



**Conseil Économique
et Social**

Distr.
GÉNÉRALE

TRADE/2001/12
24 avril 2001

FRANÇAIS
Original : ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

COMITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE,
DE L'INDUSTRIE ET DE L'ENTREPRISE

Cinquième session, 13-15 juin 2001
Point 5 de l'ordre du jour provisoire

BULLETIN D'INFORMATION No 1

FORUM SUR

**LE COMMERCE DE DEMAIN :
CONSÉQUENCES DU DÉVELOPPEMENT DES SERVICES ÉLECTRONIQUES
POUR LE COMMERCE, L'INVESTISSEMENT ET L'ENTREPRISE**

11 et 12 juin 2001

ATELIER SUR
LES CONDITIONS DU SUCCÈS EN MATIÈRE D'EXPORTATION DE SERVICES

Organisé conjointement par
la Commission économique pour l'Europe de l'ONU
et le Centre du commerce international

12 juin

Palais des Nations, Genève (Suisse)

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU FORUM

LE CONTEXTE

Tous les pays accordent un rang de priorité élevé au développement et au dynamisme du secteur des services, qui constitue la clef d'une bonne restructuration de l'industrie et un stimulant pour les entreprises, et pour l'esprit d'entreprise, en particulier dans les pays en transition vers l'économie de marché.

Par ailleurs, dans une économie moderne, le développement des services contribue directement au développement économique et favorise la création d'emplois. Consciente de l'importance de ces enjeux, la Commission économique pour l'Europe de l'ONU (CEE-ONU) a décidé d'organiser un forum international sur les conséquences du développement des services pour le commerce, l'investissement et l'entreprise, en ce qui concerne plus particulièrement les services dont la prestation peut être électronique.

À cette fin, et dans le prolongement du succès obtenu par le forum organisé l'année dernière, la CEE-ONU organisera un forum de deux jours (11 et 12 juin 2001) sur **les services électroniques pour le commerce, l'investissement et l'entreprise**, immédiatement avant la session annuelle du Comité pour le développement du commerce, de l'industrie et de l'entreprise. Le forum sera pris en charge par ce comité de la CEE-ONU, qui examinera les incidences générales des recommandations du forum à sa réunion du 13 au 15 juin et recommandera à son tour une initiative pratique des Nations Unies étalée sur deux ans et axée sur les mesures qui seront recommandées aux gouvernements et aux entreprises pour promouvoir le commerce des services électroniques dans la région.

Interviendront à ce forum des hauts fonctionnaires des États membres de la CEE-ONU et des acteurs clefs de la profession aux échelons tant régional que mondial.

Par ailleurs, en coopération avec le Centre du commerce international (CCI), un atelier pratique d'une journée sera organisé parallèlement au Forum, le 12 juin, pour présenter les techniques modernes qui permettent d'assurer le succès en matière d'exportation de services. Des experts internationaux présenteront aux entrepreneurs et représentants les plus dynamiques de la région des stratégies utiles, des études de cas et des conseils portant sur tous les aspects de la commercialisation et de l'exportation des services.

LES OBJECTIFS

Les objectifs du Forum consistent à examiner le secteur des services et son impact sur l'économie des pays de la région et, dans ce cadre :

- Se faire une idée de l'impact des derniers développements dans le domaine de l'Internet et du commerce électronique sur les services à fonctionnalités électroniques dans la région;
- Envisager de nouvelles façons de favoriser l'activité du secteur des services dans la région, en particulier pour les PME;

- Répertorier les besoins de la région en matière de capacités à mettre en place pour renforcer le secteur des services;
- Sensibiliser aux "meilleures pratiques" dans le secteur des services, en ce qui concerne plus particulièrement le commerce électronique, pour le développement du commerce, de l'investissement, de l'innovation et de l'entreprise;
- Contribuer à encourager l'adoption de normes de responsabilité et d'éthique des entreprises dans la "nouvelle économie";
- Examiner l'infrastructure des services et les perspectives à cet égard dans les pays d'Europe centrale et orientale et la Communauté d'États indépendants;
- Analyser les critères de l'Organisation mondiale du commerce, notamment ceux de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS).

Le Forum devrait aussi contribuer à la définition d'éléments pertinents pour le programme de travail futur du Comité.

LE PUBLIC VISÉ

Le Forum s'adresse essentiellement aux quatre groupes suivants :

- Représentants et responsables gouvernementaux de la région;
- Principaux chefs d'entreprises et représentants du secteur des services;
- Futurs investisseurs éventuels dans le secteur des services de la région;
- Représentants d'organisations internationales, d'organismes donateurs, d'organisations non gouvernementales et d'associations professionnelles.

LES RAISONS DE PARTICIPER

Les avantages que l'on peut escompter du Forum sont les suivants :

- Pour les *responsables gouvernementaux*, comprendre les possibilités offertes par le secteur des services électroniques et les problèmes de politique générale ou de réglementation qu'elles impliquent; maîtriser le passage de l'industrie aux services, en tirant parti du niveau de l'éducation, de la formation et du savoir-faire technologique dans la région; et aider ces responsables à définir les possibilités de création d'emplois induites par la croissance du secteur des services;
- Pour les *principaux chefs d'entreprises*, mieux comprendre comment se lancer dans le commerce des services et les possibilités que l'utilisation des nouvelles technologies ouvre dans le marché des économies en transition;
- Pour les *futurs investisseurs éventuels*, apprendre comment pénétrer ces marchés au moindre coût et gérer les risques inhérents au commerce des services électroniques;

- Pour les *organismes internationaux* et les *ONG*, rencontrer un échantillon représentatif de chefs d'entreprises et de représentants du secteur des services de toute la région.

Les participants pourront s'entretenir avec des experts de toutes les régions du monde des fascinantes possibilités commerciales nouvelles, prendre connaissance des derniers développements technologiques et réglementaires et partager le savoir d'experts qui connaissent le domaine de l'intérieur.

LE RÉSULTAT ESCOMPTÉ ET LE SUIVI

Le Forum est censé :

- Recommander une initiative pratique des Nations Unies sur deux ans visant à promouvoir le commerce des services électroniques dans les pays en transition en mettant l'accent sur la formulation de recommandations concrètes à l'intention des gouvernements et des entreprises;
- Fournir des possibilités d'apprentissage à distance par l'Internet en vue de réduire la fracture numérique;
- Inciter les gouvernements à s'engager à instaurer un dialogue avec les entreprises du secteur privé;
- Approuver les recommandations générales de la CEE-ONU relatives aux meilleures pratiques de stimulation du secteur des services.

AVANT-PROGRAMME*

PREMIÈRE JOURNÉE

Lundi 11 juin 2001

10 h 00 Séance d'ouverture

Allocution de bienvenue

Mme Danuta HÜBNER
Secrétaire exécutive de la CEE-ONU

Conférenciers d'honneur :

S. E. M. Boris TRAJKOVSKIC
Président de l'ex-République yougoslave de Macédoine

La contribution des services électroniques à la croissance économique

M. Dominique STRAUSS-KAHN*
Ancien Ministre français de l'économie et des finances

* Sujet à modifications.

Les services électroniques créent-ils de nouvelles façons de commercer ?

À confirmer

10 h 45 1^{re} séance

Innovation et services aux entreprises (créativité et énergie)

Président

M. A. V. VOLOKITIN

Ministre, Ministère de la communication et de l'information de la Fédération de Russie

Rapporteur

M. P. GANNON

Premier Vice-Président, BEA Systems, Inc.

Ouverture : Modèle de développement pour le marché électronique dans la nouvelle économie

M. Bill GATES

Président de Microsoft, téléconférence par Internet

Nouvelles possibilités d'affaires sur les marchés électroniques

M. Bernard VERGNES

Président honoraire, Microsoft, EMEA

Commerce mobile dans le secteur des services

M. Karl ALSMAR

Vice-Président exécutif d'Ericsson

Services électroniques : Dépasser la réalité d'aujourd'hui

M. Paul JEREMEAS

Chargé des services électroniques chez Hewlett-Packard

Création et financement de PME à forte croissance

M. Olivier TAVEL

Associé principal, Venture Partners

Possibilités de croissance du commerce des services en réseau

M. M. VEKOVIC

Vice-Président chargé du marketing pour l'Europe, ICN Pharmaceuticals

13 h 15 PAUSE DÉJEUNER

15 h 00 2^e séance

Services électroniques dans la logistique et la distribution commerciales

Président

M. Francis-Luc PERRET

Professeur à l'Institut international de management logistique, Université de Lausanne (Suisse)

Rapporteur

M. Mike DORAN

Administrateur principal, Centre européen de recherche nucléaire (CERN)

Est-ce que les services électroniques permettent une gestion plus efficace ?

M. V. MATHIVANAN

Président-Directeur général, Singapore Network Services Pvt Ltd.

Horizontalisation des services électroniques

M. Christian FRÜHWALD

Vice-Président chargé de la logistique mondiale, Siemens AG

Réaliser des avantages opérationnels dans la distribution

M. Georgie NASANOV*

Directeur général, EAN, Fédération de Russie

Services électroniques dans la logistique et la gestion de la chaîne d'approvisionnement

M. Vratislav KULHANEK*

Président du Conseil d'administration, Skoda Auto

Services électroniques et autorités de réglementation

M. Martin RAAB

Directeur général, Deutsche Post, e-Business GmbH

Le commerce électronique et les transitaires : quels enjeux pour notre profession ?

M. V. Christopher J. GILLESPIE

Président-Directeur général, Gillespie-Munro Inc.

17 h 15 **Débat sur la performance et la réaction des marchés à la qualité des services électroniques**

Président

M. Nic De MAESSCHALCK

Directeur, World Federation of Insurance Intermediaries

Conférenciers d'honneur

La complémentarité entre l'investissement et le commerce dans la nouvelle économie des services

M. Orio GIARINI

Conseiller spécial, ASEC/Geneva Association

Renforcer la crédibilité et l'accès au financement étranger

M. E. FIECHTER

Associé, Cabinet Secretan Troyanov

DEUXIÈME JOURNÉE

Mardi 12 juin 2001

10 heures Plénière : Banque, assurance et bourse

Président

Sir Derek THOMAS

Conseiller principal, Rothschild & Son

Rapporteur

M. J. ARKELL

Directeur, Insurance Outlook, ASEC/Geneva Association

Affectation des ressources aux activités économiques

S. E. M. Karim MASSIMOV

Ministre des transports et des communications* du Kazakhstan

Services électroniques et rôle du secteur des assurances

M. Y. ZAYTSEV

Membre du Conseil de direction, chef du service des technologies de l'information, SWISS RE

Services de banque électroniques au service des activités internationales

Deutsche Bank*

Innovation dans les services de banque en ligne : réussites et échecs

BNP Paribas*

Financement de l'économie du savoir en Europe centrale et orientale

M. Peter REINIGER

Directeur de groupe, Département des banques, BERD

Les services électroniques et la précision des opérations de "back-office" financier

M. Jean-François des ROBERT*

Directeur de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, France

Valeurs mobilières : comment utiliser les services électroniques pour le développement de la bourse dans les pays en transition ?

À confirmer

12 h 15 Débat sur la transparence, la responsabilité et l'éthique dans le secteur des services électroniques

Président

M. P. H DEMBINSKI

Professeur, Secrétaire général de l'Observatoire de la finance, Genève

Conférenciers d'honneur

Mme Janet WINTERS

Professeur à la Business School, Canterbury Christ Church, University College

Ambassadeur Philippe LEVY

Président du Groupe suisse "Transparency International"

13 h 15 PAUSE DÉJEUNER

15 h 00 4^e séance : services électroniques et le rôle des organisations internationales

Président

Ambassadeur MARCHI

Ex-Président du Comité des services de l'OMC, Canada

Rapporteur

M. Engelbert RUOSS*

Président R.I.O. IMPULS, Forum für Ökonomie und Ökologie

Conférenciers d'honneur

Application effective des droits de propriété intellectuelle et commerce des services

M. Dan COOPER*

Avocat, Covington & Burling

Commerce des services financiers et investissement durable

À confirmer

AGCS¹, régime actuel et perspectives

M. David HARTRIDGE*

Directeur par intérim, chargé des services de télécommunications, Organisation mondiale du commerce

¹ Accord général sur le commerce des services, OMC.

Intervenants des organisations suivantes :

- Commission européenne
M. Jean-Pierre EUZEN
Chef du secteur du commerce électronique et de la société de l'information
- Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
M. Zhongzhou LI
- Commission des Nations Unies pour le commerce international
M. Renauld SORIEUL
Juriste principal
- Organisation internationale de normalisation
M. Daniele GERUNDINO
Assistant du Secrétaire général
- Banque mondiale
À confirmer
- Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
Mme Lucinda JONES
- Société internationale de télécommunications aéronautiques (SITA), Suisse
Mme Rosa M. DELGADO

17 h 15 Séance de clôture : Du possible au réel

Grandes orientations futures

M. Gusein BAGIROV
Ministre du commerce de l'Azerbaïdjan

Services électroniques : conditions préalables et enjeux

M. Alexander CHUBATENKO
Président de la Commission parlementaire sur le commerce électronique d'Ukraine

Stratégie des services électroniques : Les principales clefs du succès

À confirmer

Perspectives d'emploi dans le secteur des services électroniques

Deutscher Gewerkschafts Bund*

Recommandations du Forum

Mme Carol COSGROVE-SACKS
Directrice de la Division du commerce, CEE-ONU

Programme

	Lundi 11 juin	Mardi 12 juin		
Heure	FORUM	FORUM	Heure	ATELIER
9 h 15	<i>Café</i>		9 h 15	Exposé
10 heures	Séance d'ouverture	III. Plénière : Banque, assurance et bourse		
10 h 45	I. Innovation et services aux entreprises			
Midi	<i>Café</i>	<i>Café</i>		
12 h 15	... Suite	Débat Transparence, responsabilité et éthique dans le secteur des services électroniques	12 h 15	
13 h 15	<i>Déjeuner</i>			
15 heures	II. Services électroniques dans la logistique et la distribution commerciales	IV. Cadres internationaux de réglementation et de supervision	15 heures	
17 heures	<i>Café</i>			
17 h 15	Débat	Séance de clôture	17 h 15	
18 heures	Performance et réaction des marchés à la qualité des services électroniques	Recommandations		

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ATELIER**Mardi 12 juin****EXPORTATION DE SERVICES : LES CONDITIONS DU SUCCÈS****Exporter un service et non un produit**

Les services sont des réalités incorporelles qui ne sont créées qu'après qu'on ait accepté de les acheter. Les exportateurs de services sont dès lors confrontés à des difficultés spécifiques que les exportateurs de produits ne sont jamais amenés à connaître. Ce thème permet d'examiner diverses approches utiles pour les exportateurs de services.

Le processus d'exportation

Un aperçu des trois phases du processus d'exportation des services.

Établir sa crédibilité sur un nouveau marché

Idées pratiques et stratégies concernant la manière de démontrer ses compétences et d'établir sa crédibilité sur un marché étranger.

La relation marketing : Instaurer une relation avec vos clients

Ce thème permet d'étudier l'utilisation de la relation marketing pour attirer de nouveaux clients et les conserver.

Création de réseaux efficaces

Stratégies de constitution de réseaux efficaces à l'occasion des manifestations internationales.

Conclure des alliances stratégiques réussies

Comment choisir des partenaires, conclure des accords et assurer le succès d'une alliance.

Commerce électronique : comment insérer l'organisation dans l'économie numérique pour tirer parti de celle-ci

Ce thème permet d'examiner, sans exagérations ni grandiloquence, ce qu'il en est exactement pour vous et votre entreprise, et ce que vous pouvez faire pour vivre, prospérer et survivre dans un monde de plus en plus informatisé et connecté.

Études de cas présentés par Microsoft

Présenté par ATLAS.CZ*

Innovation, pour conserver une longueur d'avance sur la concurrence

Les sociétés de services qui réussissent sont celles qui innovent pour survivre face à la concurrence. Comment élargir son créneau par l'innovation continue.

Sources et ressources

Sources d'assistance, manuels, publications, sites Web : démonstrations en ligne et en direct.

Intervenants

Mme Doreen CONRAD, Chef de la Section du commerce des services, Centre CNUCED/OMC du commerce international

M. Ian WORRELL, Conseiller à la Section du commerce des services, Centre CNUCED/OMC du commerce international

Mme Dorothy RIDDLE, Présidente du Conseil d'administration et Directrice générale de Service-Growth Consultants Inc.

M. Les ARANY, chef d'équipe, Direction générale des industries-satellites, Industrie Canada, Gouvernement canadien

Logement

Il appartient aux participants de réserver eux-mêmes leur chambre d'hôtel. Ils pourront trouver les informations nécessaires auprès de :

Office du tourisme de Genève

Tél. : (+41-22) 909 70 00

Télécopie : (+41-22) 909 70 75

Courrier électronique : info@geneva-tourisme.ch

<http://geneva-tourisme.ch/fr>

Pour tout complément d'information

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la participation à ces manifestations, prière de s'adresser au Coordonnateur du Forum :

M. Jean E. Kubler

Division du commerce, bureau 446

Commission économique des Nations Unies pour l'Europe

Genève 10,

CH-1211 Suisse

Tél. : (+41-22) 917 27 74

Télécopie : (+41-22) 917 00 37

Courrier électronique : jean.Kubler@unece.org

<http://www.unece.org/trade/forums/forum01/index.htm>
