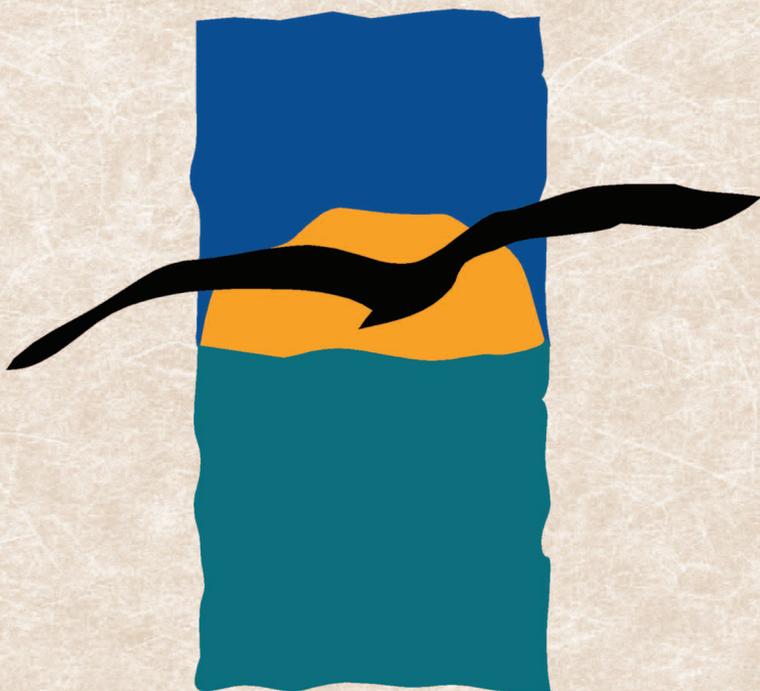


RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN TOURISME

Le rôle des grandes organisations internationales

FRANÇOIS BÉDARD et BOUALEM KADRI



Presses de l'Université du Québec

**RÉDUCTION
DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE
EN TOURISME**



DANS LA MÊME COLLECTION

Le tourisme vu du Sud

Essai sur la problématique du tourisme dans les pays en développement

Mimoun Hillali

2003, ISBN 2-7605-1238-X, 250 pages

L'échiquier touristique québécois

Serge Gagnon

2003, ISBN 2-7605-1138-3, 390 pages

L'agent de voyages à l'ère du commerce électronique

Une profession à réinventer

François Bédard

2001, ISBN 2-7605-1136-7, 210 pages

La prévision-prospective en gestion

Tourisme • Loisir • Culture

Jean Stafford et Bruno Sarrasin

2000, ISBN 2-7605-1088-3, 334 pages

Droit du tourisme au Québec

Louis Jolin

2000, ISBN 2-7605-1086-7, 160 pages

L'industrie touristique

Stratégie concurrentielle des entreprises

Vincent Sabourin

2000, ISBN 2-7605-1038-7, 168 pages

L'espace touristique

Sous la direction de *Normand Cazalais,*

Roger Nadeau et Gérard Beaudet

1999, ISBN 2-7605-1027-1, 312 pages

Microéconomie du tourisme

Jean Stafford

1996, ISBN 2-7605-0872-2, 146 pages

La recherche touristique

Introduction à la recherche quantitative par questionnaire

Jean Stafford

1996, ISBN 2-7605-0909-5, 184 pages

L'expérience touristique contemporaine

Fondements sociaux et culturels

Marc Laplante

1996, ISBN 2-7605-0910-9, 202 pages

PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

Le Delta I, 2875, boulevard Laurier, bureau 450

Sainte-Foy (Québec) G1V 2M2

Téléphone : (418) 657-4399 • Télécopieur : (418) 657-2096

Courriel : puq@puq.quebec.ca • Internet : www.puq.quebec.ca

Distribution :

CANADA et autres pays

DISTRIBUTION DE LIVRES UNIVERS S.E.N.C.

845, rue Marie-Victorin, Saint-Nicolas (Québec) G7A 3S8

Téléphone : (418) 831-7474 / 1-800-859-7474 • Télécopieur : (418) 831-4021

FRANCE

DIFFUSION DE L'ÉDITION QUÉBÉCOISE

30, rue Gay-Lussac, 75005 Paris, France

Téléphone : 33 1 43 54 49 02

Télécopieur : 33 1 43 54 39 15

SUISSE

SERVIDIS SA

5, rue des Chaudronniers, CH-1211 Genève 3, Suisse

Téléphone : 022 960 95 25

Télécopieur : 022 776 35 27



La Loi sur le droit d'auteur interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée – le « photocopillage » – s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels.

L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN TOURISME

Rôle des grandes organisations internationales

FRANÇOIS BÉDARD et BOUALEM KADRI

Préface de Francesco Frangialli

2003



Presses de l'Université du Québec

Le Delta I, 2875, boul. Laurier, bur. 450
Sainte-Foy (Québec) Canada G1V 2M2

Données de catalogage avant publication (Canada)

Bédard, François, 1949-

Réduction de la fracture numérique en tourisme : rôle des grandes organisations internationales

(Collection Tourisme)

Comprend des réf. bibliogr.

ISBN 2-7605-1229-0

1. Tourisme – Technologie de l'information. 2. Fossé numérique. 3. Tourisme – Politique gouvernementale. 4. Tourisme – Pays en voie de développement. 5. Tourisme – Planification. 6. Organisation mondiale du tourisme. I. Kadri, Boualem. II. Titre. III. Collection : Collection Tourisme (Sainte-Foy, Québec).

G155.A1B42 2003

338.4791'0285

C2003-940851-5

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Programme d'aide au développement de l'industrie de l'édition (PADIÉ) pour nos activités d'édition.

Révision linguistique : GISLAINE BARRETTE

Mise en pages : PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

Couverture : PRESSES DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

1 2 3 4 5 6 7 8 9 PUQ 2003 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés

© 2003 Presses de l'Université du Québec

Dépôt légal – 3^e trimestre 2003

Bibliothèque nationale du Québec / Bibliothèque nationale du Canada

Imprimé au Canada

Préface

L'accès effectif aux technologies de l'information et de la communication (TIC) est primordial pour le développement des pays les plus pauvres. Or, si les TIC sont bien un instrument important pour atteindre les objectifs de la Déclaration du Millénaire tels que la réduction de la pauvreté, elles risquent, faute d'être exploitées correctement, d'élargir le fossé entre les économies développées et les économies en développement.

Malgré de nombreux efforts allant dans le bon sens, force nous est de constater qu'il existe actuellement une *fracture numérique* entre ceux qui ont accès aux TIC et ceux qui en sont privés. Il s'agit d'un défi planétaire que les Nations Unies veulent relever en priorité avec leur *Sommet mondial sur la société de l'information*.

Dans les pays en développement et, tout particulièrement, dans les pays les moins avancés, le secteur le plus important pour ce qui est de la croissance économique, des devises, des investissements et de la création d'emplois se révèle être presque partout le tourisme, ce qui démontre l'étroite corrélation entre tourisme et lutte contre la pauvreté.

De fait, à condition d'être mis à profit comme il convient, les TIC et le tourisme sont des partenaires idéals. Non seulement en théorie mais aussi dans la pratique, les TIC facilitent le développement des affaires et elles offrent aux entreprises et aux destinations touristiques, surtout des pays les moins avancés, un accès relativement facile et peu coûteux au marché mondial. À bien des égards, elles apportent en matière de promotion touristique une voie d'accès au marché mondial plus aisée et moins

onéreuse que la participation à des foires et salons, l'édition de brochures ou le recours à des moyens vidéos ou encore l'installation de représentations officielles dans des pays étrangers.

Avec le concours d'autres institutions internationales et en collaboration avec ses propres États membres, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) veille à aider ses membres dans leurs efforts de réduction de la fracture numérique. À cette fin, l'OMT s'emploie à renforcer la capacité qu'ils ont de bénéficier des TIC et d'en améliorer l'utilisation dans le secteur du tourisme, et ce, au moyen de travaux de recherche, d'études débouchant sur des principes directeurs et de séminaires sur les TIC et le tourisme organisés dans les différentes régions du monde.

Pour relever avec succès le défi de réduction de la fracture numérique dans le secteur touristique, il faudra encore approfondir et améliorer la coopération entre toutes les parties.

Le présent ouvrage intitulé *Réduction de la fracture numérique en tourisme – Rôle des grandes organisations internationales* constitue une précieuse contribution en la matière en clarifiant et en définissant le concept et, par là, en favorisant une planification plus complète et en soutenant davantage la démarche concrète pour résoudre les problèmes.

La formule proposée afin de garantir un dialogue et une coordination plus efficaces en fonction des missions et des rôles différents des organisations en question peut contribuer à l'amélioration continue de la coopération existant entre l'OMT et ses partenaires dans cette tâche essentielle qui consiste à combler le fossé informatique connu sous l'expression de *fracture numérique*.

Francesco Frangialli

Secrétaire général

Organisation mondiale du tourisme

Avant-propos

La recherche scientifique et technique en tourisme à l'Université du Québec à Montréal (UQAM) a débuté à la fin des années 1970. Depuis, elle s'enrichit et se développe à travers d'importants programmes de coopération internationale. Les nombreux projets menés conjointement par le Centre international de formation et de recherche en tourisme (CIFORT) de l'UQAM, créé en 1991, et par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) sont révélateurs de cette dynamique.

L'influence croissante des nouvelles technologies dans l'économie des services encourage en outre l'UQAM et l'OMT à instaurer une coopération centrée sur la problématique qui relie le tourisme et les nouvelles technologies. Des programmes de formation à distance (sur Internet et sur cédérom) comme, par exemple, le cours GTAT.TPS Politiques et stratégies en tourisme¹ voient ainsi le jour. Par ailleurs, la nécessité d'introduire les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le processus de développement économique et social amène l'OMT, à l'instar des grandes organisations internationales (Banque mondiale, PNUD, CNUCED, etc.), à s'engager dans le processus de réduction de la fracture

1. Le concept des cours GTAT (General Tourism Achievement Test) a été élaboré par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) en collaboration avec une équipe de formateurs de renommée internationale. Le contenu de chaque cours est d'abord divisé en grands thèmes, puis en domaines de connaissances, en thèmes et en sous-thèmes. Le cours GTAT.TPS Politiques et stratégies en tourisme vise à amener l'étudiant à avoir une vision globale du fonctionnement du système touristique. La diffusion de ce cours dans Internet et sur cédérom a été réalisée par l'UQAM avec le soutien financier du Fonds francophone des inforoutes de l'Organisation internationale de la Francophonie.

numérique (*Digital Divide*) touchant les pays en développement. Dans le programme de travail 2002-2003 de sa section Nouvelles technologies, l'Organisation mondiale du tourisme s'est fixé comme objectif de jouer un rôle de leader en matière de technologies de l'information et de la communication appliquées au tourisme et de guider ses membres dans la réalisation de nouvelles initiatives dans ce domaine. Elle a clairement exprimé sa volonté de travailler à réduire la fracture numérique entre ses membres, et ces orientations ont joué un rôle stimulant pour la recherche en tourisme à l'UQAM.

Une équipe de chercheurs de l'UQAM a mené concurremment un projet de recherche en marge des objectifs du programme de travail de l'OMT. Ce projet comportait trois volets :

1. Dresser un état des lieux relativement aux orientations stratégiques et politiques des organisations internationales au regard de la fracture numérique ;
2. Élaborer une approche conceptuelle en vue de construire un cadre de référence pour une meilleure compréhension du concept de fracture numérique ;
3. Proposer un modèle opérationnel de la concertation interorganisationnelle.

Ce projet a été réalisé grâce au soutien du Programme d'aide financière à la recherche et à la création de l'UQAM (PAFARC).

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Cette recherche a pour objectif de concevoir un modèle opérationnel de mise en œuvre des orientations stratégiques et politiques des organisations internationales au regard de la fracture numérique observée dans l'industrie du tourisme à l'échelle mondiale. Deux hypothèses ont été retenues. Premièrement, pour réduire la fracture numérique observée dans le secteur du tourisme à l'échelle mondiale, une concertation entre les différentes organisations internationales préoccupées par cette question est essentielle. Deuxièmement, la schématisation des interrelations entre les initiatives des organisations internationales pour amoindrir la fracture numérique permettra de mieux comprendre le fonctionnement et la logique des interventions de ces dernières, favorisant ainsi une meilleure allocation des ressources.

La démarche méthodologique adoptée pour réaliser cette étude s'appuie sur trois dimensions :

- La première, exploratoire et analytique, est centrée sur trois aspects interreliés : 1) une revue documentaire exhaustive permettant de relever les problématiques liées à la fracture numérique, réalisée principalement à partir des documents officiels publiés par les grandes organisations internationales ; 2) l'observation relative à l'utilisation et à la perception du concept de fracture numérique par les grandes organisations internationales choisies (chapitre 1) ; 3) les pratiques adoptées et les programmes mis en œuvre par ces mêmes organisations, en rapport avec le concept de fracture numérique (chapitre 2).
- La deuxième se rapporte à la construction d'un cadre de référence. Il s'agit essentiellement d'une représentation dynamique du concept de fracture numérique et du processus de planification des actions des diverses organisations, en vue d'une réduction du fossé numérique en lien avec le tourisme. Nous proposons ainsi une lecture du concept, comme état et comme processus, et une typologie des organisations et de leurs pratiques en lien avec le tourisme (chapitre 3).
- La troisième concerne l'essai d'élaboration d'un modèle opérationnel de la concertation entre les organisations internationales engagées dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme, processus dans lequel l'Organisation mondiale du tourisme a un rôle d'adaptateur et de rassembleur (chapitre 4).

Pour les besoins de l'étude, nous avons retenu sept organisations intergouvernementales, agissant directement ou indirectement dans le domaine du tourisme, que nous avons classées en deux groupes distincts :

- 1) les organisations intergouvernementales appartenant au système de l'ONU, telles que l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), la Banque mondiale (BM), le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), la Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement (CNUCED) ;
- 2) les organisations intergouvernementales non liées au système de l'ONU, telles que l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Groupe du G7/G8, l'Union européenne – Commission européenne (UE), l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF).

Table des matières

Préface	VII
Avant-propos	IX
Liste des figures	XVII
Liste des tableaux	XIX
Liste des abréviations et des sigles	XXI
Chapitre 1 La dimension conceptuelle	1
1. Les organisations intergouvernementales liées au système de l'ONU	3
1.1. L'Organisation mondiale du tourisme	3
1.2. La Banque mondiale	4
1.3. Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)	6
1.4. La Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement (CNUCED) ...	8

2.	Les organisations intergouvernementales non liées au système de l'ONU	10
2.1.	L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)	10
2.2.	L'Organisation internationale de la Francophonie	13
2.3.	L'Union européenne – La Commission européenne (le projet EUMEDIS)	13
	Conclusion	15

Chapitre 2 Les politiques et les initiatives des grandes organisations internationales 17

1.	Les organisations intergouvernementales liées au système de l'ONU	19
1.1.	L'Organisation mondiale du tourisme (OMT)	19
1.2.	La Banque mondiale	21
1.3.	Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)	25
1.4.	La Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement (CNUCED) ...	28
2.	Les organisations intergouvernementales non liées au système de l'ONU	31
2.1.	L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le G7/G8	31
2.2.	L'Organisation internationale de la Francophonie	35
2.3.	L'Union européenne – La Commission européenne ..	39
	Conclusion	41

Chapitre 3 Réduction de la fracture numérique en tourisme : représentation dynamique du concept et processus de planification 43

1.	Le concept de fracture numérique : dimension statique et dimension dynamique	45
1.1.	La dimension statique du concept de fracture numérique	45
1.2.	La dimension dynamique du concept de fracture numérique	48

2.	La démarche générale de planification des actions en vue de réduire la fracture numérique	51
2.1.	Le processus de planification	51
2.2.	Les modes d'intervention et les approches de planification	56
2.3.	Mise en œuvre des orientations stratégiques et typologie des grandes organisations internationales ..	59
	Conclusion	67
	Chapitre 4 La concertation interorganisationnelle : le rôle de l'OMT dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme	69
1.	Le tourisme et la fracture numérique dans les organisations internationales	72
1.1.	Une conception bipolaire de la fracture numérique ...	72
1.2.	Le tourisme et la fracture numérique dans les organisations internationales et intergouvernementales liées au système de l'ONU	73
1.3.	Le tourisme et la fracture numérique dans les organisations internationales et intergouvernementales non liées au système de l'ONU	77
2.	La concertation vs la réduction de la fracture numérique en général, et en tourisme en particulier	79
3.	Le rôle de l'OMT dans la réduction de la fracture numérique en tourisme et le développement de la concertation	81
3.1.	Les atouts et avantages de l'OMT dans le développement du tourisme dans le monde ...	81
3.2.	Le rôle adaptateur de l'OMT	84
3.3.	Le rôle rassembleur de l'OMT par rapport aux autres grandes organisations	88
	Conclusion	90
	Conclusion	93
	Annexes	
Annexe I	Fiches signalétiques des grandes organisations internationales	99

Annexe II	Thèmes de la Journée mondiale du tourisme – 1980-2003	111
Annexe III	Les communiqués de presse de l'OMT	115
Annexe IV	Quelques documents de référence des grandes organisations internationales	125
	Bibliographie	133

Liste des figures

Figure 1	Modèle d'adaptation des nouvelles technologies dans les services	9
Figure 2	Les quatre types d'indicateurs du concept de fracture numérique	46
Figure 3	Les trois écarts de la fracture numérique	47
Figure 4	Les composantes de la dimension dynamique du concept de fracture numérique	50
Figure 5	Modèle général de planification des actions à l'égard de la fracture numérique dans les grandes organisations internationales	52
Figure 6	Rôle rassembleur de l'OMT par rapport aux grandes organisations internationales	89
Figure 7	Rôle rassembleur de l'OMT entre les différents « intéressés »	91

Liste des tableaux

Tableau 1	Financement des projets par région (année 2000, en pourcentage)	24
Tableau 2	Projets selon les catégories et l'activité principale (juin 2000)	24
Tableau 3	Principaux champs d'intervention ciblés par les plans d'action	55
Tableau 4	Processus d'organisation de réduction de la fracture numérique en lien avec le tourisme comme outil de développement	60
Tableau 5	Types d'organisations et leurs pratiques en lien avec le tourisme	66
Tableau 6	Atouts et avantages de l'OMT	82
Tableau 7	Insertion de l'OMT dans la relation entre les grandes organisations internationales et les pays en développement	83

Liste des abréviations et des sigles

AUF	Agence universitaire francophone
BM	Banque mondiale
CAICN	Centres d'accès à l'information et Campus numériques
CCM	Centres multimédias municipaux
CDV	Carrefour documentaire virtuel
CERI	Centre pour la recherche et l'innovation en éducation
CNUCED	Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement
DD	Digital Divide
DOI	Digital Opportunity Initiative
EUMEDIS	Euro-Mediterranean Information Society
FFI	Fonds francophone des inforoutes
GEANT	Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies
GICT	Global Information and Communication Technology Department
GTNUTIC	Groupe de travail des Nations Unies pour les technologies l'information et de la communication

IFC	International Financial Corporation
INTIF	Institut des nouvelles technologies, de l'information et de la formation
NTAS	Nouvelles technologies et appropriation du savoir
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OIF	Organisation internationale de la Francophonie
OMT	Organisation mondiale du tourisme
PED	Pays en développement
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
PAD	Projet d'appui à la diffusion
PAJE	Points d'accès pour la jeunesse
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UIT	Union internationale des télécommunications
WIDE	Web of Information for Development

1

Chapitre

La dimension conceptuelle

Au sein des organisations internationales, l'expression *Digital Divide* évoque plusieurs notions et a donné lieu à diverses traductions en français : fossé numérique, fracture numérique, écart numérique, fracture technologique ou, encore, fossé en matière d'information et de connaissances. Dans cet ouvrage, nous utilisons l'expression « fracture numérique » et, occasionnellement, celle de « fossé numérique », notamment lorsqu'elle est retenue par certaines organisations (PNUD, OCDE). À première vue, il semble difficile d'en donner une définition précise qui intègre tous les facteurs auxquels renvoie ce concept. Quelle que soit la terminologie utilisée, le concept désigne, d'une part, l'écart existant entre les pays relativement à la technologie numérique (c'est-à-dire tout ce qui est lié aux technologies de l'information et de la communication) et, d'autre part, le déficit en matière d'information et de connaissances. Comment alors chaque organisation développe-t-elle son approche conceptuelle du phénomène ? Ce chapitre propose une synthèse des diverses interprétations du concept relevées dans les discours de plusieurs organisations internationales engagées dans le processus de réduction de la fracture et agissant, pour la grande majorité, directement ou indirectement dans le domaine du tourisme.

L'analyse du concept de fracture numérique se fonde sur une sélection de sept grandes organisations internationales engagées dans la réduction du fossé numérique, et intervenant directement ou indirectement dans le tourisme. Dans cet ouvrage, nous avons classé ces organisations en deux groupes : celui des organisations intergouvernementales liées au système de l'ONU (OMT, Banque mondiale, PNUD, CNUCED) et celui des organisations intergouvernementales non liées au système de l'ONU (l'OCDE et le Groupe du G7/G8, l'OIF et l'Union européenne¹).

1. LES ORGANISATIONS INTERGOUVERNEMENTALES LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

1.1. L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME

Dans ses documents, l'OMT, sans apporter de précision sur le plan conceptuel, désigne la problématique technologique par l'expression « fracture numérique ». En fait, cette organisation commence seulement à développer une certaine approche de la fracture numérique, en tenant compte des visions de certaines organisations, par exemple celles de la CNUCED. On relèvera

1. Pour en savoir davantage sur chaque organisation internationale, consulter l'annexe I où sont présentées les grandes organisations internationales retenues pour l'étude.

un intérêt formulé par l'OMT, exprimé aussi par la CNUCED, concernant la relation entre l'importance de l'information en tourisme et son apport dans la création d'un avantage comparatif au plan des destinations. Cette relation est médiatisée et rendue possible grâce aux technologies de l'information ; ces dernières posent d'ailleurs aux organisations de tourisme des défis d'une certaine envergure. Ainsi, en ce qui concerne les destinations et « selon la capacité, dont elles sauront ou non faire preuve, d'utiliser ces techniques, de se mettre ou non efficacement "en ligne", elles bénéficieront d'un avantage comparatif remarquable ou, inversement, souffriront d'un handicap quasi insurmontable² ».

1.2. LA BANQUE MONDIALE

La Banque mondiale ne livre pas, à l'instar d'autres organisations (à l'exception de l'OCDE), une définition *stricto sensu* de la fracture numérique. On observera en revanche que ce concept peut renvoyer à divers aspects : la technologie, le revenu, l'information et la connaissance, le niveau d'accès aux technologies de la communication.

La technologie est perçue par la Banque mondiale comme une variable indépendante influençant le développement. En fait, la définition de la fracture numérique semble bidimensionnelle, à la fois matérielle et immatérielle, technoéconomique et sociologique. C'est ainsi qu'on peut lire dans un document de la Banque mondiale :

Les TIC jouent un rôle de plus en plus grand dans la redéfinition du commerce, de la croissance, de l'emploi et de la production, dans plusieurs régions du monde. Les TIC offrent une occasion unique de combattre la pauvreté en améliorant le revenu, en ouvrant les marchés et en donnant aux plus démunis des moyens de se faire entendre. Notre principal défi est d'élargir la portée des TIC pour atteindre tous ceux qui risquent d'être laissés pour compte. C'est cela l'essence de la fracture numérique³.

2. Francesco Frangjalli, *Une vision, trois chantiers, une stratégie*, Organisation mondiale du tourisme, Madrid, octobre 2000, p. 1-41.

3. Banque mondiale, « Information and Communication Technology (ICT) », 2001, <<http://lnweb18.worldbank.org/External/lac/lac.nsf/Sectors/InfTelecoms>>.

Notre traduction de : « *Information and communication technology (ICT) is playing an increasing influential role in reshaping trade, growth, employment and production in large parts of the world. ICT presents unprecedented opportunities to combat poverty by increasing income, opening markets and providing channel through which the voices of the poor can be heard. Our main challenge is to broaden the reach of ICT to reach those who risk being left behind. This is the essence of the "Digital Divide".* »

Néanmoins, la dimension de l'immatériel (l'information et la connaissance) est prépondérante à la Banque mondiale, notamment dans ses orientations politiques et stratégiques. En effet, la Banque mondiale, s'appliquant depuis sa création à résoudre des problèmes de développement dans de nombreux domaines, a fait de cette dimension essentielle son credo. On peut d'ailleurs relever que sa stratégie en matière d'éducation n'est plus orientée vers les aspects matériels et d'infrastructures mais privilégie plutôt les aspects immatériels. On peut ainsi lire :

Au départ, l'aide de la Banque mondiale aux projets portait sur la construction et l'équipement de locaux. La révision des interventions sur la base des leçons apprises et de l'évolution des besoins a conduit l'institution à élargir considérablement son champ d'action. Le déplacement des investissements du « matériel » vers « l'immatériel » a été le changement d'orientation le plus important. La part des financements de la Banque consacrée aux travaux de génie civil et à l'équipement est tombée de presque 100 % dans les années 1960 à 45 % en 1995-1999 [...] ⁴.

En référence à un projet relatif à la République dominicaine, la Banque mondiale montre que la fracture numérique est liée à la connaissance :

Réduire la fracture numérique, ou l'écart de connaissance, c'est une façon pour la Banque mondiale de combattre la pauvreté ⁵.

Si la fracture numérique est déterminée par l'économique et le sociologique, elle est en même temps mesurée par la Banque mondiale à travers l'indicateur de l'accès à l'Internet. C'est ce qu'on peut dégager à travers l'évaluation technologique des pays d'Amérique formulée par la Banque :

Au Canada et aux États-Unis, 40 % environ de la population a accès à l'Internet ; mais en Amérique latine et dans les Caraïbes seulement 2 à 3 % des gens y ont accès. Cette « fracture numérique » menace de saper les efforts de développement. Elle doit être réduite ⁶.

4. Banque mondiale, *Stratégie sectorielle de l'éducation*, 2000, p. 25.

5. Banque mondiale, « Reducing the *Digital Divide* in the Dominican Republic », juin 2000, <<http://lnweb18.worldbank.org/External/lac/lac.nsf/Sectors/InfTelecoms>>.

Notre traduction de : « *Narrowing the Digital Divide, or the knowledge gap, is one way the Bank is fighting poverty.* »

6. Banque mondiale, « Summit of the Americas. Bridging the *Digital Divide* in the Americas », juillet 2001, <<http://lnweb18.worldbank.org/External/lac/lac.nsf/summit/>>.

Notre traduction de : « *In Canada and the United States, about 40 percent of the population has access to the Internet. But in Latin America and the Caribbean, only two or three percent has such access. This « Digital Divide » threatens to undermine development efforts. It must be bridged.* »

Il nous semble donc, comme nous l'avons évoqué auparavant, qu'il n'existerait pas une seule fracture numérique, mais deux types qui doivent se compléter pour définir le concept lui-même : l'aspect « technologie » vient s'ajouter aux aspects « information, connaissances et accès ». Cette approche semble importante pour la définition et nous l'observons à la Banque mondiale. Développant une conception de la fracture numérique, la Banque mondiale et l'International Financial Corporation écrivent :

Le Groupe Global Information and Communication Technology s'est engagé à réduire la fracture numérique en se concentrant sur les paradigmes émergents liés au monde de l'Internet : communications à larges bandes, réseaux d'information, sans fil, infrastructure Internet, commerce électronique et le développement des applications Internet et du contenu local [...]⁷.

Il ne suffit donc pas d'avoir la technologie ; il faut aussi avoir accès aux réseaux et à l'information.

1.3. LE PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (PNUD)

Le PNUD aborde, pour sa part, la fracture numérique à travers la problématique de l'« information ». Un document du PNUD, commentant une prestation de son directeur face au G7/G8, emploie le terme *information gap* ou fossé en matière d'information :

Mark Malloch Brown dit que, même si le fossé en matière d'information – ou fossé numérique – entre riches et pauvres est croissant, les TIC et l'Internet offrent un nouvel espoir pour une variété de secteurs, allant de celui de la santé à celui de l'éducation et du développement des affaires⁸.

7. International Finance Corporation, « Bridging the Digital Divide », 1999, <<http://info.worldbank.org/ict/whatsnew/whatsnew.html>>.

Notre traduction de : « *The Global Information and Communication Technology Group is committed for bridging the Digital Divide by focusing on the newly emerging paradigm related to the Internet world : broadband communications, data networks, fixed wireless, internet infrastructure, e-commerce and the development of Internet applications and local content [...]* »

8. PNUD, *UNDP chief Warns G-8 leaders of a widening «Digital Divide»*, PNUD, juillet 2000, <<http://www.undp.org/dpa/frontpagearchive/july00/21july00/>>.

Notre traduction de : « *Mark Malloch Brown said that while it was true that the Information Gap – or Digital Divide – between rich and poor was vast and growing, ICT and the Internet offer new hope in areas ranging from health, to education to business development.* »

Nous observons que le PNUD emploie non seulement des expressions comme « fossé numérique » ou *information gap* (la notion de numérique apparaît souvent dans la traduction française), mais aussi « fossé en matière d'information et de connaissances » (*new information and knowledge gap*)⁹. Pour le PNUD, les deux expressions semblent synonymes. L'évaluation du niveau des technologies de l'information des pays est alors effectuée à partir de l'accès à l'information.

À l'échelle mondiale, l'étendue de la fracture numérique est évaluée par le PNUD (en partenariat avec la Banque mondiale, Markle Foundation et Andersen Consulting), à travers le projet Digital Opportunity Initiative (DOI) ; cette évaluation met l'accent sur l'information et les connaissances. On lira à propos des objectifs du projet DOI : « Il permettra d'évaluer au niveau mondial l'étendue du fossé en matière d'information et de connaissances et ses implications, de proposer un plan d'action pratique pour éliminer ce fossé dans les dix prochaines années [...]»¹⁰

On relève en outre avec le PNUD que la fracture numérique comporte deux dimensions : un écart induit par la difficulté à accéder aux technologies de l'information et de la communication et mesuré par le niveau technologique, et un autre créé par l'utilisation de ces TIC et qui est évalué par le manque d'information. On peut observer à ce propos :

Étant à la pointe du processus de globalisation, les TIC ont permis d'engendrer dans certaines régions du monde, et d'une manière sans précédent, la richesse et la connaissance. Mais elles ont aussi créé une nouvelle et vaste fracture numérique qui a peut-être exacerbé l'aspect le plus pernicieux de l'appauvrissement global moderne : la pauvreté en matière d'information¹¹.

9. PNUD, « Mobiliser les TIC au service du développement », septembre 2000, <<http://www.undp.org/french/ICTf2011.pdf>>.

10. *Ibid.*

11. Mark Malloch Brown, « Bridging Information Affluence to the Development World », PNUD, New York, septembre 2000, <<http://www.undp.org/dpa/statements/administ/2000/september/7sept00.htm>>.

Notre traduction de : « *As the leading edge of globalization, ICT has helped generate unprecedented spread of wealth and knowledge in some parts of the world. But it has also led to the creation of vast, new Digital Divide that has exacerbated perhaps the most pernicious aspect of the modern global deprivation : 'information poverty'.* »

Enfin, dans son premier rapport mondial sur les technologies, le PNUD parle de *technology divide*, qu'il traduit par « fracture technologique ». L'organisation semble utiliser cette expression pour détruire le mythe voulant que, pour un pays donné, il faille d'abord engager une croissance économique pour développer ensuite l'accès aux différentes technologies (transport, téléphone, etc.) : « La fracture technologique ne coïncide pas forcément avec celle des revenus [...] ». Plus loin, le rapport ajoute : « La technologie est un instrument de la croissance et du développement, et pas seulement l'une de leurs résultantes¹². »

Cette double dimension de la question de la fracture numérique, représentée par le potentiel technologique (perçu comme variable indépendante pour le développement) et l'importance de l'information, est également relevée par la CNUCED (Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement), notamment dans la mise en relation entre le développement du commerce électronique et celui du tourisme dans les pays en développement.

1.4. LA CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES POUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT (CNUCED)

La CNUCED, orientée vers le commerce et le développement, traite la question de la fracture numérique non à travers une définition mais à travers la problématique de l'information en général, que l'on retrouve en particulier en tourisme. De ce fait, on pourrait avancer que la définition de la fracture numérique entre les pays est liée d'abord à l'immatériel : l'information besoin fondamental de l'activité commerciale en tourisme, le problème de la « confiance » dans l'information (*tourism is an information product and confidence good*), l'utilisation de l'information dans le positionnement commercial¹³.

Aussi, pour la CNUCED, le commerce électronique représente un moyen de réduire la fracture numérique :

12. PNUD, *Rapport mondial sur le développement humain*, « Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain », 2001, p. 1-2.

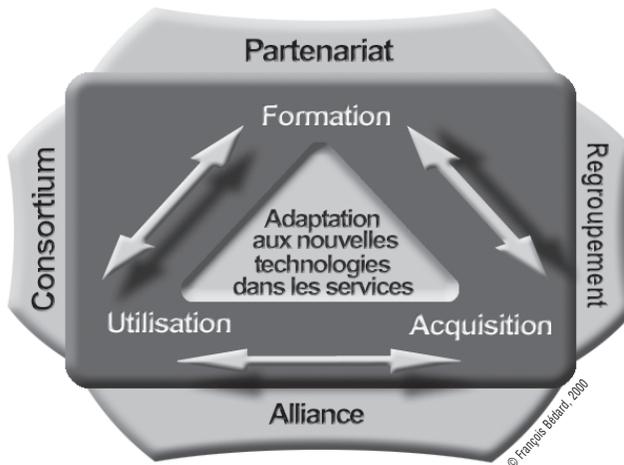
13. CNUCED, *Rapport sur le commerce et le développement*, 2001.

Que doit-on faire pour que le commerce électronique puisse pleinement jouer son rôle en tant que contributeur au processus de développement et en tant que moyen de lutte contre l'élargissement de la fracture numérique entre le Nord et le Sud¹⁴ ?

Le soutien de cette stratégie est assuré par les organisations de gestion et de promotion des destinations (OGD), terrain privilégié pour l'Organisation mondiale du tourisme, comme le souligne la CNUCED. À ce sujet, on remarquera que la CNUCED illustre son propos en ce qui concerne les organisations de tourisme par le modèle d'adaptation aux nouvelles technologies dans les services de F. Bédard (2001)¹⁵, dont la forme pyramidale (figure 1) affiche les « trois dimensions fondamentales d'adaptation aux nouvelles technologies dans les services : la formation, l'acquisition et l'utilisation » (Bédard, 2001)¹⁶.

Figure 1

MODÈLE D'ADAPTATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DANS LES SERVICES



14. CNUCED, *Building Confidence : Electronic Commerce and Development*, United Nations, 2000, p. 111.

Notre traduction de : « *What needs to be done to ensure that e-commerce fully plays its role as a contributor to the development process and as a tool against creation of a North-South Digital Divide ?* »

15. CNUCED, *Rapport sur le commerce et le développement*, 2001, p. 10.

16. François Bédard, *L'agent de voyages à l'ère du commerce électronique. Une profession à réinventer*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2001, p. 177.

On notera que ce modèle, au-delà des interrelations qui existent entre les entreprises et leur environnement, dans le contexte du commerce électronique, laisse entrevoir l'importance du couple formation-information ; cet aspect viendrait en quelque sorte enrichir la dimension informationnelle de la problématique de la fracture numérique.

Pour la CNUCED, il semble donc que l'évaluation de la fracture numérique se réalise à travers un critère informationnel avant tout, permettant de définir cet écart par le manque d'information et de connaissances ; cette approche rejoindrait celle du PNUD avec son *information gap*.

2. LES ORGANISATIONS INTERGOUVERNEMENTALES NON LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

2.1. L'ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE)

L'OCDE, d'une part, a une conception de la fracture numérique qui se rapproche de celle de la Banque mondiale et du PNUD, en privilégiant une approche globale du développement, et, d'autre part, propose une méthodologie d'évaluation du phénomène à travers des indicateurs clés. En effet, on observera que la conception de l'OCDE renvoie au concept de sous-développement et aux causes de ce sous-développement. La fracture numérique pointe dès lors des variables liées au degré de pauvreté, au niveau d'équipement des pays et des ménages, à la qualité des soins de santé et au niveau d'éducation de la population. Dans le rapport intitulé *Understanding the Digital Divide* et publié en 2001, l'OCDE fournit la définition suivante :

Il fait référence à l'écart entre les individus, les ménages, les entreprises et les régions géographiques à divers niveaux socioéconomiques en considérant à la fois les possibilités qu'ils ont d'avoir accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et leur usage de l'Internet pour un large éventail d'activités¹⁷.

17. OCDE, *Understanding the Digital Divide*, 2001, <http://www.oecd.org/dsti/sti/prod/Digital/_divide.pdf>.

Notre traduction de : « *It refers to the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (ICTs) and their use of the Internet for a wide variety of activities.* »

Cette définition est fortement empreinte d'une notion d'écart dans l'accès aux moyens de télécommunication. Toutefois, on reconnaît que l'écart, ainsi que les différences qui en sont induites entre les individus et entre les ménages, n'est pas seulement d'ordre technique ou technologique, mais est aussi relié à des facteurs sociaux et économiques plus profonds.

Tout comme l'OCDE, d'autres organisations, de type gouvernemental, montrent que la fracture numérique ne doit pas être abordée sous le seul angle du fossé en matière d'infrastructures de télécommunications et dans le degré de développement des réseaux d'information et de communication. Par exemple, aux États-Unis, la National Telecommunications and Information Association (NTIA) approche le *Digital Divide* en observant les écarts entre les ménages au regard du revenu, de l'éducation et de l'accès aux technologies de la communication (téléphone, ordinateur et accès à l'Internet)¹⁸. Cette définition met en évidence plusieurs facteurs susceptibles de ralentir le développement économique et social et l'épanouissement personnel des individus (éducation, revenu, équipement de télécommunications). Elle n'est donc pas réductrice comme celle qui se limite à considérer l'accès au téléphone et à Internet comme un indicateur de la fracture numérique.

L'interprétation de la dimension sociale et économique du concept repose sur l'idée que « les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en train de devenir un des principaux facteurs de la croissance économique mondiale, surtout dans les pays riches. Elles permettent à un grand nombre de personnes, de sociétés et de groupes sociaux dynamiques, partout dans le monde, de relever les défis économiques et sociaux avec plus d'efficacité et plus d'imagination. Des opportunités sans précédent s'offrent à tous, aussi bien individuellement que collectivement¹⁹ » (OCDE, 2000). On met donc l'accent sur la nécessité de mettre en place des politiques intégrées qui associent aux stratégies de développement des NTIC des initiatives ciblées sur les besoins fondamentaux des pays tels que l'alimentation, l'éducation, la santé, le logement et le transport. Ce dernier point étant une composante essentielle de l'industrie du tourisme.

18. Depuis 1995, la National Telecommunications and Information Association (NTIA) a publié plusieurs rapports sur le *Digital Divide*, intitulés « Falling through the Net » (1994, 1997, 1999 et 2000). Consulter le site de la NTIA : <<http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/digitaldivide>>.

19. Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information, Japon, 2000, <www.Library.utoronto.ca/g7/francais/2000okinawa/Charte.html> ; et <http://www.g8.gc.ca/genoa/okinawa_chartes-fr.asp>.

Bref, on peut établir le constat de la difficulté à saisir le concept et les facteurs auxquels il renvoie. Sa définition est très large et peut donner lieu à diverses interprétations bien que le sens commun qui s'en dégage soit celui des écarts de développement entre les pays riches et les pays pauvres en ce qui concerne les technologies liées aux télécommunications et aux systèmes d'information.

Pour surmonter ces difficultés, plusieurs pays et organismes, dont l'OCDE, proposent de se focaliser sur les indicateurs qui permettent d'établir le fossé numérique. Ces indicateurs servent avant tout à mesurer l'accessibilité aux infrastructures de télécommunications. Les plus importants (les indicateurs primaires) sont associés au téléphone, à l'ordinateur et à la télévision, c'est-à-dire le nombre de personnes sur 100 qui possèdent un téléphone ou la télévision et, pour les ordinateurs, le nombre de personnes sur 1 000 qui en disposent. Il est possible d'appliquer ces mesures d'évaluation à une échelle internationale en comparant plusieurs pays ou à une échelle nationale ou locale en tenant compte des ménages ou des groupes sociaux d'un même pays. Toutefois, on souligne que l'utilisation des données relatives à l'accessibilité aux infrastructures de télécommunication est plus adaptée aux analyses effectuées à l'échelle d'un pays.

À partir de ces indicateurs, la fracture numérique devient un concept saisissable que l'on peut mesurer et évaluer quantitativement. À une échelle plus fine, c'est-à-dire au regard des ménages, l'OCDE recommande d'utiliser des variables comme le revenu et la qualité des soins de santé ; ces données seraient révélatrices du niveau de développement d'un pays ou d'une région.

La pénétration d'Internet et la possession d'un téléphone sont aussi influencées par d'autres variables, telles que la structure familiale (taille et type de ménages, sexe), l'origine culturelle ou ethnique (race, langue) ou la localisation géographique (zone urbaine ou rurale). On recommande alors d'en tenir compte et de les considérer comme des indicateurs secondaires. Un dernier indicateur auquel l'OCDE se réfère est le nombre de serveurs sécurisés. Pour cette organisation, la répartition et le taux d'utilisation de ces serveurs sécurisés offriraient un bon cadre d'analyse pour illustrer ce qu'on appelle le « fossé numérique ». C'est aux États-Unis que sont implantés la plupart des serveurs sécurisés : en 1999, on en compte 34 000, soit le double de ceux relevés en 1998. C'est aussi aux États-Unis que les taux d'utilisation, par habitant, de serveurs sécurisés pour le commerce électronique sont les plus élevés. Les 46 000 serveurs sécurisés

répertoriés dans la zone OCDE en août 1995 représentaient 95 % du total mondial²⁰. D'une façon globale, on observe que le nombre de serveurs sécurisés a augmenté entre 1998 et 1999 de 109 % dans les pays de l'OCDE.

2.2. L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE

L'OIF ne conçoit pas la fracture numérique différemment des autres organisations. En parlant de fossé numérique dans le monde francophone, on insiste surtout sur la dimension liée aux écarts en matière de TIC. Cependant, cette organisation attribue aux TIC un rôle important en matière de développement de la connaissance et des savoirs. À cet égard, elle se rapproche des orientations de la Commission européenne (projet EUMEDIS).

Le programme 4 de l'Agence universitaire francophone (Nouvelles technologies et appropriation des savoirs) vise à favoriser l'intégration des NTIC au service du développement de la formation et des savoirs²¹.

2.3. L'UNION EUROPÉENNE – LA COMMISSION EUROPÉENNE (LE PROJET EUMEDIS)

Les références politiques de l'initiative EUMEDIS au regard du développement d'une « société de l'information » (Barcelone, 1995 ; Rome, 1996) traduisent, à propos de la problématique de la fracture numérique, une attitude globale, sans donner une définition précise permettant de circonscrire le phénomène.

La réalisation de cette « société de l'information » est reliée à deux aspects importants, telles l'infrastructure technologique et l'utilisation des NTIC dans les objectifs éducationnels et scientifiques, mis en avant dans les orientations politiques. En effet, on relèvera que²² :

- « l'appui au développement de la communauté scientifique et technologique méditerranéenne, ainsi que l'amélioration et la modernisation de l'infrastructure de télécommunication locale sont deux éléments centraux pour le succès du partenariat euro-méditerranéen » (Conférence de Barcelone, 1995) ;

20. OCDE, *L'Observateur*, « Le marché de la sécurité électronique », décembre 1999, <<http://www.observateurocde.org/>>.

21. Organisation internationale de la Francophonie : <<http://www.auf.org/programmes/programmes4/actions0102.html>>.

22. Initiative EUMEDIS : <<http://www.europa.eu.int/ISPO/eumedis/DOC/EUMEDISLEAFLETF.DOC>>.

- l'intérêt « pour le développement régional méditerranéen en matière de télécommunications et d'utilisation des nouvelles technologies de l'information dans l'industrie, dans la recherche et dans l'enseignement » (Conférence de Rome, 1996).

Si, en 1995, on admet la nécessité d'améliorer et de moderniser les moyens de télécommunication, en 1996 on passe aux mesures d'utilisation et de diffusion dans des secteurs stratégiques (industrie, science, éducation). La problématique du niveau technologique dans les pays est exprimée non seulement par le souci d'améliorer et de moderniser les infrastructures de télécommunications, mais aussi et surtout par la nécessité d'organiser et de rendre possible « la construction d'une société de l'information euroméditerranéenne », facilitant ainsi « l'accès » au plus grand nombre et mettant en réseau toute la région.

Si une certaine inégalité dans l'accès est observée par les deux conférences (Barcelone en 1995 ; Rome en 1996), l'initiative EUMEDIS (EuroMediterranean Information Society ou la Société de l'information euroméditerranéenne) est « conçue pour réduire l'écart des partenaires méditerranéens en matière de NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ».

La référence à l'évaluation de cet écart est toutefois mise en évidence par la Commission européenne. Voici ce qu'on peut lire à ce propos : « La Commission, pour sa part, a souhaité obtenir l'appui de tous les partenaires euroméditerranéens pour la réalisation de l'étude qu'elle soutient, avec la Banque mondiale et l'Union internationale des télécommunications (UIT), sur la situation des télécommunications dans le bassin méditerranéen et sur les moyens de coopérer au développement de ce secteur²³. »

La définition de l'écart en technologie de l'information renferme deux éléments : l'un de niveau micro et réducteur, celui de l'amélioration et de la modernisation des infrastructures de télécommunications ; l'autre de niveau macro et plus général, celui du développement d'une « société globale de l'information » et de la mise en réseaux de diverses organisations des pays de la région.

23. Union européenne, Conférence de Rome sur la coopération euroméditerranéenne dans le domaine de la société de l'information, Conclusions de la Présidence, 1996, <http://europa.eu.int/comm/external_relations/euromed/conf/sect/si.htm>.

CONCLUSION

Les premières analyses de la fracture numérique (*Digital Divide*) à travers les discours et les programmes de développement de quelques grandes organisations internationales nous fournissent des données intéressantes.

D'abord, en ce qui concerne l'approche conceptuelle de la fracture numérique, l'analyse révèle que cette notion, si elle suggère trop facilement un rattachement à la dimension de la technologie et des infrastructures, n'en renferme pas moins un certain flou. La fracture numérique est alors à la fois un problème de technologie, d'information, de connaissance, d'accès à l'information, de développement économique et social. Le concept traduit également l'expression d'un écart entre les populations d'un même pays ou entre les pays développés et ceux en développement.

Ensuite, même si les organisations ne fournissent pas de définition précise de la fracture numérique, on observe que son évaluation se fait en termes d'écart des connaissances et de l'information entre pays développés et en développement ; une seule organisation, l'OCDE, tente de dépasser ce flou conceptuel en proposant une mesure de l'écart par des indicateurs. Mais le concept ne devient-il pas saisissable uniquement par une mesure de l'accès à une technologie (téléphone, ordinateur) ? Il y a ici une référence au revenu, réduisant ainsi la fracture numérique à une notion économique. L'analyse de la fracture numérique nous montre que cette notion ne peut être réduite à la dimension technologique ou matérielle (les équipements), mais qu'elle serait composée de deux dimensions, l'une matérielle et l'autre immatérielle. Enfin, nous observons que la dimension « informationnelle » donc immatérielle occupe une place considérable dans la définition de la notion de fracture numérique et dans la mise en œuvre des stratégies et programmes internationaux visant la réduction de l'écart technologique entre pays développés et pays en développement.

Chapitre 2

Les politiques et les initiatives des grandes organisations internationales

Comment les organisations internationales interviennent-elles dans le processus de réduction de la fracture numérique ? La dimension de cette intervention est-elle liée à l'envergure internationale de l'organisation ? Peut-on dégager une certaine typologie des organisations ? L'analyse des actions et des pratiques des grandes organisations se fera en mettant en valeur certains points du processus de planification des organisations internationales : la vision du développement et la politique adoptée, les initiatives stratégiques et les programmes retenus et réalisés.

1. LES ORGANISATIONS INTERGOUVERNEMENTALES LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

1.1. L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT)

Vision et politique

L'OMT a, selon nous, une vision double du développement : l'une porte, d'une façon générale, sur « une libération encouragée mais maîtrisée des échanges touristiques », mais « s'inscrivant dans une logique de développement durable¹ » ; l'autre, plus particulière et plus récente, est liée au tourisme perçu comme un « instrument de lutte contre les inégalités sociales et contre la pauvreté dans le monde² ».

L'OMT se rapproche des orientations de la Banque mondiale, en général, et de la CNUCED en particulier. En ce qui concerne la problématique de la fracture numérique, l'OMT semble modeler son orientation sur celle des organisations les plus importantes, soit celles qui dessinent les contours de la globalisation de l'économie et du commerce. L'importance de la technologie de l'information est peu relevée dans les réalisations 2000-2001 (sauf en matière de formation), mais l'OMT en fait sa « ligne de force » pour les actions futures en 2002-2003³.

Initiatives stratégiques

L'OMT élabore sa stratégie en matière de TI. Voici quelques éléments caractéristiques relevés dans son rapport 2001 :

-
1. Francesco Frangialli, *Une vision, trois chantiers, une stratégie*, Organisation mondiale du tourisme, Madrid, octobre 2000, p. 1-41.
 2. OMT, Rapport de la 14^e session de l'Assemblée générale, septembre 2001.
 3. *Ibid.*

- s'investir, à l'instar de la CNUCED, dans un rôle d'aide et de facilitateur : « [jouer un] rôle d'entraînement dans les domaines des technologies de l'information », « aménager et étendre la base de connaissances sur les TI », « faciliter l'uniformisation », « encourager les partenariats », « aider et soutenir les acteurs du tourisme » ;
- prévoir la mise en place d'un conseil consultatif stratégique pour les TI appliquées au tourisme ;
- tenir compte de trois éléments clés – Internet, organisations de gestion des destinations et partenariat – pour construire un avantage comparatif au niveau des PME ;
- s'engager à « diffuser les nouvelles technologies ».

Programmes réalisés

Dans ses objectifs de développement régional, l'OMT cible l'Afrique, d'une manière particulière, en ce qui concerne plus particulièrement le programme de diffusion des TI. On relèvera notamment la concertation et la sensibilisation par des rencontres techniques (programmes déjà en cours).

L'OMT a toutefois réalisé certaines actions en matière d'utilisation des TIC, et ce, surtout au niveau de l'action de coopération et de l'aide au développement. On relèvera en outre la mise en évidence de la relation directe entre les TI et la formation. Voici quelques-unes de ces actions :

- l'organisation de séminaires de sensibilisation à Internet en Chine (Macao) ;
- la mise en œuvre de sessions du Practicum : séances de recyclage dont le contenu met l'accent sur l'application des TI ;
- le programme de formation en ligne (cours GTAT.TPS Politiques et stratégies en tourisme)⁴, en partenariat avec l'UQAM (Montréal, Canada) ;

Même si l'action pour promouvoir la diffusion des technologies de l'information reste timide, les programmes à venir font de cette problématique « la ligne de force » des actions de l'OMT.

4. GTAT : General Tourism Achievement Test.

1.2. LA BANQUE MONDIALE

Vision et politique

Cette organisation fait de la réduction de la pauvreté dans le monde son credo principal : « Notre rêve est celui d'un monde exempt de la pauvreté » (*Our dream is a world free of poverty*). Cette vision ne se fonde plus strictement sur les aspects matériels et traditionnels du développement relevant du paradigme techniciste, mais sur des aspects immatériels, tel le besoin de connaissances et d'information qui constitue alors le nouveau paradigme que la Banque exprime à travers les termes de « *the Global Knowledge Economy* » ou « *the Knowledge Revolution* ».

La Banque mondiale montre d'une façon générale la vision du processus de « création, partage et implantation de la connaissance » (*Creating, Sharing, Applying Knowledge*) qui présente deux orientations importantes : d'une part, « Partager la connaissance » au niveau global et, d'autre part, « Implanter la révolution de la connaissance » au niveau local, dans les politiques des gouvernements des pays en développement. Ainsi peut-on lire :

Sur le plan mondial, nous continuerons à encourager les partenariats avec des acteurs clés afin de mobiliser les ressources et l'expérience pour relever les défis et saisir les occasions en lien avec l'économie du savoir. Cela exigera à la fois d'étendre à une grande échelle les initiatives prometteuses des années passées et de créer de nouveaux partenariats pour affronter les problèmes qui se poseront. Sur le plan national, nous ferons de la problématique de la connaissance un élément crucial du programme de développement du pays et offrirons aux clients un large éventail de produits informationnels et de services⁵.

5. Banque mondiale, *Creation, Sharing, Applying Knowledge for All. Strategy for the Future*, 2000, <<http://www.worldbank.org/ks/vision.html>>.

Notre traduction de : « *At the global level, we will continue to promote partnerships with key stakeholders to mobilize the resources and experience to address the challenges and opportunities of the knowledge economy. This will involve scaling up promising initiatives piloted over the past few years, as well as creating new partnerships to tackle emerging issues. At the country level, we will put knowledge at the center of the country development agenda and offer clients a broad array of knowledge products and services.* »

Initiatives stratégiques

Fidèle à la devise « penser globalement, agir localement », la Banque a adopté quatre orientations stratégiques que nous présentons ci-après, lesquelles ont pour objectif de réduire le fossé entre pays riches et pays pauvres, fossé symbolisé cette fois par l'accès au savoir et à l'information, assises du développement économique et social.

Plusieurs outils et programmes de communication virtuelle sont utilisés par la Banque pour accroître l'accès à l'information et à la connaissance. Ces outils, au nombre de dix, sont répartis dans les quatre orientations stratégiques suivantes :

- **Appuyer l'environnement favorisant le développement**

L'outil ou programme principal est appelé InfoDev. Orienté vers la promotion, cet outil met l'accent sur la réduction de la pauvreté.

- **Développer les ressources humaines**

C'est une stratégie orientée vers la formation et le développement des centres de formation à distance, à travers des programmes virtuels tels que :

- The Global Development Learning Network,
- World Links for Development,
- African Virtual University.

En ce qui concerne la formation à distance, la Banque a contribué à la mise en place de 29 centres dans le monde, dont 20, soit environ 69 %, sont implantés dans des pays en développement.

- **Élargir l'accès**

Cette orientation stratégique est accompagnée d'un programme lié aux opérations de connectivité, de financement et de conseil institutionnel. Le *Global Information and Communication Technology Department* (GICT) est perçu comme un instrument essentiel,

une plaque tournante pour les activités de la Banque mondiale dans le secteur de l'information, fournissant des connaissances technologiques, du financement pour l'investissement et des conseils sur les réformes relatives aux politiques et à la réglementation⁶.

6. Banque mondiale.

Notre traduction de : « *a hub for World Bank Group activities in the information sector, providing industry knowledge, investment finance, and advice on policy and regulatory reform* ».

L'importance stratégique de cet élément se traduit par la mise en commun des moyens de télécommunication de l'IFC Group et de la World Bank Group, qui aboutit au *Global Information and Communication Technology Group*. En effet, la fusion du groupe des télécommunications de l'IFC et de la Banque mondiale, le 1^{er} janvier 2000, a donné lieu à une nouvelle entité connue sous le nom de Global Information and Communication Technology Group⁷.

• **Appuyer la recherche, le réseautage et les communautés d'intérêt**

Ce programme constitue un ensemble important de réseaux et de portails Internet, orienté vers le partage de l'information. On relève cinq outils disponibles sur Internet :

- The Global Development Gateway,
- The Global Development Network,
- The Global Knowledge Partnership,
- World Bank Knowledge Sharing Network,
- The Development Forum (forum de discussion, s'attardant à des sujets tels que « *Tourism, Growth and Development* »).

Ces différents outils ont donc des objectifs orientés vers les aspects suivants :

- la promotion des nouvelles technologies pour le développement ;
- l'éducation, la formation et la mise en place de campus numériques et de centres de formation à distance ;
- la fourniture de la connectivité et de l'information ;
- le financement, le conseil et les réformes institutionnelles en matière de technologie de la communication.

Programmes réalisés

Le programme InfoDev 2000 a permis le financement de nombreux projets dans le monde. Une partie importante de ce financement, soit environ 44 %, a concerné les régions de l'Afrique sub-saharienne et de l'Amérique latine et des Caraïbes (tableau 1).

Selon le rapport 2000 du programme InfoDev, 115 projets sont identifiés (tableau 2), dont plus de 50 % sont orientés vers les activités de

7. Banque mondiale, Information and Communication Technology (ICT), 2001, <<http://lnweb18.worldbank.org/External/lac/lac>>.

Tableau 1**FINANCEMENT DES PROJETS PAR RÉGION
(année 2000, en pourcentage)**

Régions	Programme régulier	Initiative 2000	Total
Afrique sub-saharienne	23,5	21,8	22,5
Amérique latine et Caraïbes	23,5	20	21,3
Moyen-Orient et Afrique du Nord	–	7,3	4,5
Europe de l'Est et Asie centrale	8,8	25,5	19,1
Asie et Pacifique	20,7	9	13,5
Diverses régions	23,5	16,4	19,1
Total	100	100	100

Sources : Banque mondiale, Programme InfoDev, Rapport annuel, 2000.
Site Internet : <<http://www.InfoDev.org/library/annual.htm>>.

Tableau 2**PROJETS SELON LES CATÉGORIES ET L'ACTIVITÉ PRINCIPALE
(juin 2000)**

	Télécoms	Internet	Éducation	Santé	Environ- nement	Gouver- nement	E-commerce	Total
Réseaux et communautés	1	4	2	1	2	–	1	11
Politique	14	5	–	–	–	–	1	20
Développement des ressources humaines	10	16	4	1	4	–	3	38
Pilote et démonstration	1	9	7	7	7	6	9	46
Total	26	34	13	9	13	6	14	115

Sources : Banque mondiale, Programme InfoDev, Rapport annuel, 2000.
Site Internet : <<http://www.InfoDev.org/library/annual.htm>>.

l'Internet (34 projets) et des télécommunications (26 projets). Notons que ces projets sont reliés en grande majorité (75 %) aux domaines sensibles des « politiques » et du « développement des ressources humaines ».

Les acteurs concernés par ces programmes sont divers : les écoles, les universités, les ministères, les entreprises, etc. Ainsi, pour la Banque mondiale, réduire le fossé entre riches et pauvres se fait en partageant la connaissance grâce à la diffusion des nouvelles technologies. L'éducation, la formation et les réformes politiques sont par conséquent les terrains privilégiés de l'intervention de la Banque mondiale.

1.3. LE PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (PNUD)

Vision et politique

Le PNUD présente la même approche globalisante que la Banque mondiale. Sa vision repose sur deux orientations principales : d'une part, montrer le rôle large et global des TIC et, d'autre part, orienter leur utilisation vers le développement général et non limité seulement à la recherche d'un positionnement ou d'un avantage concurrentiel. Dans cette optique, le PNUD se détache de la CNUCED qui met l'accent sur l'utilisation du commerce électronique comme outil de développement d'un avantage concurrentiel.

Comment se développe la stratégie du PNUD dans la mise en relation des technologies de l'information et du développement ?

Initiatives stratégiques

La mise en œuvre de la politique s'organise autour de la recherche d'une dynamique de maximisation des bénéfices apportés par l'implantation des TIC dans les pays en développement (PNUD, Digital Opportunity Initiative). À ce titre, le principal projet mis sur pied par le PNUD, en partenariat (Banque mondiale, Andersen Consulting), est un cadre stratégique de développement des TIC appelé Digital Opportunity Initiative (DOI). Le DOI est un guide stratégique rappelant par certains aspects les quatre éléments stratégiques de la Banque mondiale. Voici comment le PNUD décrit le DOI en mettant l'accent sur cinq aspects :

- **L'infrastructure** – mettre en place l'infrastructure d'un réseau de base pour les TIC ; assurer un large accès au réseau et investir dans les initiatives de type stratégique afin de soutenir les priorités du développement.

- **Le développement des ressources humaines** – former un nombre significatif de personnes qui posséderont des connaissances de haut niveau, augmenter les compétences techniques des utilisateurs et renforcer l’expertise entrepreneuriale et managériale sur le plan local.
- **La politique** – soutenir un processus politique transparent et inclusif, encourager une compétition juste et ouverte, renforcer la capacité institutionnelle à instaurer et à appliquer des politiques.
- **L’entreprise** – améliorer l’accès au financement, faciliter l’accès aux marchés globaux et locaux, instituer un impôt et des régimes de droits de propriété appropriés, encourager un processus d’affaires efficient et stimuler la demande domestique pour les TIC.
- **Contenu et fonctions** – fournir l’information pertinente aux besoins et aux conditions de vie de la population locale⁸.

Ce guide sert à l’implantation des TIC et à la maximisation des gains, mais il est aussi d’utilité générale. Voici ce qu’on peut lire à ce sujet : « Ce cadre peut être utilisé sur les plans global, national et local pour privilégier certaines initiatives de développement afin de maximiser leur impact à long terme⁹. »

Programmes réalisés

Depuis 1993, le PNUD mène plusieurs actions et programmes¹⁰ qui ont contribué à réduire le « fossé numérique », sur les plans global, régional et national. On remarquera à ce sujet deux types d’initiatives.

8. PNUD, *Creating a Development Dynamic. Final Report of the Digital Opportunity Initiative*, 2001, <<http://www.opt-init.org/framework/pages/contents.html>>.

Notre traduction de : « **Infrastructure** – deploying a core ICT network infrastructure, achieving relative ubiquity of access, and investing in strategically-focused capacity to support high development priorities.

Human Capacity – building a critical mass of knowledge workers, increasing technical skills among users and strengthening local entrepreneurial and managerial capabilities.

Policy – supporting a transparent and inclusive policy process, promoting fair and open competition, and strengthening institutional capacity to implement and enforce policies.

Enterprise – improving access to financial capital, facilitating access to global and local markets, enforcing appropriate tax and property rights regimes, enabling efficient business processes and stimulating domestic demand for ICT.

Content and Applications – providing demand-driven information which is relevant to the needs and conditions experienced by local people. »

9. Notre traduction de : « *This framework offers a tool which can be used at global, national and local levels to prioritize development initiatives so as to maximize their long-term impact.* »

10. PNUD, « Mobiliser les TIC au service du développement », septembre 2000, <<http://www.undp.org/french/ICTf2011.pdf>>.

- **Les initiatives liées directement au PNUD et regroupant :**
 - des actions relatives à la fourniture de connectivité, de formation, de création de sites (5 000) et de réseaux (3 000) ;
 - des programmes tels les suivants :
 - la constitution de réseaux pour le développement durable,
 - le réseau informatique des petits États insulaires avec SIDSNet (42 îles),
 - le programme relatif aux TIC pour le développement,
 - le Web Information for Development (WIDE), mis en place en 2000, qui permet le partage de l'information et de la connaissance entre pays du Sud (bases de données, forum),
 - le programme d'information pour le développement en Asie et dans le Pacifique,
 - l'initiative Internet pour l'Afrique (1996).
- **Les initiatives du PNUD réalisées en partenariat, telles les suivantes :**
 - le lancement par le PNUD du projet *Global Network Readiness and Resource Initiative*, initiative orientée vers le raccordement aux réseaux, en association avec des organisations comme la Fondation pour les Nations Unies et IBM ;
 - la formation d'étudiants de 24 des 48 pays les plus pauvres, en partenariat, notamment avec Cisco Systems ;
 - la mise en œuvre de programmes virtuels de sensibilisation du public aux TIC, à travers les questions sociales et économiques, et ce, à partir de Netaid.org, en association avec Cisco Systems ;
 - l'hébergement, en partenariat avec la Banque mondiale, du groupe GEANT (Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies). Ce groupe, qui réunit des experts du G8, des pays en développement, des secteurs privés et des ONG, est engagé dans la coordination des actions et l'évaluation de l'écart en matière d'information.

1.4. LA CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES POUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT (CNUCED)

Vision et politique

Cette organisation partage la vision de la Banque mondiale en ce qui concerne la volonté de réduire le fossé entre pays en développement et pays développés par la diffusion des TIC. L'orientation envisagée est bien celle du « partage de l'information », adoptée par la Banque, à laquelle la CNUCED ajoute toutefois la dimension de « la confiance » à bâtir dans le cas de la pratique du commerce électronique. Les différentes stratégies et actions vont refléter cette orientation, notamment en ce qui a trait à la relation entre le commerce électronique et le tourisme.

Initiatives stratégiques

D'une façon générale, la CNUCED aborde cette problématique du « partage de l'information » par le biais de la stratégie du développement du commerce électronique dans les pays en développement. Le rapport *Building Confidence* (2000), portant sur la synthèse des rencontres d'experts de différents pays tenues entre 1998 et 1999 sur le commerce électronique, insiste sur l'intérêt de la CNUCED à « sensibiliser » et à « faire partager » les expériences des organisations et entreprises, à « relever » les obstacles à la pratique du commerce électronique et à proposer des politiques pour les gouvernements. La CNUCED investit donc dans des actions à caractère immatériel : convaincre, sensibiliser et partager les expériences. Elle rejoint ainsi la Banque mondiale en matière de stratégie éducationnelle, laquelle décide d'investir plus sur l'immatériel (formation, programmes) que sur le matériel (infrastructures).

La stratégie adoptée par la CNUCED est aussi en partie un enjeu de type conceptuel en ce qui concerne l'implantation des pratiques du commerce électronique, comme en témoignent ces propos :

Pour ceux qui croient que le commerce électronique est une clé pour s'échapper du cercle vicieux du sous-développement, le plus grand défi, cependant, n'est pas nécessairement de nature économique ou politique, mais plutôt de nature psychologique et même conceptuelle¹¹.

11. CNUCED, *Building Confidence. Electronic and Development*, Genève, 2000, p. 5.

Notre traduction de : « *For those who believe that electronic commerce is a key to allow escape from the vicious circle of underdevelopment, the greater challenge, however, is not necessarily of an economic or political nature, but of a psychological and even conceptual nature.* »

Ainsi, la problématique du « partage de l'information » se double d'une « confiance dans l'information ». Pour la CNUCED, « construire la confiance » (*building confidence*) est primordial, puisque cela est essentiel à la pratique du commerce électronique : « confiance dans les moyens » (sécurité des transactions), « confiance mutuelle » (entre partenaires) et « confiance en soi ». Mais ces deux éléments, selon la CNUCED, devraient être « des principes fondamentaux d'une globalisation positive¹² ».

Les principes stratégiques en matière de commerce électronique trouvent leurs applications dans le domaine du tourisme ; on peut relever plusieurs références dans divers documents de l'institution à cet égard. Dans le rapport 2000 sur le développement et le commerce électronique, la CNUCED appuie fortement le « débat » entourant le commerce électronique et son application, permettant ainsi d'établir une relation de partage entre différentes organisations des pays en développement.

En outre, une stratégie plus locale est appliquée par la CNUCED, et elle a pour cible les organisations de gestion des destinations (OGD), publiques et privées, qui deviennent alors des acteurs incontournables dans la promotion et la diffusion des nouvelles technologies dans l'industrie touristique. On propose aux OGD d'appliquer la « stratégie Internet globale » qui, à travers la réalisation de certaines étapes, permet aux organisations de mettre en ligne leurs services, d'avoir plus de visibilité et de se positionner sur le marché international des voyages¹³.

Programmes réalisés

La mise en œuvre de la politique de « partage de l'information » se fait à travers les rencontres régionales et les débats que ces dernières suscitent entre les experts des pays en développement. Des séminaires régionaux ont déjà eu lieu (en 1998 et 1999), et leurs comptes rendus sont regroupés dans le document intitulé *Building Confidence*.

12. CNUCED, *op. cit.*, p. 134.

Notre traduction de : « *Sharing knowledge and building confidence should be two fundamental principles of positive globalization.* »

13. *Ibid.*

Ces contacts ont incité certains États à prendre des initiatives importantes en ce qui concerne l'implantation du commerce électronique, à travers la création d'une chambre ou d'un institut de e-commerce. On peut citer les expériences de certains pays¹⁴ :

- au Venezuela, on a créé une chambre de e-commerce ;
- en Tunisie, on a institué une commission nationale pour le e-commerce et mis en branle six projets en tourisme en 1999 (forfaits, réservations) ;
- au Pérou, on a créé un institut de e-commerce.

Ces actions locales soulignent l'importance accordée, d'une part, au commerce électronique dans le développement économique et, d'autre part, à la relation entre le commerce électronique et le tourisme au regard du positionnement des organisations sur le marché international.

Quant aux acteurs liés à la stratégie de la CNUCED, ils occuperaient deux pôles :

- le pôle de l'évaluation et de la sensibilisation, qui réunit les différents experts, notamment les entreprises et les gouvernements intéressés par les débats et les regroupements régionaux ;
- le pôle de l'action et de l'entrepreneuriat à l'échelle locale : il s'agit ici des OGD, regroupant les offices de tourisme, les intervenants dans l'industrie touristique, mais aussi les organisations gouvernementales.

Le tourisme, en tant qu'activité économique, est perçu par la CNUCED, selon nous, de trois manières. Ainsi, il représenterait :

- 1) un terrain favorable et une aide stratégique à l'adoption et à la pratique du commerce électronique (« l'information est un bien de confiance ») ;
- 2) un outil fournissant un avantage comparatif sur le marché international ;
- 3) un atout stratégique dans le processus de réduction de la fracture numérique, grâce à la diffusion des nouvelles technologies.

14. CNUCED, *op. cit.*, p. 111-134.

Tourisme et technologies de l'information donneraient ainsi lieu à une « fusion » pratique et conceptuelle particulière :

Le tourisme, et son incarnation dans l'Internet, souvent appelée « e-tourisme », est fréquemment cité comme un des secteurs du commerce électronique dont la croissance est la plus rapide¹⁵.

2. LES ORGANISATIONS INTERGOUVERNEMENTALES NON LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

2.1. L'ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE) ET LE G7/G8

Vision et politique

L'engagement du G7/G8 et plus largement des pays de l'OCDE à l'égard de la fracture numérique s'est manifesté de façon concrète par l'élaboration de la Charte sur la société mondiale de l'information (2000). Baptisé « Charte d'Okinawa », ce document réaffirme la vision politique des pays de l'OCDE qui est de « favoriser l'intégration des pays en voie de développement dans la nouvelle économie ». Pour ce faire, il faudrait réduire le fossé numérique « pour que chacun, dans n'importe quel pays, puisse participer et profiter des bénéfices de la société mondiale de l'information¹⁶ ». Dans ce cadre et selon le G7/G8, un rôle essentiel doit être accordé à l'éducation et à la technologie, notamment celle relative à la communication et à l'information. Le concept de *Educational Technology* adopté au Sommet d'Okinawa traduit cette volonté d'associer intimement les nouvelles technologies au développement dans le domaine de l'éducation.

Après l'adoption de la charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information lors du sommet tenu en 2000 au Japon, le G7/G8 a formé le GEANT (Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies), appelé aussi DOT Force, pour trouver des façons concrètes de combler le fossé numérique international et assurer la pleine participation des pays en développement à l'édification d'une société de l'information mondiale.

15. CNUCED, *Rapport sur le commerce et le développement*. Chapitre 5 – « Electronic Commerce and Tourism for Developing Countries », 2001, p. 1-22.

Notre traduction de : « *Tourism and its internet incarnation, often labelled as "eTourism", is regularly cited as one of the fastest growing e-commerce sectors.* »

16. OCDE, *L'Observateur*, « Le G8 s'attaque au fossé numérique », <<http://www.branchez-vous.com/act/00-07/04-256307.html>>.

Au Sommet de Gênes en 2001¹⁷, le GEANT a présenté aux dirigeants du G7/G8 son rapport et son plan d'action pour combler le fossé numérique. Ce dernier comporte plusieurs domaines prioritaires (plus précisément neuf) pour les gouvernements, le secteur privé, les organisations sans but lucratif et les organisations internationales, tant dans les pays développés que dans les pays en développement.

Le groupe GEANT a aussi entrepris certains travaux préliminaires concernant la réalisation d'un cadre de mise en œuvre pour compléter le plan d'action. Ce dernier comprend des activités de suivi portant sur les aspects suivants :

- les stratégies nationales en matière de TIC ;
- la connectivité et l'accès ;
- le perfectionnement des ressources humaines ;
- l'entrepreneuriat dans le domaine des TIC.

En 2001, les dirigeants ont approuvé le Plan d'action de Gênes soumis dans le rapport final du groupe d'experts.

Des préoccupations similaires ressortent des politiques élaborées par l'OCDE. Le secrétaire général de cette organisation, Donald J. Johnson, affirmait en effet qu'un consensus s'était dégagé depuis longtemps dans les pays selon lequel l'éducation est le socle du progrès économique et social¹⁸ auquel il est nécessaire d'associer la technologie. Pour Donald J. Johnson, deux facteurs essentiels constituent le moteur de la croissance dans la nouvelle économie : l'éducation et la technologie. Dans ce contexte se profilent plusieurs priorités et approches dont l'OCDE et le G7/G8 comptent se servir pour mener à bien les projets visant à réduire la fracture numérique.

Initiatives stratégiques

En termes de stratégie, les pays de l'OCDE et du G7/G8 ont défini plusieurs objectifs en mettant l'accent sur les éléments suivants :

17. Plan d'action de Gênes 2001. Consulter le site <http://www.dotforce.org/reports/DOT_Force_Report_V_5.0h.html>.

18. OCDE, *L'Observateur*, « Éduquer et former tout au long de la vie », du 5 avril 2001, <http://www.observateurocde.org/news/fullstory.php/aid/226%caduquer_et_former_tout_au-long_de_la_vie.html>.

- les mesures de protection des droits de propriété intellectuelle ;
- la libéralisation des télécommunications ;
- le développement d'une approche « cohérente » en matière de fiscalité ;
- la promotion de normes communes et de mesures nécessaires à la protection du consommateur.

L'OCDE compte orienter ses actions dans cinq directions principales :

- le développement des infrastructures ;
- la promotion de l'accessibilité à Internet et aux équipements reliés aux NTIC dans les écoles et les ménages ;
- la promotion de la formation et de l'éducation ;
- le développement d'initiatives favorables aux PME ;
- la définition de mesures servant à accroître le potentiel d'utilisation des NTIC au niveau des institutions gouvernementales par le biais de projets spécifiques.

On relève donc un intérêt important pour la mise en place d'infrastructures et d'équipements de communication, mais l'essentiel des actions devrait aboutir à retenir des initiatives de renforcement institutionnel par le biais de la formation, de la sensibilisation, des échanges d'expériences et du développement des ressources humaines. L'OCDE fait remarquer qu'en raison des besoins spécifiques des pays en développement, notamment dans les secteurs de la santé, de l'emploi et de l'éducation, toute action en faveur du développement des NTIC doit respecter un cadre de cohérence afin de tenir compte de ces besoins.

Les efforts pour réduire la fracture numérique ne seront couronnés de succès que s'ils sont étroitement liés aux besoins prioritaires des pays en développement, tels que la santé, l'éducation et le transport, et les décideurs doivent se référer à d'autres expériences nationales et régionales pour trouver des solutions appropriées à leur pays¹⁹.

19. OCDE, *The Digital Divide : Enhancing Access to ICTs*, Conférence de Paris, décembre 2000. Notre traduction de : « *Effort to tackle the Digital Divide will succeed only if they are closely tied to the pressing needs of developing countries in such areas as health, education and transport, and policy makers must learn from the experience of many countries and regions in their search for solutions appropriate in their own countries.* »

Il ne s'agit donc pas simplement de développer les télécommunications et l'accessibilité à Internet, mais de s'attaquer aussi aux racines profondes du sous-développement, notamment la pauvreté, la faiblesse des soins de santé, l'absence de démocratie et les problèmes de transport.

Dans cette perspective, l'accent doit être mis sur le capital humain. Le G7/G8 avait choisi ce thème comme volet important de ses actions en faveur de l'Afrique pour les années à venir, comme en témoigne la déclaration politique de Gênes (Plan de Gênes pour l'Afrique). Le développement de l'Afrique semble devoir passer, aussi bien pour les Africains que pour les Occidentaux, par un nouveau partenariat avec les pays riches. Ainsi, nous observons du côté des gouvernements africains l'initiative NEPAD (New Partnership for Africa's Development) où l'on souligne la nécessité d'attirer les investisseurs par une redéfinition des pratiques en matière de gestion politique et économique (bonne gouvernance, sécurité des capitaux, privatisation, etc.). L'investissement dans les TIC est reconnu comme fondamental et des réformes en télécommunications sont en cours dans bon nombre de pays africains. Pour les pays occidentaux, la réunion du G7/G8 au Canada en juin 2002²⁰ a conforté cette idée de nouveau partenariat et ciblé le développement en général (paix, sécurité, commerce, etc.), tout en montrant l'intérêt que les gouvernements d'Afrique ont à intégrer les TIC au développement.

Programmes et projets entrepris dans une perspective de développement intégré et global

En matière de planification, l'approche est la même que celle de l'Organisation internationale de la Francophonie, soit celle portant sur le développement de petits projets ciblant des secteurs bien précis. Ainsi, on prévoit mettre en place des infrastructures et des équipements de télécommunications et d'Internet tout en privilégiant des petits projets de développement social, alimentaire, sanitaire et éducationnel basés sur des moyens logistiques reliés aux nouvelles technologies.

Cet aspect souligne la nécessité d'intégrer au développement des NTIC d'autres volets sociaux indispensables pour réduire les écarts de développement entre pays riches et pays pauvres. Réaffirmant la nécessité de prendre en compte une vaste gamme de besoins, la démarche des pays de l'OCDE a le mérite de s'appuyer sur une approche globale et intégrée

20. Plan d'action pour l'Afrique, <<http://g8.gc.ca/kananaski/afraction-fr.asp>>.

qui transparait peu dans la façon de faire de l'Organisation internationale de la Francophonie. Cependant, tous ces organismes ont en commun de vouloir appuyer leurs interventions sur les partenariats. À ce niveau, tous les organismes encouragent fortement la participation d'institutions locales et régionales. Par exemple, pour les campus numériques, les universités africaines sont incitées à fournir un appui logistique (locaux, équipements), de même qu'à participer financièrement au démarrage et à la gestion des projets ; la contribution du secteur privé est en outre particulièrement souhaitée.

Par ailleurs, l'OCDE, le G7/G8 et l'OIF se rejoignent sur un point, celui du développement institutionnel, qu'ils semblent aborder de façon similaire, c'est-à-dire en privilégiant la formation comme mode d'intervention. L'Agence universitaire francophone (AUF) accorde une grande place à la formation des formateurs et au développement de leurs capacités, en tant que chercheurs, en exploitant le potentiel des outils informatiques et de communications, comme nous le verrons dans la section suivante. Plusieurs programmes sont d'ailleurs consacrés à ce volet. La promotion, à l'OCDE, des *Training in School* et des *Vocational Training* est également observée. L'OCDE soutient principalement l'idée du renforcement des capacités d'intervention des organisations locales et des autorités gouvernementales sur le plan de la gestion, du commerce et des affaires.

2.2. L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE

Vision et politique

Cette organisation a commencé officiellement à s'intéresser à la fracture numérique à partir de 1995. À cet égard, deux dates méritent d'être évoquées. En 1995, au sommet de Cotonou, a été prise une résolution sur la société de l'information qui donnait le coup d'envoi des initiatives de la Francophonie à l'égard des écarts technologiques entre les pays membres de l'organisation et entre ces derniers et les autres pays de la planète. La deuxième date importante coïncide avec l'adoption du Plan d'action de Montréal en 1997 par la conférence des ministres francophones chargés des inforoutes. La même année, le Sommet de Hanoï a permis de créer le Fonds francophone des inforoutes (FFI). Le Sommet de Hanoï prévoyait que la Francophonie s'engagerait résolument dans les nouvelles technologies de l'information. Les principaux axes du plan d'action de la Francophonie visaient à :

- faciliter l'accès aux NTIC et à l'Internet ;
- favoriser la sensibilisation et la formation ;
- appuyer les initiatives de production et de diffusion de contenus en français.

C'est pour atteindre ces objectifs que le Fonds francophone des inforoutes²¹ a été institué ; son but est de financer des projets multilatéraux (au moins trois pays francophones), proposés par des individus, par des organismes publics ou privés ou par les opérateurs de la Francophonie. Ces projets doivent favoriser l'appropriation des NTIC par la création de contenus d'expression française. Enfin, on notera la création d'un Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation (INTIF), situé à Bordeaux (France).

Programmes réalisés et initiatives

Chacun des axes prioritaires du plan d'action se traduit par des programmes et des projets. Par exemple, en ce qui concerne l'accès aux NTIC et à l'Internet, trois programmes sont en phase d'installation. Il s'agit premièrement des programmes dénommés Points d'accès pour la jeunesse (PAJE), Centres d'accès à l'information et Campus numériques (CAICN) et Centres multimédias municipaux (CMM). Le volet relatif à la sensibilisation et à la formation aux NTIC a débouché sur des programmes tels que Formation à distance au service de l'emploi, Appropriation des savoirs et nouvelles technologies, Formation progressive d'enseignement à l'usage des NTIC. Quant au dernier volet relatif à la production et à la diffusion de contenus en français, il a permis à la Francophonie d'expérimenter plusieurs projets, comme le projet Carrefour documentaire virtuel (CDV) et le Projet Appui à la diffusion (PAD).

En 2001, selon le rapport du secrétaire général de la Francophonie (1999-2001)²², 112 projets, dont 12 « jeunes » sélectionnés parmi plus de 700 dossiers reçus lors des six premiers appels à propositions, ont bénéficié

21. Ce fonds a notamment consenti une aide financière au projet de développement d'un cours international de formation à distance faisant usage des technologies des inforoutes et portant sur les politiques et les stratégies en tourisme. Ce cours, conçu par le CIFORT, s'inscrit dans le programme de formation à distance et dans celui de la certification internationale en tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme.

22. Rapport du secrétaire général de la Francophonie (1999-2001), <http://www.francophonie.org/org/documents/pdf/rapports/sg_99_01/francophonie_et_nouvelles_technologies>.

d'une subvention du Fonds francophone des inforoutes (FFI). En moyenne, les financements accordés ont été de 500 000 FF pour le volet général et de 100 000 FF pour le volet relatif aux jeunes. Signalons que les projets touchent des secteurs variés (économique, culturel, politique, scientifique, social).

L'Agence universitaire francophone (AUF) joue un rôle important dans la mise en œuvre de ces programmes ; elle s'occupe du volet « Nouvelles technologies et appropriation des savoirs ». Ce volet vise à réduire le déséquilibre entre les pays du Nord et ceux du Sud en s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication. À court terme, il s'agit de développer au niveau des universités le travail en réseau, la mise en commun des ressources universitaires en français, dans une optique de solidarité et de codéveloppement. Plusieurs initiatives découlent de ce programme²³. Quatre formations à distance sont proposées par l'AUF en partenariat avec des universités françaises dans le domaine des maladies parasitaires (depuis 1993) et tropicales, du droit international de l'environnement (depuis 1998) et des droits fondamentaux (début 2001). Comme support technique, ces formations utilisent notamment la vidéo classique et les échanges électroniques.

Les campus numériques constituent la principale innovation technologique de ce programme de l'Agence. Ils sont constitués d'un ensemble d'équipements spécialisés d'accès à des informations électroniques, à des bases de données et autres. On y retrouve une infothèque, un centre d'accès à l'informationnel, un centre de ressources, une ou plusieurs salles d'autoformation et un espace en libre-service pour la messagerie électronique. Dans l'ensemble, il existe actuellement 12 campus répartis dans 12 pays francophones (Bénin, Burundi, Côte-d'Ivoire, Gabon, Haïti, Madagascar, Mali, Roumanie, Sénégal, Tchad, Tunisie, Vietnam).

L'OIF présente, dans la mise en œuvre de ses programmes, deux modes d'intervention et d'approche :

- **Le développement de petits projets locaux dans des secteurs variés et axés sur la fourniture d'équipements légers et le renforcement institutionnel.** L'OIF essaie de développer des projets locaux d'équipement et de renforcement institutionnel. Ces projets ciblent le cadre universitaire, ce qui n'est pas le cas chez

23. OIF. Consulter à ce sujet le site : <<http://www.auf.org/programmes/programmes4/action0102.html>>.

les autres institutions (Banque mondiale, OCDE, G7/G8) où l'on peut observer une variété de secteurs. C'est certainement une option stratégique liée au rôle que l'Université peut jouer comme vecteur de la diffusion et du développement de la langue française ou de la culture francophone. Il ne faut pas oublier qu'avec Internet la domination de l'anglais est frappante, puisque 71 % des sites dans le monde sont anglophones. Comme l'affirme Daouda (2000)²⁴, la France s'en inquiète et dénonce l'influence anglo-saxonne. Le choix des universités comme cadre d'action est, semble-t-il, délibéré et stratégique pour la langue française.

La deuxième caractéristique fondamentale de l'expérience francophone est l'importance accordée à la diffusion de la connaissance par le biais de la formation (formation ouverte et à distance) et du développement d'informations scientifiques, tels les contenus pédagogiques, les bases de données, les efforts de mise en réseau des ressources, le développement des compétences et des habiletés locales. Il s'agit donc d'une certaine forme de développement institutionnel, puisque l'un des objectifs du programme est d'aider les institutions locales et les personnes à s'approprier les NTIC à travers les recherches qu'elles mènent ou la formation qu'elles reçoivent.

Les campus numériques poursuivent d'ailleurs l'objectif de favoriser dans les établissements d'enseignement des pays du Sud l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication et de répondre ainsi à des besoins aigus de formation, de production de contenus et de mise en réseau. Les projets mis en branle ne sont donc pas des projets d'infrastructures, mais des petites actions axées sur le renforcement des capacités et la fourniture d'équipement léger (ordinateurs, logiciels, vidéo, matériel didactique, salles de classe, etc.).

- **Le développement des partenariats.** Une autre dimension importante de la démarche d'organisation de l'OIF est l'approche partenariale qui permet aux universités et aux gouvernements associés de participer à la fois au financement et à la gestion des projets. L'AUF promet une politique active de partenariat²⁵ non

24. Moudjibath Daouda, *Les enjeux d'Internet en Afrique*, 2000, <<http://www.anais.org/ARTICLES/ARTICLES8.HTML>>.

25. Agence universitaire francophone : <<http://www.auf.org/parteneriats>>.

seulement en matière de financement des projets, mais aussi dans leur montage et leur coordination. Ainsi, plusieurs organismes locaux et régionaux et des organisations internationales interviennent dans le financement des projets (gouvernements locaux, institutions privées locales, coopérations bilatérales, ONG internationales, etc.).

2.3. L'UNION EUROPÉENNE – LA COMMISSION EUROPÉENNE

Vision et politique

L'Union européenne a une vision du partenariat euroméditerranéen au sein duquel s'inscrit « la construction de la société de l'information euroméditerranéenne ». Il s'agit d'une approche régionale, à caractère culturel et scientifique, notamment celui de la problématique liée aux TIC, et adoptée par plus de 20 pays.

Quelles stratégies sont mises en œuvre pour réduire l'écart des partenaires méditerranéens en matière de NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication) ?

Initiatives stratégiques

L'initiative EUMEDIS²⁶ (EuroMéditerranéan Information Society) poursuit trois objectifs :

- 1) la création de réseaux de points focaux méditerranéens pour le développement de la société de l'information. Un point focal permettra l'élaboration d'une stratégie nationale ;
- 2) l'interconnexion Internet entre réseaux ;
- 3) la mise sur pied de plusieurs projets régionaux (le budget prévu, en 1999, s'élève à 35 millions d'euros).

En outre, EUMEDIS vise cinq secteurs d'application :

- Technologies de l'information et de la communication appliquées à l'enseignement (p. ex., logiciels éducatifs) ;

26. Union européenne – Commission européenne. Initiative EUMEDIS : <<http://www.europa.eu.int/ISPO/eumedis/DOC/EUMEDISLEAFLETF.DOC>>.

- Commerce électronique et coopération économique (finances, voyages, etc.) ;
- Réseaux pour la santé (échanges d'expériences, formation, bases de données, etc.) ;
- Accès multimédia au patrimoine culturel et aux ressources touristiques (musées, administrations nationales, projets touristiques, etc.) ;
- Technologies de l'information et de la communication appliquées à l'industrie et à l'innovation (industries virtuelles, transfert de l'innovation technique, etc.).

EUMEDIS met l'accent sur certaines orientations et contraintes liées aux obligations de résultats attendus en faveur des utilisateurs potentiels, aux projets et à leur applicabilité, de même qu'aux priorités des cibles :

- Les obligations de résultats ; il s'agit surtout de « livrer des bénéfices immédiats pour les communautés d'utilisateurs cibles ». Cet aspect se rapproche beaucoup du guide de projet de la Banque mondiale/InfoDev qui ne finance que les projets susceptibles de procurer rapidement des bénéfices aux plus démunis.
- Les cibles prioritaires :
 - les « cibles primaires » – les hôpitaux, les chambres de commerce, les fédérations industrielles, les universités, les centres de recherche publics et privés, les musées, les ONG (celles s'occupant de promotion du tourisme) ;
 - les « cibles secondaires » – le « public » dans son ensemble (citoyens et PME euroméditerranéennes).
- L'applicabilité des projets : à ce niveau, EUMEDIS montre que les projets où interviennent plusieurs partenaires (au moins deux européens et deux méditerranéens, publics ou privés) sont favorisés. On relèvera toutefois que chacun des cinq domaines d'intervention est présenté en signalant qu'une certaine contrainte pèse sur les projets, notamment par l'expression « ne seront acceptés que si... », souvent utilisée pour rappeler aux intéressés que tout projet doit entrer dans des catégories bien définies.

Ainsi, la particularité du projet EUMEDIS est de présenter un caractère scientifique et culturel assez prononcé faisant une place importante au tourisme, aux voyages et aux activités culturelles qui leur sont liées. Le

tourisme comme champ d'intervention pour les technologies de l'information est clairement mis en évidence dans deux projets sur un ensemble de cinq qui composent l'initiative EUMEDIS.

CONCLUSION

L'importance de plus en plus grande de la dimension informationnelle, donc immatérielle, de la fracture numérique se traduit non seulement dans sa définition conceptuelle, mais aussi dans les stratégies et les politiques élaborées par les organisations internationales engagées dans la réduction du fossé numérique qui affecte les pays en développement. À ce stade, l'information n'est-elle pas en train de devenir la technologie, au sens où cette dernière peut être considérée comme un ensemble de savoirs et de pratiques ? C'est en fait ce que nous croyons relever dans les initiatives et programmes d'action des organisations avec la mise en évidence de la dimension « information et connaissance », et ce, par la mise en réseau et le partage de l'expérience entre pays développés et pays en développement.

Néanmoins, l'orientation proposée pour les pays en développement, en ce qui a trait à la fracture numérique (*Digital Divide*), dépendra de l'importance et du poids de chaque organisation sur les sociétés et les économies. Une typologie, très provisoire, basée sur l'implication des organisations se dégage des observations précédentes :

- les organisations de type global, avec des interventions diverses (financement, réformes) et multisectorielles (éducation, formation, économie, institutions, etc.) au sein des pays. Le développement général est reconnu comme la priorité par les organisations intervenantes ; on retrouve ici la Banque mondiale, le PNUD ;
- les organisations de type global, mais restreinte à des actions de sensibilisation des acteurs économiques et politiques, avec un objectif, toutefois, de transformation des pratiques économiques par les nouvelles technologies ; on peut reconnaître ici la CNUCED et l'OMT ;
- les organisations de type régional et dont l'action semble liée non seulement au développement scientifique et culturel, telles l'Union européenne (la Commission européenne) et l'Organisation internationale de la Francophonie, mais aussi à l'aspect économique, comme l'OCDE.

Ces différentes observations nous permettent d'envisager, d'une part, les contours d'une conception dynamique du processus de réduction de la fracture numérique et, d'autre part, les éléments d'un modèle capable de cerner la réalité des interventions engagées par les organisations internationales.

3

Chapitre

Réduction de la fracture numérique en tourisme

**Représentation dynamique
du concept et processus
de planification**

Le concept de fracture numérique apparaît, peu à peu, comme complexe et difficile à enfermer dans les limites techniques ou économiques imposées, pour les besoins du développement, par certaines grandes organisations internationales. Le concept de fracture numérique est-il seulement un outil d'évaluation quantitative du fossé numérique (par exemple l'évaluation de l'accès aux TIC), ou permet-il également d'avoir une perspective dynamique de cette même problématique, en rapport avec le processus de développement d'un pays ? Dans ce chapitre, nous tenterons de développer une représentation dynamique du concept de fracture numérique ; le concept sera perçu à la fois comme un état et un processus. Cette vision dynamique de la fracture numérique nous permettra de relever certaines relations entre les organisations à partir du processus de planification des actions des diverses organisations vouées à la réduction de la fracture numérique.

1. LE CONCEPT DE FRACTURE NUMÉRIQUE : 1. DIMENSION STATIQUE ET DIMENSION DYNAMIQUE

Les grandes organisations internationales (OMT, Banque mondiale, PNUD, CNUCED, OCDE, G7/G8, OIF) ont pour objectif de s'attaquer à la pauvreté en matière de savoir et de connaissances et d'assurer le développement, au sens général du terme. Toutefois, les technologies de l'information et de la communication, tels l'Internet et les moyens d'y accéder, développent une inégalité et une exclusion sociales entre les villes et les régions dans un même pays. La fracture numérique est alors une véritable hydre.

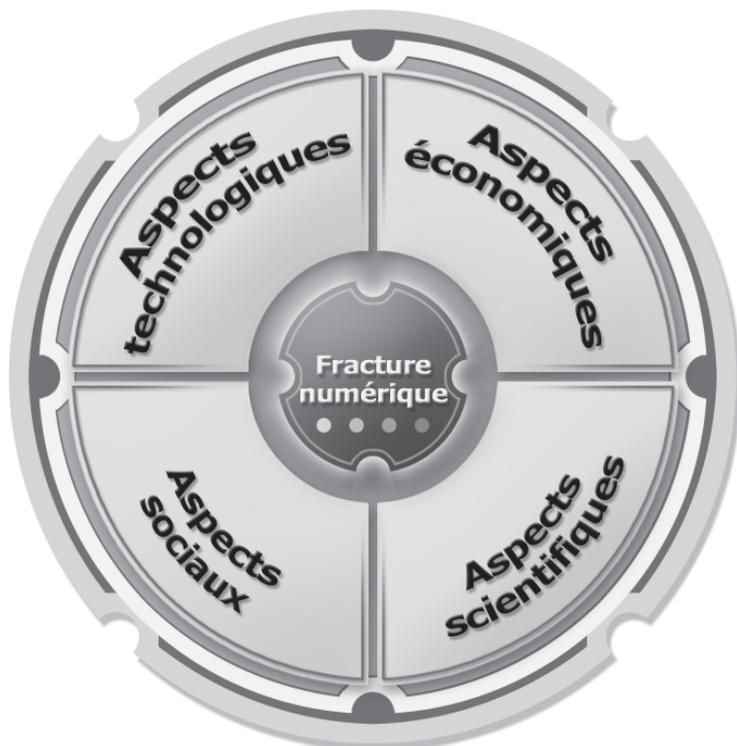
Ainsi, le concept de fracture numérique renfermerait deux dimensions : une dimension statique, portant sur l'état des lieux en matière des TIC, et une dimension dynamique, décrivant un processus qui se développe par le biais de la diffusion des TIC.

1.1. LA DIMENSION STATIQUE DU CONCEPT DE FRACTURE NUMÉRIQUE

La dimension statique de la fracture numérique est l'idée qui sous-tend les discours des grandes organisations internationales. L'OCDE, par exemple, définit ce concept comme étant un écart à évaluer et à mesurer grâce à certains indicateurs d'ordre socioéconomique (revenu, pauvreté, etc.) et technologique (nombre de téléphones, d'ordinateurs, etc.). L'analyse des informations véhiculées dans les discours des organisations révèle que le concept se rattache à différents types d'indicateurs (figure 2) interreliés :

Figure 2

LES QUATRE TYPES D'INDICATEURS DU CONCEPT DE FRACTURE NUMÉRIQUE



Source : Graphique inspiré de Castells, 2002.

- Les indicateurs liés aux aspects technologiques et à l'accessibilité : nombre de téléphones à lignes fixes, de téléphones mobiles, d'ordinateurs, de fax, de serveurs sécurisés ;
- Les indicateurs liés aux aspects économiques : revenu, croissance économique ;
- Les indicateurs liés aux aspects sociaux et culturels : éducation, degré de pauvreté, niveau culturel ;
- Les indicateurs liés aux aspects scientifiques : niveau d'information et de connaissances.

Dans son ouvrage *La galaxie Internet*, Castells (2002) soutient que la fracture numérique peut être examinée par rapport à trois écarts (figure 3) :

Figure 3

LES TROIS ÉCARTS DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE



Source : Graphique inspiré de Castells, 2002.

1. L'écart lié à l'accès à Internet. On observera cet écart dans les différents groupes de la société (en l'occurrence aux États-Unis), et ce, à travers des indicateurs tels que le revenu, le niveau d'éducation, l'âge, l'ethnie, la composition des ménages, le sexe, le statut familial, la zone géographique (ville, campagne, région), le handicap physique.
2. L'écart lié à la technologie. Il s'agit des nouvelles technologies permettant l'accès rapide : services larges bandes, réseaux numériques, modems câbles, sans-fil (le WAP). L'accès par ligne téléphonique est de plus en plus généralisé, notamment aux États-Unis, mais des élites utiliseront le sans-fil avant tout le monde, créant ainsi une nouvelle fracture numérique.

3. L'écart dans le savoir. Toutes les écoles ne peuvent se connecter à Internet, et tous les enseignants ne sont pas formés à la nouvelle pédagogie utilisant l'Internet, dont le principe est : « Il ne s'agit pas d'apprendre, il s'agit d'apprendre à apprendre... Autrement dit, la nouvelle pédagogie doit développer une aptitude à transformer de l'information en savoir et du savoir en action¹. » Si le constat de retard de formation des enseignants à cette nouvelle pédagogie est observé par Castells, aux États-Unis, par exemple, que dire alors des pays en développement à qui l'on demande d'utiliser rapidement les technologies pour un développement meilleur et plus rapide.

D'autres problèmes en lien avec la fracture numérique, en général, sont relevés par Castells ; en voici les principaux :

- le contournement des infrastructures nationales de communications et télécommunications par les organisations économiques qui utilisent alors « les systèmes dédiés » (ligne reliée pour une seule utilisation) ;
- la dépendance des fournisseurs d'accès dans les PED (pays en développement) à l'égard des fournisseurs américains et européens ;
- la concentration des fournisseurs dans les grandes métropoles des pays industrialisés et des pays en développement.

Les observations de Castells nous montrent une dimension statique de la fracture numérique, mais laissent aussi entrevoir sa dimension dynamique.

1.2. LA DIMENSION DYNAMIQUE DU CONCEPT DE FRACTURE NUMÉRIQUE

Pour les organisations, il s'agit de réduire un écart en technologie, qui est aussi un écart en matière « d'information et de connaissance ». Aussi, réduire la fracture numérique, c'est mettre en œuvre un processus de développement au niveau des pays (plan local) et induire un développement à l'échelle mondiale (plan global). Ce concept prend l'allure d'un processus. Signalons que le PNUD reconnaît que la diffusion des TIC a engendré une richesse et une connaissance dans les pays, mais a créé un « *new Digital Divide* » et développé la « pauvreté en information ».

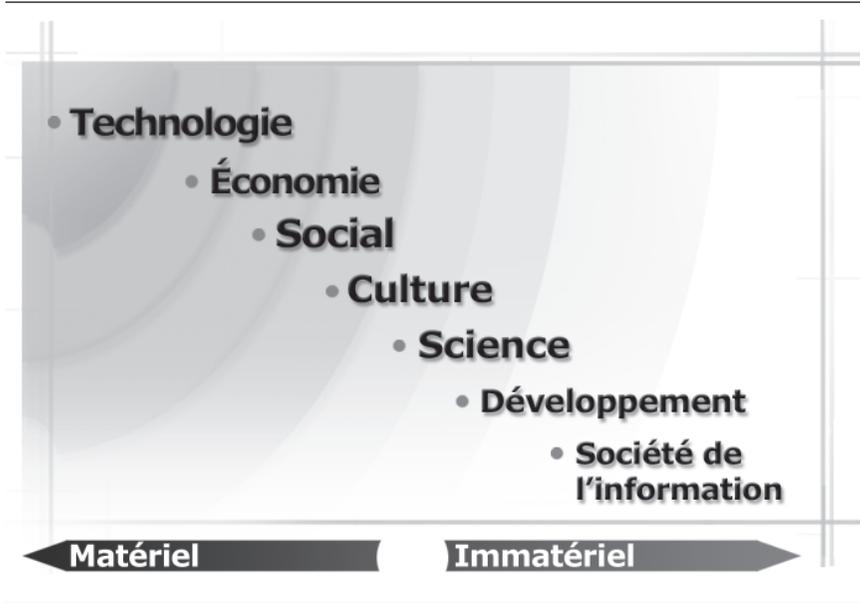
1. Manuel Castells, *La galaxie Internet*, Paris, Fayard, 2002, p. 313-314.

La dimension dynamique de la fracture numérique, dont les sept composantes sont illustrées à la figure 4, montre un processus qui débute par le niveau matériel (technologie) pour aboutir graduellement au niveau immatériel (société de l'information). Les composantes de cette dimension se définissent au plan :

- 1) de la technologie : aspects qui renvoient à l'infrastructure, aux équipements et à l'accessibilité (nombre de téléphones, de lignes fixes, de téléphones mobiles, d'ordinateurs, de fax, de serveurs sécurisés) ;
- 2) de l'économie : aspects économiques, tels que le niveau de revenu et celui de la croissance économique ;
- 3) du social : éléments sociaux tels que l'éducation, la pauvreté, l'accès aux moyens de télécommunication (le décalage entre les élites et les autres groupes sociaux) ;
- 4) de la culture : nouveaux comportements culturels et nouvelles normes culturelles qui émergent avec l'utilisation des nouvelles technologies ;
- 5) de la science : à ce stade des applications des technologies, on fait référence à l'émergence de nouvelles capacités intellectuelles et pédagogiques. En un sens, un nouveau savoir s'acquiert et se traduit en action. Comme l'observe Castells (2002), il y a deux étapes à ce niveau : d'abord, on passe du stade de l'acquisition de l'information à celui du savoir, puis à celui de la transformation de ce savoir en action ;
- 6) du développement : stade des transformations des modes de gestion et de gouvernance favorisées par l'application des nouvelles technologies dans les différents domaines (tourisme, commerce électronique, développement urbain, etc.) ;
- 7) de la société de l'information (finalité du processus) : établissement de réseaux et implication des intervenants (aux plans local, national et mondial).

Figure 4

**LES COMPOSANTES DE LA DIMENSION DYNAMIQUE
DU CONCEPT DE FRACTURE NUMÉRIQUE**



L'analyse ci-dessus et son illustration dans les figures 1, 2 et 3 nous inspirent donc une approche dynamique du processus de fracture numérique en rapport avec le développement en général. En fait, le concept de fracture numérique (*Digital Divide*), par son « flou sémantique », laisse entrevoir une nouvelle orientation (paradigme du développement) promue par les organisations. En effet, la Banque mondiale avance le nouveau paradigme « de l'économie de la connaissance », qui diffère du paradigme techniciste développé par cette même organisation dans les années 1950-1960. Aussi, nous pensons que le processus d'action engagé pour réduire l'écart numérique et instaurer une « société de l'information » peut être appréhendé, dans une optique systémique, à partir des trois éléments suivants : la conception (entrées), la planification stratégique et la réalisation (sorties). L'intérêt de cette approche est d'analyser la démarche globale des organisations internationales.

2. LA DÉMARCHE GÉNÉRALE DE PLANIFICATION DES ACTIONS EN VUE DE RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

L'examen de la politique des grandes organisations internationales relative à la fracture numérique met d'abord en lumière un processus comportant plusieurs phases. Il met aussi au jour un ensemble de pratiques et de moyens spécifiques répondant soit à la nature des projets, soit au statut des diverses organisations concernées, soit au contexte local des pays ou des zones bénéficiaires de ces actions. L'un des éléments qui expliquent la diversité des moyens et des actions menées est la volonté de maximiser l'efficacité des interventions des différents acteurs. À cet égard, la concertation internationale et le partenariat sous diverses formes (institutionnelle, privé-public) constituent des composantes importantes des stratégies utilisées.

2.1. LE PROCESSUS DE PLANIFICATION

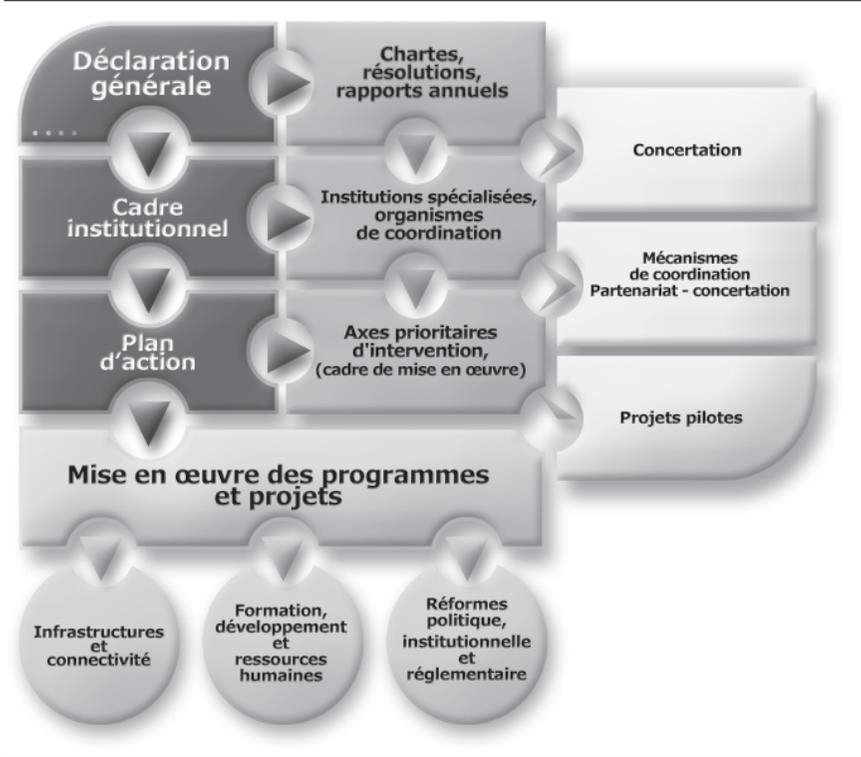
Pour tenter de réduire la fracture numérique, et comme on le voit à la figure 5, les organisations internationales procèdent, en général, en quatre étapes en commençant par une déclaration générale (sous forme de chartes, de résolutions ou de rapports), suivie de la mise en place d'un cadre institutionnel, de l'élaboration d'un plan d'action comportant des orientations stratégiques et des projets, et, enfin, de la mise en œuvre du plan d'action et des projets définis.

Déclaration générale

Les premiers éléments de stratégie en faveur d'une politique de réduction de la fracture numérique et de promotion des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) se sont traduits soit par l'élaboration d'une charte (Okinawa en 2000), d'une résolution adoptée lors d'une conférence internationale (Moncton en 1997), d'une réunion de travail d'experts ou d'une assemblée annuelle, soit par la publication d'un rapport officiel. La Charte d'Okinawa (2000) sur la société mondiale de l'information, la Résolution de Cotonou (1995) sur la société de l'information, la déclaration de Moncton, le Rapport mondial 2001 du PNUD et le plan de travail de l'OMT (2002-2003) sont tous des documents qui reposent sur la prise de conscience de la fracture numérique et du potentiel des TIC pour le développement. Ils constituent des étapes fondamentales dans la décision des organisations internationales de promouvoir des actions et des politiques afin de réduire la fracture numérique.

Figure 5

**MODÈLE GÉNÉRAL DE PLANIFICATION DES ACTIONS
À L'ÉGARD DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE
DANS LES GRANDES ORGANISATIONS INTERNATIONALES**



Dans la Charte d'Okinawa, tout comme dans la Déclaration de Moncton, sans oublier le rapport sur le développement humain du PNUD, les organisations internationales considèrent les NTIC comme un facteur de développement économique et social. Elles soulignent le potentiel des technologies de l'information et de la communication et l'atout qu'elles représentent en matière de développement, de croissance économique et de lutte contre la pauvreté dans le monde. D'ailleurs, les NTIC apparaissent aux yeux de plusieurs décideurs et organismes de développement comme une nouvelle chance pour sortir plusieurs nations du sous-développement et pour renforcer les acquis de ce développement dans les pays déjà industrialisés. Signalons que c'est au cours des années 1990 que la plupart des engagements ou des documents susmentionnés ont été élaborés et adoptés.

Mise en place d'un cadre institutionnel

Pour la plupart des organisations, la deuxième étape de planification des interventions a coïncidé avec la mise en place d'un cadre institutionnel et de travail destiné à coordonner les activités et à opérer le suivi des projets découlant des principales orientations définies dans les chartes ou les résolutions. Des institutions spécialisées ou des groupes de travail ont donc vu le jour, celles-ci notamment :

- le *Global Information and Communication Technology Department* (GICT) pour la Banque mondiale ;
- le Groupe de travail des Nations Unies pour les TIC (GTNUTIC) pour le PNUD ;
- l'Institut des nouvelles technologies de l'information et de la formation (INTIF) et le Fonds francophone des inforoutes (FFI), relevant de l'Organisation internationale de la Francophonie ;
- le Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GEANT), un organisme lié au G7/G8 et créé pour le suivi des politiques et la coordination des actions. Sa mission générale consiste à mettre en place un cadre d'évaluation de l'étendue du fossé en matière d'information et de connaissances et de proposer un plan d'action pour réduire ce fossé sur les plans mondial, régional et national ;
- le Conseil consultatif sur les nouvelles technologies (à l'OMT).

Comme nous le verrons plus loin, les institutions chargées d'assurer la coordination des politiques des différentes organisations n'ont pas les mêmes attributions et compétences. Pendant que certaines (GEANT, GTNUTIC) ont des compétences élargies et opèrent à une échelle globale, d'autres (INTIF) jouent un rôle sectoriel (p. ex., l'OIF pour la sphère francophone et l'OMT pour le tourisme). En effet, les activités du GEANT et ses méthodes de travail requièrent la participation de représentants de plusieurs organisations internationales et de plusieurs acteurs du secteur privé, du secteur public et de la société civile.

Plan d'action

L'élaboration d'un plan d'action constitue la troisième étape de la démarche adoptée par les organisations internationales ; elle se déroule simultanément ou juste après la mise en place des cadres institutionnels. Les grandes

orientations sont précisées, les programmes et les projets spécifiques sont établis. Pour plusieurs organisations, un plan d'action existe déjà avec des orientations stratégiques et des programmes ou projets concrets à mettre en œuvre. Le groupe GEANT a défini neuf orientations stratégiques dans le plan d'action adopté à Gênes en 2001 ; ces orientations font l'objet d'une réflexion au sein des équipes spécialisées qui doivent proposer des projets concrets aux décideurs au cours des prochains mois. Lors de la dernière réunion du GEANT tenue à Montréal en 2001, un cadre de mise en œuvre du plan a été élaboré.

Les initiatives comme le Digital Opportunity Initiative (DOI) du PNUD, le programme InfoDev de la Banque mondiale, le projet EUMEDIS de l'Union européenne – Commission européenne ou encore l'initiative récente de l'OMT de créer un conseil consultatif stratégique pour les TI appliquées au tourisme représentent des programmes importants découlant de la mise en œuvre des divers plans d'action. Pour d'autres organisations, comme l'Organisation internationale de la Francophonie et la CNUCED, on peut relever les programmes suivants : les Centres d'accès à l'information et les Campus numériques (CAICN), les Centres multimédias municipaux (CMM), les Points d'accès pour la jeunesse (PAJE), les Nouvelles technologies et appropriation du savoir (NTAS).

Réalisation des programmes et des projets

La dernière étape consiste à exécuter les programmes et projets élaborés. On peut classer ces projets et programmes selon l'échelle d'intervention (globale, régionale, locale) et selon le champ d'activité (infrastructures, formation et développement des capacités humaines, réformes politiques institutionnelles, etc.). Autrement dit, il y a une grande variété d'initiatives en cours d'élaboration ou de réalisation qui touchent autant de niveaux de planification que de champs d'intervention. Comme on peut le constater au tableau 3, les domaines d'intervention privilégiés sont nombreux et visent autant les mesures liées à l'accessibilité et à la connectivité (fourniture d'infrastructures appropriées) que celles reliées au développement des compétences humaines (formation, éducation et sensibilisation).

En résumé, la majorité des institutions internationales ont élaboré depuis le début des années 1990 un cadre de politiques et un plan d'action visant la réduction de la fracture numérique. Les actions envisagées sont soutenues par un cadre institutionnel et par diverses mesures de coordination

Tableau 3**PRINCIPAUX CHAMPS D'INTERVENTION CIBLÉS PAR LES PLANS D'ACTION**

Champs d'intervention	Objectif
Politiques et stratégies nationales	Développer des compétences nationales pour l'élaboration de politiques d'infrastructures dans le domaine de TIC.
Connectivité et accès	Trouver des façons économiquement rentables de promouvoir la croissance de la connectivité et l'accès aux télécommunications (Internet).
Ressources humaines et formation	Développer les compétences individuelles et étudier les possibilités d'utiliser les TIC pour accroître le perfectionnement des ressources humaines.
Réformes institutionnelles, entrepreneurship	Réformer le système politique, réglementaire, institutionnel et fiscal pour le rendre apte à favoriser des investissements et à susciter la création d'entreprises dans le domaine des TIC.

et de suivi. Relevons premièrement que l'élaboration d'un cadre institutionnel, avec la mise en place d'un organisme central qui coordonnerait toutes les activités liées à la fracture numérique, apparaît comme une pratique commune à l'ensemble des organisations, bien que les formes ou les appellations des institutions créées aient tendance à varier d'une organisation à l'autre. Groupes de travail (G7/G8, PNUD, OCDE), instituts (Francophonie), départements (Banque mondiale) et conseils consultatifs (OMT).

Deuxièmement, en ce qui a trait au niveau d'avancement de chaque organisation dans le processus défini plus haut, nous remarquons que le PNUD, la Banque mondiale, la Francophonie et, dans une moindre mesure, l'OCDE, l'Union européenne–Commission européenne et l'OMT affichent des progrès réels dans la mise en œuvre des actions. Bien que la publication de son rapport 2001 ait constitué une étape cruciale de son engagement dans la réduction de la fracture numérique, le PNUD a été à l'avant-garde dans le domaine des TIC pour le développement depuis 1993 en soutenant des projets pilotes ayant trait à la technologie de l'information, et ce, sur les plans national et régional. L'Organisation internationale de la Francophonie et la Banque mondiale ont élaboré et appliqué des projets et des programmes à partir de la deuxième moitié des années 1990. Bref, ces organisations sont plus avancées dans le processus de réduction de la fracture numérique et la promotion des NTIC que d'autres organisations comme le G7/G8 ou la CNUCED. Pour ces dernières, les stratégies élaborées et

appliquées ne dépassent pas, à l'heure actuelle, le stade des déclarations générales de mise en place d'un accès universel aux moyens de télécommunication modernes. C'est en effet en 2000, à partir de la Charte d'Okinawa, que l'OCDE et le G7/G8 se sont engagés dans des actions concrètes relatives aux TI.

2.2. LES MODES D'INTERVENTION ET LES APPROCHES DE PLANIFICATION

L'analyse de la démarche adoptée par les institutions internationales en vue de la planification des activités reliées à la fracture numérique a permis de relever plusieurs modes d'intervention, allant de la concertation internationale au partenariat sous diverses formes, en passant par le lancement d'actions pilotes.

La concertation entre les intervenants

Constatant l'étendue de la fracture numérique, l'insuffisance de données de bases nécessaires à son évaluation et la multiplicité des acteurs sur le terrain, les organisations internationales ont jugé bon de travailler ensemble afin de mieux coordonner leurs actions. Cet effort de coordination a permis, dans un premier temps, de cerner correctement le phénomène, son étendue et ses implications, et, dans un second temps, d'adopter une démarche cohérente qui réponde à certains critères d'efficacité. C'est dans ce cadre que la concertation est devenue l'un des moyens de planification privilégiés auxquels ont adhéré les institutions internationales.

Plusieurs rencontres internationales de responsables politiques et techniques ont été organisées au cours des dernières années, qu'il s'agisse des rencontres au sommet des chefs d'État, des réunions ministérielles ou des assemblées annuelles servant de cadre de discussion et de réflexion. C'est souvent à l'occasion de ces rencontres au sommet qu'ont été prises les grandes résolutions et les décisions importantes à l'égard de la société de l'information ou de la nouvelle économie du savoir (Charte d'Okinawa). Sans oublier, bien sûr, les rencontres régionales et nationales ou les rencontres d'experts ; ces dernières sont des forums de discussion plus techniques et plus spécialisés consacrés à des thèmes particuliers et qui permettent aux experts et aux praticiens de divers domaines d'échanger et d'élaborer des politiques. Les activités de plusieurs organisations ont ainsi été soutenues par des séminaires, des groupes de travail et des forums de

discussion animés par des représentants de plusieurs institutions. Par exemple, à l'OCDE, une série de réunions sont organisées depuis 1997 sur différents thèmes reliés à la fracture numérique et aux possibilités qu'offre le commerce électronique pour l'élargissement des marchés et de la concurrence. Plusieurs de ces réunions, dont celles de Paris (1999) et de Dubaï (en 2001 et 2002), ont permis de promouvoir une approche cohérente, sur le plan international, de l'élaboration des politiques gouvernementales et des cadres réglementaires applicables aux TIC dans la nouvelle économie. Ces forums rassemblent, en général, non seulement les pays de l'OCDE, mais aussi des représentants de plusieurs pays en développement (la société civile, le secteur privé, etc.). Ils visent en outre à supprimer les obstacles à la réalisation du potentiel qu'offrent les nouvelles technologies et à associer les parties prenantes à un large débat sur l'action à mener dans ce domaine.

De la concertation à la création d'un mécanisme de coordination à l'échelle mondiale : le rôle du GEANT

La vocation et les méthodes de travail du GEANT (Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies) traduisent fort bien cette recherche de coopération internationale quant aux actions à mener et décrites précédemment. Le GEANT ou DOT Force, rassemblant le Groupe des huit, des pays en développement, des représentants du secteur privé et des ONG, a été formé à la suite du Sommet d'Okinawa (2000) ; son but est d'évaluer à l'échelle mondiale l'étendue de la fracture numérique et ses implications et de proposer un plan d'action. Le GEANT est devenu un levier important des actions menées par la Banque mondiale et le PNUD, qui ont offert d'héberger son secrétariat. C'est actuellement le plus important mécanisme institutionnel qui s'efforce d'intégrer les activités d'organisations comme la Banque mondiale, le PNUD et le G7/G8 en ce qui concerne la fracture numérique. Le GEANT devrait également établir des liens avec d'autres initiatives associées à la problématique numérique, en particulier le Groupe de travail des Nations Unies sur les TIC. À cet égard, les Nations Unies ont annoncé que « le GEANT du G7/G8 et le Groupe de travail des Nations Unies sur les TIC collaboreront afin de favoriser l'accès aux nouvelles technologies ». À travers cette initiative qui implique plusieurs organisations de développement dans le monde, on voit apparaître un partenariat institutionnel à dimension mondiale, permettant d'unir les efforts des uns et des autres pour réduire la fracture numérique.

D'autres formes de partenariat

Outre le cas de GEANT, d'autres formes de partenariat sont à l'œuvre, notamment à l'étape de l'exécution de projets, entre des compagnies privées dotées de compétences spécifiques et des organisations gouvernementales. Dans les programmes du PNUD, le projet baptisé *Digital Opportunity Initiative* est réalisé en partenariat avec la Banque mondiale et des compagnies comme Anderson Consulting et Markle Foundation, le tout étant sous la supervision du GEANT. D'autres compagnies, comme Cisco Systems et IBM, soutiennent la réalisation de plusieurs projets dans le domaine de la formation et du raccordement de réseaux.

En étudiant les programmes d'autres organisations, on constate que la même dynamique partenariale se dégage en tant que composante importante des moyens d'action, incluant la participation de firmes privées spécialisées, d'ONG et de groupes communautaires et associatifs locaux. L'Organisation internationale de la Francophonie, par exemple, a explicitement souligné l'importance de cette démarche. Un volet majeur des interventions de l'INTIF est l'établissement de partenariats dans les domaines des NTIC. Cette particularité se retrouve à l'OMT à travers, par exemple, le programme de formation en ligne (cours GTAT)² réalisé en partenariat avec l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

Des projets pilotes

En matière de réduction de la fracture numérique, une dimension importante de la stratégie adoptée consiste à élaborer des projets et à expérimenter un ensemble d'actions pilotes.

Les différents niveaux d'intervention

Certaines initiatives ont une portée mondiale (globale), touchant un grand nombre de pays ou plusieurs continents à la fois. Comme initiatives mondiales, on peut citer le projet de réseau informatique des petits États insulaires (SIDSNet) et le Web of Information for Development (WIDE) du PNUD, ainsi que le programme InfoDev de la Banque mondiale.

2. Le cours GTAT.TPS Politiques et stratégies en tourisme.

D'autres initiatives ont une dimension régionale ou nationale (locale) ; il s'agit de programmes élaborés spécifiquement pour une région géographique, tel le projet Initiative Internet pour l'Afrique (PNUD).

2.3. MISE EN ŒUVRE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET TYPOLOGIE DES GRANDES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

La mise en œuvre des orientations stratégiques des grandes organisations nous permet d'observer un processus d'organisation de réduction de la fracture numérique, et ce, à partir de trois éléments séquentiels :

- la conception (entrées), qui renvoie aux paradigmes et aux visions du développement par les TIC ;
- la planification (entrées), qui rassemble les objectifs, les actions, les moyens mis en œuvre ainsi que les instruments de régulation ;
- la réalisation (sorties), qui peut comprendre les résultats particuliers immédiats et les résultats généraux à long terme.

Dans le tableau 4, nous proposons une synthèse et une schématisation regroupant les visions, les planifications, les actions et les réalisations relevant des différentes organisations et visant la réduction de la fracture numérique. Le tableau 4 nous permet une double lecture :

- la première lecture est verticale et liée à l'organisation en tant que telle (p. ex., la Banque mondiale) ; on observerait alors le processus de mise en œuvre par l'organisation en passant par les séquences conception – planification – réalisation. On aboutirait ainsi à une « finalité » du processus propre à l'organisation : finalité explicite (diffusion et intégration des TI) ou implicite (mise en œuvre d'une gouvernance, par exemple, dans le cas de la Banque mondiale) ;
- la seconde lecture est horizontale et nous permet de voir pour chaque dimension du processus, en rapport avec l'organisation, ce qui peut être commun ou partagé par les organisations et ce qui peut être propre à certaines organisations. Par exemple, pour la dimension « Vision », y a-t-il une vision commune à toutes les organisations ?

Tableau 4

PROCESSUS D'ORGANISATION DE RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN LIEN AVEC LE TOURISME COMME OUTIL DE DÉVELOPPEMENT

	<i>Organisations</i>	<i>Banque mondiale</i>	<i>PNUD</i>	<i>CNUCED</i>
C O N C E P T I O N	Déclarations, chartes, rapports	Rapport mondial sur le développement dans le monde : <i>Le savoir et le développement</i> (1998-1999).	Rapport mondial sur le développement humain : <i>Mobiliser les TIC au service du développement</i> (2001).	Rapport sur le commerce et le développement (2000).
	Vision	Paradigme de l'économie de la connaissance.	Utilisation des TIC pour le développement en général.	Partager l'information. Construire la confiance dans l'information. Considérer le commerce électronique comme un enjeu psychologique et conceptuel.
P L A N I F I C A T I O N	Cadres institutionnels	<i>Global Information and Communication Technology Group</i> (GICT).	Groupe de travail des Nations Unies sur les TIC (GTNUTIC).	Conseil du commerce et du développement. Commission des entreprises, de la facilitation du commerce et du développement.
	Plans, actions et orientations stratégiques Domaines d'intervention prioritaires	Quatre axes stratégiques : – appuyer l'environnement favorisant le développement, – développer les ressources humaines, – élargir l'accès, – appuyer la recherche, le réseautage et les communautés d'intérêt.	Cinq stades du Digital Opportunity Initiative (DOI) : – infrastructure, – développement des ressources humaines, – politique, – entreprise, – contenu et fonctions.	Développer le commerce électronique. Faire partager les expériences entre les PED. Intervenir sur les OGD en tourisme. Favoriser la stratégie Internet.

<i>OMT</i>	<i>OCDE</i>	<i>G7/G8</i>	<i>UE</i>	<i>Francophonie</i>
Rapport de la 14 ^e session de l'Assemblée générale (2001).	Turku (1998). Ottawa (1998). Paris (1999). Dubai (2000).	Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information (2000).	Rome (1995). Barcelone (1996).	Résolution de Cotonou (1995). Déclaration de Moncton (1996). Plan d'action de Hanoï (1997).
Ajustement sur la CNUCED et la Banque mondiale. Tourisme vu comme moyen de développement et de lutte contre la pauvreté.	Les TI constituent : – un outil de développement indispensable à l'économie de marché ; – un outil pour réduire les barrières à la mondialisation.	Les TI sont perçues comme catalyseur du développement (santé, éducation, formation).	Partenariat régional. Construction de la société de l'information.	Importance des TI dans : – le développement économique et social, – le partage et le transfert des connaissances, – le développement de l'éducation.
Conseil consultatif stratégique des TI appliquées au tourisme.	Conseil de l'OCDE. CERI (1975, 1995).	Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GEANT).	Commission européenne. Programme EUMEDIS.	Agence de la francophonie. Fonds francophone des inforoutes (FFI).
Développer des partenariats. Diffuser les TI. Faciliter la mise en place des systèmes de gestion de destinations touristiques.	Axes d'intervention, dont : – commerce électronique, – ressources humaines, – accès à l'Internet, – entrepreneuriat.	Neuf axes du Plan d'action de Gênes (2001) regroupant : – stratégies nationales en TI, – connectivité et accès, – perfectionnement des ressources humaines, – entrepreneuriat en TI.	Cibles : – primaires : hôpitaux, chambres de commerce, centres de recherche, musées et ONG (tourisme); – secondaires : citoyens et PME.	Plan d'action de Montréal (1997). Cinq axes stratégiques : – NTIC, – documentation et information, – formation, – veille technologique, – hébergement des sites Internet.

Tableau 4 (suite)

PROCESSUS D'ORGANISATION DE RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN LIEN AVEC LE TOURISME COMME OUTIL DE DÉVELOPPEMENT

	<i>Organisations</i>	<i>Banque mondiale</i>	<i>PNUD</i>	<i>CNUCED</i>
P L A N I F I C A T I O N	Programmes et projets	Plusieurs outils et programmes virtuels, p. ex. InfoDev, Global Development Learning et African Virtual University. Applications : éducation, formation à distance, connectivité.	Plusieurs programmes, tels : SIDSNet, WIDE et Initiative Internet pour l'Afrique. Partenariat avec GEANT et Cisco Systems.	Conférences régionales.
R É A L I S A T I O N	Résultats	115 projets en 2000 (InfoDev) : démonstration, formation politique, télécoms et Internet. Développement de centres de formation à distance. Afrique et Amérique latine privilégiées.	Milliers de connections. 42 pays insulaires en réseau.	Séminaires régionaux (1998-1999). Mise en place de chambres de <i>e-commerce</i> par certains États. Visibilité des offres touristiques sur Internet.
F I N A L I T É S		Réformes politiques. Libéralisation économique. Nouvelle gouvernance. Développement général.	Réformes politiques. Libéralisation économique. Nouvelle gouvernance. Développement général.	Développement du marché du tourisme à travers l'implantation du commerce électronique. Libéralisation économique.

<i>OMT</i>	<i>OCDE</i>	<i>G7/G8</i>	<i>UE</i>	<i>Francophonie</i>
Développement de réseaux : universités et centres de recherche (partenariat avec la Banque mondiale).	Projets de développement intégré et global (social, santé, éducation).	Programme de suivi concernant par exemple : – les stratégies sur les TI, – la connectivité et l'accès, – les ressources humaines, – l'entrepreneuriat en TI.	Projets régionaux euroméditerranéens. Cinq secteurs d'application : – enseignement, – santé, – industrie et commerce électronique, – coopération économique (voyages), – multimédia, patrimoine et tourisme.	Plusieurs programmes, tels que : – PAJE (accès jeunes), – NTAS (appropriation des savoirs) – CAICN (Campus numériques).
Rencontres techniques. Programmes de formation à distance en tourisme sur cédérom et Internet (p. ex. cours Politiques et stratégies en tourisme).	Rencontres techniques. Actions de sensibilisation. Développement des ressources humaines.	Neuf sous-équipes de travail pour l'élaboration du cadre de mise en œuvre du plan d'action sur la réduction de la fracture numérique (Sommet de Gênes, 2001).	16 projets régionaux euroméditerranéens retenus.	Plus de 100 projets importants. Plusieurs centres spécialisés en TI. Plusieurs programmes de formation. Sommets régionaux. Partenariats.
Le tourisme comme outil de développement. Intérêt du développement de la relation entre commerce électronique et tourisme.	Contribution à la réduction de la fracture numérique. Sensibilisation à l'économie libérale et au commerce électronique.	Faciliter l'insertion des PED à la nouvelle économie et à la société de l'information.	Partenariat régional. Mise en réseau des régions du Sud méditerranéen par le tourisme, la science, la culture et le commerce électronique.	Mise en réseau des universités.

Les secteurs d'intervention que visent les plans d'action à l'égard de la fracture numérique sont nombreux et reflètent souvent la vocation (ou le statut) des différentes organisations (voir tableau 3). On peut cependant les regrouper en trois secteurs apparaissant comme les axes d'intervention privilégiés par les organisations internationales :

1. L'infrastructure, la connectivité et la mise en réseau : à cet égard, l'objectif consiste à développer des infrastructures évoluées d'accès à l'Internet et à stimuler la diffusion des équipements spécialisés relatifs aux télécommunications grâce à des stratégies appropriées sur les plans local, régional et national ;
2. La deuxième grande dimension a trait au développement des ressources humaines et à la formation. Cette deuxième dimension suppose que l'accessibilité et l'utilisation de l'Internet sont conditionnées par la formation et l'acquisition de connaissances spécifiques. Autrement dit, il ne suffira pas d'améliorer la qualité des installations reliées à l'Internet et aux télécommunications : les consommateurs et les utilisateurs ont aussi besoin de formation et de compétences pour utiliser efficacement les équipements fournis.
3. La troisième et dernière dimension (axe d'intervention) concerne les réformes institutionnelles, législatives, politiques et réglementaires indispensables à l'application adéquate des politiques d'infrastructures et de formation. On a souvent relevé que les principaux obstacles au développement des télécommunications dans les pays en développement étaient liés à l'inexistence d'une économie de marché et à l'absence d'un régime démocratique et de dispositions législatives et réglementaires pouvant adapter le fonctionnement de la société à l'ère numérique. D'où le besoin de préparer le terrain, de créer les conditions nécessaires à la libre concurrence et à l'instauration d'un cadre de régulation institutionnel, politique et réglementaire afin de favoriser un suivi correct des stratégies adoptées.

Ces trois dimensions sont passablement représentatives du modèle général adopté par les principales organisations mentionnées. Cependant, et de façon plus spécifique, on remarque quelques différences. Ainsi, la notion de gouvernance, et ce qu'elle induit comme réformes institutionnelles, constitue pour certaines organisations, comme la Banque mondiale et le PNUD, un moyen important pour soutenir la réalisation des différentes actions proposées. Pour ces organisations à vocation mondiale, fidèles à leur vision globale du développement, il s'agit d'accorder au cadre sociopo-

litique et institutionnel de mise en œuvre des projets l'importance qu'il mérite. Ce faisant, les rapports sociaux et politiques entre la société civile, les autorités publiques et les collectivités de base sont aussi déterminants que l'équipement infrastructurel et la technologie à mettre en place. L'objectif est donc de maximiser les bénéfices escomptés des politiques d'infrastructures et de formation en y associant la modernisation de l'ensemble des composantes indispensables au bon fonctionnement de la société.

Pour un deuxième groupe d'intervenants (OMT, CNUCED et dans une moindre mesure l'OCDE), le marché prend une importance cruciale. Les gouvernements de l'OCDE considèrent qu'il est raisonnable de faire confiance au marché en ce qui concerne la diffusion des moyens de télécommunication dans la mesure où le coût des programmes spéciaux et des subventions éventuelles se trouve réduit par le mécanisme concurrentiel. Par ailleurs, la CNUCED et l'OMT, en privilégiant une orientation axée sur le développement des rapports entre le commerce électronique et le tourisme, renforcent l'adoption d'un modèle de régulation économique fondé sur le marché. Un troisième groupe d'acteurs représentés par l'Organisation internationale de la Francophonie et l'Union européenne, et portés par leur vocation politique et régionale, jouent davantage sur un registre culturel et scientifique.

Enfin, nous pouvons pousser l'exploration des diverses orientations du processus (lecture verticale du tableau 4) et aboutir à une typologie des organisations, en fonction des finalités, qui complète celle proposée précédemment. Cette lecture sur les « finalités » nous permet de dégager cinq types :

- *Réformes et développement général.* Ce type concerne la Banque mondiale et le PNUD. Ces organisations ont en commun une orientation générale du développement, mais s'engagent fortement dans les réformes et la mise en place d'une forme de gouvernance.
- *Sensibilisation aux TI en tourisme électronique et développement commercial.* Ce type renvoie à la CNUCED, qui se présente entre autres comme un espace de rassemblement où les pays en développement partagent leurs expériences, notamment en matière d'application du commerce électronique et d'introduction des technologies de la communication en tourisme ;
- *Facilitation et développement du commerce électronique en tourisme.* Ce type vise particulièrement l'Organisation mondiale du tourisme. La contribution de cette organisation est récente en matière de contribution à la réduction de la fracture numérique, mais

les applications en ce qui concerne l'utilisation des TI pour la formation sont importantes (formation à distance pour le niveau supérieur en tourisme). Par ailleurs, le Conseil de l'éducation de l'OMT (6 et 7 juin 2002) a proposé « la création du Parc scientifique de développement en matière de gestion des destinations touristiques... ». Cette initiative, orientée vers le développement de l'innovation en tourisme, recevra le concours des universités, des écoles de gestion et des centres de recherche.

- *Partenariat régional et développement culturel et scientifique.* L'Union européenne et l'Organisation internationale de la Francophonie mettent l'accent sur le partenariat régional à travers la culture (tourisme) et la science.
- *Sensibilisation aux TI et au développement de l'économie libérale.* Ce type concerne les actions de l'OCDE et du G7/G8. Ces organisations s'affairent à développer l'accès aux TIC et à réduire la fracture numérique dans les pays qui en font partie.

Nous pouvons à nouveau faire une synthèse des liens entre les types d'organisations et les interventions associées au tourisme et devant contribuer à réduire la fracture numérique.

Tableau 5

TYPES D'ORGANISATIONS ET LEURS PRATIQUES EN LIEN AVEC LE TOURISME

	Vision	Planification	Réalisation
Type 1 (BM et PNUD)	Développement général	Projets liés à la formation et à la connectivité	Centres de formation, réformes en éducation et télécoms
Type 2 (CNUCED et OMT)	Développement du marché touristique	Applications sur les entreprises touristiques	Développement du e-commerce en tourisme
Type 3 (OMT)	Tourisme comme outil pour le développement	Conseil consultatif stratégique des TIC appliquées au tourisme	Développement de réseaux : université et centre de recherche (partenariat avec la BM)
Type 4 (UE et Francophonie)	Développement régional par la culture et la science	Mise en réseau des régions	Projets en tourisme
Type 5 (OCDE et G7/G8)	Développement de l'économie de marché	Projets de développement liés au e-commerce	Rencontres techniques et actions de sensibilisation

Ainsi peut-on remarquer à la lecture des tableaux 4 et 5 des aspects importants du comportement des organisations relevant de leur statut, notamment, et qui font émerger une certaine spécialisation :

- des organisations qui s'engagent dans le développement général et les réformes globales (Banque mondiale et PNUD), préparant le terrain à la diffusion du modèle économique sous-tendu par le marché ;
- des organisations qui promeuvent le modèle du libéralisme économique (CNUCED, OMT), à travers le tourisme et le commerce électronique ;
- des organisations qui s'engagent dans le développement des régions relevant de leurs influences politique, économique, culturelle et linguistique (UE, Francophonie, OCDE).

CONCLUSION

L'analyse du concept et du phénomène de fracture numérique dans une perspective dynamique a permis de relever deux aspects importants et interreliés :

1. *La vision d'une dynamique du processus d'organisation de la réduction de la fracture numérique*

En effet, la fracture numérique ne peut être réduite à un écart à mesurer puis à combler par l'apport de technologie (aspect quantitatif et matériel). Elle devrait plutôt être perçue comme un processus dynamique en lien avec le développement en général. Ce processus va de son aspect matériel (la technologie) aux aspects immatériels du développement (voir les sept composantes de la dimension dynamique de la fracture numérique, chapitre 3). Le processus d'organisation de la réduction de la fracture numérique deviendrait un révélateur d'un ensemble d'écarts³ pouvant se manifester au fur et à mesure que s'effectue le passage des aspects matériels aux aspects immatériels (nouveaux comportements culturels, modes de gestion et de gouvernance, etc.).

3. À ce propos, le PNUD observait que les TI stimulent le développement économique, mais créent un autre écart tel que « la pauvreté en matière d'information ». Voir Mark Malloch Brown, « Bridging Information Affluence to the Development World », PNUD, New York, septembre 2000, <<http://www.undp.org/dpa/statements/administ/2000/september/7sept00.htm>>.

2. *La fragmentation de l'intervention des grandes organisations internationales*

La mise en œuvre des orientations stratégiques privilégiées par les organisations internationales et observées dans un cadre systémique et dynamique fait apparaître une diversité de visions et de programmes. Cette situation de fragmentation dans l'action à l'échelle mondiale pose la problématique de la concertation des organisations engagées dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme.

4

Chapitre

La concertation interorganisationnelle

**Le rôle de l'OMT
dans le processus de
réduction de la fracture
numérique en tourisme**

La fracture numérique désigne l'état comparatif du développement technologique entre les nations riches et les nations les moins développées. Réduire ce déficit numérique et lutter contre la pauvreté sont les préoccupations essentielles des grandes organisations internationales, et le tourisme est perçu comme un moyen efficace pour relever ce grand défi.

L'engagement international pour réduire la fracture numérique, observée depuis les années 1990, implique la présence de plusieurs organisations intergouvernementales (de types global et régional) qui se différencient néanmoins dans leurs interventions par :

- leur envergure (les unes sont de type global, les autres, de type régional) ;
- leur perception du tourisme et de la fracture numérique (le tourisme orienté vers le développement en général ou vers un avantage commercial) ;
- leur niveau d'intervention (institutionnel ou économique, ou les deux à la fois, comme c'est le cas pour la Banque mondiale et le PNUD) ;
- leur degré d'implication dans le processus de réduction de la fracture numérique (les unes sont en avance, les autres sont impliquées depuis peu seulement).

Cette situation induit un besoin d'intégration de tous ces efforts internationaux et pose la problématique de la coopération et de la concertation entre les organisations. C'est ainsi qu'apparaît un aspect important dans la mise en œuvre du processus de réduction de la fracture numérique, soit l'aspect managérial, lequel concerne la mise sur pied d'une organisation de la concertation entre les divers acteurs internationaux. Comment alors organiser la coopération et la concertation entre les organisations pour réduire la fracture numérique en tourisme dans les pays en développement ? Dans ce quatrième chapitre, nous examinerons deux aspects importants : d'une part, la fragmentation des interventions en ce qui concerne la fracture numérique et le développement du tourisme, montrant ainsi la nécessité d'une coopération ; d'autre part, l'émergence du rôle central et stratégique de l'OMT dans l'élaboration d'une planification et d'une réorganisation de la concertation entre les grandes organisations internationales en matière de réduction de la fracture numérique en tourisme.

1. LE TOURISME ET LA FRACTURE NUMÉRIQUE

1.1. DANS LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

Le processus de réduction de la fracture numérique a pour toile de fond une situation complexe rassemblant plusieurs organisations internationales qui présentent des approches et des interventions différentes relativement à ce processus.

1.1. UNE CONCEPTION BIPOLAIRE DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

D'une façon générale, la fracture numérique est conçue au sein des organisations internationales comme un objet bipolaire, renvoyant globalement à deux dimensions, celle du matériel et celle de l'immatériel. À partir de cette bipolarité, trois conceptions se présentent en couple :

- Le couple « **technologie et information et connaissances** » exprime l'approche que tendent généralement à adopter les organisations en matière de fracture technologique et renvoie, d'une part, à la technologie qui symbolise l'aspect matériel de la fracture numérique et, d'autre part, au déficit en information et connaissances qui représente la dimension la plus importante sur laquelle il faut agir pour permettre une réduction de la pauvreté sur les plans économique, social et culturel, et pour hausser le niveau de développement des pays moins riches.
- Le couple « **économie et société de l'information** » reflète la volonté des organisations à induire un développement au plan général en facilitant, d'une part, l'acceptation d'une mondialisation promue notamment par la Banque mondiale, le PNUD et l'OCDE (réformes politiques et institutionnelles, réforme des télécoms, mesure de l'écart numérique à partir des divers critères tels le revenu, le potentiel en ordinateurs, téléphones, etc.) et, d'autre part, l'engagement des différentes nations et cultures dans la construction d'une « société de l'information », finalité privilégiée, par exemple, par les politiques et actions de l'Union européenne depuis le milieu des années 1990.
- Le couple « **développement général et développement d'un positionnement stratégique** » concerne l'insertion dans le marché international. Le discours de certaines grandes organisations souligne l'intérêt d'orienter la problématique de la fracture numérique autour du développement en général, comme c'est le cas pour la Banque mondiale, le PNUD et l'OCDE ; mais d'autres ont une

conception plus restreinte de la fracture technologique et orientent les pays en développement vers le marché, et donc vers une participation plus grande à la concurrence internationale. L'idée, soutenue par la CNUCED, notamment, est d'inciter les pays moins riches à investir dans le développement et à accroître leur visibilité grâce aux réseaux d'Internet. Cette approche concerne au premier chef le tourisme dans les pays en développement, reconnaissant ainsi l'apport important de cette industrie dans leur développement économique. Le triptyque tourisme – économie – technologie devient ainsi l'assise de la stratégie concernant la réduction de la fracture numérique avancée par l'OMT et partagée par la CNUCED. Le tourisme, outre le rôle important qu'il est appelé à jouer dans le développement en général, représente un mode de diffusion des technologies de l'information et un élément d'insertion dans l'économie mondiale.

1.2. LE TOURISME ET LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES ET INTERGOUVERNEMENTALES LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

Les organisations internationales intervenant dans le tourisme et la fracture numérique sont présentées en deux parties : les organisations intergouvernementales du système de l'ONU et les organisations intergouvernementales régionales.

L'Organisation mondiale du tourisme

Impliquée très tôt dans le développement du tourisme à l'échelle mondiale (1975)¹, l'OMT ne s'est engagée dans la problématique de la fracture numérique que vers la fin des années 1990, à l'instar de la Banque mondiale et du PNUD qui, quelques années auparavant, se sont intéressés eux aussi à cette problématique (réformes dans les télécoms, programme de développement, aide à l'accès à l'Internet).

La journée mondiale du tourisme en 2000, organisée par l'OMT, a porté sur la problématique de la technologie en relation avec le tourisme. L'organisation tente depuis cette date de modeler son approche sur les orientations des grandes organisations, telles que la Banque mondiale, qui relie le thème de la réduction de la pauvreté à celui du développement du

1. L'implication peut remonter plus loin dans le temps si l'on considère l'ancêtre de l'OMT, à savoir l'Union internationale des organismes officiels de tourisme (UIOOT), de 1947 à 1975.

tourisme, et la CNUCED, qui souligne les forts liens entre le rôle de l'information en tourisme et son importance dans le développement des systèmes de gestion de réservation pour les PED.

Néanmoins, la contribution de l'OMT à la réduction de la fracture numérique à l'échelle mondiale ne peut se réduire à une période récente, mais au contraire doit s'apprécier en tenant compte de la durée qui exprime l'effort et l'engagement de l'OMT à assister et à suivre le développement du tourisme dans le monde. En effet, cette organisation a perçu très tôt (1985) l'importance de l'ajustement des compétences professionnelles aux évolutions diverses, et notamment celles relatives aux technologies. La conférence internationale de Paris en 1985 organisée par l'OMT apparaît comme un jalon précurseur de la prise de conscience d'une adaptation multiple (technologique, culturelle et sociale), rejoignant aujourd'hui les différents aspects du processus dynamique de la fracture numérique dans le développement.

L'objet fracture numérique à l'OMT se construit à travers les multiples interventions de cette organisation dans diverses régions du monde, notamment dans le domaine de l'aide technique. À ce sujet, plusieurs séminaires sur les nouvelles technologies de l'information en rapport avec le tourisme ont eu lieu entre 1999 et 2002².

Dans son programme de travail pour 2002-2003, l'OMT a reconnu l'importance stratégique de la diffusion des TI en proposant des partenariats avec la Banque mondiale et le PNUD et en planifiant la création d'un conseil consultatif pour les technologies de l'information. Avec la CNUCED, il s'agit de réduire la pauvreté, notamment en Afrique, en mettant « en place un nouveau cadre destiné à aider les pays en développement et les pays les moins avancés à renforcer, grâce au tourisme durable, leur développement social, leur participation au commerce international des services et leur lutte contre la misère³ ».

Pour ce qui est de l'insertion du tourisme dans le processus de développement, l'OMT conserve des avantages importants en matière de consolidation du concept même du tourisme associé à diverses dimensions du développement économique et social d'un pays.

2. Quelques exemples de thèmes traités par l'OMT : *Tourism & Cyberspace : The Internet Revolution* (1999), *E-Business for Tourism : Practical Guidelines for Tourism Destinations and Business* (2002).

3. OMT, « L'OMT et la CNUCED vont lutter ensemble contre la pauvreté », Communiqués de presse, juillet 2002, <www.world-tourism.org/français/Releases/more_releases/juillet2002/unctad.htm>.

Avec l'OMT, l'objet tourisme, sous toutes ses formes, s'est élaboré, d'une part, à travers un encadrement juridique et éthique et, d'autre part, à travers une promotion en tant qu'outil de développement socioéconomique d'envergure universelle au service des sociétés, des cultures et de l'environnement en général. Notons ici l'apport considérable des différentes chartes et déclarations sur le tourisme que l'OMT a soutenues et fait adopter par ses membres, de même que celui des conférences internationales et de l'organisation annuelle de la « Journée mondiale du tourisme » (voir à ce sujet l'annexe II). Cette journée consacre l'universalité du tourisme en tant que facteur essentiel à la conservation des héritages culturels et naturels (1980), à la coopération internationale (1984), à la solidarité (1989), au développement durable (1993), etc. Toutes ces actions insèrent l'OMT, depuis 1980, dans une problématique globale du développement et lui octroient une dimension importante dans le cadre d'une mise en place d'une concertation interorganisationnelle pour piloter le processus de réduction de la fracture numérique dans le domaine du tourisme.

La Banque mondiale

La Banque mondiale s'est intéressée assez tôt au tourisme dans les pays les moins avancés au point de le considérer comme « le véritable moteur du développement⁴ ». Cela s'est traduit, par exemple, par un programme de financement d'infrastructures (routes, hôtels, etc.) et par un partenariat avec l'Unesco pour l'organisation d'un cycle d'études sur le tourisme (Washington, 1976) afin de montrer l'importance de cette activité. Par la suite, la Banque a choisi d'adopter plutôt une stratégie de développement à moyen terme du tiers-monde.

Aujourd'hui, la Banque mondiale axe ses efforts sur le développement en général et l'investissement sur la réduction de la fracture numérique, comme élément de ce développement, à travers des projets qui portent, d'une part, sur la politique des télécoms et de l'Internet et, d'autre part, sur les réformes politiques, les programmes de formation et d'éducation considérées comme des cibles privilégiées (voir chapitre 2).

Le tourisme apparaît comme un support au développement et l'on remarquera qu'entre 1993-2001⁵, sur 23 projets considérés par la Banque mondiale et reliés au tourisme, cinq seulement sont libellés directement

4. David Davis, responsable du tourisme à la Banque mondiale, en 1968.

5. Banque mondiale. Consulter le site <www.worldbank.org/projets>.

« tourisme », les autres étant identifiés par les vocables en lien avec le tourisme, tels que la gestion de l'environnement, le patrimoine culturel, la réhabilitation des lieux d'intérêt, etc.

En effet, les 23 projets en tourisme financés par la BM s'insèrent dans divers secteurs, dont les suivants : *Environment* (9), *Urban Development* (6), *Social Protection* (4), *Water Supply and Sanitation* (2), *Agriculture* (1), *Multisector* (1). Par ailleurs, les projets où apparaît le terme « tourisme » comme identification principale, et qui sont au nombre de cinq, sont inscrits dans les secteurs suivants : *Urban Development* (3), *Environment* (1), *Water Supply and Sanitation* (1). Enfin, certains projets en tourisme comportent une dimension technologique et jouent donc un rôle dans la réduction de la fracture numérique. Par exemple, le projet développé au Honduras et intitulé *Interactive Environmental Learning and Science Promotion Project* met l'accent sur le développement culturel et scientifique par la mise sur pied d'un centre d'apprentissage interactif (*Interactive Learning Center*).

Le PNUD

Le PNUD s'investit tôt dans le développement du tourisme, grâce à son envergure (réseau de bureaux, financement) qui lui offre des possibilités d'assistance multilatérale. Dès les années 1960, il contribue de façon importante à la formation hôtelière et à la mise en œuvre de plans de développement touristique, notamment en Afrique, mais aussi en Asie et en Amérique latine. Par ailleurs, l'implication de l'OMT dans le programme du PNUD, en tant qu'agent d'exécution, permet de multiplier les actions visant l'expansion du tourisme dans les pays en développement (p. ex., le partenariat OMT-PNUD, 1995). Comme pour la Banque mondiale, le PNUD insère alors le développement du tourisme dans des objectifs et programmes précis⁶, tout en requérant que les projets aient des retombées économiques immédiates, exigence posée dans presque toutes les organisations internationales.

En ce qui concerne la problématique de la fracture numérique, le PNUD s'est exprimé dès le début des années 1990 par une démarche

6. En 1995, le développement du tourisme pouvait se faire dans le cadre des cinq nouveaux domaines d'intervention ciblés par le PNUD : restructuration du développement industriel, renforcement des capacités au niveau gouvernemental, diminution de la pauvreté, environnement, femmes.

intensive, envers les pays les plus démunis notamment, portant sur la formation et l'accessibilité aux technologies de l'information (différents projets et programmes sont relevés au chapitre 2).

Si la relation entre tourisme et réduction de la fracture numérique n'est pas relevée explicitement, comme à la CNUCED, on peut tout de même présumer que la quarantaine de pays insulaires concernés par l'assistance du PNUD dans ce contexte sont des pays où l'industrie du tourisme est déjà bien implantée ou présente du moins un bon potentiel de développement.

La CNUCED

Le tourisme, comme objet focal dans le développement, est bien ciblé à la CNUCED. En effet, cette organisation, créée en 1964 et ayant pour mission de promouvoir le commerce international, affiche rapidement un intérêt pour le tourisme comme moyen de développement et incite les États à l'intégrer dans leurs programmes. Par ailleurs, le tourisme trouve un espace permanent d'expression, en l'occurrence l'une des commissions permanentes de la CNUCED, celle « des entreprises, de la facilitation du commerce et du développement ».

En outre, le lien entre le tourisme, en tant qu'activité commerciale, et les technologies de l'information et de la communication comme support est clairement présenté notamment dans le rapport annuel sur le développement qui fait une place importante au commerce électronique et au tourisme. Ainsi, la CNUCED fait du tourisme un support important de la diffusion des technologies de l'information, mais aussi des normes liées à l'économie de marché.

1.3. LE TOURISME ET LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LES ORGANISATIONS INTERNATIONALES ET INTERGOUVERNEMENTALES NON LIÉES AU SYSTÈME DE L'ONU

L'Union européenne

L'intérêt de l'UE pour le tourisme remonte à plusieurs années. La Communauté économique européenne (CEE), ancêtre de l'actuelle Union européenne (1994), contribuait déjà au développement du tourisme dans de nombreux pays (groupe ACP : Afrique, Caraïbes et océan Pacifique), par le financement de projets, l'octroi de bourses d'études et la création de programmes de formation.

Aujourd'hui, pour l'UE, le tourisme fait partie de la stratégie de développement scientifique et culturel qui doit faire des pays concernés de la zone euroméditerranéenne des sociétés de l'information. Le tourisme, de simple support à une stratégie commerciale, devient alors un agent du développement au sens général du terme.

L'OCDE

L'OCDE, qui regroupe les pays les plus industrialisés, a pour objectifs de contribuer au fonctionnement de l'économie mondiale (harmoniser les efforts visant les pays en développement) et de stimuler, entre autres, le développement du commerce international sur une base multilatérale. En ce sens, le tourisme figure en bonne position, notamment par la facilitation des déplacements et la libéralisation des échanges.

Sur le plan technique et scientifique, l'OCDE recueille, par le biais de son Comité du tourisme, des statistiques touristiques sur les pays membres, mais aussi des travaux relatifs au transport, à la facilitation des déplacements, à l'environnement et à l'emploi dans le tourisme. Cet aspect de l'organisation révèle alors une situation de double emploi avec d'autres organisations internationales, notamment en ce qui a trait aux travaux de l'OMT⁷.

Concernant cette dispersion des efforts en matière de tourisme, le Conseil national du tourisme français réuni en 1996 pour analyser « le rôle des organisations internationales dans le développement du tourisme dans le monde » s'appuie sur l'exemple de l'OCDE pour observer l'ensemble de la situation qui caractérise le développement du tourisme dans le monde. On peut lire à ce propos : « Mais l'on peut s'interroger sur la pertinence de l'existence de plusieurs organisations intergouvernementales appelées à travailler sur le même secteur, celui du tourisme, et sur ses relations avec les autres secteurs de l'activité économique, sociale et culturelle⁸. » La conclusion de ce rapport met en lumière un aspect fondamental dans le processus de développement du tourisme, à savoir un écart entre le secteur des professionnels engagés dans le développement et celui des acteurs politiques peu impliqués dans le processus. Cette observation suscite

7. Conseil national du tourisme, « Le rôle des organisations internationales dans le développement du tourisme mondial », Section des questions européennes et internationales, session 1996. Rapport d'un groupe d'experts présidé par Alain-Philippe Feutre, France, 1996, p. 3-87.

8. *Ibid.*

alors une interrogation des rédacteurs du rapport : ce décalage « ne pourrait-il pas être, sinon comblé, du moins réduit par une coopération concrète, effective, au sens d'une structure de rencontre et d'action intervenant au plan international, communautaire et national ? Certaines structures de coopération existent, telles l'OMT pour l'international, d'autres pour la communauté européenne ou pour certains pays⁹. »

Cette situation, comme elle reflète l'état du développement du tourisme en général, peut être transposée au processus de réduction de la fracture numérique en tourisme, où le besoin d'un espace de concertation entre les organisations intervenantes se fait sentir.

Il demeure que la fragmentation qui caractérise les interventions relatives à la réduction de la fracture numérique en tourisme souligne l'intérêt d'une organisation de la concertation entre les divers acteurs organisationnels.

2. LA CONCERTATION VS LA RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN GÉNÉRAL, ET EN TOURISME EN PARTICULIER

La concertation en matière de réduction de la fracture numérique a donné lieu, depuis la fin des années 1990, à trois types d'initiatives :

- des réunions auxquelles ont participé des représentants gouvernementaux et de la société civile (ONG, entreprises) ;
- le GEANT, une instance interorganisationnelle ;
- les nombreux partenariats sous l'égide d'organisations internationales.

Réunions institutionnelles

Le premier type d'initiatives est représenté par des réunions institutionnelles (les ministères), des réunions techniques et des assemblées annuelles qui permettent des échanges de points de vue et des rapprochements sur les orientations à adopter pour tenter de résoudre le problème de la fracture numérique. Ces rencontres réunissent des acteurs institutionnels (représentants de gouvernements de pays développés et de pays en développement)

9. Conseil national du tourisme, *op. cit.*

aussi bien que des acteurs de la société civile, tels que les organismes non gouvernementaux (ONG) et les entreprises privées. D'une manière générale, l'intérêt est de lisser les contours institutionnels de l'intervention et de l'approche conceptuelle concernant la fracture numérique.

Instance interorganisationnelle : le GEANT

Le deuxième type d'initiatives de concertation se traduit par la mise sur pied d'une instance interorganisationnelle, le GEANT (Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies), chargée d'évaluer et de mesurer la fracture numérique, mais aussi de formuler des orientations pour la réduire. Il permet d'établir un partenariat entre des organisations internationales, des entreprises et des gouvernements des pays en développement et, en tant que forme institutionnelle élaborée de la concertation, de piloter le projet de réduction de la fracture numérique entre les pays.

Partenariats

Le troisième type d'initiatives est représenté par les nombreux partenariats qui se forment entre certaines organisations. Ainsi, nous relevons le partenariat entre la Banque mondiale et le PNUD, auxquels se sont associées des compagnies privées, qui fait la promotion d'une approche pragmatique de l'introduction des nouvelles technologies dans le développement, grâce au programme *Digital Opportunity Initiative* (DOI). Un autre exemple de partenariat essentiel est celui établi entre l'OMT et la CNUCED pour lutter contre la pauvreté. On constate alors une certaine spécialisation dans les organisations. C'est au niveau de cette troisième forme de partenariat que nous retrouvons l'attention portée à la problématique de la fracture numérique en tourisme. Chez les organisations retenues dans notre étude, l'implication en tourisme varie considérablement (voir le tableau 4 au chapitre 3). Ainsi l'OMT, la CNUCED et la Commission européenne font du tourisme un élément fondamental de leurs mission et actions, et élaborent leurs stratégies à partir de cet objet même. En outre, des partenariats sont construits entre des organisations (OMT-CNUCED, OMT-Banque-PNUD) où l'OMT apparaît déjà comme un pivot, en raison de ses atouts et de sa connaissance des aspects politiques et économiques du tourisme mondial.

3. LE RÔLE DE L'OMT DANS LA RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE EN TOURISME ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONCERTATION

Quel rôle peut jouer l'OMT dans l'organisation de la concertation nécessaire pour gérer les initiatives visant la réduction de la fracture numérique en tourisme ? Nous tenterons de répondre à cette question en abordant trois points importants concernant l'OMT : ses atouts et avantages, son insertion dans la relation entre les grandes organisations et les pays en développement, son rôle adaptateur et rassembleur par rapport aux autres organisations.

3.1. LES ATOUTS ET AVANTAGES DE L'OMT DANS LE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME DANS LE MONDE

Pour appréhender la dimension stratégique du rôle de l'OMT dans l'organisation de la concertation relative à la fracture numérique en tourisme, il est nécessaire de formuler deux observations :

- la première, en termes de forces et de faiblesses, d'une part, et d'opportunités et de défis, d'autre part, permettra de situer les atouts et avantages de l'OMT à conduire la concertation interorganisationnelle (tableau 6) ;
- la seconde, en utilisant une approche systémique et fonctionnelle (tableau 7), permettra de situer la place de l'OMT dans le processus des interventions reliant les organisations internationales (et les pays riches) aux pays en développement et ainsi de démarquer cette organisation des autres intervenants.

L'approche en termes de forces et faiblesses a été introduite à l'occasion d'un débat sur le rôle des diverses organisations dans le développement du tourisme dans le monde (Conseil national du tourisme, France, 1996)¹⁰. Certaines observations du rapport sont utilisées ici pour illustrer notre propos. D'une manière générale, on relève que l'OMT, même si elle n'est pas considérée comme une institution de la « famille » de l'ONU (à l'instar du PNUD et de la Banque mondiale), a le grand avantage d'appartenir au système des Nations Unies. Cette insertion favorise la reconnaissance de

10. Le Conseil a réuni pour la circonstance plus de 100 personnes (des personnalités du monde politique et social, le Secrétaire général de l'OMT, des dirigeants des secteurs de l'hôtellerie, du tourisme et des transports, des experts du tourisme).

Tableau 6**ATOUTS ET AVANTAGES DE L'OMT**

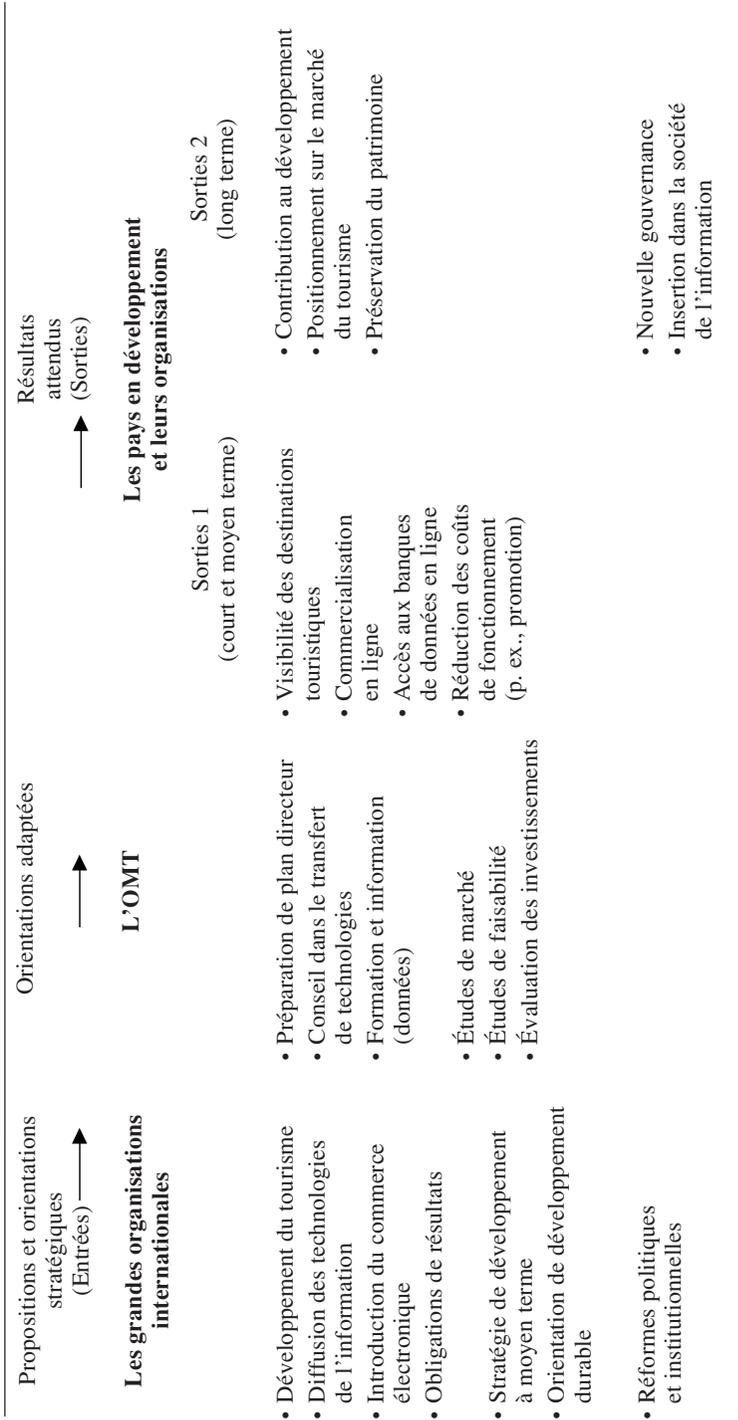
<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Insertion de l'OMT dans le système de l'ONU. • Reconnaissance du rôle de l'OMT (ONU, 1977). • Implication dans le programme du PNUD en tourisme. • Longue expérience du tourisme dans le monde. • Caution « morale » et « politique » auprès des PED. • Connaissance politique et technique des PED. • Contribution de la reconnaissance du tourisme (chartes). • Mise sur pied de banques de données sur le tourisme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faiblesse des moyens financiers et matériels. • Implication récente dans la problématique de la réduction de la fracture numérique. • OMT perçue comme un instrument au service des PED.
<i>Opportunités</i>	<i>Défis</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Changement dans le statut de l'OMT à l'ONU. • Projet mondial de lutte contre la pauvreté par le tourisme (Banque mondiale, PNUD). 	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de financement. • Effets des restructurations gouvernementales sur le tourisme (privatisation, régionalisation).

son rôle dans le développement du tourisme dans le monde. Cette reconnaissance a été affichée et exprimée par l'ONU (en 1977) et renforcée par l'action et l'implication de l'OMT dans le programme de développement du PNUD (agent d'exécution). Mais ce sont surtout sa longue expérience du tourisme dans le monde depuis 1975, l'élaboration des chartes et déclarations sur le tourisme et le lien établi avec les pays en développement qui confèrent à cette organisation une véritable « influence morale ». À cela s'ajoutent la mise sur pied de banques de données statistiques, la formation des personnels et l'assistance technique d'une façon générale.

Cette caution à la fois morale et politique, mais aussi technique, se révèle indispensable dans les relations Nord-Sud, même si l'on signale que l'OMT est perçue comme un instrument au service des pays en développement. Néanmoins, cette caution vient compenser les faibles moyens dont

Tableau 7

INSERTION DE L'OMT DANS LA RELATION ENTRE LES GRANDES ORGANISATIONS INTERNATIONALES ET LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT : UN RÔLE ADAPTATEUR ET FACILITATEUR



dispose l'organisation pour atteindre ses objectifs de promotion et de développement du tourisme dans le monde. À ce sujet, l'OMT bénéficie des retombées d'une image favorable de l'industrie touristique mondiale. En revanche, on admet que cette organisation subit les contrecoups des restructurations gouvernementales peu favorables au tourisme, comme les difficultés du système des Nations Unies auquel elle appartient¹¹. Toutefois, des ouvertures intéressantes apparaissent pour l'OMT qui lui serviront de tremplin pour la diffusion du tourisme dans le monde : d'une part, un plus grand rattachement à la famille de l'ONU, objet de discussions présentement, et, d'autre part, le projet mondial de lutte contre la pauvreté basé sur une contribution importante du tourisme.

Enfin, en matière de contribution à la réduction de la fracture numérique, l'OMT présente un engagement récent (fin des années 1990) et modeste compte tenu de ses moyens limités, mais elle affiche une longue expérience dans la formation et l'assistance aux régions et pays du monde en développement et fait de la problématique des technologies de l'information en tourisme une priorité pour les années à venir.

Compte tenu de ces diverses observations, quel rôle peut jouer l'OMT dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme entre les pays du Nord et ceux du Sud ?

3.2. LE RÔLE ADAPTATEUR DE L'OMT

En se penchant sur le rôle des organisations internationales intervenant dans le tourisme, le rapport du Conseil national du tourisme en France (1996) considère celui de l'OMT comme « insuffisant » (au plan du développement concret du tourisme), mais « indispensable » au plan politique et promotionnel (chartes et déclarations sur le tourisme). À partir de là, on peut commencer à imaginer le rôle de l'OMT dans le processus de réduction de la fracture numérique engageant, d'un côté, les organisations internationales et, de l'autre, les pays en développement et leurs organisations publiques et privées.

Dans les pays développés, la concertation est recherchée dans la lutte contre la pauvreté et l'amélioration du niveau de développement, notamment par la réduction de la fracture numérique et la promotion du tourisme. Les organisations internationales engagées dans le développement proposent

11. Francesco Frangialli, cité par le Conseil national du tourisme, *Le rôle des organisations internationales dans le développement du tourisme mondial*, 1996.

aux pays en développement des réformes politiques et institutionnelles, une libéralisation économique et l'adoption des technologies de l'information et de la communication, comme cela peut se voir, par exemple, dans le cadre du partenariat avec l'Afrique. Les grandes organisations s'orientent en outre vers des stratégies de développement à moyen terme et accordent leur aide et assistance moyennant une confirmation des avantages et des retombées économiques et sociales attendues par les projets et programmes en tourisme ou dans d'autres secteurs. Cela est surtout le cas de la Banque mondiale, du PNUD et de l'Union européenne (Commission européenne).

Les orientations stratégiques exercent des contraintes sur les organisations des pays concernés qui doivent s'y conformer afin de retirer certains bénéfices des résultats attendus. Au tableau 7 sont énumérées certaines propositions des organisations internationales dans le cadre du développement en général et du processus de réduction de la fracture numérique en tourisme ainsi que les résultats prévus ou souhaités sur les plans local et national, avec comme possible intermédiation l'action de l'OMT. Il ne s'agit pas de mettre les différents aspects dans une relation étroite et linéaire, mais plutôt de dégager les possibilités d'interface de l'OMT entre les propositions des organisations – désignées sous le vocable d'« entrées » – et les résultats souhaités – désignés sous le vocable de « sorties ».

En premier lieu, les résultats attendus à court terme (sorties 1) à partir des projets en tourisme liés à des entreprises publiques ou privées – telles que les organisations de gestion des destinations ou OGD – sont par exemple :

- la visibilité des destinations touristiques que permettent le système de gestion des destinations et les stratégies Internet qui, en plus, aident à réduire les coûts, notamment ceux liés à la promotion ;
- l'accès aux banques de données facilité par le développement et la diffusion des TIC ;
- la commercialisation en ligne, qui devient une situation expérimentale pour les autres secteurs et produits.

En second lieu, les résultats attendus à long terme (sorties 2) peuvent être les suivants :

- la préservation de la culture et de la nature ;
- le positionnement sur le marché international du tourisme ;

- la réduction de la fracture sociale ;
- l'insertion dans la société de l'information ;
- l'instauration d'une nouvelle gouvernance, etc. (tableau 7).

Les résultats attendus (sorties) nécessitent une intermédiation, une sorte de « transformateur » pour adapter l'action en vue d'un aboutissement positif, notamment au niveau des résultats à court terme. L'OMT peut alors jouer le rôle de relais à partir de ses atouts et avantages acquis dans le développement du tourisme. Cette organisation deviendrait une interface entre les orientations (et exigences de résultats) des organisations internationales (Banque, PNUD, CNUCED, UE), d'une part, et les spécificités des PED et entreprises en tourisme, d'autre part.

Cette fonction d'intermédiaire (valeur ajoutée) de l'OMT a déjà été mise en évidence dans les missions d'appui sectoriel réalisées par l'OMT dans les années 1970-1980 (200 missions effectuées, dont la moitié en Afrique), où l'on admet que, face aux problématiques exposées par les pays demandeurs (formation, planification, développement), il n'y a « point de solutions miracles, mais des hypothèses fondées, des orientations adaptées¹² » (Harris, 1992). Cet auteur signalera un aspect important de l'action de régulation/adaptation développée par l'OMT pour maintenir un certain équilibre entre les objectifs des organisations internationales de tourisme et voyages et ceux des pays récepteurs (en Afrique notamment). Ainsi, selon Harris, l'OMT « cherche à instaurer un équilibre entre l'exploitation et une loi du marché portée au maximum de profit et des gouvernements méfiants, à juste titre, mais à la recherche d'excédents financiers nécessaires ».

Certaines facettes de ce rôle stratégique (adaptation, facilitation, conseil, accompagnement, formation) se rapprochent du comportement de la Banque mondiale, du PNUD et de la CNUCED, et de surcroît sont inhérentes à la démarche adoptée par l'OMT depuis sa création et enrichie par son implication dans le processus de réduction de la fracture numérique. En effet, nous avons signalé dans la première partie de notre recherche que l'OMT, à partir de son plan de travail pour 2002-2003, s'engage à renforcer ce

12. Jean-Pierre Harris, « Une institution intergouvernementale spécialisée : l'Organisation mondiale du tourisme », dans Jean-Luc Michaud (dir.), *Tourismes – Chances pour l'économie, risques pour les sociétés ?* Paris, Presses universitaires de France, 1992, p. 247-273.

rôle à facettes multiples en matière de technologies de l'information (TI). À ce propos, le rapport de l'OMT (2001) met l'accent sur certains objectifs liés à ce comportement organisationnel :

- avoir un rôle d'entraînement dans les domaines des technologies de l'information ;
- aménager et étendre la base des connaissances sur les TI ;
- faciliter l'uniformisation ;
- encourager les partenariats ;
- aider et soutenir les acteurs du tourisme ;
- diffuser les nouvelles technologies.

Sur un plan plus global, ces actions seront principalement encadrées par deux orientations stratégiques : la mise en œuvre du triptyque Internet – Organisations de gestion des destinations – Partenariat, lequel est vital pour les PME en tourisme pour élaborer un avantage comparatif, et la formation d'un conseil consultatif stratégique pour les technologies de l'information appliquées au tourisme.

Ce rôle stratégique des TI en tourisme est mis en relief dans un rapport du Conseil professionnel de l'OMT sur le développement de la commercialisation en ligne, jugeant important que cette organisation renforce son rôle stratégique envers les pays en développement utilisateurs de ces technologies propres au tourisme. On peut lire à ce sujet : « Quel rôle l'Organisation mondiale du tourisme doit-elle jouer aujourd'hui pour faciliter la participation des OGD à l'ère de l'information ? Sa situation, au cœur même du secteur du tourisme et des voyages, peut lui permettre de développer de nombreuses activités¹³. » Le rapport contient notamment les propositions suivantes :

- *Un répertoire en ligne des sites Web de tourisme* : « L'OMT devrait aider les organisations de gestion des destinations à faire connaître leur présence sur le Web en créant un répertoire de recherche spécialisé sur lequel on trouverait des liens avec les sites Web des OGD » ;
- *Une garantie de qualité des sites Web* : « L'OMT pourrait gérer un système d'homologation qui lui permettrait d'approuver officiellement les sites Web qu'elle aurait inspectés et jugés de bonne qualité » ;

13. OMT, *La commercialisation en ligne des destinations touristiques – Stratégies pour l'ère de l'information*, Madrid, 1999, p. 173.

- *Un système d'approbation des fournisseurs de technologie* : « L'OMT pourrait proposer aux fournisseurs de produits technologiques et aux concepteurs de sites Web de se soumettre à ses audits » ;
- *Un service de conseil technique* : « L'OMT pourrait offrir un service de conseil technique auquel ses membres feraient appel afin d'obtenir des avis impartiaux sur des sujets tels qu'Internet et les systèmes de gestion des destinations » ;
- *Des formations* : « L'OMT pourrait organiser des séminaires de formation sur les SGD et sur d'autres thèmes liés à la technologie¹⁴. »

Ainsi, l'OMT va jouer un rôle d'adaptateur et de facilitateur dans l'intervention globale visant la réduction de la fracture numérique en tourisme, en s'insérant entre *ce qui est proposé* (entrées) par les organisations internationales et *ce qui est attendu* (sorties) des organisations des pays en développement.

3.3. LE RÔLE RASSEMBLEUR DE L'OMT PAR RAPPORT AUX AUTRES GRANDES ORGANISATIONS

L'intervention en vue de la réduction de la fracture numérique en tourisme rassemble des organisations impliquées à des degrés différents. L'important est d'organiser une concertation entre tous les acteurs concernés (institutionnels, privés, politiques, associatifs), tant au plan global que local. Comment appréhender cette situation ?

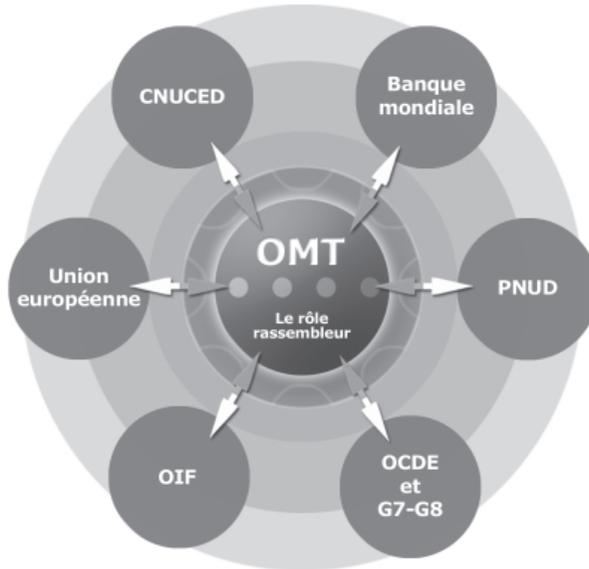
L'un des modèles observés en stratégie des organisations, lié à la théorie des « intéressés », peut nous éclairer sur le mécanisme de concertation utilisé dans les relations entre les acteurs internationaux engagés dans le développement, dont l'un des aspects est la réduction de la fracture numérique.

En effet, la théorie des « intéressés » (Freeman, 1984) montre qu'une organisation peut être appréhendée à travers l'ensemble des relations et des transactions observées entre les acteurs qui développent des « intérêts » pour l'organisation. Ces acteurs « intéressés » sont autant ceux évoluant au sein de l'organisation (les employés) que ceux situés à l'extérieur (clients, fournisseurs, citoyens). Freeman (1984, p. 46) définit ainsi « l'intéressé » :

14. *Ibid.*, p. 173-174.

Figure 6

**RÔLE RASSEMBLEUR DE L'OMT PAR RAPPORT
AUX GRANDES ORGANISATIONS INTERNATIONALES**



Source : Adaptée de Freeman (1984).

un intéressé dans une organisation est (par définition) tout groupe ou individu qui peut influencer ou être influencé par la réalisation des objectifs de l'organisation¹⁵.

Cette vision de l'organisation où les « intéressés » influencent les décisions et les résultats, selon leur rôle, leur statut et leurs capacités, appelle à une véritable gestion des intéressés. Parmi les principaux concepts véhiculés par la théorie, nous retrouvons l'identification des intéressés et de leurs objectifs, ainsi que la connaissance des modes d'adaptation aux orientations stratégiques de l'organisation (Freeman, 1984, p. 53-82). La gestion des intéressés joue ici le rôle de régulateur entre les parties et opère une sorte d'intégration.

15. Notre traduction de : « A stakeholder in an organization is (by definition) any group or individual who can affect or is affected by the achievement of the organization's objectives », Edward R. Freeman, *Strategic Management : A Stakeholder Approach*, Boston et Toronto, Pitman, 1984, 276 p.

Cette approche conviendrait aux situations de type complexe, comme celles relatives au développement durable où le tourisme intervient en tant qu'acteur clé : aménagement de sites, développement d'une industrie hôtelière et touristique, stimulation sur l'environnement et la culture dans ses aspects positifs mais aussi négatifs, etc.

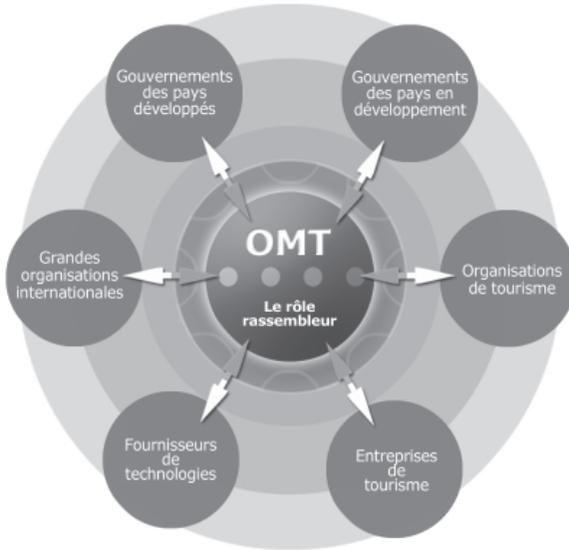
L'identification des différents acteurs, de leurs intérêts et de leur capacité à influencer le développement et les décisions, de leur mode d'adaptation aux orientations stratégiques de développement permet, dans le cas du tourisme perçu comme un système, d'envisager la construction d'une coopération en vue d'un développement durable (Sautter et Leisen, 1999). Il en va de même pour la réduction de la fracture numérique. La problématique de la réduction de la fracture numérique, en tant que composante d'un objectif plus large et plus complexe de développement durable dans les pays en développement, introduit un aspect vital et fondamental pour des performances durables, celui de l'intérêt d'une coopération et d'une concertation entre tous les « intéressés » (les figures 6 et 7).

Ces derniers sont représentés par tous les acteurs engagés dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme dans les pays en développement. On peut alors relever parmi ces intéressés (la figure 7), d'une part, les gouvernements des pays développés (p. ex., administration du tourisme), les grandes organisations internationales, les fournisseurs de technologie souvent partenaires de ces dernières dans les programmes de réduction de la fracture numérique ; d'autre part, les gouvernements des pays en développement, les organisations nationales du tourisme et les entreprises de tourisme.

Une organisation internationale engagée dans la construction et la gestion de la concertation entre les différents acteurs, telle l'OMT, aurait alors pour rôle de rassembler les diverses organisations engagées dans la réduction de la fracture numérique en tourisme. Ce rôle rassembleur est essentiel compte tenu des divers aspects qui configurent l'intervention sur la fracture numérique, notamment la diversité des programmes et des « intéressés », ainsi que la complexité du processus de réduction de la fracture numérique. En effet, nous avons mentionné dans le chapitre 3 du présent ouvrage que l'intervention relative à cette réduction occupe un continuum où le concept de fracture numérique est à saisir non au plan statique, mais au plan dynamique : le processus met d'abord l'accent sur la technologie pour ensuite cheminer vers une société de l'information.

Figure 7

RÔLE RASSEMBLEUR DE L'OMT ENTRE LES DIFFÉRENTS « INTÉRESSÉS »



Source : Adaptée de Freeman (1984).

CONCLUSION

L'analyse de la mise en œuvre du processus de réduction de la fracture numérique, en général, et en tourisme, en particulier, a permis de faire ressortir trois aspects importants :

- 1) *La complexité et la fragmentation caractérisent l'engagement des organisations internationales et se traduisent par des éléments tels que leur envergure (globale ou régionale), leur perception du développement et du tourisme (ce dernier étant perçu comme un moyen pour favoriser le développement en général ou acquérir un avantage concurrentiel seulement), leurs niveaux d'intervention (aux plans institutionnel, économique ou social) et d'implication dans le processus (engagement ancien ou récent).*
- 2) *La nécessité d'organiser la concertation et la coopération entre les organisations intervenantes. Cet aspect s'observe dans divers partenariats entre certaines organisations, OMT–CNUCED, OMT–PNUD, OMT–Banque mondiale, pour le développement du tourisme et la*

lutte contre la pauvreté dans le monde. L'organisation et la gestion de la concertation des organisations engagées dans le processus de réduction de la fracture numérique apparaissent essentielles ;

- 3) *L'émergence de l'OMT en tant qu'adaptateur et rassembleur.* En effet, l'OMT, par les atouts et avantages qu'elle a acquis de son expérience du développement du tourisme dans le monde, peut, d'une part, s'insérer dans la relation qui se construit entre les organisations internationales (orientations stratégiques) et les pays en développement dans le cadre du développement et, d'autre part, constituer un élément rassembleur des diverses organisations engagées dans le développement du tourisme.

Conclusion

Notre recherche sur la problématique de la fracture numérique en tourisme a visé plusieurs objectifs :

- Produire un état des lieux concernant aussi bien le concept de fracture numérique que les initiatives mises sur pied par les grandes organisations internationales impliquées directement ou indirectement en tourisme.
- Proposer une lecture du concept de fracture numérique : ce concept renvoie-t-il à un état (l'écart numérique à combler) ou à un processus dynamique ?
- Comprendre les implications et le rôle des grandes organisations internationales impliquées dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme entre les pays du Nord et ceux du Sud.
- Présenter un modèle d'organisation de la concertation et de la coopération interorganisationnelle en tourisme.

Les résultats observés au cours de notre étude sont les suivants :

1. *La bipolarité du concept de fracture numérique.* L'analyse a permis de mettre en évidence un certain « flou » concernant l'aspect conceptuel de la *fracture numérique* chez les grandes organisations internationales. En effet, le concept renvoie tantôt à l'aspect technologique (matériel), tantôt à l'aspect informationnel. En fait, le concept ne peut se réduire à une seule dimension (économique, technologique ou sociale), mais présenterait plutôt deux pôles : le pôle du matériel

(les équipements technologiques) et celui de l'immatériel (l'information et les connaissances). En outre, la dimension immatérielle semble dominer de plus en plus aussi bien l'approche conceptuelle du phénomène que sa traduction en divers programmes et engagements pour enclencher le processus de réduction de la fracture numérique entre les pays développés et ceux en développement.

2. *Le concept de fracture numérique apparaît à la fois dans sa dimension statique (un écart à mesurer) et dans sa dimension dynamique.* Par cette étude, nous nous proposons d'examiner et de comprendre le phénomène de fracture numérique en tant que processus (où peuvent s'observer différents écarts) débutant par le stade le plus matériel (combler un écart par la technologie) et se poursuivant vers les stades les plus immatériels (changements de mode de gestion, insertion dans la société globale de l'information, etc.). Nous avons ainsi noté que le processus de réduction de la fracture numérique renferme sept composantes qui relèvent de la dimension dynamique du concept de fracture numérique et se définissent aux plans de la technologie, de l'économie, du social, de la culture, de la science, du développement, de la société de l'information. Cette vision dynamique est rendue plus significative lorsqu'elle est liée au processus au sein duquel s'inscrit le tourisme ; ce dernier devient alors un élément fondamental des politiques et stratégies des grandes organisations internationales engagées dans le processus de réduction de la fracture numérique entre le Nord et le Sud et dans la lutte contre la pauvreté.
3. *L'intervention des grandes organisations internationales en matière de développement du tourisme et de réduction de la fracture numérique est importante et diversifiée, mais fragmentée.* L'intérêt des grandes organisations internationales pour le développement du tourisme dans les pays du Sud se manifeste dès les années 1960 d'une façon importante à travers les aides, les programmes et les conseils offerts, par exemple, par la Banque mondiale, le PNUD et l'OMT. Cela reflète toutefois une certaine dispersion des efforts entrepris par ces organisations, dans le cas du tourisme. En ce qui a trait à la problématique de la fracture numérique, flagrante depuis les années 1990, les grandes organisations internationales se différencient aussi selon certains aspects : leur envergure internationale (de type global ou régional), leur perception du tourisme et de la fracture numérique (le tourisme comme élément du développement en général ou du développement commercial), leur niveau d'intervention (institutionnel, politique,

économique), leur implication (ancienne ou récente). C'est donc l'image d'une certaine fragmentation qui est observée et déjà relevée à propos du tourisme dans un rapport institutionnel européen (voir le rapport du Conseil national du tourisme, France, 1996).

4. *L'intérêt d'organiser une meilleure concertation et coopération interorganisationnelle en matière de réduction de la fracture numérique en tourisme.* L'analyse des efforts des grandes organisations internationales montre que l'aspect managérial de la mise en œuvre du processus de réduction de la fracture numérique est important, soulignant ainsi la nécessité de trouver des mécanismes de concertation et de coopération entre les différentes organisations internationales, mais aussi entre tous les acteurs ou « intéressés » qui ont un rôle à jouer dans le processus de réduction de la fracture numérique entre les pays du Nord et du Sud, en matière de tourisme. Ces « intéressés » sont les suivants : les gouvernements des pays développés et ceux en développement (les ministères du tourisme), les grandes organisations internationales œuvrant directement ou indirectement dans le tourisme, les fournisseurs de technologie (des pays développés) et les organisations nationales de tourisme (des pays en développement).

L'OMT pourrait, en raison de sa longue expérience dans le développement du tourisme dans le monde (conseil, formation, planification) et dans les relations Nord-Sud (caution morale, politique et technique), prendre en charge les deux aspects de ce rôle stratégique : celui de l'adaptateur-facilitateur, en s'insérant entre les orientations stratégiques proposées par les grandes organisations et les résultats attendus dans les pays en développement, et celui du rassembleur de tous les « intéressés » engagés dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme observée entre les pays développés et ceux en développement.

Ce rôle stratégique de l'OMT, qui se dessine aujourd'hui, se trouve renforcé par la reconnaissance du tourisme comme moyen de lutte contre la pauvreté dans le monde ainsi que par une plus grande appartenance et un enracinement accru de l'OMT au système onusien, dans un futur proche¹. Toutefois, ce rôle crucial ne se concrétisera que grâce à un engagement plus grand de l'OMT dans le processus de réduction de la fracture numérique en tourisme dans le monde.

1. Concernant ces deux aspects, consulter l'annexe III où sont présentés les différents communiqués publiés par l'OMT.

La présente analyse réalisée sur la problématique de la fracture numérique (*Digital Divide*), avec ses limites (échantillon réduit des grandes organisations internationales, absence des organisations non gouvernementales), est toutefois révélatrice d'une prise de conscience de la communauté internationale de l'écart qui se creuse continuellement entre pays riches et moins riches, écart qui s'exprime aujourd'hui par la fracture numérique entre ces derniers. La problématique de la réduction de la fracture numérique n'est plus un enjeu exclusif aux politiques des grandes organisations internationales vouées de longue date au développement, telles que la Banque mondiale, le PNUD ou la CNUCED. Elle concerne de plus en plus d'autres organisations internationales, comme l'OMT, au moment où le tourisme devient un élément stratégique du développement des économies nationales des pays en développement.

Annexes

Annexe I

**Fiches signalétiques
des grandes
organisations
internationales**

L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT)

À l'origine de l'Organisation mondiale du tourisme, on trouve l'Union internationale des organismes officiels de propagande touristique créée en 1925 à La Haye. Après la Deuxième Guerre mondiale, cet organisme fut rebaptisé Union internationale des organismes officiels de tourisme (UIOOT) et s'installa à Genève. L'UIOOT était un organisme technique, non gouvernemental, qui compta jusqu'à 109 organisations nationales de tourisme et 88 membres associés, parmi lesquels des groupes privés et publics.

En 1967, les membres de l'UIOOT adoptèrent une résolution la transformant en organisation intergouvernementale habilitée à s'occuper pour le monde entier de toutes les questions relatives au tourisme et à coopérer avec d'autres institutions compétentes, en particulier celles du système des Nations Unies telles que l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'Unesco et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

En 1976, l'OMT devint agent d'exécution du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et, en 1977, un accord officiel de coopération fut signé avec l'Organisation des Nations Unies elle-même. Depuis les débuts de l'OMT, le nombre de ses membres et son influence dans le tourisme mondial n'ont cessé d'augmenter.

L'Organisation mondiale du tourisme est la principale organisation internationale dans le domaine des voyages et du tourisme. Elle sert de tribune mondiale pour les questions de politique touristique et est une source pratique de connaissances spécialisées. Elle compte 139 pays et territoires et plus de 350 membres affiliés représentant des administrations locales, des associations touristiques et des entreprises du secteur privé, notamment des compagnies aériennes, des groupes hôteliers et des voyagistes.

L'OMT, qui a son siège à Madrid, est un organisme intergouvernemental auquel les Nations Unies ont confié la promotion et le développement du tourisme. Par le tourisme, l'OMT vise à stimuler la croissance économique et la création d'emplois, à encourager la protection de l'environnement et du patrimoine des destinations et à favoriser la paix et l'entente entre toutes les nations du monde.

L'OMT est surtout connue pour ses efforts en vue de démontrer l'importance économique du tourisme et pour ses statistiques du tourisme qui sont les plus détaillées du monde.

Statistiques

Les statistiques, l'analyse et les prévisions du tourisme sont diffusées tous les ans dans une série de publications professionnelles, dont *l'Annuaire des statistiques du tourisme*, le *Compendium des statistiques du tourisme* et le *Baromètre des voyages et du tourisme* (trois fois par année).

L'observation économique

L'observation économique est également assurée grâce à l'édition annuelle des six volumes des *Tendances des marchés touristiques*, qui étudient l'évolution du tourisme et les facteurs l'influençant dans chacune des six régions du monde : Afrique, Amériques, Asie de l'Est et Pacifique, Asie du Sud, Europe et Moyen-Orient.

Études de marché

Afin de savoir où et comment le tourisme se développera dans l'avenir, l'OMT fait des prévisions pour chaque région du monde. La série de sept volumes *Prévisions du tourisme mondial* étudie les tendances du tourisme jusqu'en 2010. Une nouvelle série, *Tourisme : horizon 2020*, porte ces prévisions jusqu'en 2020.

Consulter le site <<http://www.world-tourism.org/>>.



LE GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE

Création, pays membres et structure institutionnelle

En juillet 1944, 44 pays se sont réunis afin de créer la Banque internationale pour la reconstruction et le développement. Leur objectif immédiat était d'aider à reconstruire les économies dévastées par la Deuxième Guerre mondiale. Aujourd'hui, le groupe de la Banque mondiale comprend la Banque internationale pour la reconstruction et le développement (BIRD), l'Association internationale de développement (IDA), la Société financière internationale (SFI), l'Agence multilatérale de garantie des investissements (AMGI) et le Centre international pour le règlement des différends relatifs aux investissements (CIRDI). Chacune des institutions de la Banque travaille en fonction des procédures établies dans ses statuts.

Le groupe de la Banque mondiale comprend 183 pays membres dont les points de vue et les intérêts sont représentés par un conseil des gouverneurs et par un conseil des administrateurs, basé à Washington. Les pays membres sont des actionnaires qui détiennent le pouvoir de décision ultime au sein de la Banque mondiale. Chaque pays membre désigne un gouverneur et un gouverneur suppléant pour assurer ces responsabilités.

Ces institutions utilisent leur expertise pour atteindre un objectif commun : la lutte contre la pauvreté.

Domaine d'intervention

La Banque mondiale est une institution de développement ayant pour mission de faire reculer la pauvreté en favorisant une croissance économique durable dans ses pays membres. Durant l'exercice 2000, le volume de ses prêts à ses clients a dépassé 15 milliards de dollars. L'institution poursuit ses activités dans plus de 100 pays clients dans le but, essentiellement, d'aider les populations et les pays les plus pauvres. Pour tous ses clients, elle insiste sur la nécessité :

- d'investir dans la ressource humaine, en particulier par les services de santé et l'éducation de base ;
- de protéger l'environnement,
- de soutenir et d'encourager le développement de l'activité économique du secteur privé ;
- de renforcer la capacité de l'État à mettre en place, de façon efficace et transparente, des services de qualité ;
- de promouvoir des réformes afin d'instaurer un environnement macroéconomique stable, qui facilite l'investissement et la planification à long terme ;
- de centrer les efforts sur le développement social, l'inclusion, la gouvernance et le renforcement des institutions en tant qu'éléments fondamentaux de la lutte.

Document de référence

Rapport annuel sur le développement dans le monde, 2001

Durant l'exercice 2001, la Banque mondiale a intensifié ses efforts pour aider les pays pauvres. Elle a en particulier mis l'accent sur :

- l'aide aux pays les plus endettés pour alléger leur dette à travers des stratégies de réduction de la pauvreté ;
- le renforcement de la coordination entre partenaires de développement afin d'atteindre les objectifs internationaux de développement ;
- l'intensification de ses efforts pour la lutte contre le VIH/sida ;
- la création d'un nouveau cadre stratégique de lutte contre la pauvreté.

Consulter le site <<http://www.world-bank.org/>>.

PROGRAMME DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT (PNUD)

Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) vient en tête au sein de l'ONU pour ce qui est de fournir des conseils, de mener des activités de plaidoyer et d'octroyer des dons pour le développement. Doté d'un réseau de 132 bureaux dans autant de pays, il jouit depuis longtemps de la confiance des gouvernements et des ONG dans nombre de pays développés et en développement.

Domaines d'intervention

Le PNUD a six domaines d'intervention prioritaires : gouvernance démocratique ; réduction de la pauvreté ; prévention des crises et redressement ; énergie et environnement ; technologies de l'information et de la communication ; VIH/sida.

- Technologies de l'information et de la communication :

Le PNUD aide les pays en développement à élaborer des politiques viables relatives aux infrastructures nationales en matière d'information en vue de promouvoir une connectivité accrue et la concurrence, ce qui a pour effet de réduire les coûts de transaction afférents à la fourniture des services publics aux pauvres et d'aider ces derniers à créer leur propre entreprise. En tant que fournisseur de services de conseil à forte intensité de connaissances, le PNUD recourt à des solutions fondées sur les TIC dans tous les aspects de son action.

Documents de référence

- Le rapport mondial sur le développement humain, 2001 : *Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain.*
- Le rapport annuel de l'administrateur, 2001.

Consulter le site <<http://www.undp.org/>>.



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

Création et pays membres

Créée en 1964 en tant que mécanisme intergouvernemental permanent, la Conférence est le principal organe de l'Assemblée générale des Nations Unies dans le domaine du commerce et du développement. C'est l'élément moteur du système des Nations Unies pour le traitement intégré des problèmes de développement et des questions étroitement liées qui concernent le commerce, le financement, la technologie, l'investissement et le développement durable. La CNUCED compte 191 membres. Beaucoup d'organismes intergouvernementaux et d'organisations non gouvernementales participent à ses travaux en qualité d'observateurs.

Ses principaux objectifs sont d'aider les pays du tiers-monde à tirer le meilleur parti des possibilités de commerce, d'investissement et de développement qui s'offrent à eux, à faire face aux problèmes découlant de la mondialisation et à s'intégrer de façon équitable dans l'économie mondiale. Pour atteindre ses buts, la CNUCED déploie plusieurs types d'activités : travaux de recherche et d'analyse, délibérations intergouvernementales, coopération technique, interaction avec la société civile et les entreprises.

Structure institutionnelle et fonctionnement

Plusieurs organes assurent le fonctionnement de la CNUCED :

La Conférence. C'est l'organe directeur suprême de la CNUCED. Elle compte 188 États membres. La Conférence se réunit tous les quatre ans au niveau ministériel pour définir les priorités et les principes d'action.

Le Conseil. Ouvert à tous les membres de la Conférence, il comprend actuellement 144 États. En tant qu'organe directeur de la CNUCED, le Conseil se réunit à Genève entre les sessions de la Conférence. Le Conseil tient chaque année, en automne, une session ordinaire dont la durée ne dépasse pas 10 jours ouvrables.

Les commissions :

- Commission du commerce des biens et services, et des produits de base ;
- Commission de l'investissement, de la technologie et des questions financières connexes ;
- Commission des entreprises, de la facilitation du commerce et du développement.

Partenariat

Coopération avec les organismes des Nations Unies et d'autres organisations.

La CNUCED coopère étroitement avec :

- le Département des affaires économiques et sociales de l'ONU, le PNUD, le Centre du commerce international, l'Organisation mondiale du commerce, l'ONUDI, l'OMPI et d'autres organisations multilatérales comme la Banque mondiale et le FMI, ainsi que les commissions économiques régionales.

Elle collabore également avec :

- un large éventail d'organismes de coopération économique, notamment l'OCDE et des groupements d'intégration régionaux de pays en développement, ainsi qu'avec le Groupe des 77 (qui comprend en fait 132 membres) et beaucoup d'autres organisations nationales et internationales.

Document de référence

Rapport annuel sur le commerce et le développement 2001.

Consulter le site <<http://www.unctad.org/>>.

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE)

Création et pays membres

La convention établissant l'OCDE a été signée à Paris le 14 décembre 1960. La Convention est complétée par divers protocoles relatifs aux privilèges et immunités et au statut de la Communauté européenne au sein de l'OCDE. L'OCDE a succédé à l'Organisation européenne de coopération économique (OECE), qui avait été créée pour administrer l'aide des États-Unis et du Canada dans le cadre du Plan Marshall destiné à soutenir la reconstruction de l'Europe au lendemain de la Seconde Guerre mondiale.

Depuis qu'elle a pris la relève de l'OECE en 1961, l'OCDE a pour mission de renforcer l'économie de ses pays membres, d'en améliorer l'efficacité, de promouvoir l'économie de marché, de développer le libre-échange et de contribuer à la croissance des pays aussi bien industrialisés qu'en développement.

L'OCDE regroupe 30 pays membres tous attachés à la démocratie et à l'économie de marché. Ses relations de travail avec plus de 70 autres pays, des ONG et la société civile lui confèrent une envergure mondiale.

Instruments juridiques et structure institutionnelle

L'OCDE crée des instruments adoptés internationalement, des décisions et recommandations pour promouvoir de nouvelles règles du jeu là où des accords multilatéraux sont nécessaires pour garantir le progrès des nations dans une économie mondiale. Mais le partage des bénéfices de la croissance s'avère aussi crucial, comme le montrent ses travaux sur les économies émergentes, le développement durable, l'économie territoriale et l'aide.

Ces instruments sont adoptés par le Conseil de l'OCDE ou sont négociés dans le cadre de l'Organisation. Ils concernent des questions politiques et techniques qui intéressent les pays membres. Son organe directeur, le Conseil, est composé de représentants des pays membres ; il oriente les travaux des comités de l'OCDE, adopte les décisions et recommandations et le budget annuel. Donald J. Johnson est le secrétaire général depuis le 1^{er} juin 1996.

Domaines d'intervention

L'OCDE joue un rôle phare en favorisant la bonne gouvernance des secteurs public et privé. Grâce à sa surveillance structurelle, elle permet aux gouvernements de maintenir compétitifs les secteurs économiques clés. Par son travail sur les questions émergentes et en relevant les politiques qui marchent, elle permet aux décideurs d'adopter des orientations stratégiques. Elle est également renommée pour ses études par pays.

Consulter le site <<http://www.oecd.org/>>.



LE G7/G8

Création et pays membres

L'organisation a officiellement vu le jour lors du premier sommet économique tenu en 1975, à Rambouillet (France). Six pays en faisaient alors partie. Le groupe s'est depuis élargi, et il rassemble maintenant huit pays démocratiques développés.

Structure institutionnelle et fonctionnement

Le G8 est un groupe informel de huit pays plutôt qu'une institution. Sa présidence est assurée, sur une base annuelle, par les sept membres originaux dans l'ordre suivant : France, États-Unis, Royaume-Uni, Allemagne, Japon, Italie et Canada. La Russie et l'Union européenne, bien qu'elles participent aux discussions, ne font pas encore partie de cette alternance. La Communauté européenne, maintenant appelée Union européenne, a reçu le statut d'observateur l'année suivante, au Sommet de Londres.

Son processus, qui était celui d'une tribune où l'on traitait essentiellement de questions macroéconomiques, est devenu une réunion annuelle dont l'ordre du jour englobe une vaste gamme de questions économiques, politiques et sociales qui concernent la communauté internationale.

Le pays qui assure la présidence accueille et organise la réunion annuelle des dirigeants ou « sommet », essentiellement une occasion de se rencontrer pour discuter de questions clés. C'est à lui qu'il revient de parler au nom du G8 et de maintenir le dialogue entre les pays non membres, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales.

Au Sommet du G8 à Okinawa, les dirigeants ont fait de la nécessité de combler le fossé numérique un élément clé des initiatives internationales de réduction de la pauvreté. Ils ont créé le Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GEANT) auquel ils ont confié le mandat d'explorer les options en matière de politiques susceptibles de rétrécir le fossé entre les pays développés et en développement au chapitre des technologies de l'information et de la communication.

Documents de référence

- Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information.
- Rapport du GEANT (Groupe d'expert sur l'accès aux nouvelles technologies).



L'ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE

Création et pays membres

L'Organisation internationale de la Francophonie a officiellement vu le jour lors du premier sommet francophone, tenu à Paris en 1986. Avant cette date existaient déjà plusieurs institutions francophones comme l'Agence de coopération culturelle et technique (ACCT) créée en 1970 ou l'Association internationale des parlementaires de langue française (AIPLF) instituée en 1967. Le Forum francophone était aussi représenté par la Conférence des ministres de la Jeunesse et des Sports des pays francophones (CONFESJES ; 1969). Cependant, c'est le sommet de 1995 à Cotonou (VI^e Sommet) qui consacra l'affirmation politique de la communauté francophone sur la scène internationale.

Regroupant 52 pays, la Francophonie a pour objectifs d'aider : à l'instauration et au développement de la démocratie, à la prévention des conflits et au soutien à l'État de droit et aux droits de l'homme ; à l'intensification du dialogue des cultures et des civilisations ; au rapprochement des peuples par leur connaissance mutuelle ; au renforcement de leur solidarité par des actions de coopération multilatérale en vue de favoriser l'essor de leurs économies.

Sa charte, telle qu'elle a été adoptée par la conférence ministérielle de Marrakech, constitue le support juridique des instances et organes de la Conférence des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage. Les institutions définies par la Charte concourent, pour ce qui les concerne, à la réalisation des objectifs et au respect des principes.

Organisation institutionnelle

Selon sa charte, la Francophonie est composée de plusieurs instances :

- La Conférence des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage, ci-après appelée le « Sommet » ;
- La Conférence ministérielle de la Francophonie, ci-après appelée « Conférence ministérielle » ;
- Le Conseil permanent de la Francophonie, ci-après appelé « Conseil permanent », présidé par le secrétaire général de la Francophonie ;
- Le secrétariat général de la Francophonie ;
- L'Agence de la Francophonie, l'unique organisation intergouvernementale de la Francophonie. Elle est l'opérateur principal des programmes décidés par le Sommet ;
- L'Assemblée internationale des parlementaires de langue française (AIPLF), qui est l'Assemblée consultative de la Francophonie ;
- Les opérateurs directs.

Document de référence

Rapport du secrétaire général de la Francophonie (1999-2001) : *Francophonie et nouvelles technologies*.

Consulter le site <<http://www.francophonie.org/>>.



L'UNION EUROPÉENNE

L'Union européenne (UE) est le résultat d'un processus de coopération et d'intégration qui a commencé en 1951 entre six pays (Belgique, Allemagne, France, Italie, Luxembourg et Pays-Bas). Après cinquante ans et quatre vagues d'adhésion (1973 : Danemark, Irlande et Royaume-Uni ; 1981 : Grèce ; 1986 : Espagne et Portugal ; 1995 : Autriche, Finlande et Suède), l'UE compte aujourd'hui 15 États membres et se prépare à son cinquième élargissement, cette fois-ci vers l'Europe de l'Est et du Sud.

L'Union européenne a pour mission d'organiser de façon cohérente et solidaire les relations entre les États membres et leurs peuples. De grands objectifs sont poursuivis :

- la promotion du progrès économique et social (la réalisation du marché intérieur depuis 1993, le lancement de la monnaie unique en 1999) ;
- l'affirmation de l'identité européenne sur la scène internationale (l'aide humanitaire européenne aux pays tiers, la politique étrangère et de sécurité commune, l'intervention pour la gestion des crises internationales, les positions communes au sein des organisations internationales) ;
- l'instauration d'une citoyenneté européenne (qui complète la citoyenneté nationale sans la remplacer et confère au citoyen européen un certain nombre de droits civils et politiques) ;
- le développement d'un espace de liberté, de sécurité et de justice (lié au fonctionnement du marché intérieur et plus particulièrement à la libre circulation des personnes) ;
- le maintien et le développement de l'acquis communautaire (l'ensemble des textes juridiques adoptés par les institutions européennes ainsi que les traités fondateurs).

Le bon fonctionnement de l'Union européenne repose sur cinq institutions : le Parlement européen (élu par les peuples des États membres), le Conseil (représentant les gouvernements des États membres), la Commission (organe d'exécution et détentrice du droit d'initiative législative), la Cour de justice (garantissant le respect du droit), la Cour des comptes (assurant le contrôle des comptes). Ces institutions sont appuyées par plusieurs organes : le Conseil économique et social et le Comité des régions (organes consultatifs facilitant la prise en compte des positions des différentes catégories de la vie économique et sociale ainsi que des régions de l'UE), le médiateur européen (instruisant les plaintes des citoyens en cas de mauvaise administration au niveau européen), la Banque européenne d'investissement (institution financière de l'UE) et la Banque centrale européenne (responsable de la politique monétaire de la zone euro).



LA COMMISSION EUROPÉENNE

La Commission opère au cœur même de l'Union européenne (UE). En tant que source d'initiatives politiques, elle joue un rôle unique, qui n'est cependant pas toujours bien compris. La Commission a utilisé son droit d'initiative pour transformer le cadre créé par les traités instituant les Communautés européennes, qui a pris ainsi peu à peu la forme des structures intégrées actuelles. Les avantages qui en résultent pour les citoyens et les entreprises dans l'ensemble de l'Union sont considérables : liberté de circulation, prospérité plus grande, formalités administratives réduites.

En tant qu'organe exécutif de l'UE, la Commission gère les politiques européennes et négocie les accords de commerce et de coopération internationaux. Elle négocie également les accords de commerce et de coopération avec les pays et groupes de pays tiers au nom de l'Union. Plus de 100 pays de par le monde ont conclu de tels accords avec l'UE. La convention de Lomé, qui lie l'UE aux pays en voie de développement d'Afrique, des Caraïbes et du Pacifique (ACP), est considérée comme un modèle de coopération Nord-Sud. Par ailleurs, la Commission a négocié l'accord de libéralisation des échanges dans le cadre de l'Uruguay Round ainsi que la création de la nouvelle Organisation mondiale du commerce (OMC) au nom de l'UE.

Consulter le site <<http://www.europa.eu.int/>>.



Annexe II

**Thèmes de la
Journée mondiale
du tourisme –
1980-2003**

-
- 1980-1989
- Le tourisme comme facteur de conservation et de promotion.
 - Tourisme et qualité de vie.
 - Pour la dignité du voyage : savoir visiter, savoir recevoir.
 - Le voyage, les vacances sont un droit, mais aussi une responsabilité pour tous.
 - Le tourisme, facteur de promotion de la compréhension, de la paix et de la coopération internationale.
 - Le tourisme des jeunes : patrimoine culturel et historique au service de la paix et de l'amitié.
 - Le tourisme : une force vive au service de la paix du monde.
 - Le tourisme au service du développement.
 - Tourisme : éducation pour tous.
 - Le libre mouvement des touristes crée un monde uni.
-
- 1990-1999
- Le tourisme : une industrie inconnue, un service à libérer.
 - Communication, information et éducation, éléments moteurs du développement du tourisme.
 - Tourisme : facteurs de solidarité croissante au sein des sociétés et des économies et de rencontre entre les peuples.
 - Développement touristique et protection de l'environnement : recherche d'une harmonie durable.
 - Qualité du personnel, qualité du tourisme.
 - L'OMT – Vingt ans d'action au service du tourisme mondial.
 - Le tourisme, facteur de tolérance et de paix.
 - Le tourisme, activité du XXI^e siècle pour créer l'emploi et protéger l'environnement.
 - Partenariat secteur public privé : un levier essentiel du développement et de la promotion du tourisme.
 - Le tourisme, facteur de préservation du patrimoine mondial pour le nouveau millénaire.
-
- 2000-2003
- La technologie et la nature : défis pour le tourisme à l'aube du XXI^e siècle.
 - Le tourisme, un instrument au service de la paix et du dialogue entre les civilisations.
 - L'écotourisme, clé du développement durable.
 - Le tourisme, élément moteur de la lutte contre la pauvreté, de la création d'emplois et de l'harmonie sociale (septembre 2003).
-

Source : Organisation mondiale du tourisme.

Site Internet : <<http://www.world-tourism.org/francais/projects/world/historical.htm>>.

Annexe III

**Les communiqués
de presse de l'OMT**

LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE AU SECOURS DES PAYS PAUVRES

Bruxelles, le 17 mai 2001 – Le Secrétaire général de l'Organisation mondiale du tourisme, Francesco Frangialli, a exhorté les organismes d'aide internationale à consacrer plus de ressources à des projets de développement touristique dans les pays les plus pauvres de la planète.

M. Frangialli a expliqué aujourd'hui à la Troisième Conférence des Nations Unies sur les pays les moins avancés (PMA) que le tourisme peut se révéler un instrument précieux de la lutte internationale contre la pauvreté.

« Pour beaucoup de PMA, le tourisme représente l'une des rares options dont ils disposent pour diversifier leur économie et remplacer une agriculture traditionnelle sur le déclin », a-t-il déclaré.

« Le tourisme dans les PMA est une activité à forte intensité de main-d'œuvre qui ouvre des débouchés pour les petites structures, a-t-il expliqué. Il a la capacité de créer des emplois pour les pauvres, pour les communautés autochtones, pour les personnes sans qualification ou très qualifiées, dans les centres balnéaires et les zones rurales isolées. »

C'est la première fois que le tourisme figure à l'ordre du jour de ces conférences de l'ONU, sujet aussi abordé par le Secrétaire général des Nations Unies, Kofi Annan, le Président de la Banque mondiale, James Wolfensohn, le Directeur général de l'Organisation mondiale du commerce, Mike Moore, et le Secrétaire général de la CNUCED, Rubens Ricupero.

L'OMT et la CNUCED ont organisé aux îles Canaries, en mars de cette année, une réunion préliminaire sur le tourisme et la réduction de la pauvreté. Cette réunion a permis de définir quatre lignes d'action pour le développement du tourisme dans les PMA :

- donner davantage de moyens aux gouvernements des PMA et notamment à leurs administrations nationales du tourisme pour développer un tourisme durable et compétitif ;
- renforcer les capacités des entreprises et les qualifications en matière d'encadrement, en particulier dans les petites et moyennes structures, pour améliorer la compétitivité des produits et services touristiques ;
- accentuer la synergie entre les politiques des transports et du tourisme, notamment par rapport au transport aérien ;
- aider les pays à mieux exploiter les atouts du cadre commercial multilatéral qui les intéresse.

M. Frangialli a exhorté les organismes d'aide internationale et d'autres conférenciers à soutenir les projets qui suivent ces quatre orientations.

Il a toutefois mis en garde contre le danger d'un développement touristique effréné, en engageant les pays en développement à « se donner un cadre réglementaire approprié, des plans bien pensés, des méthodes de gestion saines et des lignes directrices claires pour un développement durable ».

Les recettes du tourisme international sont extrêmement importantes pour les pays en développement, car elles contribuent à la balance des paiements et réduisent la dette extérieure.

Le tourisme constitue la deuxième source de devises dans 49 PMA, après les exportations de pétrole, lesquelles se concentrent dans seulement trois des pays – Angola, Yémen et Guinée équatoriale. Dans les PMA, le tourisme rapporte beaucoup plus que les secteurs du coton et les textiles.

Au cours des dix dernières années, le nombre d'arrivées de touristes dans les PMA a progressé plus vite que la moyenne mondiale, et les recettes touristiques de ces pays ont plus que doublé entre 1992 et 1998.

Le secrétaire général a fait ces déclarations lors d'une session spéciale de la conférence consacrée au commerce international, aux marchandises et aux services.

Consulter le site <http://www.world-tourism.org/francais/newsroom/Releases/more_releases/mai01/R0105010.html>.



LE RÔLE CLÉ DE L'ÉDUCATION À L'ÈRE NOUVELLE DU TOURISME Le Conseil de l'éducation de l'OMT relève les nouveaux défis

Madrid, juin 2002 – Le modèle d'entreprise touristique est en train de subir d'importants changements, accentués et accélérés depuis le mois de septembre dernier. Dans la situation actuelle, la réponse du secteur et des Administrations publiques compétentes passe nécessairement par le renforcement du professionnalisme, élément déterminant de la qualité et de la compétitivité.

Le Conseil de l'éducation de l'OMT, qui regroupe près d'une centaine d'universités, d'écoles de gestion et de centres de formation du monde entier, s'est réuni à Madrid les 6 et 7 juin pour relever de nouveaux défis. Si, en matière de tourisme, l'éducation, la formation et la recherche scientifique ont toujours été importantes, c'est encore plus évident à l'heure actuelle, alors que les consommateurs de tourisme changent leurs habitudes et contestent des pratiques d'entreprise enracinées dans le secteur.

Face à l'exigence d'une plus grande sécurité, de davantage de choix, d'un meilleur service, d'une plus grande satisfaction et, en définitive, d'une plus grande qualité du tourisme, le Conseil de l'éducation de l'OMT estime qu'elle ne peut être satisfaite qu'en améliorant la formation de façon à répondre aux besoins du secteur, des gouvernements et de la société civile. L'éducation et la formation actuelles pèchent souvent par manque d'approfondissement et par leur éloignement de la réalité du secteur et des sociétés qui accueillent les touristes. De son côté, la recherche touristique doit porter sur la stratégie de développement des destinations et des entreprises touristiques, sur la fidélisation de la clientèle et sur la compatibilité du tourisme avec l'environnement et le développement social, au-delà des problèmes à court terme de réduction des coûts ou de redistribution des parts de marché.

Les membres du Conseil de l'éducation de l'OMT pensent être dans une situation privilégiée pour répondre à ces questions. Ce sont des établissements prestigieux qui ont pu adhérer à l'OMT après un audit de qualité de leurs programmes de formation touristique. De surcroît, leur interaction, au sein de l'OMT, avec les 145 gouvernements et territoires également membres de l'Organisation leur offre une chance exceptionnelle de connaître les problèmes et de mettre réellement en pratique des programmes susceptibles d'être largement appliqués.

Le Secrétaire général de l'OMT a participé activement à cette cinquième réunion générale du Conseil de l'éducation de l'OMT et il s'est déclaré satisfait de la solidité de cet organe et de l'excellente qualité de son programme de travail. Lors de cette réunion, les décisions pertinentes ont été prises sur les propositions qui concernaient :

- 1) une collaboration plus étroite, dans les circonstances actuelles, avec les autres membres de l'OMT afin de maximiser pour ceux-ci la valeur ajoutée des programmes et des actions dans les domaines de l'éducation, de la formation et de la recherche ;
- 2) dans ce contexte, la création d'un Observatoire du marché du travail du tourisme, qui servira de guide pour l'éducation et la formation ainsi que pour les autres questions de gestion des ressources humaines du secteur ;
- 3) la création d'un Parc scientifique de recherche et de développement en matière de gestion des destinations touristiques ; ce projet, parrainé par un ou plusieurs membres de l'OMT, rassemblera et concentrera les efforts des universités, des écoles de gestion, des centres de recherche et d'autres organismes qui contribuent à l'innovation dans le tourisme ;
- 4) le lancement des prix Ulysse de l'OMT à l'innovation et à l'application des connaissances en matière de tourisme ; ces prix permettront de diffuser les

expériences novatrices dans les domaines de la qualité, de la durabilité, de la gestion du patrimoine, de la direction des entreprises et autres organisations, de la formation, de l'éducation et de la recherche, ainsi que de la politique touristique ; ils seront décernés pour leurs activités à des entreprises et institutions, à des organismes locaux et régionaux, à des organisations non gouvernementales et à des administrations publiques chargées du tourisme du monde entier. La cérémonie de remise des prix aura lieu pendant l'Assemblée générale de l'OMT, sous la présidence du pays hôte et en présence des autorités des 145 États et territoires membres, des représentants du secteur touristique à l'échelon mondial et de la presse générale et spécialisée qui consacre des reportages aux sessions de l'Assemblée générale.

Le Conseil de l'éducation a porté un jugement favorable sur ces initiatives, ce qui signifie leur mise en œuvre immédiate dans le cadre du programme de travail de l'Organisation mondiale du tourisme et des besoins particuliers de ses membres.

Consulter le site <http://www.world-tourism.org/francais/newsroom/Releases/more_releases/Mai2002/conseil_education.htm>.



FEU VERT POUR LA CONVERSION DE L'OMT EN INSTITUTION SPÉCIALISÉE DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES

Madrid, 31 juillet 2002 – L'Organisation mondiale du tourisme pourrait bientôt étendre les limites de son statut et sa reconnaissance internationale en devenant une institution spécialisée des Nations Unies. Le 24 juillet 2002, le Conseil économique et social de l'ONU a adopté par consensus une résolution dans ce sens, qui prévoit un processus de négociations pouvant aboutir au nouveau statut de l'OMT.

La résolution adoptée par le Conseil économique et social autorise le président à désigner des membres du Conseil pour former un comité chargé de négocier un accord sur les relations entre l'ONU et l'OMT. Le projet de cet accord a été soumis à l'ECOSOC pour examen lors de sa session de fond de 2003. Au terme de négociations favorables, le nouveau statut de l'OMT devra être soumis à l'Assemblée générale des Nations Unies ainsi qu'à celle de l'OMT, pour son approbation définitive.

Dans son discours adressé aux membres de l'ECOSOC, le Secrétaire général de l'OMT, Francesco Frangialli, a déclaré que le passage de l'OMT, apparentée puis intégrée au système des Nations Unies en tant qu'institution spécialisée, « constituera un progrès considérable, qui peut se caractériser en trois mots : reconnaissance, efficacité et impulsion ». Reconnaissance, du fait que les voyages, les loisirs et le tourisme représentent un élément moteur essentiel des sociétés modernes, qui ne peut être ignoré. Efficacité, car en raison de la nature multidisciplinaire du tourisme, nombre d'institutions et d'organismes du système visent l'expansion de ce secteur dans le souci d'exercer leurs propres responsabilités spécifiques. « La conversion de l'OMT en institution spécialisée renforcerait la cohérence à cet égard, en potentialisant les synergies entre ces différentes parties prenantes et la coordination conduite par l'ECOSOC. Enfin, impulsion, car nous escomptons un élargissement des vues qui inciteront les gouvernements, de même que les institutions multilatérales et notamment celles de Bretton Woods, à porter un intérêt accru à une industrie qui contribue au développement », a dit M. Frangialli.

Le tourisme est devenu l'une des activités maîtresses en ce début de XXI^e siècle. En 2001, malgré la première crise que ce secteur ait connue, 693 millions de visiteurs ont voyagé d'un pays à l'autre. Ils ont dépensé quelque 462 milliards de dollars, plaçant ainsi le tourisme parmi les premières catégories du commerce international. « Or ce chiffre, déjà impressionnant, ne tient même pas compte des dépenses réalisées sur les transports aériens, ni des activités que produisent les voyages intérieurs dans les différents pays, ce qui le majorerait encore davantage », a souligné M. Frangialli.

L'Organisation mondiale du tourisme est née en 1975, fruit d'une transformation – de l'Union internationale des organismes officiels de tourisme (UIOOT) en institution intergouvernementale. Les relations entre l'OMT et l'ONU se sont établies sur la base d'un accord approuvé en 1977 par l'Assemblée générale des Nations Unies et l'Assemblée générale de l'OMT. Depuis 1976, l'OMT, en tant qu'agence d'exécution du Programme des Nations Unies pour le développement, met en œuvre la grande majorité des projets de développement touristique financés à travers le monde par cette institution. L'OMT a également un statut d'observateur à l'ECOSOC. Au niveau interne, le personnel de l'OMT est placé sous le « régime commun » et en 1996, l'Organisation, sise à Madrid, a adhéré à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.

Consulter le site <http://www.world-tourism.org/francais/newsroom/Releases/more_releases/juillet2002/ecosoc.html>.



L'OMT ET LA CNUCED VONT LUTTER ENSEMBLE CONTRE LA PAUVRETÉ

Madrid, 1^{er} juillet 2002 – Les pays les plus pauvres du monde peuvent espérer un avenir meilleur. Deux organisations internationales influentes, l'OMT et la CNUCED, ont décidé d'unir leurs efforts pour réduire la misère dans l'ensemble du monde et, tout particulièrement, en Afrique. La semaine dernière, le Secrétaire général de l'OMT, M. Francesco Frangialli, et son homologue de la CNUCED, M. Rubens Ricupero, ont signé un accord en ce sens lors d'une rencontre à Alexandrie, en Égypte.

Selon les deux chefs de secrétariat, réduire la pauvreté est un moyen de résoudre un grand nombre d'autres problèmes concernant notamment la santé, l'égalité sociale, voire le terrorisme. « Le soulagement de la misère est devenu un des défis les plus importants du XXI^e siècle », a dit M. Frangialli. « Les mots ne suffisent pas. Il nous faut prendre des mesures concrètes. »

L'OMT, chargée du développement du tourisme, et la CNUCED, qui se soucie de faire progresser les pays les plus démunis du monde sur la voie du développement, se sont engagées à collaborer pour mettre en place un nouveau cadre destiné à aider les pays en développement et les pays les moins avancés à renforcer, grâce au tourisme durable, leur développement social, leur participation au commerce international des services et leur lutte contre la misère. Ce faisant, les deux institutions se conforment au Code mondial d'éthique du tourisme de l'OMT et aux divers mandats de la CNUCED.

M. Frangialli a tenu à souligner que le tourisme contribue beaucoup et de plus en plus à la création d'emplois et de richesse, aux investissements et au dialogue interculturel.

L'OMT et la CNUCED ont convenu de prendre une nouvelle initiative appelée « Le tourisme durable, instrument d'élimination de la pauvreté » (TD-EP), dont le but est d'étudier un mécanisme susceptible de faciliter l'engagement de la communauté des donateurs et d'obtenir l'appui de multiples partenaires en faveur des politiques de réduction de la pauvreté.

Dans quelques semaines, l'OMT cherchera à rallier divers acteurs à l'initiative TD-EP lors d'une manifestation parallèle au Sommet mondial sur le développement durable (SMDD) de Johannesburg, au cours de laquelle elle présentera une publication sur la réduction de la pauvreté au moyen du tourisme.

Consulter le site <www.world-tourism.org/francais/newsroom/Releases/more_releases/juillet2002/unctad.htm>.



LANCEMENT DE LA PUBLICATION SUR L'ÉLIMINATION DE LA PAUVRETÉ GRÂCE AU TOURISME DURABLE

Madrid, 30 août 2002 – Au Sommet mondial sur le développement durable de Johannesburg, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a présenté le 30 août une publication sur le tourisme durable et la réduction de la pauvreté. Cette présentation, qui a eu lieu lors d'une manifestation parallèle coorganisée par l'OMT et la CNUCED, fait partie d'une série d'initiatives visant à répandre une pratique durable du tourisme conçu comme instrument de développement.

Les principaux orateurs ont été le Secrétaire général de la CNUCED, M. Rubens Ricupero, le Secrétaire général de l'OMT, M. Francesco Frangilli, et son Secrétaire général adjoint, M. Dawid de Villiers.

Quelque 250 délégués ont participé à cette manifestation. Le 29 août, il avait été donné une conférence de presse sur le même thème.

Une des pierres angulaires du tourisme durable que l'OMT s'est engagée à encourager sous ses aspects écologique, social et économique est le bien-être des communautés déshéritées et la protection de leur environnement. Le tourisme peut jouer un rôle important en faveur d'un développement durable équilibré et présenter des avantages pour les plus démunis. L'Organisation mondiale du tourisme est convaincue que la force de ce secteur – qui, de nos jours, est un des plus dynamiques – peut être exploitée plus efficacement pour attaquer de front le problème de la misère.

L'ouvrage en question reflète le souci qu'a l'OMT d'une large répartition des bénéfices du tourisme dans la société, les pauvres devant pouvoir tirer profit de la mise en valeur touristique. Il examine les expériences actuelles en matière de tourisme et de lutte contre la pauvreté dans le but de mettre au jour ce que l'on a appris de l'éventuelle contribution en ce sens de cette activité et il fait des recommandations relatives aux mesures à prendre à cet effet par l'État, les professionnels du secteur, les organismes de développement et les communautés locales.

Consulter le site <http://www.world-tourism.org/français/newsroom/Releases/more_releases/aout2002/johannesburg.html>.



Annexe IV

Quelques documents de référence des grandes organisations internationales

L'effort des grandes organisations internationales est important et diversifié. Nous apportons ici un complément d'information à travers des documents de référence sur le plan international : chartes, déclarations et plans d'action.

LA CHARTE D'OKINAWA SUR LA SOCIÉTÉ MONDIALE DE L'INFORMATION

Adoptée dans le cadre du sommet des chefs d'État et de gouvernement du G7/G8 au Japon en juillet 2000, la Charte d'Okinawa résume l'engagement des dirigeants du G7/G8, et dans une large mesure des pays du monde développé, de faire des TI un élément clé des initiatives internationales concernant la lutte contre la pauvreté. Le document exprime la vision des dirigeants du G7/G8 qui estiment qu'on ne peut prétendre amorcer, à l'heure de la société de l'information, un processus de développement qui soit durable, en ignorant le rôle des technologies de l'information et de la communication. À ce titre, « les TIC sont devenues un moteur vital de la croissance, transformant l'économie mondiale en une économie fondée sur le savoir et les idées ». Les TIC font entrevoir des perspectives intéressantes pour les économies émergentes ou en développement. En conséquence, une attention particulière devrait être accordée aux stratégies permettant de renforcer la participation de tous les pays, notamment ceux en développement, à la révolution numérique.

La plupart des initiatives internationales majeures concernant la lutte contre le fossé numérique sont liées en grande partie aux recommandations de la Charte d'Okinawa (par exemple, la création du groupe GEANT représente à l'heure actuelle la base opérationnelle de toute la politique des organisations internationales et des gouvernements dans le domaine de la lutte contre le fossé numérique ; le Plan d'action de Gênes est la première grande réalisation du GEANT).

Consulter le site <<http://www.library.utoronto.ca/g7/francais/2000okinawa/charte.html>> ou <<http://www.osiris.sn/charte-g8.html>>.



LA DÉCLARATION DE MONCTON (1999)

La Déclaration de Moncton est le communiqué officiel qui a sanctionné les travaux de la VIII^e Conférence des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage, conférence tenue du 3 au 5 septembre 1999. Cette déclaration comporte au point 14 un engagement à l'égard de la société de l'information suivant lequel des efforts particuliers doivent être fournis pour favoriser la participation effective de la communauté francophone à la révolution du savoir et des idées et permettre ainsi une meilleure intégration économique et sociale. Dans l'ordre chronologique des événements, c'est le troisième acte fondamental au plan politique (après la Résolution de Cotonou, en 1995, et le Plan d'action de Hanoï, en 1997) qui affirme la volonté de la francophone d'élaborer des stratégies concrètes en faveur des NTIC et, partant, en vue de réduire la fracture numérique.

Dans cette déclaration sont évoqués d'autres défis auxquels les États devront faire face, tels que la mondialisation, la sécurité internationale et celle des populations civiles, la démocratie et les droits de l'homme, la culture, la jeunesse et la condition des femmes. Cette déclaration résume les projets de la Francophonie, les valeurs qui doivent guider les actions de l'organisation, de même que les principaux domaines prioritaires dans lesquels la Francophonie compte orienter ses actions. Par exemple, le point 14 de la déclaration, intitulé « La société de l'information », met l'accent sur les rapports étroits entre les TI et le développement en général : « Le développement des systèmes d'information et de communication ouvre à l'économie mondiale de très grandes perspectives d'emploi et de développement économique et social pour nos pays. Nous favoriserons les échanges de savoir et les transferts de compétences dans des domaines technologiques et scientifiques. Nous accroîtrons, en particulier en direction des jeunes, les efforts déjà consentis par les institutions francophones dans ce domaine, afin de leur dispenser une formation professionnelle et technique qui favorise leur intégration économique et sociale. »

Consulter le document à l'adresse <<http://www.francophonie.org/publications/textes/index.cfm>>.

PLAN D'ACTION DE COTONOU (2001)

Le Plan d'action de Cotonou a été élaboré à la suite de la conférence ministérielle sur la culture organisée par l'agence intergouvernementale, opérateur principal de l'Organisation internationale de la Francophonie. La conférence s'est tenue les 14 et 15 juin 2001 à Cotonou (Afrique). En plus du plan d'action, les ministres ont adopté une déclaration dite « de Cotonou II ».

Ce plan d'action symbolise une autre forme de l'engagement de la Francophonie à l'égard des nouvelles technologies de l'information et de la communication et de la volonté de trouver les moyens les plus efficaces pour réduire le fossé numérique qui en découle. C'est le deuxième événement au plan politique (après la Résolution de Cotonou de 1995 sur la société de l'information) qui confirme le souci de la Francophonie d'œuvrer pour que les barrières numériques qui créent de nouvelles formes de sous-développement soient levées et que les sociétés puissent participer à la révolution de l'information et des idées. Certains points du document (E4 à E12) font référence à la société de l'information et aux TI en indiquant de façon explicite les mesures que compte appliquer la Francophonie pour mettre les TIC au service du développement durable et de l'amélioration de la qualité de vie.

Sur le plan stratégique, le texte souligne que la Francophonie veut intensifier ses efforts dans quatre principaux domaines : le cadre juridique et réglementaire, les infrastructures et l'accès, la formation et le capital humain et, enfin, le contenu et les services. La mise en œuvre d'une dynamique partenariale sera, estime-t-on, un moyen efficace pour accélérer la réalisation des objectifs.

Consulter le document à l'adresse <http://www.francophonie.org/documents/word/declarations/plan_action_cotonou.doc>.



PLAN D'ACTION DE GÈNES POUR L'AFRIQUE (2002)

Le plan d'action pour l'Afrique est une autre initiative du groupe G7/G8 visant à trouver des solutions concrètes au développement du continent africain, et ce, en misant sur la contribution des TIC au développement. C'est à la conférence de Gènes que ce plan a été soumis et les dirigeants du G7/G8 ont convenu de la nécessité d'appuyer les efforts africains afin de résoudre les problèmes de ce continent. En dehors de la paix, de la stabilité politique et de la pauvreté, les technologies de l'information et de la communication constituent l'une des questions fondamentales à l'ordre du jour de ce plan. En ce qui concerne le fossé numérique, le plan d'action pour l'Afrique est le signe d'un engagement international pour promouvoir en Afrique des politiques d'amélioration de la connectivité et du développement d'infrastructures associées aux TIC.

À Kananaskis (juin 2002), les dirigeants du G8 ont adopté le plan d'action pour l'Afrique comme cadre d'action à l'appui du Nouveau partenariat pour le développement de l'Afrique (NEPAD). Selon le rapport (2002) du GEANT, le NEPAD est une nouvelle étape franchie pour réduire le fossé numérique en Afrique puisqu'il énonce dans son plan des objectifs précis et ambitieux pour l'accélération de l'intégration de l'Afrique dans la société mondiale de l'information. La création de la Commission africaine sur les nouvelles technologies (CANT) en est le signe évident.

Consulter le document pour le plan d'action du G8 pour l'Afrique à l'adresse <<http://www.isa-africa.com/G8/planafG8.htm>>.



COMBLER LE FOSSÉ NUMÉRIQUE, QUESTIONS ET POLITIQUES DANS LES PAYS MEMBRES DE L'OCDE (2001)

Comme l'indique son titre, « Comblers le fossé numérique, questions et politiques dans les pays membres de l'OCDE », il s'agit d'une analyse portant sur les problèmes relatifs au fossé numérique dans les pays de l'OCDE. Le document fait le point sur les initiatives politiques et les approches adoptées par les gouvernements des pays membres de l'OCDE pour lutter contre le fossé numérique, en soulignant qu'il ne s'agit pas de l'écart numérique entre ces pays, mais bien de celui qui s'exprime à l'intérieur de chacun de ces pays. Étant donné les multiples dimensions que couvre le concept de fossé numérique, on précise d'entrée de jeu que ce qui est discuté ici concerne essentiellement les infrastructures, notamment celles relatives à l'accès à l'Internet.

Dans ce rapport, il est précisé que les gouvernements des pays membres de l'OCDE ont recours depuis plusieurs années surtout aux forces du marché, appuyées par une réglementation vigoureusement proconcurrentielle pour développer des infrastructures évoluées en matière d'accès à l'Internet et stimuler la diffusion de l'Internet. La question relative à la rationalisation des coûts des services est également abordée. C'est de ces différentes mesures, des modalités d'application et des dispositions propres à chaque pays que traite le document. On examine aussi la portée de ces initiatives au regard des objectifs de réduction des écarts d'accessibilité à l'Internet entre les groupes sociaux, et entre les régions urbaines et rurales.

D'une façon générale, le document se présente ainsi : la section 1 est une introduction qui présente divers problèmes relatifs à la question du « fossé numérique » ; la section 2 décrit les mesures prises pour définir la nature, l'étendue et l'évolution du fossé numérique. On y examine également dans quelle mesure l'ouverture des marchés à la concurrence est utilisée pour fournir un accès à l'Internet à bandes étroites par « connexion téléphonique » et un accès à larges bandes dans diverses zones géographiques (urbaine, régionale, rurale et isolée) et à divers groupes sociodémographiques (revenu, éducation, âge, sexe, race, handicap, etc.) dans les pays membres de l'OCDE. La section 3 examine les approches appliquées dans les pays membres de l'OCDE pour prendre en compte l'argument selon lequel les obligations de service universel (OSU) de télécommunications devraient être revues de façon à comprendre l'accès à l'Internet. La section 4 examine les approches appliquées dans les pays membres de l'OCDE pour accroître l'offre d'infrastructures Internet à larges bandes. La section 5 étend l'examen de l'accès à l'infrastructure Internet aux approches visant à lever les barrières sociodémographiques à l'accès et à l'utilisation de l'Internet.

Consulter le document à l'adresse <<http://www.oilis.oecd.org/oilis/2001doc.nsf/>>.



FRANCOPHONIE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

« Francophonie et nouvelles technologies » est le titre d'une section du rapport 1999-2001 du secrétaire général de la Francophonie qui résume les orientations et les stratégies de l'organisation à l'égard du développement des nouvelles technologies

Le texte lié au rapport général renferme diverses informations. Il souligne en premier lieu la nécessité d'associer les technologies de l'information et de la communication au développement en général, compte tenu du potentiel important que recèlent ces technologies en matière de croissance économique et de développement social technique et scientifique (voir Déclaration de Moncton, point 14). Par ailleurs, le texte rappelle l'engagement de l'OIF en matière de réduction de la fracture numérique : les initiatives politiques entreprises au cours des dernières années (la Résolution de Cotonou sur la société de l'information en 1995, l'adoption du Plan d'action de Hanoï en novembre 1997 et la Déclaration de Moncton (point 14) et les moyens d'action représentés par les deux principales institutions qui coordonnent les activités de l'organisation, en ce qui a trait aux nouvelles technologies, soit le Fonds francophone des inforoutes et l'Institut francophone des nouvelles technologies de l'information et de la formation.

Le document fait aussi état des principaux programmes et projets mis sur pied à ce jour, des axes principaux d'intervention, des cadres de mise en œuvre développés à cet égard, ainsi que de plusieurs modalités d'application de ces projets dans le domaine de l'éducation, de la formation, de la sensibilisation, etc. Les approches qui guident ces actions sont également discutées au regard des objectifs spécifiques qui sont attachés à chacune de ces initiatives.

Ce rapport est daté de 2001 et peut être consulté à l'adresse <http://www.francophonie.org/oif/publications/rapportSG/Francophonie_et_nouvelles_technologies.pdf>.



RAPPORT FINAL DU GEANT : LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION AU SERVICE DE TOUS (JUIN 2002)

Le rapport du GEANT a été rendu public lors du dernier sommet du G7/G8 à Kananaskis (Canada) en juin 2002. Il fait le point sur l'avancement des travaux du GEANT et sur les principales initiatives élaborées par les équipes de mise en œuvre du Plan d'action de Gênes. Concernant les différents axes stratégiques définis, le rapport mentionne que le GEANT, en moins d'un an, a accompli d'importants progrès en élaborant un éventail impressionnant d'initiatives dans la préparation des cyberstratégies nationales, allant de l'amélioration de l'accès et de la connectivité à l'aide au développement des compétences, à la promotion de contenu local ou à l'encouragement à l'utilisation des TI pour les services de santé.

Le rapport souligne également le consensus relatif à l'Afrique. Ce continent doit bénéficier de plus d'attention et doit être le point focal des interventions pour les prochaines années vu le retard accusé par l'Afrique sur le reste du monde. Dans ce sens, le GEANT a concentré sur l'Afrique ses efforts de soutien aux cyberstratégies nationales, à une meilleure participation à l'élaboration des politiques mondiales sur les TIC, à l'accès et à la connectivité ainsi qu'à l'entrepreneurship.

Consulter ce rapport à l'adresse <http://www.dotforce.org/reports/documents/64/General-Report_f.pdf>.

QUELQUES PROJETS CONCRETS DU GEANT

Nom du projet	Domaine visé (objectif)	Pays bénéficiaires
ADEN* Création de points d'accès à Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des gestionnaires. • Renforcement des capacités. • Partage d'expériences. 	Afrique
Projet jumelage.	<ul style="list-style-type: none"> • Lutte contre le sida. • Établissement de partenariats entre organismes de service anti-sida. 	Afrique francophone
CAR Création de télécentres éducatifs.	<ul style="list-style-type: none"> • Lutte contre le sida. • Sensibilisation à la condition des femmes. • Formation et perfectionnement. 	Malawi Kenya Ouganda Zambie
CATIA* Connectivité et accès aux TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des coûts de connexion. • Échange de contenus locaux. 	Afrique
Service d'entraide et de dépannage des télécentres.	<ul style="list-style-type: none"> • Aide et conseils aux professionnels œuvrant dans des installations de télécoms. 	Afrique
L'interréseau Santé Soutien aux services de santé.	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un portail Internet. • Banque de données sur la santé. • Aide à la décision. 	Afrique

ADEN : Aide au désenclavement numérique pour l'Afrique francophone.

CATIA : Catalyser l'accès aux TIC en Afrique.

Source : Rapport 2002 du GEANT : *Les technologies de l'information au service de tous*, p. 5.



Bibliographie

- BÉDARD, F. (2001). *L'agent de voyages à l'ère du commerce électronique. Une profession à réinventer*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 190 p.
- BANQUE MONDIALE (2000a). *Stratégie sectorielle de l'éducation*, 96 p.
Document accessible sur le site Web de la Banque mondiale.
- BANQUE MONDIALE (2000b). *Programme InfoDev*, Rapport annuel, 53 p.
Document accessible sur le site Web de la Banque mondiale.
- CASTELLS, M. (2002). *La galaxie Internet*, Paris, Fayard.
- CONSEIL NATIONAL DU TOURISME (1996). *Le rôle des organisations internationales dans le développement du tourisme mondial*, Section des questions européennes et internationales, session 1996. Rapport d'un groupe d'experts présidé par Alain-Philippe Feutre, France, 87 p.
- CNUCED (2000). *Building Confidence : Electronic Commerce and Development*, Genève, 176 p.
- CNUCED (2001). *Electronic Commerce and Development Report*.
- DAOUDA, M. (2000). « Les enjeux d'Internet en Afrique ». Article accessible sur le site Web <<http://www.anais.org/ARTICLES/ARTICLES8.HTML>>.
- FRANGIALLI, F. (2000). *Une vision, trois chantiers, une stratégie*, Madrid, Organisation mondiale du tourisme, octobre, p. 1-41.
- FREEMAN, E.R. (1984). *Strategic Management : A Stakeholder Approach*, Boston et Toronto, Pitman, 276 p.
- GROUPE du G7/G8 (2000). *Charte d'Okinawa sur la société mondiale de l'information*, Japon.

- HARRIS, J.-P. (1992). « Une institution intergouvernementale spécialisée : l'Organisation mondiale du tourisme », dans J.-L. Michaud (dir.), *Tourismes – Chances pour l'économie, risques pour le sociétés ?* Paris, Presses universitaires de France, p. 247-273.
- OCDE (2000a). *Rapport de la Conférence sur le commerce dans les pays en développement*.
- OCDE (2000b). *The Digital Divide : Enhancing Access to ICTs*, Conférence de Paris.
- OCDE (2001). *Understanding the Digital Divide*, Paris, OCDE Publications, 33 p.
- OIF (2001). *Rapport du Secrétaire général de la Francophonie, 1999-2001*. Rapport accessible sur le site de l'OIF <http://www.francophonie.org/oif/publications/rapportSG/Francophonie_et_nouvelles_technologies.pdf>.
- OMT (1999). *La commercialisation en ligne des destinations touristiques : stratégies pour l'ère de l'information*, Madrid, 201 p.
- OMT (2001). *Rapport de la 14^e session de l'Assemblée générale*, septembre.
- PNUD (2000). « Mobiliser les TIC au service du développement », septembre. Document accessible sur le site Web du PNUD <<http://www.undp.org/french/ICTf2011.pdf>>.
- PNUD (2001a). *Rapport mondial sur le développement humain. Mettre les nouvelles technologies au service du développement humain*. Rapport accessible sur le site Web du PNUD.
- PNUD (2001b). *Creating a Development Dynamic. Final Report of the Digital Opportunity Initiative*. Document accessible sur le site Web du PNUD <<http://www.opt-init.org/framework/pages/contents.html>>.
- SAUTTER TRULY, E. et B. LEISEN (1999). « Managing Stakeholders. A Tourism Planning Model », *Annals of Tourism Research*, vol. 26, p. 312-328.
- UNION EUROPÉENNE (1996). *Conférence de Rome, sur la coopération euroméditerranéenne, dans le domaine de la société de l'information*. Conclusions de la Présidence. Document accessible sur le site <http://europa.eu.int/comm/external_relations/euromed/conf/sect/si.htm>.
- UNION EUROPÉENNE–COMMISSION EUROPÉENNE (1999). *Initiative EUMEDIS*. Document accessible sur le site <<http://www.europa.eu.int/ISPO/eumedis/DOC/EUMEDISLEAFLETF.DOC>>.