



TOGETHER
for a sustainable future

OCCASION

This publication has been made available to the public on the occasion of the 50th anniversary of the United Nations Industrial Development Organisation.



TOGETHER
for a sustainable future

DISCLAIMER

This document has been produced without formal United Nations editing. The designations employed and the presentation of the material in this document do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries, or its economic system or degree of development. Designations such as “developed”, “industrialized” and “developing” are intended for statistical convenience and do not necessarily express a judgment about the stage reached by a particular country or area in the development process. Mention of firm names or commercial products does not constitute an endorsement by UNIDO.

FAIR USE POLICY

Any part of this publication may be quoted and referenced for educational and research purposes without additional permission from UNIDO. However, those who make use of quoting and referencing this publication are requested to follow the Fair Use Policy of giving due credit to UNIDO.

CONTACT

Please contact publications@unido.org for further information concerning UNIDO publications.

For more information about UNIDO, please visit us at www.unido.org

22024

**Commercialisation de l'information
industrielle**

**RÉSEAU D'INFORMATION POUR
LA TECHNOLOGIE, L'INVESTISSEMENT
ET L'ENTREPRISE**

**POINTS DE CONTACT NATIONAUX EN
AFRIQUE**



**Organisation des Nations Unies
pour le développement industriel**

Commercialisation de l'information industrielle

RÉSEAU D'INFORMATION POUR LA TECHNOLOGIE, L'INVESTISSEMENT ET L'ENTREPRISE

POINTS DE CONTACT NATIONAUX EN **AFRIQUE**

Élaboré par

BANDULA FERNANDO, Consultant de l'ONUDI

en coopération avec

SHADIA YOUSIF BAKHAIT, Programme de l'INTIB pour l'Afrique ONUDI-IPC/SIN



Organisation des Nations Unies
pour le développement industriel

Vienne, 1998

Les opinions exprimées dans le présent document sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement celles du Secrétariat de l'ONUDI. Il s'agit d'un document qui n'a pas fait l'objet d'une mise au point rédactionnelle et qui est présenté comme document de travail.

Table des matières

	<i>Pages</i>
Introduction	1
Bref aperçu sur l'économie africaine	2
Économie	2
Valeur ajoutée manufacturière	2
Commerce mondial	2
Croissance démographique	2
Investissement étranger direct	3
Les défis à relever pour l'Afrique	4
Clauses concernant le traitement national dans tout accord multilatéral futur sur l'investissement	4
Alliance pour l'industrialisation de l'Afrique	5
Réseau d'information industrielle	6
Collecte d'informations industrielles pour les PCN	6
Principaux obstacles à la fourniture d'informations industrielles	8
La clientèle cible des PCN	8
Commercialisation de l'information industrielle	9
Programme de publicité	10
Programmes de formation offerts par les PCN	10
Genres d'information industrielle offerts aux PCN	12
Services d'information	14
Capacité à devenir autonome	15
Internet	16
Relations entre le gouvernement et le secteur privé dans le domaine de l'utilisation et de l'application de l'information industrielle	16
Conclusion	20

Introduction

La communauté mondiale se trouve au seuil d'un nouveau millénaire. Les autoroutes de l'information joueront un rôle encore plus important à l'aube du XXI^e siècle. La technologie de l'information se répandra rapidement, par le biais d'Internet, dans le monde entier. Le nombre des utilisateurs d'Internet est passé de 4 millions en 1994 à 9 millions en 1995, et cette évolution continue.

Le développement de l'industrie, de la technologie et de l'investissement sera intimement lié à l'avenir de la technologie de l'information. L'accès aux réseaux d'information est donc une condition *sine qua none* pour permettre aux pays en développement et surtout aux pays les moins avancés (PMA) de relever les défis créés par un climat de concurrence économique au niveau mondial.

Dans ce contexte, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI)* a mis au point un programme de réseaux d'information et de renforcement de la capacité dans le domaine de l'information industrielle pour la technologie, l'investissement et l'entreprise à l'intention de l'Afrique, en vue de renforcer la capacité des pays africains dans ce domaine. Il s'agit là d'une étape majeure dans la création de mécanismes dynamiques et efficaces pour l'acquisition, la recherche, le traitement et la diffusion d'information concernant l'industrie, la technologie, les investissements et les autres secteurs économiques. Normalement, les points de contact nationaux (PCN) devraient collaborer avec le secteur commercial privé pour atteindre les objectifs fixés sur une base commerciale durable. Une démarche orientée vers le marché est donc une condition préalable indispensable à la viabilité économique de ces organisations.

L'apparition d'Internet a révolutionné la transmission des informations sur l'industrie, la technologie, les possibilités d'investissements offertes par le marché et une multitude d'autres domaines. L'information industrielle est indispensable à la croissance économique. Les entreprises industrielles des pays en développement devraient donc tirer le meilleur parti possible de cette abondance de données pour s'adapter aux conditions nouvelles du marché, choisir les technologies les plus appropriées et accroître la productivité afin d'améliorer leurs résultats.

Compte tenu de ce qui précède, le présent rapport s'efforce de présenter brièvement quelques observations sur la commercialisation de l'information industrielle propres à aider les responsables des points de contact nationaux à axer leurs efforts sur la satisfaction de leur clientèle en matière d'information en adoptant une démarche dynamique.

*<http://www.unido.org>

Bref aperçu sur l'économie africaine

Économie

La base économique de la plupart des pays africains doit être renforcée en priorité pour éviter une aggravation de la marginalisation de ces économies par rapport à l'économie mondiale. Au cours de la période 1990-1995, le taux de croissance économique moyen s'est élevé à 1,7 % pour le continent. La part de l'Afrique subsaharienne dans le produit intérieur brut du monde en développement (PIB) devrait tomber à 5,8 % en l'an 2020, alors qu'il était de 7,6 % en 1992.

Valeur ajoutée manufacturière

La part des pays en développement dans la valeur ajoutée manufacturière (VAM) mondiale est passée de 17 % en 1980 à 21,5 % en 1995. D'ici à l'an 2005, elle devrait atteindre 30,6 %. La part de l'Afrique dans cette VAM mondiale (à l'exception de l'Afrique du Sud) était de 0,85 % en 1980 et elle est tombée à 0,74 % en 1995. Près de la moitié de la VAM des pays en développement est à mettre au compte de la croissance dans l'Asie du Sud-Est. La part de l'Afrique dans la VAM des pays en développement s'élève à environ 6 %. L'Afrique subsaharienne compte pour environ 0,3 % de la VAM mondiale par habitant, ce qui représente 40 dollars des États-Unis.

Commerce mondial

La part de l'Afrique dans le commerce mondial est tombée de 5 % en 1980 à 2,5 % en 1995. Par rapport à l'ensemble des pays en développement, cette part est tombée de 14,5 % à 6,4 % pendant la même période. Il semble difficile pour la région de l'Afrique de faire des progrès dans le contexte de la libéralisation mondiale du commerce si l'on en croit les évaluations des Négociations d'Uruguay de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce (GATT), si des efforts considérables ne sont pas faits.

Croissance démographique

Le taux annuel moyen de la croissance démographique en Afrique est de 2,5 à 3 %. Malheureusement, la croissance de la VAM n'a pas suivi l'augmentation de la population dans les années 90. On estime à plus de 220 millions le nombre de personnes qui vivent dans l'état de pauvreté en Afrique.

Investissement étranger direct

Les investissements étrangers directs (IED) sont un des facteurs essentiels de la modernisation économique et du développement industriel. Du fait de la révolution de l'information et du développement technologique, les marchés financiers sont intégrés et les mouvements de capitaux ne tiennent plus compte des frontières nationales. On estime qu'un trillion de dollars environ franchit les frontières chaque jour.

Cependant, le montant des investissements étrangers directs en Afrique stagne autour de 5 milliards de dollars par an car une importante partie des investissements industriels étrangers dans les pays en développement est allée vers l'Asie du Sud-Est et l'Amérique du Sud¹.

De plus, les investissements sont répartis inégalement parmi les pays africains. Le Nigéria a compté pour 61 % des apports totaux pendant la période de 1993 à 1995 en Afrique subsaharienne, alors que l'Égypte a compté pour 48 % de l'ensemble des apports en Afrique du Nord pendant les mêmes années.

¹Rapport sur l'investissement dans le monde en 1996 de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED).

Les défis à relever pour l'Afrique

Pour mettre en œuvre leurs politiques en matière d'économie et d'industrialisation, les pays africains devront affronter des défis énormes.

- Les Négociations d'Uruguay du GATT et la création de l'Organisation mondiale du commerce ont entraîné une libéralisation du commerce mondial. Il faudra donc supprimer les obstacles tarifaires et non tarifaires mis en place au début pour promouvoir le développement industriel intérieur des divers pays. Les industries locales devront faire face à la concurrence des importations et les marchés d'exportation établis deviendront plus concurrentiels.
- La formation de groupements économiques puissants tels que la Communauté économique européenne (CEE) et l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) a une incidence importante sur le marché mondial. Des normes nouvelles sont mises en place pour le commerce avec ces groupements économiques. La Communauté européenne applique des normes en matière de qualité et d'environnement (ISO 9000 et ISO 14000). L'accès à ces blocs économiques puissants dépendra donc des politiques et des normes commerciales appliquées par ces groupements.
- La libéralisation dans les pays d'Europe centrale et d'Europe orientale et les économies en développement rapide de pays comme la Chine et l'Inde aura des incidences importantes sur le commerce mondial des produits industriels. L'avantage compétitif des pays de l'Afrique subsaharienne dans le traitement des matières premières provenant de l'agriculture, des industries extractives et les activités à forte intensité de main-d'œuvre et à faible intensité de technologie devra affronter la concurrence dangereuse de ces nouveaux venus.

Clauses concernant le traitement national dans tout accord multilatéral futur sur l'investissement (AMI)*

Si l'AMI entre en vigueur, tout investisseur d'un État membre de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) aura "entrée libre" pour créer une société dans un État membre de l'OMC et bénéficier du traitement national, c'est-à-dire un traitement ne comportant aucune discrimination de la part des autorités du pays hôte par rapport aux investisseurs nationaux en ce qui concerne les investissements, le commerce, etc.

*OCDE, <http://www.oecd.org>

Le facteur le plus inquiétant est que 33 des 48 pays comptant parmi les PMA se trouvent en Afrique. Ce continent occupe donc une place prioritaire dans l'ordre du jour de l'ONU.

Le *Rapport annuel de l'ONUDI pour 1996* montre qu'il est indispensable de développer les activités manufacturières et de mettre en place une base manufacturière diversifiée et efficace en Afrique. Il faut pour cela renforcer les capacités technologiques et la formation de main-d'œuvre. Le *Rapport* ajoute que la participation d'investisseurs étrangers et du secteur privé local permettrait d'accélérer ce processus.

Alliance pour l'industrialisation de l'Afrique

L'Alliance pour l'industrialisation de l'Afrique, une initiative nouvelle de l'ONUDI, s'ajoute au programme de l'Initiative spéciale du système des Nations Unies pour l'Afrique et vise à permettre une croissance industrielle durable et à améliorer la compétitivité des économies africaines en renforçant la capacité nationale des divers pays – aux niveaux des politiques, des institutions et des entreprises.

L'Alliance est considérée comme un mécanisme dynamique permettant d'atteindre les buts et objectifs de la deuxième Décennie du développement industriel de l'Afrique (DDIA). Le programme de l'Alliance s'articule sur les trois éléments suivants :

- Renforcement des capacités au service de la compétitivité industrielle;
- Établissement de liens entre l'industrie et l'agriculture afin d'accroître la productivité et la compétitivité;
- Promotion de l'investissement privé et d'autres formes de coopération industrielle et appui aux politiques industrielles.

*“La mise en œuvre sans délai du programme de la deuxième Décennie du développement industriel de l'Afrique, utilisant l'Alliance comme nouveau mécanisme auxiliaire au service des objectifs et des buts de cette Décennie, devrait contribuer à la transformation de certains pays africains en nouveaux pays industrialisés dans les quinze à vingt prochaines années”.*²

La fourniture d'informations industrielles est un facteur primordial du succès de ces programmes. L'information industrielle couvre une gamme extrêmement large allant de la technologie, des machines et du matériel aux sources de matières premières, aux prix, aux brevets, aux copyrights et aux marques commerciales, à la protection de l'environnement, aux ouvertures de marché, aux investisseurs possibles, etc. Cette base de connaissances est indispensable aux pouvoirs publics, au secteur privé, aux chambres de commerce et d'industrie, aux entrepreneurs, aux chercheurs, aux universitaires, aux institutions financières, aux investisseurs potentiels et à toute autre partie intéressée telle que les petites et moyennes entreprises (PME) pour prendre des décisions. La plupart des PME ne sont pas au courant de ces sources d'information. Celles qui les connaissent risquent de ne pas comprendre le parti qu'elles peuvent tirer de cet apport de données industrielles complexes pour renforcer leur potentiel.

²*Rapport annuel de l'ONUDI pour 1996.*

Réseau d'information industrielle

Le Réseau d'information pour la technologie, l'investissement et l'entreprise (INTIB) est un programme qui relève de la Section des statistiques et des réseaux d'information de la Division de la promotion des investissements et du renforcement des capacités institutionnelles de l'ONUDI. Ce programme est un bras opérationnel de l'ONUDI dont l'objectif essentiel est de renforcer les capacités en matière de réseaux d'information industrielle et de systèmes d'information dans un certain nombre de pays, en leur fournissant diverses formes d'assistance.

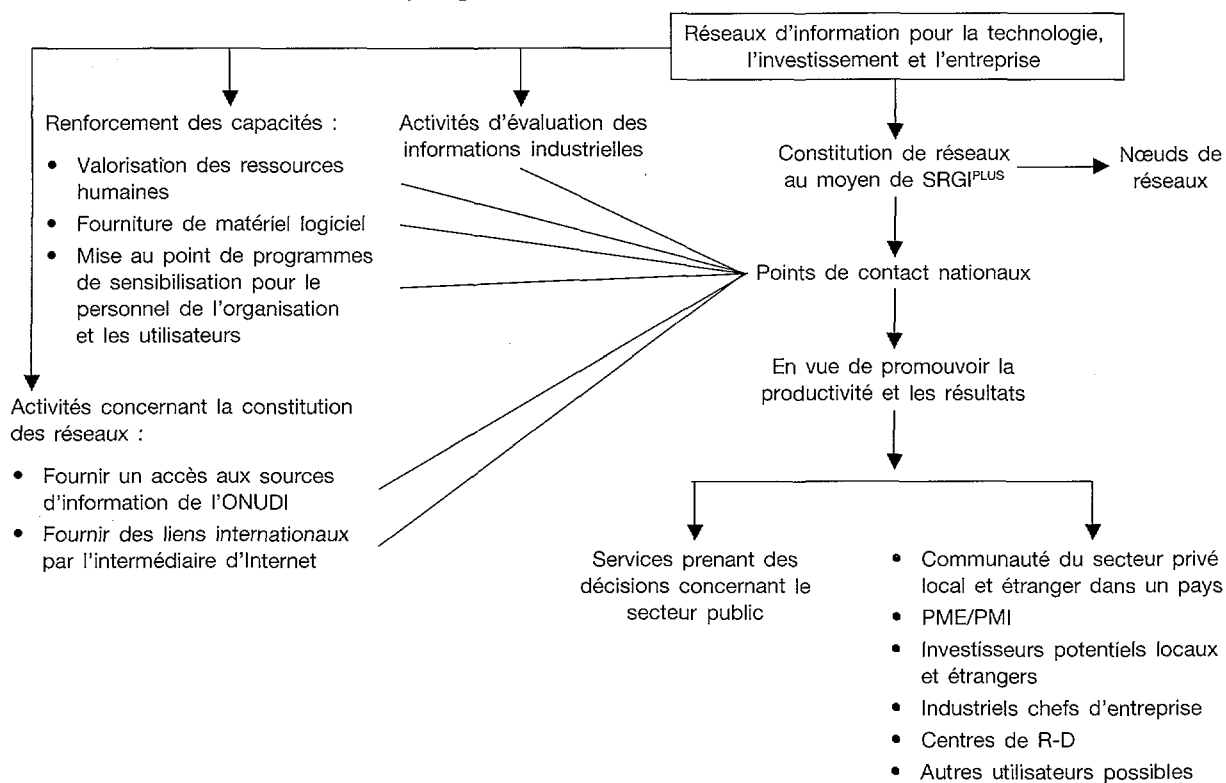
Le principal objectif du programme de l'INTIB en Afrique est de renforcer les points de contact nationaux des pays africains de façon à ce que ceux-ci puissent adopter des mécanismes efficaces leur permettant d'acquérir, de rechercher, de traiter et de diffuser des informations sur l'industrie, la technologie, les investissements et les possibilités commerciales qui s'offrent à ses clients. Par clients, on entend des industriels, des financiers, des investisseurs, des politiciens et des décideurs, des PME/PMI, la recherche-développement (R-D) et des milieux universitaires.

“Le programme de réseaux d'information industrielle de l'ONUDI contribuera à satisfaire les besoins en information des pays en développement dans le domaine des procédés technologiques et des possibilités d'investissement et de création d'entreprises en vue de faciliter le développement du secteur industriel dans chacun des pays et d'intégrer ces services au niveau régional afin de promouvoir le développement industriel régional”.

Collecte d'informations industrielles pour les PCN

La possibilité d'obtenir de bonnes informations sur l'industrie et le marché est une des conditions essentielles de l'augmentation de la productivité dans un environnement en permanente mutation et caractérisé par une concurrence effrénée. L'infrastructure de l'information industrielle actuelle dans la plupart des pays en développement, surtout en Afrique, ne permet pas de satisfaire la demande du secteur public ni du secteur privé. Les principaux handicaps des PCN, à savoir les faiblesses institutionnelles et structurelles, l'insuffisance de la qualification et de la formation des personnels, la faiblesse des apports matériels, l'absence d'orientation vers le marché et de sensibilisation parmi les utilisateurs, sont donc autant de problèmes que l'ONUDI essaie de résoudre grâce à son programme INTIB visant à transformer les PCN en organisations solides orientées vers le marché et capables de fonctionner de manière autonome.

Structure des activités du programme



L'industrie constitue un facteur majeur de la modernisation économique des pays en développement. Les planificateurs de ces pays considèrent le développement du secteur industriel comme un moyen de renforcer la croissance économique, de créer des emplois et de donner une impulsion à la productivité agricole et à la diversification des exportations. Il est indispensable d'accélérer le rythme de l'industrialisation pour atteindre ces objectifs et répondre aux défis énormes de la mondialisation et de la libéralisation.

Compte tenu de cette situation, les points de contact nationaux doivent s'efforcer de fonctionner efficacement en aidant les responsables des décisions dans le service public et dans le secteur privé, les chambres de commerce et d'industrie, les industriels, les responsables des agro-industries, les PME, les organisations de R-D et les autres parties intéressées en mettant à leur disposition une "base de connaissances" et une source d'information.

Les formes d'information industrielle recherchées par les organisations principales du secteur public et par la communauté du secteur privé vont d'une demande simple à une demande concernant un sujet technologique complexe. Les PCN devraient commencer par recueillir des informations de base relatives à l'industrie et à la technologie, le développement des activités de transformation des produits agricoles et la recherche dans ce domaine, la connaissance du marché et les demandes des investisseurs tenant compte des besoins des utilisateurs.

L'information sur l'industrie (y compris les agro-industries) pourrait être classée selon les grandes catégories ci-après.

- Industries (y compris les agro-industries), R-D, produits, statistiques industrielles, etc.
- Technologie (machines et matériel de l'entreprise, conception et procédés techniques).

-
-
- Normes et qualité.
 - Marchés : prix compétitifs, demandes des pays étrangers, conditionnement, acheteurs étrangers, tarifs préférentiels, droits de douane, etc.
 - Investisseurs : investisseurs étrangers potentiels; investisseurs locaux; force des PME locales; mesures d'incitation (fiscales/autres).

Principaux obstacles à la fourniture d'informations industrielles

Les PCN doivent faire face à un certain nombre d'obstacles qui les empêchent de mettre en place de bons mécanismes d'information capables de servir efficacement la clientèle potentielle. Parmi ces obstacles, on peut citer :

- La structure : le secteur privé, considéré comme le "moteur de la croissance", ne participe actuellement pas aux activités des PCN.
- Ressources humaines : la pénurie de spécialistes compétents pose un problème grave.
- Matériel : dans la plupart des cas, les ordinateurs des PCN sont inadéquats ou obsolètes.
- Sensibilisation insuffisante des utilisateurs potentiels.

Le programme de l'INTIB vise à améliorer cette situation et à assainir les PCN pour en faire des organisations qui constitueront un "guichet" pour les investisseurs internationaux, les industriels, les chefs d'entreprises agro-industrielles, des PME, des chefs d'entreprise nationaux, des organisations de R-D, etc.

La clientèle cible des PCN

En ce qui concerne l'information industrielle, il est indispensable de définir la clientèle cible que chaque PCN doit s'efforcer d'atteindre. Parmi les clients potentiels du PCN (qui devrait se donner comme but d'attirer les entrepreneurs, les industriels, même à l'extérieur du secteur industriel structuré), on peut citer :

- Les décideurs des organisations du secteur public;
- Les sociétés du secteur privé;
- Les investisseurs étrangers/les conseils d'associations commerciales étrangères ayant leur siège dans le pays hôte et dans des pays étrangers;
- Les chambres de commerce et d'industrie et les associations commerciales;
- Les PME, les industriels et les chefs d'entreprises agro-industrielles, etc.;
- Les ambassades;
- Les instituts de recherche et les bureaux de normes;
- Les services de formation;
- Les membres des PCN en poste au siège;
- Les institutions bancaires et financières; les sociétés d'assurance;

-
-
- Les ONG et les organisations donatrices;
 - Les organisations de crédit à l'exportation;
 - Les centres de promotion des investissements et les organisations de développement des exportations;
 - Les membres du club des PCN (ces "clubs" composés de membres fidèles pourraient offrir des ensembles de services à des prix de faveur);
 - Les compagnies aériennes et maritimes et les compagnies d'envoi de fret.

Il ne serait pas facile de satisfaire les demandes provenant de l'ensemble des clients potentiels énumérés ci-dessus. Cette liste est fournie essentiellement à titre indicatif pour permettre aux PCN d'être prêts lorsqu'ils sont cités comme points de contact pour ce genre d'information. Il y a de grandes chances qu'une partie des personnes ou organisations citées dans la liste ci-dessus prendront contact avec le PCN.

Commercialisation de l'information industrielle

Compte tenu de l'expérience acquise par l'ONUDI et des études d'évaluation concernant le marché de l'information et de ses utilisateurs, les responsables de l'INTIB sont fermement convaincus qu'il existe un marché solide pour une gamme très large de produits et de services d'information. Ces études ont porté sur dix États africains : le Cameroun, l'Égypte, le Ghana, le Kenya, le Nigéria, la République-Unie de Tanzanie, le Sénégal, le Soudan, la Zambie, et le Zimbabwe.

Elles ont démontré que les types d'information ci-après sont particulièrement recherchés :

- *Produits d'information* : Transformation des produits agricoles, huiles, métaux, produits minéraux, cuirs, matériaux de construction, textiles et industries extractives.
- *Services d'information* : Fournisseurs de machines et de matériel, savoir-faire, commercialisation, stockage, transport, distribution, recherche, contrôle de la qualité, technologie, brevets et copyrights, noms de marque et noms commerciaux, octroi de licence, normes, réglementations, législation, possibilités d'investissement, prix, données statistiques, commerce international, politiques de l'État, méthodes d'évaluation.

Ces études révèlent que les principaux clients de l'information sont :

Industriels, décideurs des pouvoirs publics, chefs de petites et moyennes entreprises, sociétés d'ingénieurs-conseils, banques de développement, universitaires, chercheurs, personnel des PCN en poste au siège, instituts techniques, associations commerciales et chambres de commerce, etc.

Il ressort de ce qui précède qu'il existe dans les dix pays étudiés un marché dynamique permettant de mettre au point des programmes de commercialisation de qualité professionnelle pour permettre aux PCN de vendre l'information industrielle. La réalisation de programmes de privatisation et la libéralisation dans les pays concernés renforceront sans aucun doute le marché des produits et des services d'information.

Programme de publicité

Le programme de publicité devrait être conçu par la division de la commercialisation en liaison étroite avec d'autres divisions. Il faut se rappeler que les PCN sont essentiellement des organisations orientées vers le service, créées pour une activité hautement perfectionnée fondée sur des connaissances.

Campagne précédant le lancement

- Médias : conférences de presse;
- Suppléments dans les journaux;
- Programmes de radio;
- Programmes de télévision;
- Séminaires;
- Campagnes par correspondance directe.

Programmes de formation offerts par les PCN

Programme de formation pour la clientèle

Ce programme se déroule au siège de la société cliente, au siège de l'organisation ou en tout endroit convenable. Les programmes de formation doivent être adaptés aux besoins de chaque client. Il peut s'agir du secrétaire d'une PME ou d'un groupe de personnes. Il ne faut pas oublier d'organiser en permanence de courts stages pour développer la compétence des spécialistes de l'information, des documentalistes, des programmeurs/analystes d'ordinateur, bibliothécaires, etc. Leur base de connaissances doit être améliorée qualitativement.

Programmes de formation

- Applications standard des technologies de l'information;
- Formation sur Internet;
- Formation à l'utilisation de SGRI^{PLUS} (Système de gestion des ressources d'information);
- Formation à l'utilisation de COMFAR pour les analyses de faisabilité;
- Ateliers pour les secrétaires et pour des groupes "sur mesure";
- Utilisation d'Internet pour aider les PME et d'autres organisations à trouver des programmes d'aide technologique et des informations sur les investissements et les entreprises industrielles.

Séminaires et ateliers

Des séminaires et ateliers d'information doivent être menés dans toutes les régions du pays. Il s'agit de "découvrir" un nombre appréciable de personnes ayant le potentiel de créer de nouvelles entreprises. Il incombe au personnel sur le terrain de les repérer et de les amener dans le système, de les informer et d'essayer de comprendre leurs problèmes en faisant preuve de beaucoup de patience. La recherche de clients nouveaux est un processus permanent.

Les programmes à présenter doivent être conçus d'une manière novatrice et créative et faire appel à autant de moyens audiovisuels que possible.

Il est important d'intéresser de nombreuses PME et chefs d'entreprise potentiels à ces sessions. Il conviendrait également, pour équilibrer la participation, d'inviter des participants des universités, des instituts de recherche, des instituts de financement et de banques, de chambres de commerce, d'associations commerciales, d'organisations publiques et d'organes officiels s'occupant d'industrie, d'investissement, de planification, de finance, de commerce, de recherche, etc.

A la fin du séminaire ou de l'atelier, les participants devraient être invités à donner leur opinion en remplissant un questionnaire à cet effet afin d'aider les PCN à améliorer éventuellement leurs programmes futurs. Il est également vital de se rappeler que chaque contact établi constitue un client potentiel pour un PCN. C'est aux membres du point de contact qu'il incombe d'exploiter cette possibilité en fournissant en permanence aux abonnés et aux clients, dans un travail d'équipe, des informations comportant une valeur ajoutée.

Foires commerciales sur l'information, la technologie et l'industrie

Les PCN doivent également tirer parti de ces manifestations qui peuvent leur donner les avantages ci-après : accroître leur clientèle; créer de nouvelles possibilités d'affaires; se faire connaître.

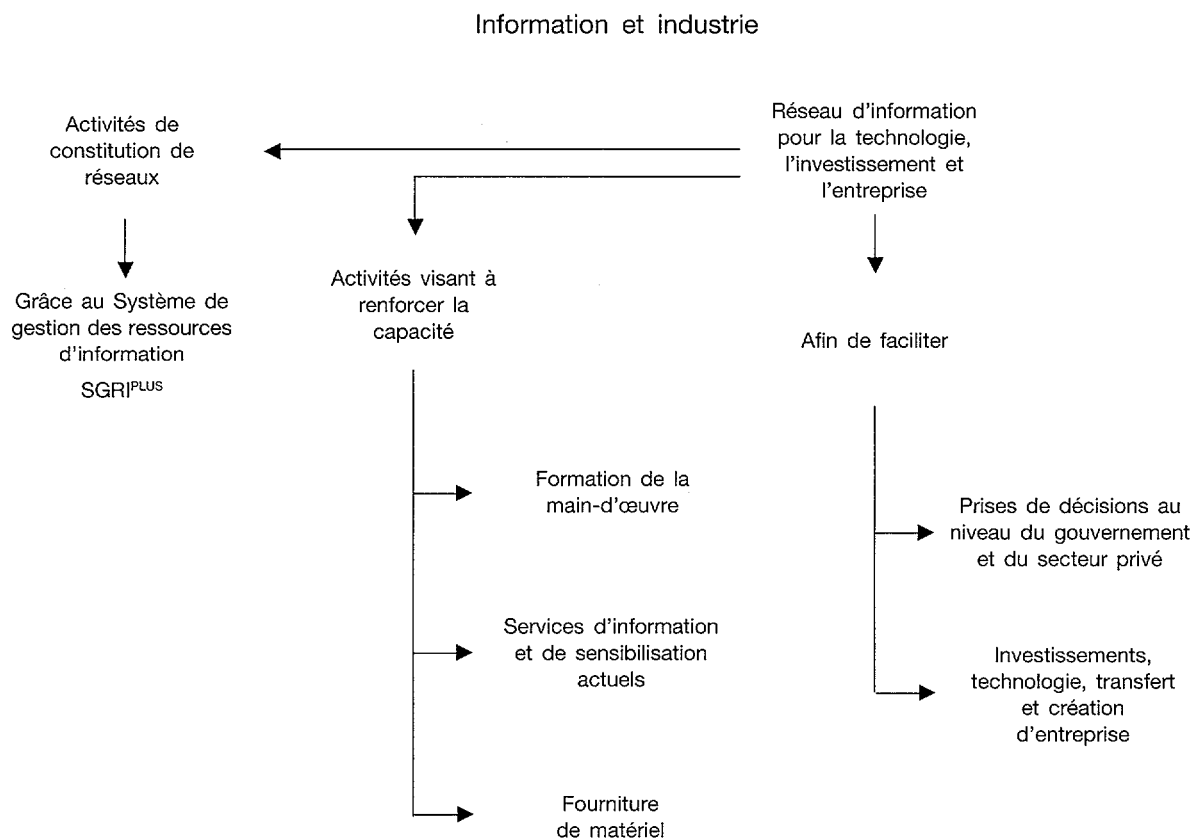
Dans la mesure du possible, il conviendrait d'éviter d'engager du personnel extérieur n'ayant pas la formation nécessaire ni l'engagement voulu pour représenter les PCN à ces foires.

Celles-ci offriront d'excellentes possibilités de rencontrer des industriels, des investisseurs potentiels, des chefs d'entreprise qui sont à la recherche de possibilités d'investissement, d'information sur l'industrie et la technologie et d'autres informations sur le marché. Chaque demande de client doit donc être prise en considération pour fidéliser la clientèle.

A la fin de chaque jour, les PCN devraient tenir une réunion d'évaluation pour classer les personnes rencontrées en fonction de leur intérêt manifesté ou de leur secteur, du produit, etc. Le personnel du PCN doit veiller à noter l'adresse de ces personnes de façon à pouvoir assurer sans délai le suivi voulu.

Genres d'information industrielle offerts aux PCN

Le diagramme ci-après montre les relations entre l'information et l'industrie :



L'information industrielle, particulièrement utile aux PCN, recouvre un domaine extrêmement large. Des exemples sont donnés ci-après :

Industrie et technologie

- Ateliers, machines et matériel et savoir-faire technique;
- Adresses sociales des fournisseurs de machines et de matériel (locaux et étrangers);
- Ensembles complets de technologies (technologies appropriées);
- Information sur les prix concurrentiels;
- Programme complet d'évaluation et d'analyse des technologies;
- Publications industrielles sur la technologie;

-
-
- Statistiques industrielles;
 - Assistance fournie par les banques de développement, dons fournis par des organismes patronnés par l'État et programmes d'assistance technique;
 - Autorités fournissant les certificats de qualité pour les machines et l'équipement, par exemple superintendance générale, etc.;
 - Octroi de licences et franchisage.

Ressources humaines disponibles à divers niveaux

Cadres

Ingénieurs
Ingénieurs de bureaux d'études
Géomètres
Chercheurs

Niveau intermédiaire

Ingénierie
Techniciens
Électriciens
Génie civil et R-D

Main-d'œuvre

Main-d'œuvre qualifiée
Main-d'œuvre non qualifiée
Techniciens

Considérations écologiques

Mécanismes de contrôle de la pollution (utilisant des technologies respectueuses de l'environnement)
Gestion des déchets

Information sur le marché

Bourses de sous-traitance
Systèmes de contrôle de la qualité
Normes internationales
Adaptation des produits
Normes de conditionnement
Acheteurs étrangers
Prix du marché et rapports de recherche sur les marchés
Expédition et fret
Droits de douane, tarifs et droits de douane préférentiels
Brevets, marques commerciales, copyrights, noms de marques
Enregistrement/constitution d'une société anonyme
Foire commerciales internationales
Statistiques douanières, importation/exportation

Information visant à faciliter les investissements étrangers

Données sur le pays, situation de l'économie

Stabilité politique

Procédures et réglementations concernant l'approbation

Rapatriation des bénéfices, des dividendes et du capital

Avantages fiscaux et autres

Infrastructure—services

Terrains disponibles, arrangements d'achat et information sur les prix

Information sur les investisseurs locaux

Promotion des investissements et traités de protection

Accords concernant la double imposition

Systèmes bancaires

Bureaux d'audit, entreprises de vérification des comptes et secrétaires de société

Institutions de recherche, institutions de commercialisation et de gestion et institutions de formation

Présence de main-d'œuvre qualifiée et salaires

Logement des expatriés — locations, etc.

Écoles internationales

Tourisme—hôtels, bureaux de voyages, etc.

Assurance et institutions médicales et conditions de vie dans le pays hôte

Présence de matières premières locales et de machines et d'équipement

Instituts d'arbitrage, locaux et étrangers, par exemple Centre international pour le règlement des différends relatifs aux investissements, Chambre de commerce de Paris, Chambre de commerce de Stockholm

Possibilité d'organisation de conférences

Spécialistes du droit commercial et de l'expertise

Maisons d'édition et imprimeries

Aide étrangère

Lignes de crédit des institutions donatrices : Banque mondiale/Société financière internationale, Banque africaine de développement, United States Agency for International Development, etc., en vue notamment d'une assistance au développement pour les PME, du financement du développement de l'esprit d'entreprise, etc.

Services d'information

- Études de faisabilité, rapports sur l'économie/le marché, profils des sociétés/ des produits à l'intention des PME, etc.

Ce genre d'activité est relativement difficile au début. Il convient cependant de ne pas se laisser rebuter et d'entreprendre ces activités. Comme nous l'avons

dit, la fourniture d'information industrielle est un processus continu. Il est donc fortement recommandé d'organiser de courtes réunions aux points de contact sur le thème du renforcement continu de la qualité. Tous les fonctionnaires intéressés devraient participer à ces réunions et procéder à un échange d'idées, de préférence chaque jour. Ces réunions devraient être présidées par le chef du PCN ou son assistant.

- Publications, dont :

Bulletin d'information hebdomadaire : l'information sur le développement industriel et la technologie change rapidement. Il s'agit là d'un processus continu. Il est donc particulièrement important de fournir chaque semaine à la clientèle des informations à jour. Le bulletin d'information devrait comporter des rubriques de pointe sur l'industrie, la R-D, la science et la technique, le marché, les investissements et les possibilités commerciales, etc.

Revue mensuelle : cette revue devrait donner les renseignements suivants : technologie nouvelle, machines, innovations, nouveautés scientifiques, principales sociétés d'ingénierie, de construction mécanique, de construction et de services techniques, de fourniture d'énergie, de télécommunications et autres secteurs industriels, coentreprises/possibilités commerciales/information sur l'environnement — déchets et mécanismes de contrôle de la pollution. Cette revue devrait également comporter des articles sur des entreprises particulièrement couronnées de succès ou les bons résultats obtenus par des industriels et des clients du PCN. Chaque numéro doit également donner des informations suffisantes sur les PME et les industriels locaux. Les fonctionnaires du point de contact devraient être encouragés à écrire des articles.

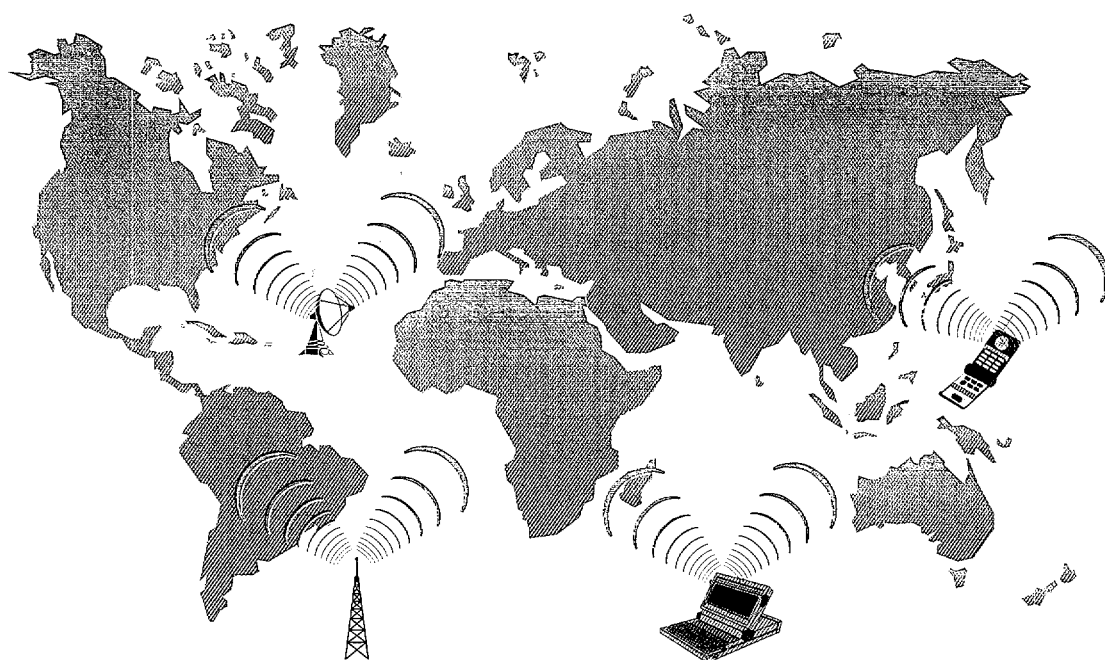
- Activités médiatiques : interviews à la télévision, programmes de radio, articles dans les journaux nationaux et dans des revues, organisation de réceptions afin de créer des contacts informels et éventuellement d'intéresser de nouveaux clients.

Capacité à devenir autonome

Il est difficile pour un PCN de fonctionner sur une base commerciale sans bénéficier de l'assistance du secteur public, car il opère dans un contexte concurrentiel. Par le biais de son programme INTIB, l'ONUDI fournit déjà un appui logistique à un certain nombre de pays africains tout en les aidant à se doter d'une capacité institutionnelle. Le programme va être étendu à d'autres pays dans d'autres régions. Dans ce secteur, il y a d'autres acteurs qui fournissent de l'information, par exemple les ministères de l'industrie, les centres de promotion des investissements, les départements du commerce, les organisations de recherche et les organisations scientifiques, les chambres de commerce, les organes officiels de promotion de l'industrie et des exportations, etc. Toutes ces organisations fournissent des informations sur l'industrie, la technologie, les investissements et les entreprises.

A l'heure actuelle, en plus, chaque personne possédant un ordinateur équipé d'un modem peut s'abonner aux services d'Internet et obtenir l'accès à toute une gamme d'informations industrielles sur les sites de la toile utilisant les autoroutes internationales de l'information disponibles. Internet n'appartient à aucune organisation et peut, de ce fait, obtenir sans peine les informations désirées. Pour devenir autonomes dans un contexte aussi concurrentiel, les PCN doivent se structurer et s'orienter vers des activités commerciales.

Internet



- Internet est le réseau informatique le plus grand du monde.
- C'est l'autoroute internationale de l'information.
- C'est un réseau de réseaux d'ordinateurs qui communiquent en respectant le Protocole de contrôle de transmission/protocole d'Internet (TCP/IP).
- Internet n'appartient à personne.

Relations entre le gouvernement et le secteur privé dans le domaine de l'utilisation et de l'application de l'information industrielle

Il faut clairement définir ces relations. La majeure partie des informations industrielles dont tout chef d'entreprise a besoin provient de services officiels. Il s'agit notamment des règles et réglementations concernant les investissements, de règlements financiers et de règles de gestion financière, de statistiques, etc. Il faut mettre en place un mécanisme entre les PCN et le gouvernement pour permettre aux premiers d'utiliser l'information, de la classer et de l'ajouter aux autres informations techniques déjà recueillies afin de les présenter d'une manière telle que leurs clients puissent les consulter facilement.

Ce mécanisme peut être géré soit par un PCN privé soit par un PCN d'État, lesquels devraient commercialiser leurs services.

Trois modes de fonctionnement peuvent être utilisés pour les PCN reliés à INTIB :

- *Privatisation des PCN.* De grands efforts sont déployés actuellement pour privatiser les PCN reliés à INTIB. Jusqu'à présent, trois ont été transférés au secteur privé :

Le PCN du Nigéria qui a été transféré de l'Institut fédéral de recherche industrielle, Oshodi, à l'Association des industriels du Nigéria;

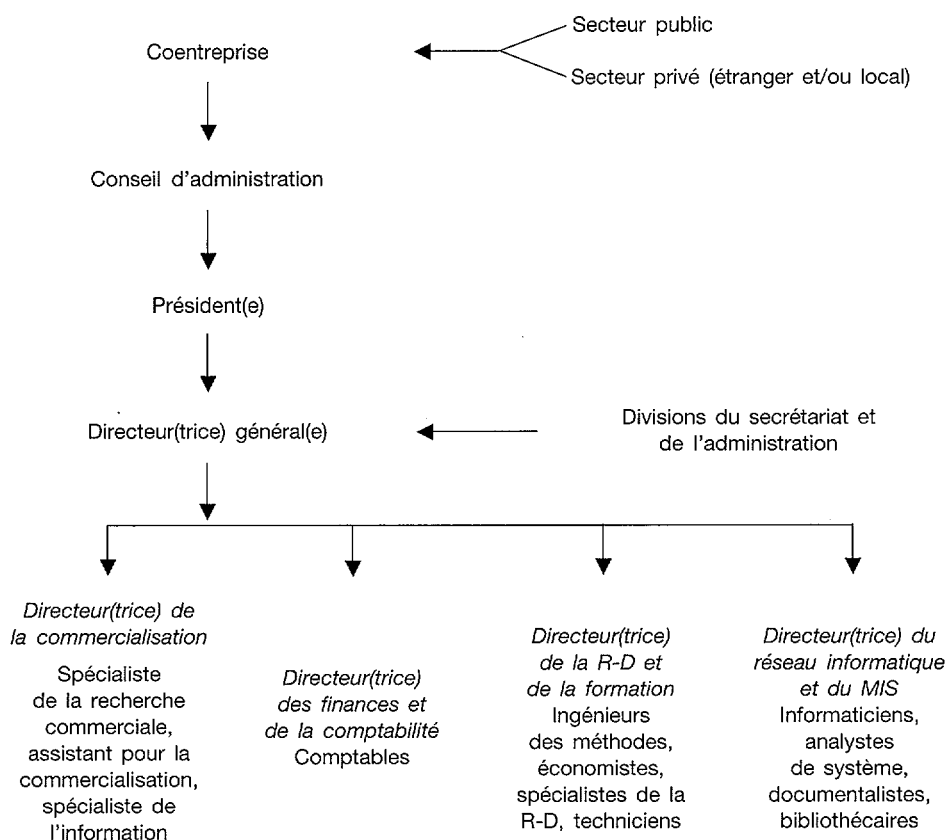
Le PCN égyptien qui a été transféré du Ministère de l'industrie au Bureau des techniques de pointe, au Caire;

Le PCN du Cameroun qui a été transféré du Ministère de l'industrie et du développement commercial au Programme prioritaire de promotion des PME camerounaises (PPPP). Le cas du PCN sénégalais est actuellement à l'examen.

- *Les PCN et l'État.* Les PCN relevant de l'État, dotés d'une bonne infrastructure et de possibilités intéressantes dans le domaine de l'information industrielle, devraient poursuivre leur carrière avec une disposition leur permettant de commercialiser et de vendre leurs produits et services d'information industrielle.
- *Constitution d'une société de PCN.* Chaque fois que cela est nécessaire et possible, il faut créer une société. Comme les PCN n'ont pas encore le statut de société, il est prudent de les constituer en société après avoir accompli les formalités officielles nécessaires. Les actionnaires pourraient être des entreprises du secteur privé et des chambres du commerce et de l'industrie qui prendraient une participation au capital social de ces sociétés. A la fin d'un exercice budgétaire, les PCN auraient alors la possibilité de présenter leur comptabilité au Registre des sociétés. Pour terminer, ces PCN devront s'engager à respecter le principe de l'obligation redditionnelle et de la transparence dans leurs opérations. A long terme, une telle évolution ne peut être que bénéfique.

Organigramme recommandé pour les PCN reliés à INTIB

Objectif : Jouer un rôle dynamique et orienté vers le marché dans l'acquisition, la recherche, le traitement et la diffusion d'information sur l'industrie, la technologie, l'investissement et l'entreprise



Il convient de définir un critère fondé uniquement sur les résultats pour mesurer la productivité en ce qui concerne les buts et objectifs fixés. Ces critères (résultats, objectifs/buts) devraient être clairement définis dans les statuts de chaque PCN et approuvés par le conseil d'administration.

Objectifs en matière de résultats

Pour devenir viables, les PCN doivent calculer leurs frais d'exploitation et fixer à chacun des membres de leur personnel des objectifs en matière de résultats. Le personnel doit être choisi avec soin et être disposé à s'engager totalement pour l'organisation.

Surveillance des progrès

Si l'on veut qu'un programme de commercialisation d'information industrielle fonctionne bien, il faut contrôler minutieusement le progrès des diverses divisions du PCN, sur une base entièrement rationnelle. Ceci ne peut pas être fait par des calculs ou des méthodes improvisés.

Politique de fixation des prix

Il convient de calculer dès le début la totalité des frais d'exploitation de l'organisation. Il faut donc examiner la demande du marché et fixer des objectifs en matière de résultats raisonnables. Il faut ensuite fixer la valeur des produits afin de couvrir les coûts pendant une période donnée. Une autre méthode consiste à facturer chaque "unité de service" en tenant compte du coût réel de la réponse à une demande particulière (demande d'ordre général, rapport, étude, etc.).

Les deux méthodes doivent permettre aux PCN d'atteindre le seuil de rentabilité (situation réelle : pas de bénéfice, pas de perte). Il est donc fortement recommandé d'appliquer une politique de prix rationnelle et réaliste tenant compte à la fois de la situation sur le terrain et de la demande du marché. Chaque société doit être au courant de cette situation.

Les sociétés qui envoient un nombre défini de personnes, acceptées par le PCN, aux programmes de formation et les clients réguliers qui sont en mesure de persuader d'autres clients potentiels de demander assistance à un PCN peuvent bénéficier de rabais ou de remises sur les tarifs normaux, à des fins de promotion. Les clients réguliers peuvent être également invités à former un "club". Les membres de ces clubs peuvent bénéficier également de remises, etc.

On trouvera ci-après, à titre indicatif, quelques exemples de prix de produits liés à l'information :

Service	Dollars É.-U.
Question d'ordre général Si l'information demandée peut être obtenue facilement d'une autre organisation, par exemple le ministère de l'industrie ou le centre de promotion des investissements, etc.	Gratuit
Valeur ajoutée au renseignement Par exemple : adresse d'une société étrangère. Fourniture d'information complémentaire sur cette société et sur ses activités commerciales	10
Demande faite par un investisseur étranger pour trouver un partenaire local en vue d'un projet de coentreprise (fourniture d'information de fond sur l'investisseur local)	25

Service	Dollars É.-U.
Rapports sur le marché de produits précis; par exemple vêtements de confection, fruits en conserve, légumes, etc. Ce genre de rapport peut être obtenu auprès du département du commerce ou de l'organisation de développement des exportations ou encore des chambres de l'industrie et du commerce. Il convient donc d'ajouter une valeur en fournissant des détails complémentaires, par exemple sur les normes de qualité internationales, le conditionnement, les prix du marché au moment donné, les acheteurs fiables, les tarifs préférentiels, etc.	25
A l'aide du COMFAR, analyser une étude de faisabilité et ajouter de la valeur en fournissant des informations sur la technologie appropriée, l'évaluation de l'impact sur l'environnement, etc.	25
Statistiques sur les importations/les exportations	10
Présentation analytique de statistiques commerciales	20
Publications du PCN (bulletins, périodiques, etc.)	20
Rapport hebdomadaire sur le marché, mensuel Abonnement trimestriel, abonnement annuel	

Programmes de formation

<i>Formation</i>	<i>Durée (en heures)</i>	<i>Prix en dollars É.-U. (par personne)</i>
Introduction aux ordinateurs, un programme de formation de base	20	45
Internet/courrier électronique, en se servant d'Internet comme source de renseignements commerciaux	15	35
Le dernier logiciel Microsoft, Windows 95/NT	10	25
Programme SGRI ^{PLUS}	10	25

Les services d'information choisis et les prix cités sont donnés à titre purement indicatif. Chaque PCN devrait demander conseil à son directeur des finances et de la commercialisation lorsqu'il arrive à des prix viables. Comme nous l'avons signalé, la valeur de l'information ajoutée serait le signe du succès.

Des remises de prix à des groupes de clients devraient promouvoir les stages de formation et attirer des participants plus nombreux. A la fin du stage, les participants devraient recevoir un certificat. Le décernement des certificats peut se faire dans le cadre d'une manifestation de promotion.

Conclusion

Il est recommandé aux autorités compétentes d'inviter le secteur privé (y compris les chambres de commerce) à devenir actionnaire des PCN dans le cadre de leur transformation en société. Ce facteur est extrêmement important du point de vue de l'autonomie. En outre, du fait de la diminution de l'aide financière des institutions donatrices internationales, cette solution est la seule possible pour assurer la survie.

Le lancement d'un programme de commercialisation mûrement réfléchi et bien défini sera un facteur important du succès de l'entreprise. Les responsables d'un PCN devraient avant tout tenir compte de ce qui suit :

“Observer attentivement les deux facteurs clefs ci-après afin d'éviter une dislocation de l'organisation et une perturbation de son fonctionnement.”

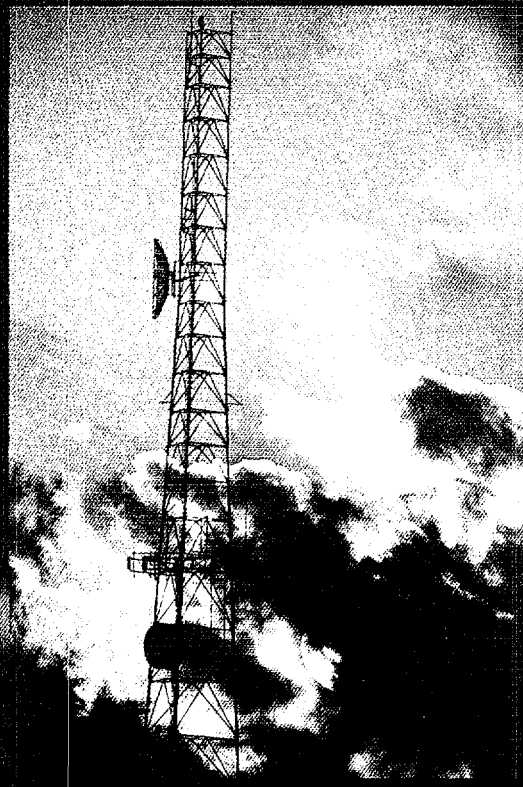
Le facteur ressources humaines

C'est un truisme de dire que l'homme est le facteur essentiel du succès de la technologie de l'information. Il est donc indispensable de recruter une petite équipe de professionnels et de spécialistes en leur offrant une rémunération attrayante. On estime à environ 60 000 le nombre de responsables de niveau moyen et de niveau élevé qui ont quitté le continent africain entre 1985 et 1990. Ce phénomène n'est pas rare. On a observé un phénomène analogue d'exode des cerveaux dans la plupart des pays en développement.

Il faut envisager d'organiser des programmes de formation pour mettre à jour la base de connaissances du personnel, car la technologie de l'information évolue sans cesse.

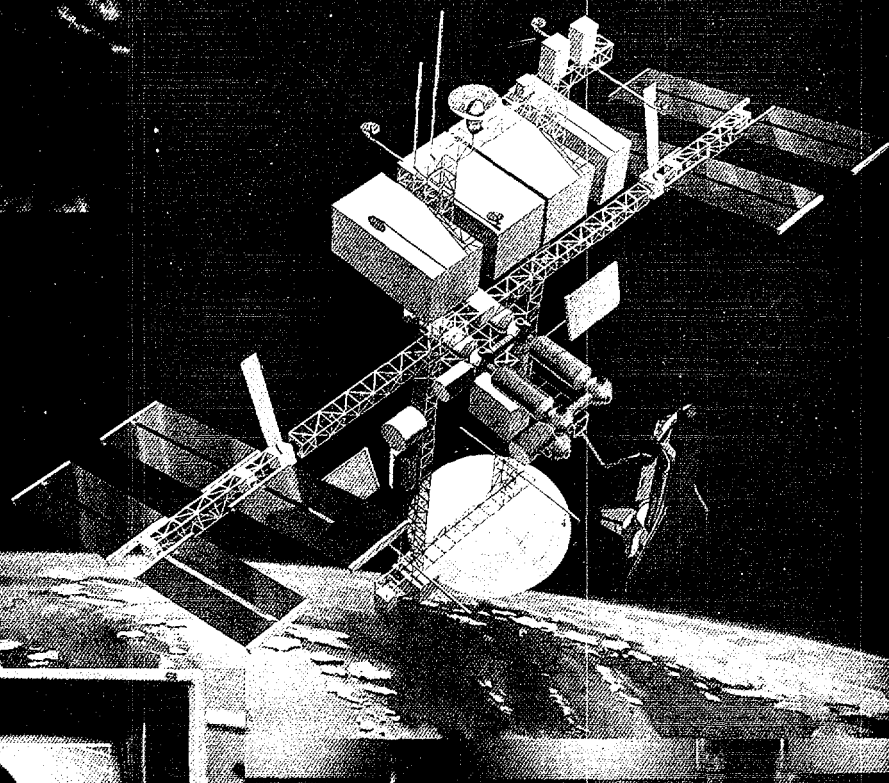
Infrastructure : télécommunications et fourniture d'électricité

Le PCN doit être assuré que ses services fonctionnent bien afin de donner un avantage comparatif à la clientèle du secteur commercial. Si des coupures de courant se produisent, il est prudent d'installer un groupe électrogène. Il faut s'assurer que l'équipement nécessaire et les pièces de rechange sont disponibles.



ANS

BRNO



Printed in Austria
V98-54531-August 1998-100