
- Utilisation des TIC dans le secteur de la santé;
- Utilisation des TIC dans le système d'enseignement et intégration des TIC dans les programmes d'enseignement;
- Utilisation des TIC par les entreprises;
- Niveau de compétence de la main-d'œuvre des entreprises;
- Développement du commerce électronique;
- Utilisation des TIC par les administrations.

44. Le choix des indicateurs devra cependant tenir compte du contexte national pour refléter le niveau de développement, le profil économique du pays et le genre de vie sociale qui le caractérise. Il importe à ce propos de noter le retard des pays en développement et la fragilité de leur système statistique, ainsi que la mesure dans laquelle ces facteurs entravent la mise en œuvre des recommandations internationales relatives à la collecte des données statistiques et le suivi de la mise au point de nouvelles technologies. Les recommandations en question devraient être adaptées pour tenir compte de ce handicap.

45. Cette conclusion rappelle, dans leurs grandes lignes, celles de la réunion d'experts sur la mesure du commerce électronique pour le développement de l'économie numérique, organisée par la CNUCED les 8 et 9 septembre 2003, qui traitait exclusivement des aspects des nouvelles technologies intéressant les entreprises. Les débats tenus à cette occasion concernaient essentiellement les définitions, les indicateurs, les méthodes, les formats d'enquête et leur adaptation aux pays en développement. Les principales conclusions de la réunion étaient les suivantes:

- Il est urgent de diffuser les travaux en cours sur la mesure de l'économie numérique (OCDE et consultations régionales) dans le but d'harmoniser les définitions, indicateurs et méthodes à l'échelon international, en vue d'obtenir des données qui sont comparables d'un pays à l'autre;
- Dans un premier temps, il faudrait convenir d'un ensemble fondamental commun d'indicateurs de base que tous les pays pourraient calculer. Ces indicateurs constitueraient le point de départ de la création d'une base de données internationale sur la capacité des ménages et des entreprises à utiliser les nouvelles technologies;

- On se doit d'aider les pays les moins avancés à concevoir les moyens de suivre le rythme de pénétration des nouvelles technologies et à adapter leur système statistique en conséquence. La CNUCED, en collaboration avec d'autres organisations comme l'UIT et l'OCDE, est encouragée à participer aux efforts déployés dans ce sens en fournissant des conseils et une aide aux pays les moins avancés aux fins de la mesure et du suivi statistique du développement des technologies de l'information et de la communication;
- La CNUCED est invitée à mettre en place un forum ([measuring-ict.unctad.org](http://measuring-ict.unctad.org)) pour appuyer l'échange d'informations et de données d'expérience entre les pays œuvrant à l'élaboration de leurs propres statistiques relatives aux TIC.

### Séance V

46. La société de l'information pose une multitude de problèmes, qui concernent notamment la disponibilité et l'accessibilité des équipements, des logiciels et des applications TIC, le volume d'utilisation et le savoir-faire des utilisateurs, les résultats globaux et les impacts à long terme. Pourtant, l'enjeu n'a finalement rien à voir avec l'un quelconque de ces problèmes pris isolément. Le véritable enjeu de la société de l'information, ce sont les gens. Après tout, les politiques publiques, les stratégies d'entreprise et les indicateurs dont on a besoin pour les guider ne sont que des étapes intermédiaires dans la poursuite du seul objectif final valable: les gens – nous et nos vies.

47. L'importance d'indicateurs officiels significatifs, fiables et internationalement comparables permettant d'évaluer la connectivité aux TIC parmi la population est tout aussi évidente que primordiale. Il est indispensable de disposer d'informations sur l'accessibilité et l'utilisation passée, présente et future – escomptée – des TIC pour pouvoir concevoir, mettre en œuvre et évaluer des interventions rationnelles conçues à partir de données solides. Au cœur de toutes ces considérations, il y a le problème de la fracture numérique. En un mot, on ne peut pas avancer en laissant en arrière des masses considérables de population – au niveau international ou à l'intérieur des pays.

48. La Commission européenne a présenté des politiques et des objectifs clefs et les a placés dans une macroperspective. Elle a proposé une hiérarchie d'indicateurs, qui vont de l'accès aux TIC de base aux transmissions à grand débit. Elle a en outre mis en évidence le lien entre la connectivité des personnes et les priorités des politiques, dans des domaines comme l'administration, l'économie, l'apprentissage et les services de santé électroniques. Elle a souligné que l'accès universel est incontestablement un «impératif économique aussi bien qu'une finalité sociale».

49. Le document de l'UIT présentait de solides arguments pour démontrer l'urgente nécessité d'indicateurs. Outre que «la fracture statistique est aussi profonde que la fracture numérique», elle ne cesse de s'aggraver. Il y a à cela plusieurs raisons, notamment l'inadéquation croissante des indicateurs traditionnels de l'offre et la nécessité de nouveaux indicateurs de la demande obtenus à partir d'enquêtes, qui sont aujourd'hui d'une importance cruciale pour mettre en lumière les disparités, suivre les progrès et définir des repères internationaux. Dans cette optique, priorité est accordée aux données sur l'accès et l'infrastructure, étant entendu qu'il ne faut pas négliger, parallèlement, les possibilités offertes par des indicateurs communautaires dans le contexte des pays en développement.

50. Les débats qui ont suivi ont montré plus clairement encore les énormes disparités existant entre les nations en termes de statistiques disponibles et ont conclu à la nécessité d'une initiative immédiate et concertée. L'action menée ces dernières années par l'OCDE et Eurostat était certes digne d'éloges, et les premiers efforts entrepris dans plusieurs pays d'Asie et d'Amérique latine étaient encourageants, mais l'accent a été mis une fois de plus sur la pénurie de données quantitatives dans la plupart des pays en développement. Cette lacune entrave gravement la conduite d'analyses fiables et objectives des étapes de développement respectives, et par conséquent des besoins respectifs, compromet sérieusement les efforts sur le plan politique et bloque la vision des décideurs. Une telle situation comportant un risque de paralysie, les participants à la séance ont formulé des recommandations énoncées ci-après.

51. Les recommandations et conclusions issues de la séance V sont les suivantes:

- Urgente nécessité de l'assistance. Les pays en développement ont un besoin immédiat de ressources financières et de compétences spécialisées pour pouvoir établir des programmes d'indicateurs et produire des statistiques officielles de la société de l'information dans le cadre de leurs systèmes nationaux, conformément aux normes internationales et à intervalles réguliers. Étant donné la nature des informations requises, il s'agira essentiellement d'établir et de conduire des programmes d'enquête. Si cette nécessité a été clairement reconnue aux échelons politiques les plus élevés, il n'a pas encore été prévu de ressources à cette fin. Cette nécessité concerne également les organismes internationaux chargés d'établir des statistiques aux fins de comparaisons internationales, ainsi que les pays en développement si l'on veut consolider des initiatives récentes pouvant avoir valeur d'exemple. Après tout, l'intérêt de l'information dans une société de l'information ne saurait être considéré comme un sous-produit;
- Indicateurs de base. Si la séance n'a pas établi de liste définitive d'indicateurs en tant que telle, elle a dit clairement dans quels domaines prioritaires des mesures devaient être effectuées. Les taux de pénétration des TIC de types ancien et nouveau, y compris les utilisateurs d'Internet, au niveau des ménages et des individus, sont des paramètres incontournables. Sont en outre indispensables des désagréations appropriées par sous-groupe socioéconomique, en fonction notamment du revenu, de l'âge, du sexe, des caractéristiques régionales (zone urbaine ou rurale), de la typologie familiale, etc. Ces statistiques permettront de mieux cibler les politiques de manière à réduire la fracture numérique. Une fois mesurée la connectivité de base, et selon le stade respectif de développement des différents pays, les indicateurs rendant compte de l'utilisation effective des TIC, y compris de son but, de sa fréquence et de son intensité, prennent davantage d'importance. Pratiquement, les deux séries d'indicateurs peuvent être obtenues parallèlement en utilisant le même appareil d'enquête. Outre les données proprement dites, la diffusion de l'information devrait englober toutes les métadonnées pertinentes;
- La collaboration internationale devrait s'intensifier pour aboutir à une série convenue d'indicateurs de base pouvant faire l'objet d'observations dans tous les pays au cours d'une certaine période de temps. Aucun effort ne devrait être épargné pour qu'une telle liste soit prête pour le Sommet de Tunis de 2005;

- Normes internationales. Comme il s'agit là d'un domaine nouveau, il est doublement important d'assurer la comparabilité internationale des indicateurs. À cette fin, il est indispensable de renforcer et diffuser les normes existantes et d'intensifier la coopération pour en élaborer et en diffuser de nouvelles;
- Il est souhaitable que les *concepts, définitions et méthodes harmonisés*, mis au point dans le cadre des *Principes fondamentaux de la statistique officielle*, soient utilisés tout au long de l'exercice pour accroître au maximum l'intérêt collectif des produits statistiques. La mise au point du *Guide de l'OCDE sur les indicateurs de la société de l'information* facilitera la diffusion de ces normes, mais la coopération internationale devra s'intensifier pour étendre la portée des activités de mesure, en y apportant les adaptations nécessaires dans le contexte des pays en développement. L'apport des autres organisations internationales devrait être pris en considération.

## Séance VI

52. Les communications présentées dans le cadre de cette séance ont rappelé la nécessité d'établir une liste sélective d'indicateurs communs assortie de définitions communes aux différents pays et de méthodes compatibles tout en reconnaissant que la tâche principale des services nationaux de statistique consistait à fournir des données pour répondre aux besoins nationaux. La transparence des méthodes employées constitue un élément indispensable, et la nécessité d'une approche concertée des organisations internationales dans ce domaine a été clairement démontrée.

53. Il faut replacer les méthodes utilisées pour observer les incidences que les TIC ont sur les personnes dans le contexte d'un «modèle d'adoption», comme l'a préconisé l'OCDE. Ce type de démarche tient compte de la plupart des mesures:

- Données administratives ou réglementaires;
- Enquêtes auprès des prestataires de services de communication;
- Enquêtes auprès des ménages ou des particuliers pour compléter des outils d'enquête à caractère plus général ou autres enquêtes;
- Enquêtes isolées répondant à un objectif particulier.

54. Dans un premier temps, beaucoup de pays ont mesuré les nouveaux aspects de l'utilisation des technologies en ajoutant un nombre restreint de questions à des formulaires d'enquête existants, car:

- Il est nécessaire de réaliser des enquêtes de grande envergure pour obtenir des résultats statistiquement valables lorsqu'il s'agit d'évaluer des phénomènes à leur tout début;
- C'est la méthode la plus rentable pour commencer à effectuer des mesures.

55. Lorsqu'il s'agit de déterminer l'utilisation d'un outil d'enquête, il est indispensable de se rendre compte de la différence entre:

- Les enquêtes auprès des ménages, qui peuvent apporter des informations sur les conditions d'accès, le matériel et la technologie à la disposition d'un groupe de personnes, et sur les dépenses des ménages;
- Les enquêtes auprès des particuliers, qui peuvent apporter des informations sur les utilisations, les opinions, les obstacles, les comportements et les dépenses personnelles et l'activité sur le marché du travail.

56. Pour comprendre au mieux l'incidence de l'accès aux TIC et de leur utilisation sur les comportements économiques et sociaux, l'idéal est de réaliser des enquêtes spéciales qui feront apparaître le point de vue de particuliers faisant partie de ménages. Cependant, la plupart des organismes de statistique ne sont pas en mesure de le faire parce que ces enquêtes exigent beaucoup de ressources, ou bien des infrastructures statistiques très développées.

57. Les différentes méthodes susceptibles d'être utilisées dans le cadre du processus d'adoption peuvent, pour l'essentiel, se résumer comme suit:

État de préparation des infrastructures:	– Données administratives/réglementaires sur les communications;
État de préparation des particuliers:	– Enquêtes auprès des ménages sur les technologies dont ils sont devenus propriétaires;
	– Données administratives sur d'autres formes d'accès;
	– Enquêtes individuelles sur les opinions/obstacles;
Utilisation par les particuliers:	– Enquêtes auprès des prestataires de services de communication/données administratives pour les agrégats;
	– Enquêtes individuelles sur les modes d'utilisation des TIC et l'intensité de cette utilisation;
Répercussions sur les particuliers:	– Enquêtes destinées à établir une relation entre l'utilisation des TIC et l'évolution des budgets-temps;
	– Enquêtes qui établissent une relation avec l'évolution de la structure des dépenses;
	– Enquêtes qui établissent une relation avec l'évolution des activités sociales ou relations de travail.

58. Aucun organisme national de statistique n'a pour l'instant adopté une démarche qui combine toutes ces méthodes, encore que les pays qui se sont dotés de vastes infrastructures statistiques et registres de la population sont en mesure de l'envisager. Pouvoir établir une relation entre des données relatives à l'utilisation des TIC et d'autres informations – concernant

non seulement l'âge, le sexe, le revenu et le type de ménage, mais aussi des aspects du comportement économique et social – est précieux pour les décideurs aux fins de l'analyse des effets des TIC sur la société.

59. Méthodes de collecte des informations:

- *Entretiens personnels*: Utilisés par un grand nombre de services de statistique, pour la fiabilité, les réponses et la représentativité de l'échantillonnage;
- *Entretiens téléphoniques*: Utilisés par la plupart des chercheurs du secteur privé; ils sont plus efficaces, mais peuvent se solder par un plus faible taux de réponse et un biais d'échantillonnage qu'il est difficile de corriger lorsqu'il s'agit de phénomènes nouveaux;
- *Questionnaires par ordinateur*: Très efficaces pour comprendre le comportement d'un sous-ensemble de population, mais peuvent aboutir à une autosélection;
- *Enquêtes auprès des prestataires de services*: Méthode peu coûteuse pour mesurer des agrégats; degré de détail selon la structure de la réglementation locale;
- *Analyse du trafic Internet et des sites Web*: Utilisée jusqu'à présent par quelques organismes de statistique seulement; cette méthode doit être éprouvée, sous réserve du respect de la vie privée, des règles de confidentialité et des impératifs de sécurité, pour déterminer dans quelle mesure elle permettrait de produire à bas prix des statistiques sur l'utilisation de l'Internet.

60. D'autres sources et méthodes utilisées dans des enquêtes effectuées par le secteur privé (par exemple calcul du nombre de connexions des ménages en utilisant des logiciels installés) peuvent fournir des microdonnées très détaillées pour mieux comprendre les modes de comportement, ce qui revêt un intérêt sur le plan commercial, et peut-être pour le public. À mesure que les gouvernements commenceront à tendre vers des objectifs précis en ce qui concerne la fourniture de services par voie électronique, ces méthodes présenteront de plus en plus d'intérêt.

## Séance VII

61. Les TIC ont des effets étendus non seulement sur le secteur économique, mais aussi sur la société dans son ensemble. L'accès aux TIC et leur utilisation devraient être considérés comme un moyen d'améliorer la qualité de la vie, et non pas comme une fin en soi.

62. La question de la fracture numérique a été l'un des moteurs essentiels du Sommet mondial sur la société de l'information. Les TIC peuvent offrir des possibilités nouvelles et intéressantes à ceux qui y ont accès mais elles risquent aussi d'accentuer les déséquilibres économiques et les inégalités sociales actuels. Il est nécessaire d'assurer l'accès à des possibilités égales pour éviter de créer un fossé encore plus grand entre les nantis et les déshérités de la société de l'information. L'expression «fracture numérique» est fréquemment utilisée pour distinguer les pays qui bénéficient d'un tel accès de ceux qui n'en bénéficient pas. Cependant, c'est souvent à l'intérieur des pays eux-mêmes que le fossé peut s'avérer le plus marqué (aux

dépens, par exemple, de groupes socioéconomiques défavorisés ou de groupes ethniques minoritaires).

63. Ainsi, la fracture numérique devrait être analysée de la manière suivante:

- En procédant à des comparaisons internationales des indicateurs relatifs aux TIC;
- En examinant les différences à l'intérieur d'un pays donné en fonction d'une ventilation socioéconomique, par exemple par sexe, niveau de revenu, niveau d'instruction ou origine ethnique ou selon une division géographique (zones urbaines/zones rurales).

64. La séance VII de l'Atelier a mis l'accent sur deux éléments d'ordre social importants: la fracture numérique entre les hommes et les femmes, et l'éducation qui constitue l'un des secteurs importants de la société pour lesquels on a besoin de données en vue d'analyser les effets des TIC.

65. Dans le cadre de leur débat, les participants à l'Atelier ont recommandé que les travaux futurs sur la mesure de la société de l'information:

- Encouragent les pays à recueillir des données dans les domaines suivants: infrastructure en matière de TIC et utilisation de ces technologies (par les particuliers et les ménages), obstacles à l'utilisation des TIC, degré de compétence des utilisateurs et objets de l'utilisation (usages) des TIC – tout en veillant à ventiler ces données non seulement par sexe, mais aussi en fonction d'autres critères socioéconomiques (âge, niveaux d'instruction et de revenu, division entre zones urbaines et zones rurales, et origine ethnique);
- Incitent les pays à tirer les enseignements de l'expérience d'autres pays ainsi qu'à mettre à profit les travaux conceptuels et méthodologiques réalisés par ces pays et par certaines organisations internationales. Il conviendrait de tenir compte dans ce contexte des différences de capacité de certains pays;
- Incorporent dans les recherches comparatives internationales des indicateurs qui mesurent la fracture numérique non seulement entre les pays mais aussi à l'intérieur d'un pays donné en procédant à des analyses qui tiennent compte de divers facteurs socioéconomiques;
- Favorisent la mise au point d'instruments permettant de mesurer les effets des TIC sur les différents groupes sociaux et les régions à l'intérieur des pays.

66. Dans le domaine de l'éducation, la mise au point d'indicateurs des TIC n'est pas aussi avancée que dans d'autres domaines. Il existe de graves lacunes dans les informations concernant le rôle des TIC dans le remodelage de l'éducation pour répondre aux besoins et aux enjeux de la société de l'information.

67. Dans le cadre de son débat, l'Atelier a recommandé que la collecte des données destinées à appuyer l'élaboration d'indicateurs se rapportant aux TIC dans le contexte de l'éducation:

- Soit intégrée dans les systèmes de statistiques officielles; par ailleurs, il a été recommandé que les responsables et administrateurs du secteur de l'éducation participent à ce processus;
- Prête attention aux indicateurs mis au point dans le cadre du Projet d'indicateurs de performance dans le contexte du réseau Asie-Pacifique en tant que modèle qui pourrait être reproduit par d'autres initiatives analogues dans d'autres régions du monde.

## RECOMMANDATIONS

68. En conclusion de l'Atelier, le plan d'action suivant a été arrêté:

a) Les cinq commissions régionales de l'ONU devraient, en collaboration avec les organisations régionales compétentes, s'engager à organiser en 2004, dans chaque région, une réunion en rapport avec les TIC sur les questions relatives au suivi de la société de l'information. Tant les utilisateurs que les producteurs de statistiques officielles devraient collaborer en vue d'organiser ces réunions qui sont appelées à contribuer à l'organisation d'une réunion mondiale récapitulative au début de 2005 (dates et lieu à déterminer), dans le but de préparer un plan d'action pour le prochain Sommet mondial sur la société de l'information qui se tiendra à Tunis;

b) Les questions inscrites à l'ordre du jour pourraient définir plus concrètement la demande de statistiques relatives aux TIC au niveau national (quelles sont les statistiques les plus utiles aux décideurs nationaux et pourquoi) et aider à déterminer la manière de veiller au mieux à ce que ce genre de statistiques soient produites dans le cadre du processus ordinaire d'élaboration des statistiques officielles. L'ensemble d'indicateurs établi par les organisations internationales, leurs méthodes et les principes directeurs logiques à suivre pour la collecte de données peuvent constituer un point de départ. Cependant, il faut escompter qu'une certaine adaptation sera nécessaire en fonction des besoins des pays (et de l'infrastructure statistique limitée de bon nombre d'entre eux);

c) L'aide des pays statistiquement avancés serait très appréciée;

d) Les réunions régionales pourraient être organisées en corrélation avec des réunions périodiques sur les statistiques ou les TIC afin d'économiser des ressources;

e) La CNUCED assumerait un rôle de chef de file en vue de coordonner, en collaboration avec les commissions régionales et d'autres groupes régionaux, ainsi qu'avec les organisations internationales compétentes, les activités de suivi de toute nature, et ferait fonction de centre d'échange d'informations dans le cadre du processus de réunions;

f) En partant du principe qu'une réunion parallèle du même type que l'Atelier serait organisée dans le contexte du Sommet de Tunis, les résultats des réunions régionales pourraient y être présentés. Sinon, ils seraient soumis directement à la Commission de statistique de l'ONU.

-----