

Synthèse

# Services connectés, entreprises compétitives



5 Leaders  
d'opinion

6 La voix des  
entreprises



Centre du  
Commerce  
International

LE COMMERCE POUR  
LE BIEN DE TOUS

# Services connectés, entreprises compétitives

© Centre du commerce international 2022

L'ITC (Centre du commerce international) est l'agence conjointe de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et des Nations Unies.

**Adresse de voirie :** ITC  
54-56, rue de Montbrillant  
1202 Genève, Suisse

**Adresse postale :** ITC  
Palais des Nations  
1211 Genève 10, Suisse

**Téléphone :** +41-22 730 0111

**Fax :** +41-22 733 4439

**E-mail :** [itcreg@intracen.org](mailto:itcreg@intracen.org)

**Internet :** <http://www.intracen.org>



# Contenu

---

Avant-propos.....	2
En bref.....	4
Synthèse.....	6
Que sont les services connectés ?.....	6
Pourquoi les services connectés sont essentiels ?.....	7
Comment les services connectés peuvent-ils favoriser une transformation axée sur les services ?.....	8
Pourquoi une transformation axée sur les services est plus inclusive ?.....	11
Comment stimuler la compétitivité des services connectés ?.....	11
Leaders d'opinion et voix des entreprises.....	14

## Avant-propos



Depuis un camp de réfugiés en Afrique, Abubakar fournit des services de comptabilité numérique à des clients du monde entier. Au pic des restrictions liées à la pandémie, l'application de réservation de fret de Felipe a permis de faire circuler des marchandises essentielles en Amérique latine. Depuis son salon, la consultante en environnement Liu dirige une petite entreprise en ligne qui aide d'autres petites entreprises asiatiques à transformer leurs déchets en sources de revenus.

Des personnes comme Abubakar, Felipe et Liu nous rappellent que des crises, naissent des opportunités. Grâce à leur esprit entrepreneurial, ils ont créé de nouvelles entreprises, généré des emplois et fourni des moyens de surmonter certains des plus grands défis de notre époque : les conflits, la COVID-19 et le changement climatique.

Cependant, il y a autre chose qui unit ces trois entrepreneurs : ils fournissent des services essentiels.

Le secteur des services est difficile à appréhender. Le secteur industriel fournit nos véhicules, nos vêtements ainsi que les toits sur nos têtes. Le secteur agricole nous nourrit des produits de la terre. Mais le secteur des services semble parfois invisible, alors qu'il est omniprésent. C'est parce que les services sont intangibles : on ne les touche pas, et souvent on ne les possède même pas. En outre, ils sont de plus en plus souvent incorporés dans les activités d'autres secteurs.

Ce rapport, et d'autres publications similaires, en sont de parfaites illustrations. Leur valeur ne provient pas uniquement de leurs propriétés physiques. Elle découle de tous les services hautement spécialisés qui ont été nécessaires à leur création : recherche, écriture, édition, traduction, conception et impression. Les dizaines de personnes qui assurent ces services ne se rencontrent généralement pas toutes en personne, mais la technologie leur permet de travailler ensemble de manière transparente pour offrir au lecteur, qu'elles ne rencontrent généralement pas non plus, quelque chose de précieux.

La production de ce rapport incarne deux tendances qui remodelent les services. Premièrement, ils représentent une part croissante de la valeur de tout ce qui est produit. Deuxièmement, ils sont de plus en plus approvisionnés par des technologies numériques.

Mais tous les services ne se valent pas. Une série de quatre activités que l'ITC a baptisées « services connectés » sont à l'avant-garde de ces tendances. Les services financiers, les technologies de l'information et de la communication (TIC), les transports et la logistique ainsi que les services aux entreprises et les services professionnels constituent le tissu conjonctif qui relie les différentes parties d'une chaîne d'approvisionnement et entraînent l'innovation numérique.

Ce rapport fait remarquer que les services connectés sont précieux en soi. L'emploi croît rapidement dans ces secteurs, en particulier dans les pays à faible revenu. Ils exportent également davantage, attirent plus d'investissements étrangers et réinvestissent une part plus importante de leurs revenus dans l'innovation.

Toutefois, c'est leur contribution à la compétitivité globale qui rend les services connectés essentiels. Nos recherches montrent que les entreprises de tous les secteurs sont plus compétitives lorsqu'elles ont accès à des services connectés de haute qualité. De tels services fournissent les ingrédients clés dont toutes les entreprises ont besoin pour prospérer : des solutions de paiement efficaces et des financements innovants, une connectivité numérique et physique fiable et une expertise commerciale de pointe, comme l'illustrent les entreprises dirigées par Abubakar, Felipe et Liu.

Les services connectés rendent également nos sociétés plus égales. Grâce aux services connectés, les petites entreprises s'intègrent dans les chaînes de valeur internationales et adoptent les technologies numériques

pour produire et collaborer plus efficacement avec des acheteurs, des fournisseurs et des institutions de soutien. De cette façon, le commerce devient plus inclusif, et les gains qui en résultent sont plus largement distribués. Au moment où les pays se reconstruisent, cette approche du développement axée sur les services peut les aider à faire un bond en avant et à transformer leurs économies.

Reconnaissant le rôle catalyseur des services connectés, l'ITC a renforcé son offre sur ces éléments fondamentaux. Nous avons récemment lancé SwitchON, notre stratégie visant à permettre aux petites entreprises de faire du commerce numérique. Cette stratégie regroupe nos divers programmes, tels que ecomConnect, qui aide les entreprises à s'établir en ligne et à utiliser les canaux commerciaux numériques, et FastTrackTech, qui aide les fournisseurs de services numériques, tels que les entreprises de technologie financière, à étendre leurs services aux petites entreprises.

Nos programmes destinés aux réfugiés et aux personnes déplacées à l'intérieur de leur pays, ainsi qu'aux entreprises de services dirigées par des femmes et des jeunes, les aident à acquérir des compétences pour développer leur présence numérique et se connecter à d'autres prestataires de services et aux marchés mondiaux par le biais de plateformes en ligne.

Enfin, nous aidons les pays à adopter les réformes réglementaires nécessaires et à mettre en œuvre des solutions de stratégie commerciale afin de favoriser un environnement commercial propice aux services connectés.

Les services peuvent donner un coup de fouet à la transformation économique. Pour ce faire, ils doivent être connectés. Par le présent rapport, l'ITC entend aider ses partenaires à mieux appréhender la nature des services connectés et à comprendre comment les rendre accessibles à toutes les entreprises, afin de favoriser plus de prospérité et plus d'inclusivité économique.

**Pamela Coke-Hamilton**

Directrice exécutive  
Centre du commerce international

# Les services connectés

- ▶ sont essentiels pour les **chaînes d'approvisionnement** et
- ▶ sont à la pointe dans l'utilisation des **technologies numériques**



Transport et logistique



Services financiers



Technologies de l'information et de la communication

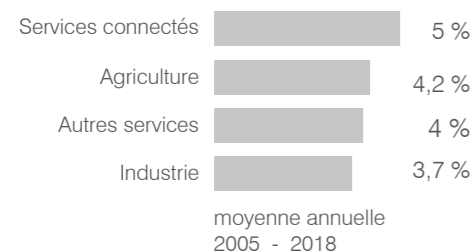


Services aux entreprises et services professionnels

## EFFET DIRECT

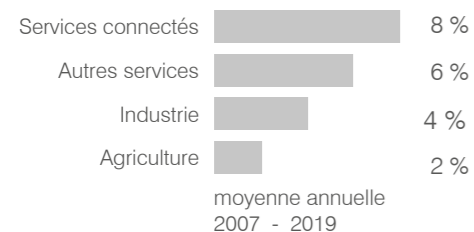
### Une croissance plus rapide

en valeur ajoutée



### L'emploi en hausse

dans les pays à faible revenu



## EFFET INDIRECT

### Les services logistiques

améliorent la gestion des stocks et la livraison dans les délais



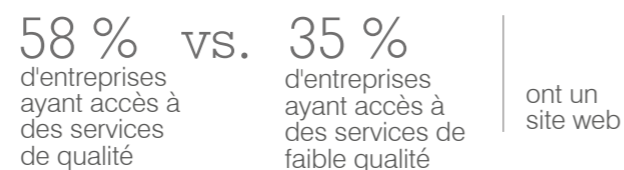
### Les services financiers

soutiennent l'innovation



### Les services TIC

facilitent la connexion entre acheteurs et fournisseurs



Plus de compétitivité entre toutes les entreprises

Plus d'emplois, d'innovation, d'exportations et de production dans les **services connectés**

Plus d'emplois, d'innovation, d'exportations et de production dans **tous les secteurs**

# transformation économique

## Les petites entreprises de services sont plus prêtes à exporter et plus compétitives



**L'écart d'exportation** entre les petites et les grandes entreprises dans les services représente **la moitié** de celui dans l'industrie.



Pour commencer à exporter, les petites entreprises de services doivent améliorer **4 opérations commerciales sur 9**

(contre 7 sur 9 dans le secteur manufacturier)

De bons services connectés aident les entreprises à exporter

44 % des entreprises exportent



dans les régions où les services connectés **sont forts**

vs. 19 % des entreprises exportent



dans les régions où les services connectés **sont faibles**

Une transformation axée sur les services peut être **plus inclusive** pour

les petites entreprises



**des entreprises de services sont des PME**

(contre 8 sur 10 dans le secteur manufacturier)

les femmes



**des travailleurs sont des femmes\***

(contre 37 % dans le secteur manufacturier)

les jeunes



**des entreprises sont dirigées par des jeunes**

(contre 10% dans le secteur manufacturier)

Pour que les services connectés soient **plus compétitifs**, les entreprises doivent :



Développer les réseaux  
Gérer les relations



Innover pour fournir  
des services de qualité



Approfondir les  
compétences du personnel



Utiliser la finance pour diversifier  
les produits et les marchés

avec l'aide des organisations de soutien aux entreprises et des gouvernements

\* comprend la finance et les services aux entreprises dans un échantillon de pays en développement

# Synthèse

Quatre secteurs sont essentiels à une transformation économique axée sur les services. Ce rapport les nomme « services connectés ».

Les transports et la logistique, les services financiers, les technologies de l'information et de la communication (TIC), ainsi que les services aux entreprises et les services professionnels contribuent directement à la croissance économique et au développement, avec une part croissante de la production, du commerce et des emplois. Ils contribuent aussi indirectement en rendant toutes les entreprises plus compétitives et en les connectant aux chaînes de valeur mondiales et aux innovations numériques.

Les services connectés transforment les économies, directement et indirectement



Source: ITC.

*La réussite des petites entreprises passe par l'accès à des services connectés de bonne qualité.*

Le succès des petites entreprises dépend en partie de l'accès à des services connectés de bonne qualité. Cela est particulièrement vrai pour les petites entreprises du secteur des services, qui semblent plus prêtes à exporter que celles du secteur manufacturier.

Et lorsque les petites entreprises de services sont plus compétitives et font plus de commerce, elles créent des emplois de meilleure qualité et mieux rémunérés, notamment pour les femmes et les jeunes qui sont représentés de manière disproportionnée dans le secteur.

Malheureusement, la plupart des petites entreprises de services dans les pays en développement n'ont pas facilement accès aux services connectés. Ce rapport explore la nature des services connectés, ainsi que les mesures que les entreprises, les organisations de soutien aux entreprises et les décideurs politiques doivent prendre pour les aider à se développer – au bénéfice de toutes les entreprises, pour favoriser des économies plus prospères et construire des sociétés plus inclusives.

## Que sont les services connectés ?

*Les services connectés sont : la finance, les TIC, les transports et la logistique, et les services aux entreprises et les services professionnels.*

Pendant la révolution industrielle, l'industrie du textile et de l'habillement a été le moteur de la transformation économique. Elle s'est appuyée sur de nouvelles méthodes d'organisation de la production, comme la chaîne de montage des vêtements, et sur de nouvelles technologies, comme l'égrenage du coton.

À une époque plus récente, le mode d'organisation de la production est la chaîne d'approvisionnement internationale, et les technologies sont numériques. Les services connectés sont au centre de ces tendances économiques contemporaines. Pourquoi en est-il ainsi ?

*Ces quatre secteurs de services sont au centre des tendances économiques contemporaines.*

- Premièrement, ils sont essentiels aux chaînes d'approvisionnement, dans lesquelles les services représentent désormais une part plus importante de la valeur, un processus connu sous le nom de "servicification".
- Deuxièmement, ils sont à la pointe de l'utilisation des technologies numériques, qui permettent de proposer des services autrefois considérés comme locaux au-delà des frontières.

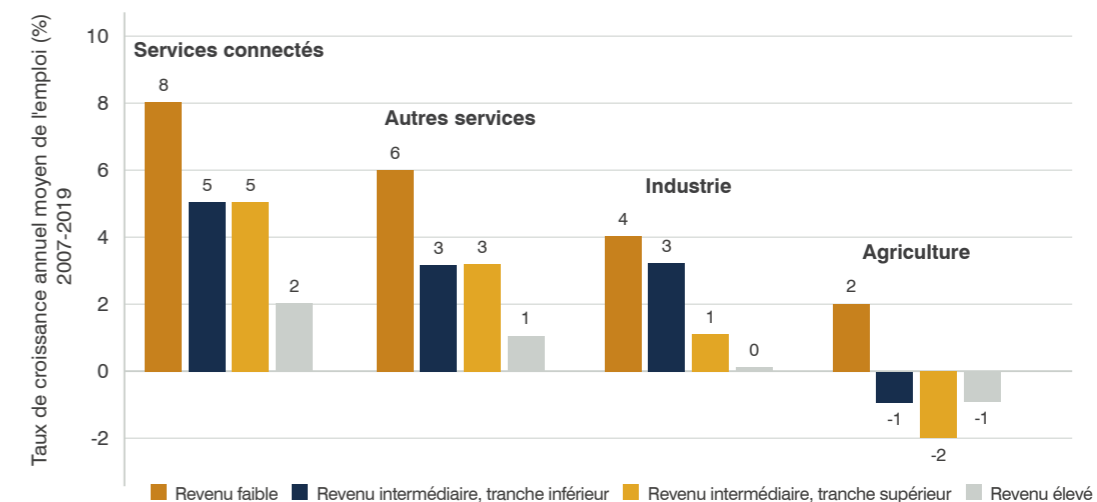
Quatre sous-secteurs de services ajoutent une plus grande valeur aux exportations et sont plus intensifs sur le plan numérique : la finance, les TIC, les transports et la logistique, et les services aux entreprises et les services professionnels. Bien que ces quatre secteurs soient axés sur les exportations et la numérisation, le processus de numérisation concerne plus particulièrement les TIC et la finance. La servicification des chaînes de valeur englobe les services commerciaux et professionnels et les transports.

## Pourquoi les services connectés sont essentiels ?

L'augmentation rapide de la production, des emplois et des exportations dans les services connectés contribue directement à la croissance économique.

La croissance de l'emploi dans les services connectés se produit à tous les niveaux de développement économique, et en particulier dans les pays à faible revenu qui partent d'une base plus faible. Entre 2007 et 2019, l'emploi dans les services connectés a augmenté d'environ 8 % par an dans les pays à faible revenu. En revanche, l'emploi dans l'industrie manufacturière a augmenté de moins de 4 % par an au cours de la même période, tandis que la croissance dans l'agriculture n'a été que de 2 %. Les tendances à la numérisation et à la servicification amènent les services connectés à embaucher des travailleurs pour répondre à la demande croissante.

L'emploi a augmenté plus rapidement dans les services connectés



Source : ITC, sur la base des statistiques de l'Organisation Internationale du Travail (ILOSTAT).

Les services connectés exportent également davantage et se développent rapidement. Alors que 26 % des entreprises de services connectés interrogées par l'ITC exportent, ce chiffre est de 15 % pour les entreprises d'autres services. Entre 2005 et 2018, la valeur ajoutée aux exportations totales par les services connectés a augmenté plus rapidement que la valeur ajoutée par le secteur manufacturier. Dans les pays moins avancés, la croissance des exportations des services connectés a dépassé celle des autres services entre 2007 et 2019, et a été plus rapide que dans le reste du monde.

En tant que ciment qui relie les entreprises dans les chaînes d'approvisionnement et diffuse l'innovation numérique, les services connectés augmentent la compétitivité de toutes les entreprises.

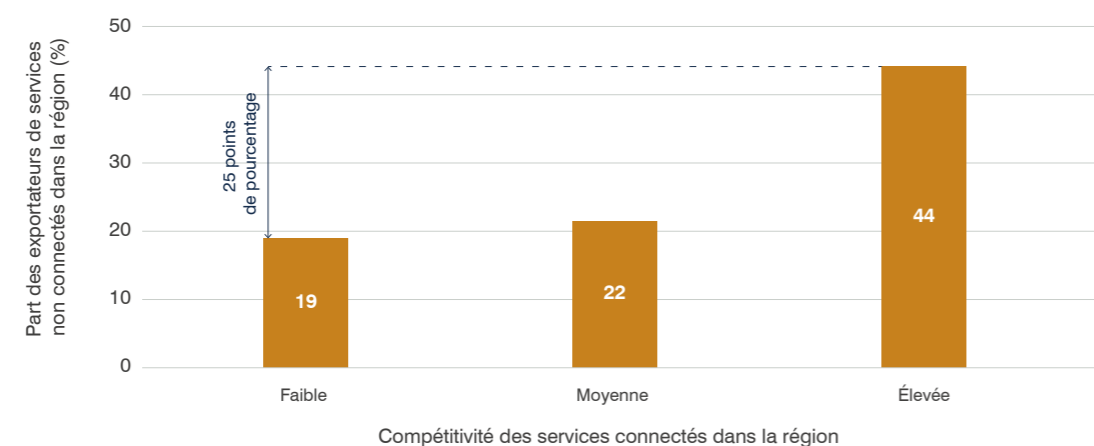
Les effets indirects des services connectés les rendent encore plus importants. En étant le ciment qui relie les entreprises au sein des chaînes d'approvisionnement et en propageant l'innovation numérique, les services connectés augmentent la compétitivité de toutes les entreprises.

Les services connectés s'approvisionnent en produits et services auprès d'autres secteurs, stimulant ainsi l'activité économique qui alimente les chaînes de valeur, ou les liens en amont. De manière significative, ils stimulent également l'activité économique en fournissant des services à d'autres secteurs, créant ainsi des liens en aval.

Lorsque les entreprises commencent à externaliser des activités à des entreprises spécialisées dans les services connectés, elles deviennent plus compétitives. Les entreprises qui ont utilisé de bons services logistiques ont mieux géré leurs stocks et ont plus souvent livré leurs marchandises dans les temps, selon les données de l'enquête sur la compétitivité de l'ITC. De même, ceux qui ont pu accéder à des services bancaires de haute qualité étaient 15 points de pourcentage plus susceptibles de réussir à développer de nouveaux produits ou processus. Enfin, les entreprises avec un meilleur accès à Internet étaient beaucoup plus à même de disposer d'informations sur les acheteurs et fournisseurs potentiels que celles qui n'en avaient pas.

De plus, les entreprises dans les régions disposant de services connectés compétitifs tendent à être plus compétitives, et les entreprises qui sont plus compétitives ont une plus grande propension à exporter, selon l'analyse de l'ITC. La part des entreprises qui exportent était supérieure de 25 points de pourcentage lorsqu'il y avait des services connectés compétitifs à proximité.

Les régions dotées de services connectés forts comptent davantage d'exportateurs



Source: ITC, sur la base des enquêtes sur la compétitivité des PME de l'ITC.

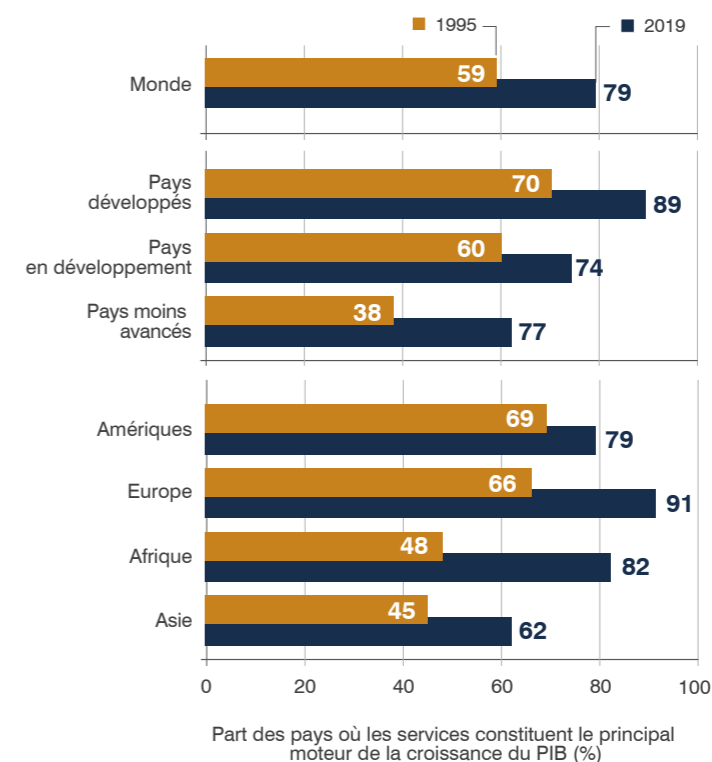
### Comment les services connectés peuvent-ils favoriser une transformation axée sur les services ?

Les services sont étendus, mais les entreprises sont petites. Les services ont été le principal moteur du PIB dans plus de trois quarts des pays en 2019.

De nombreuses petites entreprises de services sont prêtes à s'internationaliser, avec des niveaux de compétitivité qui les rendent quasi prêtes à exporter. L'accès à des services connectés fiables peut leur faire franchir la frontière du commerce international. Cela est important pour deux raisons.

D'abord parce que les services sont étendus, même si les entreprises sont petites. En 2019 encore, les entreprises de services, y compris celles de services connectés, représentaient environ deux tiers de la production économique mondiale et généraient la plupart des emplois. Le secteur des services a été le principal moteur de la hausse du PIB dans plus de trois quarts des pays en 2019. Par exemple, la part des pays moins avancés dans lesquels le secteur des services était le principal moteur de la croissance économique a plus que doublé, passant de 38 % en 1995 à 77 % en 2019.

Les services sont le moteur de la croissance dans la plupart des pays



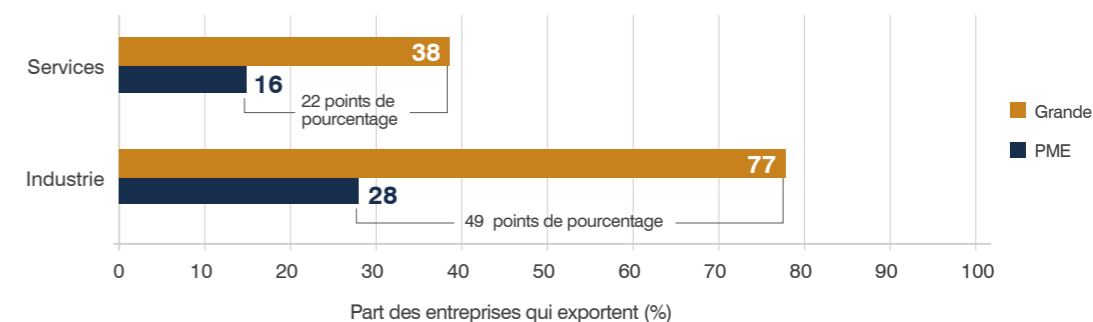
Source : ITC, sur la base des indicateurs de développement mondial (WDI) de la Banque mondiale.

Les petites entreprises sont prédominantes dans le secteur des services. On estime que neuf entreprises de services sur dix dans le monde comptent moins de 100 employés.

Le potentiel économique de ces petites entreprises de services est évident si le succès est défini par leur capacité à exporter. En général, les entreprises de services sont moins susceptibles d'exporter que celles du secteur manufacturier. Cela s'explique en partie par le fait que les coûts commerciaux sont en moyenne plus élevés dans les services que dans l'industrie manufacturière. Pourtant, il semble plus facile pour les petites entreprises de services d'exporter que pour les petites entreprises manufacturières.

L'écart d'exportation entre les petites et les grandes entreprises est deux fois plus important dans l'industrie manufacturière que dans les services. Plus précisément, les petites et moyennes entreprises sont 49 points de pourcentage moins susceptibles d'exporter que les grandes entreprises du secteur manufacturier. Dans les services, cependant, elles ne sont que 22 points de pourcentage moins susceptibles d'exporter que les grandes entreprises.

L'écart d'exportation est plus faible dans les services



Source: ITC, based on ITC SME Competitiveness Surveys.

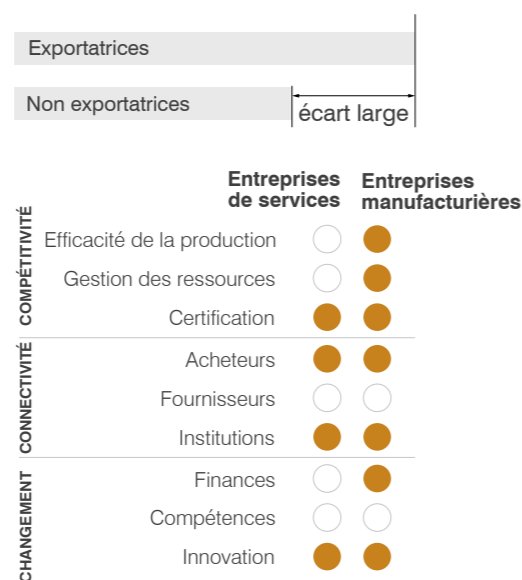


Les entreprises domestiques de services sont davantage prêtes à exporter.

Deuxièmement, la petite taille est moins un inconvénient pour l'exportation de services que pour celle de produits manufacturés, les entreprises domestiques de services étant presque aussi compétitives que les exportateurs dans la plupart des domaines. En revanche, les entreprises manufacturières domestiques sont très loin d'atteindre les performances de leurs homologues exportatrices dans pratiquement tous les aspects de la compétitivité, d'après le cadre et les données sur la compétitivité de l'ITC.

Les entreprises domestiques de services obtiennent de moins bons résultats que les exportateurs de services pour quelques aspects seulement de la compétitivité : la mise en relation avec les acheteurs et les institutions, la certification et l'innovation. Par conséquent, les entreprises domestiques de services doivent améliorer moins d'aspects de leurs opérations commerciales pour commencer à exporter que celles du secteur manufacturier.

Les entreprises domestiques de services sont davantage prêtes à exporter



Source : ITC, sur la base des enquêtes sur la compétitivité des PME de l'ITC.

Note : Cette figure se focalise sur la compétitivité au niveau des capacités des entreprises. Les thèmes dans lesquels les entreprises non exportatrices sont significativement à la traîne des entreprises exportatrices sont colorés. Un écart significatif est défini comme une différence de plus de six points de pourcentage dans la moyenne des questions incluses dans chaque thème.

Même lorsque les entreprises domestiques de services sont inférieures à leurs homologues exportatrices, l'écart est plus faible que dans le secteur manufacturier. Par exemple, dans le secteur manufacturier, les entreprises non-exportatrices sont 21 points de pourcentage moins susceptibles d'être certifiées selon une norme internationale que celles exportatrices. En revanche, l'écart dans le secteur des services n'est que de sept points de pourcentage, soit trois fois moins.

Un autre domaine où la différence est moins marquée dans les services que dans le secteur manufacturier est la présence en ligne. Les entreprises non exportatrices sont 42 points de pourcentage moins susceptibles d'avoir un site web que les exportatrices dans le secteur manufacturier, contre 28 points de pourcentage pour les entreprises de services.

Cette preuve suggère que les entreprises domestiques de services ont besoin de moins d'étapes pour être prêtes à exporter. Pourtant, pour obtenir la certification, elles ont besoin de prestataires de services professionnels. Pour développer leur présence en ligne, elles ont besoin du soutien des fournisseurs de services TIC. Par conséquent, un meilleur accès aux services connectés peut pousser les petites entreprises de services vers la compétitivité mondiale.

## Pourquoi une transformation axée sur les services est plus inclusive ?

Les jeunes entrepreneurs et les entreprises dirigées par des femmes dans les services sont plus susceptibles de participer au commerce que les entreprises similaires dans le secteur manufacturier.

Rendre les petites entreprises de services plus compétitives peut avoir des effets globaux importants, car beaucoup sont dirigées par des femmes ou des jeunes, et contribuer à la réalisation du Programme de développement à l'horizon 2030 des Nations Unies.

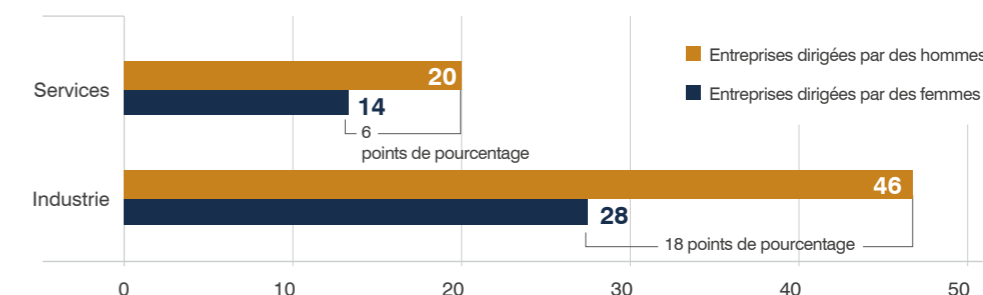
Si les entreprises dirigées par des femmes sont désavantagées dans le secteur manufacturier, ce n'est souvent pas le cas dans les services. La performance des entreprises de services dirigées par des femmes est très similaire à celle des entreprises dirigées par des hommes dans la plupart des aspects. On ne peut pas en dire autant du secteur manufacturier, où les entreprises dirigées par des femmes sont moins performantes dans la plupart des aspects de la compétitivité.

Les jeunes entrepreneurs sont très présents parmi les start-ups de services. Le secteur des services semble plus attrayant pour les jeunes entrepreneurs que le secteur manufacturier, probablement en raison de la facilité d'accès et des faibles exigences en matière de capital. En effet, 16 % des entreprises du secteur des services interrogées par l'ITC sont dirigées par des jeunes, contre 10 % dans le secteur manufacturier.

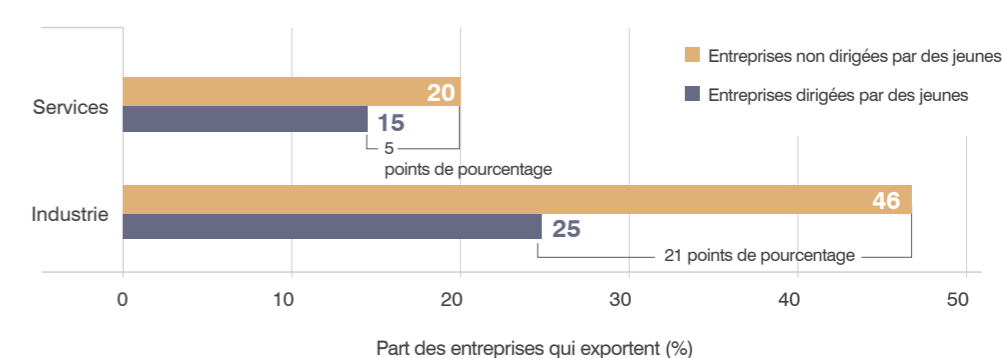
L'écart dans la participation au commerce, bien que toujours présent, est plus faible pour les entreprises de services dirigées par des femmes et des jeunes que pour les entreprises manufacturières. L'écart entre les entreprises exportatrices et les entreprises domestiques dirigées par des femmes n'est que de six points de pourcentage dans les services. Dans le secteur manufacturier, la différence est trois fois plus importante. Pour les entreprises dirigées par des jeunes, l'écart d'exportation est de cinq points de pourcentage dans les services, mais il est quatre fois plus élevé dans le secteur manufacturier.

Les obstacles liés au genre et à l'âge sont plus faciles à surmonter dans les exportations de services

### Genre du propriétaire



### Âge du propriétaire



Source : ITC, sur la base des enquêtes sur la compétitivité des PME de l'ITC.

## Comment stimuler la compétitivité des services connectés ?

Étant donné que de nombreuses entreprises domestiques de services sont prêtes à l'exportation, il peut être relativement plus facile de les pousser vers le commerce. L'un des moyens est d'améliorer la compétitivité des services connectés, dont beaucoup d'entre elles dépendent.



Se focaliser sur quatre domaines clés : réseaux, innovation, compétences, et finances.

Ce rapport met en évidence quatre compétences qui font souvent défaut, mais qui sont essentielles à la compétitivité des services connectés. Il s'agit de la capacité à :

- Développer les réseaux
- Innover
- Approfondir les compétences
- Lever des financements

De nombreux aspects de ces déficits de compétitivité peuvent être traités par les **entreprises de services connectés**. Les mesures à adopter par les entreprises sont les suivantes :

- Se mettre en réseau pour apprendre et se perfectionner  
Établir des relations de confiance à long terme avec les acheteurs, d'une manière qui permette à l'entreprise d'apprendre et d'améliorer son offre de services.
- Investir dans la recherche, la certification et la personnalisation  
Personnaliser les services pour répondre aux besoins des acheteurs, investir dans la recherche et le développement, et développer des produits uniques.
- Mettre en place des processus formels de recrutement et de formation  
Établir des processus formels de recrutement et des pratiques de formation afin d'identifier et former les travailleurs possédant le bon ensemble de compétences.
- Améliorer la gestion financière  
Renforcer les pratiques de gestion financière et développer la capacité à approcher les entités de financement avec un plan d'affaires convaincant.

La possibilité pour les entreprises d'accéder à de bons services connectés dépend également de facteurs indépendants de leur volonté. Les organisations de soutien aux entreprises et les gouvernements jouent un rôle essentiel dans le renforcement de l'accès à des services connectés compétitifs.

Les **organisations de soutien aux entreprises** – organisations de promotion du commerce et des investissements, chambres de commerce et associations sectorielles – stimulent les liens essentiels de l'environnement des affaires pour les services connectés. Elles peuvent :

- Construire des réseaux en ligne et des coalitions de services  
Connecter les entreprises de services, notamment en utilisant des plateformes et des coalitions comme outils supplémentaires pour relier les petites entreprises aux fournisseurs de services connectés.
- Créer des espaces pour l'innovation et la collaboration  
Fournir des espaces tels que des incubateurs et des accélérateurs où les membres des communautés technologique et entrepreneuriale se rassemblent dans un réseau d'entreprises de services connectés qui échangent des idées, des innovations et des contributions.
- Améliorer les compétences numériques des PME  
Proposer des cours avancés sur les compétences en matière d'entrepreneuriat numérique et de cybersécurité aux dirigeants et au personnel des petites entreprises.
- Faciliter l'échange d'informations entre les entreprises et les institutions financières  
Collaborer avec les institutions financières pour utiliser les enregistrements des transactions électroniques des PME sur les plateformes de commerce en ligne comme preuve de leur capacité à rembourser les prêts.

Les gouvernements ont également un rôle à jouer. Les entreprises des secteurs des TIC, du transport et de la logistique ont souvent cité les exigences techniques, la fiscalité, la circulation des personnes et les mesures de contrôle de la qualité comme les obstacles les plus importants au commerce, d'après les enquêtes sur les mesures non tarifaires menées par l'ITC auprès d'entreprises dans quelques pays.

Alors que la technologie numérique transforme rapidement le secteur des services, de nouveaux défis réglementaires apparaissent. Des questions telles que la circulation des données et le respect de la vie privée, la concurrence, la fiscalité numérique et la protection de la propriété intellectuelle sont devenues vitales et requièrent une réglementation favorable pour que les petites entreprises de services connectés puissent fonctionner et prospérer.

Les quatre principales mesures que les **gouvernements** peuvent prendre pour améliorer les services connectés en faveur de la compétitivité des PME sont les suivantes :

- Promouvoir des réseaux équitables et inclusifs  
Réglementer les plateformes pour préserver une concurrence loyale et promouvoir un traitement équitable des PME. Veiller à ce que les réglementations relatives aux données ne soient pas trop lourdes pour les petites entreprises.
- Créer un environnement propice à l'épanouissement des idées  
Aligner les réglementations et normes techniques sur celles utilisées par les partenaires commerciaux afin de favoriser la libre circulation des technologies, des idées et des innovations.
- Accroître l'accès aux compétences techniques  
Fournir un soutien financier aux entreprises domestiques de services connectés afin de renforcer leurs capacités, financer des bourses d'études dans ces secteurs et faciliter la circulation transfrontalière à court terme des fournisseurs de services connectés.
- Faciliter l'investissement et la finance numérique  
Créer des cadres réglementaires pour les transactions électroniques, la protection des données et de la vie privée, la taxation des services numériques, la concurrence et la protection de la propriété intellectuelle numérique.

Le plan Services Connectés, Entreprises Compétitives résume les principales mesures que les entreprises, les organisations de soutien aux entreprises et les gouvernements peuvent prendre pour améliorer la qualité des services connectés et l'accès à ces services, afin de favoriser la compétitivité des PME.

Le plan Services Connectés, Entreprises Compétitives

	ENTREPRISES DE SERVICES CONNECTÉS	ORGANISATIONS DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES	GOUVERNEMENTS	
			Actions nationales	Actions internationales
DÉVELOPPER LES RÉSEAUX	Créer des réseaux pour apprendre et se perfectionner	Créer des réseaux en ligne et des coalitions de services	Promouvoir une concurrence loyale, notamment sur les plateformes numériques	Trouver un équilibre entre la protection de la vie privée et les préoccupations en matière de compétitivité dans la réglementation des données
INNOVER	Investir dans la recherche, la certification et la personnalisation	Créer des espaces pour l'innovation et la collaboration	Protéger la propriété intellectuelle tout en permettant les activités innovantes	Harmoniser les normes techniques
APPROFONDIR LES COMPÉTENCES	Établir des processus formels de recrutement et une formation aux compétences	Améliorer les compétences numériques des PME	Former la main-d'œuvre aux compétences de l'avenir	Faciliter la circulation transfrontalière des travailleurs
LEVER DES FINANCEMENTS	Améliorer la gestion financière	Faciliter l'échange d'informations entre les entreprises et les institutions financières	Créer des cadres pour les paiements en ligne et la finance alternative	Encourager les investissements directs étrangers

*Des politiques et des solutions sont nécessaires pour faire du potentiel des services connectés une réalité.*

Le présent rapport montre que les services connectés deviennent une puissante force de transformation économique. Ils sont en passe d'aider les PME à prendre part à ce changement, en leur fournissant les éléments dont elles ont besoin pour être compétitives. En connectant les PME aux tendances du marché qui façonnent l'économie mondiale, les entreprises des secteurs des services commerciaux et professionnels, des TIC, des transports et de la logistique, et de la finance peuvent encourager l'inclusion des petites entreprises dans le commerce. Les gouvernements, les organisations de soutien aux entreprises et les entreprises de services connectés doivent mettre en œuvre des politiques et trouver des solutions pour faire de cette promesse une réalité.

## Leaders d'opinion



**H.E. Chipoka Mulenga**  
Gouvernement de la Zambie

Utiliser la technologie numérique pour favoriser l'inclusion financière



**Doreen Bogdan Martin**  
Union Internationale des  
Télécommunications

Les technologies numériques ont le pouvoir de changer le monde et de transformer des vies



**Shamina Singh**  
Mastercard Center for Inclusive Growth

Promouvoir la transformation numérique pour les petites entreprises



**Kanayo Awani**  
Afreximbank

Transformer les paiements transfrontaliers pour les petites entreprises en Afrique



**Indermit Gill**  
Groupe de la Banque Mondiale

Saisir le potentiel des services

## La voix des entreprises



**Alejandro Vega**  
Huli, Costa Rica

Penser international dès le premier jour



**Emmanuel Emodok**  
ChapChap Africa, Ouganda

Innover pour combler le déficit de financement



**Emrana Khan**  
SuperTel Ltd., Bangladesh

Satisfaire vos clients est notre préoccupation



**Bashiru Mansaray**  
Open Space, Sierra Leone

Fournir des services numériques aux petites et grandes entreprises



**Le Hoang Oanh**  
Avina Logistics, Viet Nam

Le temps est une ressource précieuse



**Amal Hassan**  
Outsource Global, Nigéria

Les compétences alimentent des services d'excellente qualité

Imprimé par ITC Digital Printing Service.

Un PDF est disponible gratuitement sur le site internet de l'ITC : [www.intracen.org/publications](http://www.intracen.org/publications)

