



**Conférence  
des Nations Unies  
sur le commerce  
et le développement**

Distr.  
GÉNÉRALE

TD/B/COM.1/21  
27 juillet 1998

FRANÇAIS  
Original : ANGLAIS

---

CONSEIL DU COMMERCE ET DU DÉVELOPPEMENT  
Commission du commerce des biens et services,  
et des produits de base  
Troisième session  
Genève, 28 septembre 1998  
Point 4 de l'ordre du jour provisoire

**POSSIBILITÉS QUI S'OFFRENT AUX PAYS EN DÉVELOPPEMENT D'ACCROÎTRE  
LEURS EXPORTATIONS DE SERVICES DANS CERTAINS SECTEURS EN UTILISANT  
TOUS LES MODES DE FOURNITURE PRÉVUS PAR L'AGCS, COMPTE TENU DE  
LEUR INTERACTION, DU RÔLE DE L'INFORMATIQUE ET DES  
NOUVELLES PRATIQUES COMMERCIALES**

Note du secrétariat de la CNUCED

**Résumé**

La mondialisation, la libéralisation et les technologies de l'information offrent au commerce des services de nouvelles perspectives mais qui, toutefois, ne se concrétiseront que si les difficultés auxquelles les pays en développement se heurtent pour renforcer leurs capacités nationales et pour améliorer la compétitivité de leurs exportations dans le secteur des services sont surmontées. Il faut mettre en oeuvre une politique plus systématique visant à instaurer des conditions propices à l'exportation de services qui soient de qualité et compétitifs. Il est essentiel d'adopter un cadre favorable au commerce et à l'investissement pour que les pays en développement tirent le meilleur parti de l'échangeabilité accrue des services. L'expansion des exportations de services de ces pays passe par le respect des normes internationales de qualité et par la reconnaissance des qualifications de leurs professionnels, ainsi que par la levée des obstacles entravant les secteurs qui les intéressent du point de vue des exportations et le mouvement des personnes physiques, comme prévu dans l'article IV de l'AGCS. Pour améliorer la qualité des services, il faut accroître la compétitivité du marché du travail, améliorer le système éducatif et promouvoir la formation, en particulier à l'informatique et aux techniques modernes de gestion. Les accords sous-régionaux pourraient servir à préparer les entreprises des pays en développement à affronter une concurrence accrue et leur permettre de nouer des liens entre elles au niveau régional, de se regrouper et de se spécialiser davantage. Étant donné que l'accès aux marchés de services est réglementé, il est particulièrement important d'appliquer les disciplines de l'AGCS sur la réglementation intérieure et d'élaborer d'autres disciplines en vertu des articles VI (Réglementation intérieure) et VII (Reconnaissance) lorsque l'on conçoit des stratégies visant à développer les exportations de services.

**TABLE DES MATIÈRES**

	<u>Paragraphes</u>
Introduction . . . . .	1 - 4
I. Accroissement du commerce dans certains secteurs et rôle des modes de fourniture . . . . .	5 - 55
A. Définition et interaction des modes de fourniture	12 - 30
B. Liens intersectoriels . . . . .	31 - 32
C. Exemples par secteur . . . . .	33 - 55
II. Le rôle de la technologie de l'information et des nouvelles techniques commerciales dans le développement des exportations de services des pays en développement .	56 - 72
A. Technologie de l'information . . . . .	56 - 69
B. Nouvelles techniques commerciales . . . . .	70 - 72
III. Stratégies pour l'expansion des exportations de services . . . . .	73 - 93
A. Mesures à prendre au niveau national pour renforcer les capacités et améliorer la compétitivité . . . .	74 - 82
B. Action sur le plan multilatéral . . . . .	83 - 93
IV. Recommandations de politique générale . . . . .	94 - 97

## INTRODUCTION

1. Comme il a été constaté à la neuvième session de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, l'aptitude des pays en développement à s'intégrer au système commercial mondial dépendra, en ce qui concerne les services, à la fois du renforcement de leurs capacités de produire des services compétitifs au niveau international et de l'ampleur de la libéralisation des secteurs de services qui les intéressent du point de vue des exportations.

2. À sa deuxième session, la Commission était saisie des recommandations formulées par la Réunion d'experts sur le renforcement des capacités et l'accroissement des exportations des pays en développement dans le secteur des services de santé (TD/B/COM.1/7) tendant notamment à ce que les stratégies d'exportation exploitent tous les modes de fourniture et tirent pleinement parti des possibilités offertes par les technologies de l'information et par les nouvelles techniques commerciales; elle a décidé d'inscrire cette question à l'ordre du jour provisoire de sa troisième session. L'examen des services de santé et des services touristiques auquel ont procédé les réunions d'experts convoquées en application de décisions prises à la neuvième session de la Conférence (sans oublier la documentation établie à l'intention de la Réunion d'experts sur le renforcement des capacités des pays en développement dans le secteur des services environnementaux - TD/B/COM.1/EM.7/2) a permis de cerner un certain nombre d'obstacles et de débouchés pour les pays en développement désireux d'accroître leurs capacités de production et de développer leurs échanges dans les secteurs considérés. Le présent rapport s'efforce de déterminer si certains de ces obstacles et de ces débouchés sont communs à d'autres secteurs de services. Une autre question qui se pose est de savoir si les progrès des technologies de l'information, qui stimulent de manière spectaculaire le commerce des services, peuvent offrir des débouchés aux exportations des pays en développement.

3. Compte tenu des progrès rapides enregistrés dans les télécommunications et les technologies de l'information, des possibilités de libéralisation accrue des régimes du commerce et de l'investissement s'inscrivant dans le cadre de l'Accord général sur le commerce des services (AGCS), et du rôle joué par les accords régionaux et sous-régionaux, la prochaine étape de la mondialisation devrait porter sur les services. La structure de l'AGCS, l'adoption de listes positives d'engagements en matière d'accès au marché et de traitement national, ainsi que les dispositions des articles IV et XIX de l'Accord permettent en principe aux pays en développement de libéraliser leurs services progressivement et d'obtenir des concessions réciproques en matière d'accès dans les secteurs qui les intéressent.

4. Un nouveau cycle de négociations aura lieu en l'an 2000 dans le cadre de l'AGCS. Aux termes de l'article XIX de ce dernier, il sera précédé d'une évaluation globale du commerce des services qui recensera les problèmes posés par les négociations. Les pays en développement devront définir les secteurs qui les intéressent du point de vue des exportations ou pour d'autres motifs commerciaux et qui se prêtent à la libéralisation. Ce processus mérite une grande attention car de la politique adoptée dans le domaine du commerce des services dépendront le développement de tel ou tel secteur national de services (à forte intensité de savoir ou de main-d'oeuvre) et l'évolution

parallèle des structures de l'investissement, partant, les perspectives du pays en matière de croissance économique à long terme.

#### I. ACCROISSEMENT DU COMMERCE DANS CERTAINS SECTEURS ET RÔLE DES MODES DE FOURNITURE

5. L'internationalisation des services offre aux pays en développement la possibilité de se lancer dans de nouvelles exportations, en particulier en proposant des services à distance et en attirant des investissements directs. Les débouchés du commerce des services se sont multipliés sous l'effet de plusieurs tendances mondiales : a) les technologies de l'information, associées aux télécommunications, ont pour effet d'accroître le nombre de services échangeables entre pays; b) les technologies de l'information favorisent également la dissociation de la production et de la consommation, ce qui permet d'offrir des services plus spécialisés aux producteurs; c) les organisations produisant à la fois des biens et des services externalisent ou sous-traitent les services non essentiels à la production afin d'accroître leur compétitivité, créant ainsi de nouveaux débouchés pour la fourniture de services aux producteurs.

6. Les sociétés de services des pays en développement, qui sont en majorité des PME, affrontent la concurrence des grandes multinationales du secteur, qui bénéficient de moyens financiers considérables, des technologies les plus récentes, de réseaux mondiaux et d'infrastructures de pointe en matière de technologies de l'information. La demande des consommateurs entraîne le regroupement de services complémentaires dans le cadre de différentes alliances stratégiques. Par ailleurs, l'exigence de services de qualité et prévisibles de la part des consommateurs contribue au développement de divers réseaux de fourniture mondiaux intégrés (chaînes de franchisage, sociétés de gestion à sites multiples dans des domaines tels que les soins de santé, systèmes informatisés de réservation, systèmes mondiaux de distribution, etc.).

7. En général, les exportations de services des pays en développement concernent le tourisme, le transport et la main-d'oeuvre. Toutefois, les sociétés privées de ces pays sont présentes dans un large éventail d'activités d'exportation, notamment lorsque les services fournis localement aux sociétés étrangères sont comptabilisés. Un autre facteur important est le développement rapide du commerce de services Sud-Sud<sup>1</sup>. Une des raisons pour lesquelles ce secteur ne reçoit pas, dans les pays en développement, l'attention qu'il mérite est que de nombreux services commerciaux y sont fournis par le secteur public. La participation du secteur privé et l'externalisation de ces services commerciaux contribueraient à accroître la compétitivité des structures d'exportation.

8. Les efforts multilatéraux qui seront déployés pour améliorer l'accès aux marchés de services devraient être influencés par les accords commerciaux régionaux. Leur succès dépendra de la prise en compte effective des services dans les accords sous-régionaux conclus entre pays en développement. De tels accords favorisent également la croissance des exportations de services en libéralisant l'accès aux marchés et le traitement national au niveau régional ainsi qu'en créant des économies d'échelle et de portée, en renforçant

la compétitivité, en perfectionnant les compétences et en encourageant la conclusion d'alliance entre des sociétés de services de pays en développement.

9. Bien que des possibilités d'expansion existent dans les secteurs traditionnels susmentionnés, les "autres services commerciaux" fournis dans des domaines tels que la finance, la construction, l'informatique, l'information et la communication (voir le tableau 2 de l'annexe statistique) - sont les plus dynamiques. Parmi les créneaux possibles, on peut mentionner : les services professionnels bon marché (architecture, ingénierie, recherche juridique, études de marché, par exemple); les services professionnels liés à de nouveaux besoins (conception durable, comptabilité de médecine légale, par exemple); l'assistance technique à d'autres pays en développement fondée sur l'expérience acquise dans les processus de production couramment utilisés, à faible ou moyenne intensité technologique (organisation et esthétique industrielles, recherche-développement, par exemple); les activités administratives à plus forte valeur ajoutée que la simple saisie des données (programmation de logiciels, saisie et correction de données, examen des demandes d'indemnisation, gestion de dossiers médicaux informatisés, par exemple); et les services qui exploitent les atouts culturels ou linguistiques (centrales d'appel extraterritoriales multilingues, par exemple). Mais les créneaux de marchés évoluent vite, sous l'effet notamment des mutations technologiques. Il faut donc être capable de s'adapter rapidement aux nouvelles conditions du marché. Les services de messagerie, par exemple, dont la demande avait crû à un rythme accéléré, sont en passe d'être remplacés par la transmission électronique de documents dont le coût est peu élevé (d'autant plus que les signatures électroniques sont désormais reconnues sur le plan juridique).

10. Afin de mieux tirer parti des débouchés offerts par la libéralisation du commerce et de prospérer dans un monde où les services sont de plus en plus concurrentiels, les sociétés de services des pays en développement devront pouvoir améliorer constamment leurs compétences et se tenir au courant des progrès techniques et professionnels (ce qui est désormais plus facile à condition de pouvoir accéder à l'Internet pour un coût peu élevé); elles devront également proposer des services d'une qualité au moins égale aux normes internationales et utiliser les technologies de l'information dans la prestation de leurs services. L'accroissement des exportations de services des pays en développement ne dépend pas seulement des capacités nationales, mais aussi de la qualité de l'infrastructure de télécommunication en place et des débouchés offerts par les nouveaux marchés. Pour réussir, il faut se doter d'une infrastructure de télécommunication de rang mondial, être à même d'envoyer à titre temporaire des personnes physiques, notamment par le biais de voyages d'affaires, sur des marchés étrangers sans être gêné par des restrictions de visa, disposer de sources variées de financement et avoir accès à du personnel qualifié.

11. L'image de marque du pays prestataire (sécurité, niveau d'instruction, comportement de la population) ainsi que la qualité et la sécurité du service exporté (fiabilité des services, efficacité et sûreté des compagnies aériennes, bonne infrastructure touristique) sont des facteurs jouant un rôle essentiel dans la capacité d'exportation de ce pays. Les initiatives des pouvoirs publics et du secteur privé visant à diffuser des informations sur les services offerts par les pays en développement, de même que sur les

valeurs culturelles et les modes de consommation et de vie de ces pays, contribuent à rendre leurs produits attrayants auprès des consommateurs. À cette fin, les pays en développement doivent accroître leurs capacités de produire des services audiovisuels.

A. Définition et interaction des modes de fourniture

12. L'AGCS définit "quatre modes de fourniture" de services : fourniture transfrontière, consommation à l'étranger, présence commerciale et mouvement de personnes physiques (voir le tableau 4 de l'annexe statistique sur les engagements pris dans chaque secteur et pour chacun des modes de fourniture). Le commerce mondial de services commerciaux tel qu'il est défini dans les statistiques de la balance des paiements correspond en fait aux échanges relevant des modes 1 et 2. Il s'est élevé à 1 260 milliards de dollars en 1996, soit un cinquième du commerce mondial total. Cette définition du commerce des services tient compte non seulement de la réalité matérielle de l'offre de services à l'exportation, mais aussi de la législation, chacun des modes de fourniture étant soumis aux différents textes régissant des domaines distincts de l'action gouvernementale : communications, investissement, immigration, etc. Étant donné que les obstacles à l'entrée de concurrents étrangers sont généralement inscrits dans la législation interne sous forme de mesures à la fois quantitatives et qualitatives, l'amélioration des conditions d'accès aux marchés passe normalement par des réformes législatives. Les secteurs de services sont réglementés en fonction de préoccupations liées à la fourniture de services universels, à la protection du consommateur, aux questions prudentielles et aux externalités économiques générales. De nombreux secteurs de services étant jugés sensibles, les gouvernements préfèrent exercer un contrôle préalable sur leur fourniture, ce qui rend plus difficile l'accroissement des exportations et la libéralisation du commerce.

13. Le processus de libéralisation prévu par l'AGCS est donc tributaire de la volonté des gouvernements de contracter des engagements multilatéraux dans les différents domaines susmentionnés; on a ainsi assisté à une libéralisation irrégulière et sélective des modes de fourniture qui a également gêné les choix s'offrant aux exportateurs quant à la conception et la prestation de leurs services. Un type déterminé d'engagement en matière d'accès aux marchés (portant soit sur l'établissement des sociétés soit sur la circulation des prestataires de services en tant que personnes physiques, par exemple) pourrait avoir des effets différents selon que tel ou tel mode de fourniture aux marchés étrangers prédomine dans un secteur donné.

14. Jusqu'à présent, l'accent a été mis, dans le cadre de l'AGCS, sur l'amélioration des conditions d'accès aux marchés en vue de l'établissement d'une présence commerciale. Ce mode de fourniture a été privilégié par les pays en développement désireux d'encourager les investissements étrangers directs car, assorti de certaines restrictions et obligations de résultats (en matière d'emplois, de contenu local, d'exportations, de transfert de technologie et de formation) autorisées par l'AGCS, il pouvait contribuer à renforcer les capacités nationales et à accroître les exportations de services. Il permet également une meilleure gestion macroéconomique et un contrôle plus efficace, notamment sur le plan réglementaire. La plupart des pays en développement n'ont pas, comme ils en avaient la possibilité en vertu

du paragraphe 2 de l'article XIX de l'AGCS, imposé des conditions d'accès (obligations de résultats, par exemple) concernant les services fournis par des prestataires étrangers. Lorsqu'ils ouvriront leurs marchés, les pays en développement devront invoquer pleinement les conditions relatives au renforcement des capacités, afin d'accroître leurs exportations de services.

15. Les quatre modes de fourniture sont interdépendants du point de vue de l'expansion des exportations de services. Les travaux sous contrat exécutés dans d'autres pays (mode 4), par exemple, contribuent souvent à renforcer les capacités nationales, car ils encouragent des professionnels à effectuer des missions de courte durée dans des pays où les qualifications sont plus élevées et où il existe des possibilités de formation en cours d'emploi. À leur retour, ces personnes, ayant perfectionné leurs connaissances, peuvent contribuer à accroître les exportations transfrontières ou à améliorer la qualité des services fournis aux visiteurs étrangers. Les voyages d'affaires (mode 4) sont également utilisés pour compléter la fourniture transfrontière (mode 1) car ils permettent d'entretenir les contacts personnels réclamés par la clientèle. De même, le mode 3 sert souvent à renforcer les capacités du mode 2 ou du mode 1 en favorisant le transfert de technologies douces. Par ailleurs, en attirant des investissements étrangers directs dans des secteurs ciblés tels que l'élaboration de logiciels sur mesure ou la gestion des services de santé, les pays en développement peuvent se forger une réputation de qualité susceptible de déboucher sur l'exportation de services.

16. Les principes sur lesquels repose la définition du commerce des services établissent un cadre dans lequel les pays en développement peuvent obtenir, en contrepartie de la libéralisation de la prestation de services par le biais d'investissements et de mouvements transfrontières (relevant essentiellement de la catégorie désormais appelée le "commerce électronique"), des avantages relatifs à d'autres modes de fourniture (mouvement de personnes physiques, par exemple) ou d'autres avantages prévus par l'AGCS ou liés à l'ouverture des marchés au commerce des marchandises. Les initiatives visant à conclure des accords distincts pour chaque mode de fourniture (AMI (présence commerciale), Déclaration ministérielle sur le commerce des produits des technologies de l'information (fourniture transfrontière)) doivent être replacées dans le contexte de la recherche d'un équilibre des droits et des obligations relevant de l'AGCS.

17. *Fourniture transfrontière (mode 1)*. Le commerce international s'est développé à la faveur de la constitution des réseaux de télécommunication, des progrès de l'informatique et de l'essor de l'Internet et du commerce électronique. Les nouvelles technologies devraient stimuler plus encore les échanges de services, même dans des secteurs où cela était jugé techniquement irréalisable à l'époque des négociations du Cycle d'Uruguay. La moitié seulement des engagements pris, voire moins, prévoient l'ouverture totale des marchés aux échanges internationaux; dans certains cas, cela n'était pas possible techniquement.

18. L'informatique facilite le remplacement d'un mode de fourniture par un autre; la possibilité de fournir, par voie électronique, des services à l'étranger pourrait rendre le fournisseur moins tributaire d'une présence commerciale (mode 3) ou du mouvement des personnes physiques (mode 4). Toute information numérisable peut être manipulée à distance et la

transmission en temps réel de données par l'Internet permet de converser en ligne et d'organiser à peu de frais des vidéoconférences. Les exportateurs de services utilisent de plus en plus le mode 1 pour la prestation de services au sein d'un même groupe et pour les communications électroniques avec leurs clients, leurs partenaires stratégiques ou leur siège (s'il s'agit d'une présence commerciale), quel que soit le mode final de fourniture des services. La libéralisation de l'accès aux marchés pour le mode de fourniture considéré entraînerait à la fois des entrées et des sorties de capitaux liées à la prestation de services, par exemple de services financiers.

19. Il faut néanmoins observer que le commerce international concerne également les services de transport, lesquels restent soumis à un régime relativement restrictif. Les droits de trafic aérien sont exclus des disciplines de l'AGCS (l'Annexe sur les services de transport aérien sera toutefois réexaminée l'année prochaine) et les négociations postérieures au Cycle d'Uruguay sur le transport maritime ont échoué en raison de problèmes rencontrés dans les grands pays, tandis que la libéralisation du transport terrestre s'est avérée difficile, même dans le cadre d'accords régionaux<sup>2</sup>.

20. *Consommation à l'étranger (mode 2)*. En général, les consommateurs qui achètent des services à l'étranger jouissent de l'accès aux marchés le plus libre qui soit (bien que certaines restrictions subsistent en matière de paiements et de transferts). Ce mode de fourniture est un moyen important d'exporter des services, en particulier dans les secteurs de la santé, du tourisme, des transports et de l'éducation. Le fait que ces échanges ne soient pas directement soumis à des restrictions n'implique pas l'absence d'entraves : les conditions imposées dans d'autres secteurs de services, comme la non-transférabilité des assurances médicales, par exemple, pourraient restreindre le commerce dans les secteurs connexes.

21. Les voyages touristiques - par lesquels les consommateurs se rendent en personne sur le marché d'exportation - continuent d'être la plus importante sous-catégorie du mode de fourniture considéré, devant la formation à l'étranger d'étudiants ou de cadres. Toutefois, du fait des récents perfectionnements apportés aux communications interactives en temps réel sur l'Internet, le téléenseignement transfrontière tend à supplanter les stages de formation classiques. Les ventes de services aux sociétés étrangères présentes dans les pays en développement sont également considérées comme des exportations relevant du mode 2 (à condition que le capital de ces sociétés soit majoritairement détenu par des étrangers) et peuvent souvent constituer pour les prestataires de services un moyen très économique d'acquérir de l'expérience en matière d'exportations et de renforcer leur capacité locale de prestation.

22. *Présence commerciale (mode 3)*. Comme il a été indiqué plus haut, la présence commerciale est le mode de fourniture sur lequel porte la majorité des engagements pris au titre de l'AGCS, les pays étant désireux d'attirer des investissements afin de stimuler le transfert de technologies, y compris de compétences de gestion, de créer des emplois et de réduire les paiements en devises liés aux importations de services. De nombreux pays ont assorti de restrictions leurs engagements en matière d'accès aux marchés et de traitement national, en adoptant notamment des mesures définies à l'article XVI de l'AGCS, au nombre desquelles figurent fréquemment des prescriptions juridiques



concernant le type d'établissement et des restrictions à la participation des capitaux étrangers. L'examen des besoins économiques a également été évoqué, quoique par un nombre assez restreint de pays.

23. Aux termes de l'AGCS, les ventes et achats des sociétés étrangères auprès, respectivement, des consommateurs et des producteurs des pays d'implantation constituent un "commerce" de services. En 1996, les services représentaient les trois cinquièmes des flux d'IED (sur un total de 350 milliards de dollars) et la moitié du stock mondial d'IED (totalisant 3 200 milliards de dollars). Avec des ventes mondiales estimées à 7 000 milliards de dollars en 1995 - soit la valeur des biens et services produits par quelque 280 000 filiales étrangères de sociétés transnationales - la production internationale devance les exportations en tant que principal mode d'approvisionnement des marchés étrangers en biens et en services<sup>3</sup>.

24. On se figurait que de nombreux pays en développement n'étaient pas en mesure de tirer parti de l'ouverture des marchés en matière de présence commerciale en raison de frais élevés d'établissement; or, il existe déjà des exemples de multinationales de pays en développement présentes dans des secteurs de services tels que l'hôtellerie, la distribution, l'ingénierie et la construction. Par ailleurs, les engagements visant la libéralisation du mode 3 datent de l'époque où les communications par l'Internet et le commerce électronique commençaient à peine à se développer. L'essor du commerce électronique international (mode 1) par le biais de l'Internet pourrait rendre moins nécessaire une présence commerciale. Les sociétés étrangères pourraient ainsi être amenées à revendiquer un droit de "non-établissement" qui risquerait de remettre en cause les avantages découlant du transfert de savoir-faire obtenus grâce à la présence commerciale (comme dans l'ALENA, par exemple).

25. *Mouvement de personnes physiques (mode 4)*. En général, la libéralisation de ce mode de fourniture s'est limitée aux engagements horizontaux concernant le mouvement temporaire de gestionnaires et de spécialistes en liaison avec la présence commerciale. Quelques pays ont également pris des engagements spécifiques valables pour certains secteurs ou catégories, mais en les assortissant de restrictions importantes (séjour limité à trois mois pour chaque période de 12 mois et subordonné à un examen des besoins économiques ainsi qu'à la reconnaissance des prescriptions en matière de qualifications et de licences, par exemple). La non-définition des secteurs et des catégories professionnelles visés réduit considérablement la prévisibilité de l'accès aux marchés.

26. L'AGCS est fondé sur le principe de symétrie des obligations découlant du mouvement des capitaux (mode 3) et de la main-d'oeuvre (mode 4)<sup>4</sup>. Le mode 4 est un mode important de fourniture de services pour les pays en développement, ceux-ci disposant d'un avantage comparatif en matière de services à forte intensité de main-d'oeuvre. Le montant des rapatriements de salaires est estimé à 30 milliards de dollars au niveau mondial, mais ce chiffre sous-estime l'importance du rôle que joue le mouvement des personnes pour les pays en développement. Les obstacles à ce mode de fourniture, notamment la sévérité et l'administration capricieuse des prescriptions en matière de visa, les exigences en matière de licences et le critère des besoins économiques empêchent les techniciens et les hommes d'affaires de

pays en développement de participer à diverses activités essentielles à la pénétration des marchés mondiaux de services.

27. Comme il a été indiqué, la principale restriction imposée en matière d'accès pour le mode de fourniture considéré est l'examen des besoins économiques. Les autorités compétentes, qui relèvent souvent du niveau infrafédéral, accordent l'accès au marché en fonction de l'examen des besoins économiques de la population concernée : demande des services proposés ou capacités de fournir de tels services. Les conditions imposées peuvent être qualitatives ou quantitatives et tenir compte de la situation locale du marché, de l'existence de prestataires de services locaux, des caractéristiques de la population ou de tout autre critère; mais elles sont rarement spécifiées dans la liste des engagements. De par son côté arbitraire (en particulier lorsque les critères ne sont pas clairement définis), l'examen des besoins économiques constitue un obstacle important au commerce de services et laisse planer une grande incertitude quant aux engagements pris en matière d'accès aux marchés. Lorsqu'ils sont subordonnés au critère des besoins économiques, ces engagements n'offrent aucune garantie d'accès et leur valeur économique et juridique est des plus réduites. Le critère des besoins économiques affaiblit la contribution que pourrait apporter l'AGCS à la facilitation du mouvement des personnes lié à la mondialisation. Puisque les pays invoquent ce critère dans de nombreux secteurs de services et pour la présence commerciale, les efforts futurs de libéralisation du commerce des services devraient tendre notamment à énoncer dans la liste des engagements les conditions de son application - en particulier en définissant clairement les catégories professionnelles ou métiers visés - et éventuellement de sa suppression.

28. La plupart des pays autorisent l'entrée de personnel hautement qualifié, soit pour résorber une pénurie de main-d'oeuvre et veiller ainsi à ce que la croissance économique ne soit pas entravée par un manque de personnel qualifié, soit pour mieux accéder aux ressources et connaissances intellectuelles mondiales. Il existe aujourd'hui un marché mondial pour le personnel qualifié. Comme le montrent les engagements pris au titre de l'AGCS en matière de mutation au sein d'une même société (dirigeants, cadres ou spécialistes possédant des compétences très poussées, par exemple), le mouvement des personnes est intimement lié au mouvement des capitaux<sup>5</sup>. Le projet d'accord multilatéral sur l'investissement (AMI) prévoit également l'entrée, le séjour et le travail temporaires d'investisseurs et de personnel occupant des postes clefs (cadres, dirigeants ou spécialistes essentiels à leur entreprise). L'entrée et le séjour à titre temporaire ne peuvent être refusés pour des raisons liées au marché du travail, au critère des besoins économiques ou à des restrictions quantitatives inscrites dans les lois et réglementations nationales.

29. Il existe néanmoins une contradiction entre le désir d'attirer la main-d'oeuvre qualifiée ou d'autoriser son entrée et celui de protéger l'emploi local, qui se traduit par l'absence de dialogue constructif sur le mouvement temporaire de toutes les catégories de personnes physiques. Les engagements pris quant au mouvement des personnes physiques montrent que peu de pays ont verrouillé leurs lois et règlements en vigueur relatifs à l'immigration; on pourrait donc améliorer sensiblement l'accès aux marchés

pour le mode de fourniture considéré sans modifier la législation pertinente<sup>6</sup>.

30. L'aptitude des personnes à fournir des services sur les marchés d'exportation est également amoindrie par la non-reconnaissance des qualifications professionnelles et des prescriptions en matière de licences. Conformément au paragraphe 4 de l'article VI de l'AGCS (réglementation intérieure), les négociations sont en passe de s'achever sur les disciplines à mettre en oeuvre pour faire en sorte que les mesures en rapport avec les prescriptions et procédures en matière de qualifications, les normes techniques, les prescriptions en matière de licences et les pratiques comptables ne constituent pas des obstacles inutiles au commerce des services. Les prescriptions susmentionnées doivent revêtir un caractère de "nécessité", c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas être plus rigoureuses qu'il n'est nécessaire pour atteindre leur objectif légitime, à savoir assurer la qualité du service. Ces travaux sont d'autant plus importants que l'on s'est efforcé d'établir une distinction entre les mesures relevant de l'article VI soumises à des disciplines et les engagements pris au titre des articles XVI (accès aux marchés) et XVII (traitement national) qui pourraient être examinés au cours du prochain cycle de négociations. Les disciplines contribueront en outre à faciliter l'accès effectif des prestataires aux marchés de services<sup>7</sup>.

#### B. Liens intersectoriels

31. Les liens intersectoriels jouent également un rôle important dans le processus de libéralisation prévu par l'AGCS. Des problèmes peuvent se poser lorsque les engagements contractés en matière de libéralisation ne sont pas uniformes ou que des pratiques anticoncurrentielles existent dans différents secteurs. Il peut arriver, par exemple, que des activités touristiques soient compétitives, mais perdent des parts de marché en raison des prix pratiqués par les transporteurs monopolistiques qui acheminent les touristes vers les pays d'accueil. Dans le secteur des services de santé, les débouchés à l'exportation seront limités si les assurances médicales ne couvrent pas les services fournis à l'étranger ou si des normes communes ne sont pas mises au point pour le traitement électronique des dossiers médicaux.

32. La production et l'accès aux biens et services sont, eux aussi, fréquemment liés, par exemple lorsqu'il y a : prestation de services d'ingénieurs-conseils et exportation ultérieure de biens d'équipement; fourniture d'un ensemble complet de biens et de services, comme dans l'exportation de biens et de services environnementaux; ou exportation de services de maintenance consécutifs à la fourniture de marchandises. Ce dernier cas de figure s'applique tout particulièrement aux biens à fort contenu technologique, pour lesquels formation spécialisée et maintenance peuvent être assurées par le déplacement temporaire de personnes ou par service télématique. De plus, la nécessité de produire des biens et des services sur mesure a accru la complémentarité des services fournis aux producteurs. Les services de transport et de distribution jouent eux aussi un rôle essentiel dans le commerce des marchandises. Tous ces facteurs montrent combien il importe d'adopter des orientations et des réglementations cohérentes aussi bien pour les différents secteurs de services que du point de vue de l'interaction des secteurs de marchandises et de services.

C. Exemples par secteur

33. Les liens d'interdépendance entre modes et entre secteurs, les possibilités de développement des exportations et les obstacles à ce développement sont illustrés ci-dessous pour cinq secteurs : services informatiques, services d'appui administratif, services environnementaux, services de santé et tourisme.

34. *Services informatiques.* On estime qu'en 1998, le marché mondial des services informatiques et services connexes (autres que les services de réalisation de logiciels et les services liés à l'Internet) dépasse 243 milliards de dollars, dont environ 71,2 milliards de dollars correspondant à l'achat à l'étranger de diverses fonctions de technologies de l'information. Pour ce qui est des logiciels (non compris la demande spécifique, limitée dans le temps, chiffrée à environ 600 milliards de dollars due à la reprogrammation rendue nécessaire par le "bogue de l'an 2000"), le marché des seuls logiciels produits à la demande se développe à un rythme supérieur à 20 % par an et devrait atteindre 250 milliards de dollars d'ici à l'an 2000.

35. L'accroissement de la demande de services informatiques a été limité par : a) l'insuffisant perfectionnement de la base installée de matériel informatique des clients, et b) la faiblesse de l'infrastructure de télécommunication qui sert de support à ces services. Toutefois, la baisse du coût du matériel est en train de permettre à des entreprises de domaines dans lesquels les taux d'adoption des technologies de l'information étaient précédemment faibles de sauter des étapes et d'acquérir des systèmes relativement peu coûteux mais puissants. De plus, il se peut que les difficultés que posent à l'heure actuelle les limitations inhérentes aux systèmes de télécommunication à fils trouvent bientôt une solution grâce aux systèmes hertziens à satellites à mesure que le prix des largeurs de bande diminue, et du fait aussi de la récente concurrence de la téléphonie par Internet. À l'heure actuelle, les principales difficultés, pour les exportateurs des pays en développement, tiennent à l'absence de réputation internationale sur les marchés d'exportation, à l'éventuel manque de matériel du dernier modèle et de liaisons par télécommunication peu coûteuses, ainsi qu'à l'absence d'une législation rigoureusement appliquée en matière de propriété intellectuelle (donc aux risques d'atteintes aux droits d'auteur et de violations de même genre). Les producteurs de logiciels peuvent s'associer à d'autres entreprises par le moyen d'alliances stratégiques, d'accords de commercialisation commune ou de représentation exclusive, ou encore entreprendre des recherches en commun pour trouver les solutions recherchées par les clients. Encore que de telles alliances réduisent le nombre total de fournisseurs potentiels et puissent aboutir à des pratiques restrictives<sup>8</sup>.

36. Les possibilités d'exportation de services informatiques peuvent être exploitées par une combinaison des quatre modes de fourniture. Certains pays en développement sont déjà tout à fait concurrentiels pour ce qui est de fournir, selon le mode transfrontière, des services d'appui et d'assistance technique en ligne, ainsi que pour l'élaboration de logiciels à la demande, la gestion de bases de données et la conception et la gestion de sites sur l'Internet. Fournir des services plus étendus de consultants en informatique et d'appui technique exige aussi, pour atteindre un maximum d'efficacité,

que du personnel qualifié se rende dans le pays qui est le marché interne du client. Dans le cadre d'une stratégie visant à établir une réputation internationale et des capacités nationales, certains pays en développement assurent aussi la formation de techniciens d'autres pays en développement, soit dans les limites de leur propre marché ("consommation à l'étranger"), soit sur le marché cible. Le franchisage d'opérations de pays en développement qui ont été couronnées de succès dans des domaines tels que la fourniture d'un accès à l'Internet ou la saisie de données est un domaine possible de croissance, mais n'a pas encore été exploité.

37. *Services d'appui administratif.* Pour les pays en développement, les possibilités de prestation de services sont en train de se développer pour ce qui est de la fourniture transfrontière de services d'appui administratif (à distance). Ayant commencé, dans les années 80, par de simples services de saisie de données, l'offre de services d'appui administratif émanant des pays en développement s'est développée pour inclure la publication électronique, la conception et la gestion de sites sur l'Internet, les centres de services téléphoniques à la clientèle, la gestion des dossiers médicaux, les réservations d'hôtels, les autorisations en rapport avec l'utilisation de cartes de crédit, les services de secrétariat à distance, la gestion des listes d'adresses, l'appui technique en ligne, les services d'indexage et de résumés analytiques, la recherche et la rédaction de documents techniques, et la transcription dans le domaine technique. De plus, les industriels sous-traitent de plus en plus la conception des produits, la gestion des problèmes de transport et d'entreposage, la recherche-développement et les services après-vente à des fournisseurs de services étrangers.

38. En se fondant sur les projections de l'OCDE<sup>9</sup> et en ajoutant la demande de conversion des codes machine en prévision de l'an 2000, le marché mondial des services d'appui administratif, en 1998, qui pourraient être fournis par les pays en développement, se monte environ à 438 milliards de dollars. Ce chiffre équivaut à 20 % au moins des exportations totales des pays en développement en 1996 et à 2,8 fois les exportations réalisées la même année, au titre des "autres services" par les pays en développement. Par exemple, pour la transcription dans le domaine médical, la demande mondiale est d'environ 200 millions de dollars, pour la transcription dans le domaine juridique, de 400 millions de dollars et pour la conversion des codes en prévision du changement de millénaire, cette demande est comprise entre 300 et 600 milliards de dollars. Les seules entreprises des États-Unis consacrent environ 50 millions de dollars par an à des services de traitement de l'information dont 20 % au moins pourraient être fournis sous forme de services d'appui administratif.

39. Les catégories d'entreprises dans lesquelles les opérations captives d'appui administratif dans les pays en développement sont en train de devenir chose courante sont, notamment, les suivantes : compagnies aériennes, maisons de courtage, entreprises de traitement des données pour les émetteurs de cartes de crédit, institutions financières, compagnies d'assurance, entreprises de commercialisation et toutes autres entreprises dans lesquelles le volume des transactions est élevé. Ces opérations captives sont un exemple de commerce des services selon le mode de la présence commerciale; toutefois, un nombre croissant d'entreprises ont entrepris avec succès de diversifier leurs activités, et ne se contentent plus de fournir des services à la société

mère, mais en fournissent aussi à des entreprises clientes dans toute une gamme d'autres pays. La plus grande partie de la demande de services concerne les services fournis d'entreprise à entreprise (services aux producteurs), plutôt que les services aux consommateurs. Les effets multiplicateurs locaux sont beaucoup plus vastes dans le cas des opérations d'appui administratif que dans le cas de migration temporaire à destination des marchés étrangers.

40. *Services environnementaux.* Le marché mondial des services environnementaux représente environ 65 % de l'éco-industrie mondiale (estimée à 452 milliards de dollars), ce qui permet de chiffrer la demande actuelle à plus de 250 milliards de dollars. Dans la fourniture de services, l'orientation générale est en train de changer : l'accent est mis davantage sur les techniques écologiquement rationnelles plutôt que sur l'épuration en aval, et sur la productivité des ressources plutôt que sur le respect des règlements. En 1996, les pays en développement n'ont généré que 13 % des recettes totales<sup>10</sup>. Les compétences techniques, le prix, la qualité et la fiabilité des services sont les principaux facteurs de compétitivité dans l'industrie de l'environnement, encore que la proximité géographique et culturelle et l'aptitude à présenter un ensemble multidisciplinaire soient aussi des atouts pour une entreprise. Parmi les stratégies visant à créer ou à développer les possibilités commerciales, on peut citer les suivantes : i) offrir un ensemble intégré de biens et services ou des services multidisciplinaires; ii) offrir des services spécialisés; iii) viser des marchés régionaux; et iv) établir des liens avec des sociétés étrangères.

41. L'expérience montre qu'établir un partenariat avec une entreprise d'un pays développé peut être un moyen d'améliorer les connaissances, les compétences et la technologie disponibles dans une entreprise d'un pays en développement. Le système qui consiste à : "construire - exploiter - transférer" est largement appliqué dans le secteur de l'environnement, surtout dans les segments traitement de l'eau et traitement des déchets. La majorité des possibilités d'exportation font intervenir, comme bailleurs de fonds ou comme clients, des gouvernements et des organismes internationaux de financement. Les exportateurs de pays en développement peuvent avoir besoin de s'adjoindre comme partenaires des entreprises locales pour être admis à tirer parti de ces possibilités de marché public.

42. Les limitations qui gênent l'expansion des possibilités commerciales, pour les entreprises des pays en développement, apparaissent comme liées aux facteurs suivants : i) conditions relatives à la demande (par exemple, insuffisance des ressources financières nécessaires pour financer l'achat de biens et services environnementaux; incertitude quant au paiement; absence d'un système juridique fiable garantissant le respect des engagements pris par les parties); ii) considérations relatives à l'offre (par exemple, pénurie de personnel qualifié et pénurie de ressources financières à consacrer à la formation de personnel); iii) lignes d'action des pouvoirs publics (par exemple, préférence pour les entreprises locales; insuffisance de l'appui des pouvoirs publics en faveur de la création d'entreprises, financement et aide liée); iv) dispositions législatives et réglementaires (par exemple, restrictions à la liberté de circulation des personnes physiques, structure de la propriété et contrôle; "paperasse" excessive, marche à suivre pour les essais et conditions imposées pour la collecte d'informations; responsabilité).

43. Si les services environnementaux peuvent eux-mêmes faire l'objet d'échanges sans guère se heurter à des restrictions, l'absence d'accès aux marchés pour divers services qui leur sont associés - bâtiment, services professionnels (services d'ingénieur-conseil, conception) et services d'analyse peut rendre le commerce difficile. Par ailleurs, les clients demandent de plus en plus que les services environnementaux soient fournis en même temps que les technologies d'appui; or celles-ci peuvent se heurter à des obstacles aux exportations, en raison de restrictions réglementaires qui tiennent elles-mêmes à des technologies obsolètes.

44. Les entreprises de pays en développement qui possèdent les compétences nécessaires pour s'attaquer à des problèmes d'environnement spécifiques peuvent offrir leurs services à d'autres pays qui se heurtent aux mêmes problèmes. A titre d'exemple, on peut citer la gestion des forêts pluviales, la gestion de l'environnement dans les industries d'extraction de ressources, la sauvegarde des écosystèmes biologiquement riches et la réduction de la pollution de l'air dans les mégapoles. Un certain nombre de créneaux peuvent être identifiés, par exemple le traitement et le traitement préliminaire des ordures ménagères et des déchets industriels, la mise en valeur des ressources en eau et la gestion des eaux usées pour faire face à des problèmes de sécheresse et d'inondation, la planification de l'utilisation des sols et toute une gamme de services d'appui.

45. Les modes de fourniture le plus fréquemment employés pour fournir des services environnementaux sont la présence commerciale et la présence de personnes physiques. La technologie de l'information rend possible l'utilisation du mode de fourniture transfrontière pour fournir tout ou partie de certains services, essentiellement les services d'appui, par exemple pour l'analyse des dispositions législatives et réglementaires du pays hôte en matière d'environnement. Cela raccourcit la durée du séjour nécessaire dans le pays où les services doivent être fournis, si bien que le fournisseur de services se heurte à bien moins de restrictions en matière de déplacement à l'étranger. Le champ ouvert à la consommation à l'étranger semble limité dans ce secteur, sauf pour ce qui est de certains services liés à l'éducation.

46. *Services de santé*<sup>11</sup>. Des possibilités s'offrent aux pays en développement pour chacun des quatre modes de fourniture, pourvu que l'on trouve une solution aux obstacles suivants : qualité perçue des professionnels de la santé disponibles et assurance quant aux normes de qualité dans les établissements de soins; reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles; non-transférabilité des polices d'assurance; absence de normes en matière d'informatisation des dossiers médicaux; craintes quant au respect de la vie privée du malade et à la confidentialité en cas de fourniture de soins de santé à distance; et difficultés d'attribution de compétence en cas de mise en cause de la responsabilité professionnelle.

47. Les limites à la concurrence qui résultent, dans de nombreux secteurs de services, de diverses considérations - équité, considérations sociales ou culturelles, développement - sont clairement illustrées dans le secteur des services de santé, où des vies humaines sont en jeu. Les effets bénéfiques à attendre de l'expansion des perspectives commerciales, tels qu'envois de fonds et déplacements temporaires de professionnels de la santé qui leur permettront d'améliorer leurs compétences tout en rendant des services à l'étranger,

doivent être mis en balance avec les effets négatifs éventuels, tels qu'exode des cadres et acquisition au prix de dépenses excessives des équipements les plus modernes à l'intention d'étrangers. Dès lors que les pays étudient les possibilités de commercialiser les services de santé, il leur faut trouver un juste équilibre entre les réglementations qui favorisent le commerce et les structures réglementaires appropriées qui assurent la fourniture de services à tous et sous-tendent la politique nationale de santé, du point de vue de l'équité et de la viabilité, par exemple.

48. Dans la fourniture transfrontière (télémédecine), les professionnels qualifiés de la santé des pays en développement peuvent désormais demander des avis à distance, puisque les images médicales, radiographies, IRM, etc., peuvent aujourd'hui être converties en numérique et transmises par ordinateur. Il existe d'autres possibilités de fourniture à distance, pour la formation et le perfectionnement permanent des professionnels de la santé, le soutien par des spécialistes des agents des services de santé travaillant dans des collectivités isolées, la création et l'entretien de bases de données en ligne interactives en matière d'éducation à la santé et la gestion à distance des dossiers médicaux.

49. En ce qui concerne la consommation à l'étranger, un certain nombre de pays en développement visent le "tourisme santé", et l'expérience montre que les patients se rendent à l'étranger pour bénéficier de traitements spécialisés faisant appel à des techniques de pointe, ou de méthodes bien particulières (comme dans le cas de la médecine chinoise traditionnelle), ou encore des soins dont ils ont besoin pendant une convalescence ou de soins ambulatoires de qualité moins coûteux que dans leur pays d'origine. La libéralisation entreprise dans le cadre d'accords sous-régionaux peut être efficace. L'Union européenne est aussi partie à des accords bilatéraux avec plusieurs pays en développement qui prévoient la fourniture de soins médicaux dans des domaines où la capacité de l'Europe est limitée. La formation de professionnels étrangers de la santé, en particulier en provenance d'autres pays en développement, est un autre secteur d'avenir.

50. La présence commerciale est généralement assurée par des opérations en association et des accords locaux de partenariat qui permettent d'avoir accès à des personnels locaux diplômés et correctement formés. Les contrats de gestion et l'octroi de licences sont de plus en plus le mode privilégié d'établissement de la présence commerciale pour ce qui est des services hospitaliers. L'un des traits importants qui caractérisent la présence commerciale dans l'exploitation d'hôpitaux est la participation de sociétés de gestion qui d'ordinaire exercent leurs activités en dehors du domaine des services de santé. Une autre tendance consiste à sous-traiter à des entreprises sans rapport avec le domaine de la santé des services auxiliaires. Une autre technique de pénétration des marchés étrangers est celle des services de "gestion des soins" qui associent gestion et assurance. Il s'agit d'un système qui combine à des degrés divers le financement et la fourniture des soins médicaux par le biais de contrats conclus avec certains médecins et hôpitaux et de liens noués avec des compagnies d'assurance en vue d'offrir des services de santé. Cela montre que grâce à la technologie de l'information et aux nouvelles techniques commerciales, les frontières entre de nombreux secteurs de services sont en train de s'estomper.



51. Selon des estimations, les pays en développement fournissent 56 % du total des médecins migrants. Si, à l'heure actuelle, la demande est satisfaite essentiellement par le déplacement temporaire de professionnels qualifiés qui se rendent individuellement sur les marchés où il y a pénurie, l'augmentation des flux se fera probablement à l'avenir par suite du déplacement temporaire de personnes employées par des entreprises de soins de santé des pays en développement. Des possibilités s'offrent, par exemple, dans les domaines suivants : formation sur place et perfectionnement de professionnels de la santé, consultations avec les responsables de la santé publique (par exemple, en ce qui concerne la prévention du sida), soins aux personnes âgées et aux handicapés, ainsi qu'aux patients souffrant de toxicomanie ou d'alcoolisme, fourniture de services médicaux dans les régions isolées, fourniture de services médicaux dans le cadre des secours dispensés en cas de catastrophe ou à des belligérants, en vertu de contrats conclus avec des organisations intergouvernementales.

52. *Services de tourisme*<sup>12</sup>. Dans de nombreux pays en développement, le tourisme a été un catalyseur de la croissance. Entre 1990 et 1995, les recettes d'exportation (titres de transport non compris) procurées par les services de tourisme ont augmenté globalement au taux annuel moyen de 7 %. Les entraves à la croissance tiennent essentiellement à des facteurs internes (accès limité à des moyens de financement, insuffisante capacité de négocier avec les voyagistes, infrastructure de télécommunication ou de transport inadéquate), à des externalités comme les fluctuations monétaires ou la hausse des prix des voyages aériens, ou encore à l'idée que se font les éventuels touristes des conditions de sécurité pour les personnes, des dispositions amicales de la population locale, de la stabilité politique du pays et du rapport qualité-prix des services de tourisme. De plus, les destinations touristiques situées dans des pays en développement doivent s'efforcer d'empêcher l'"évaporation" des bénéfices procurés par le tourisme<sup>13</sup> et d'assurer un accès équitable aux systèmes mondiaux de distribution. Un certain nombre de créneaux apparaissent comme des secteurs d'avenir pour le développement du tourisme (par exemple, l'écotourisme, le tourisme santé, les voyages de motivation), et les secteurs plus lucratifs que sont le tourisme d'affaires et les conférences internationales retiennent davantage l'attention.

53. Constituer de grandes alliances stratégiques est la nouvelle technique commerciale utilisée par le secteur des transports aériens. Ces alliances visent à offrir une couverture mondiale par la mise en commun des réseaux de leurs membres, grâce à la réduction des coûts et aux gains d'efficacité que permet l'exploitation commune des ressources, à la création de synergies et à la constitution de réseaux (plus grand nombre de destinations desservies par le transporteur et ses partenaires) évitant une expansion physique des activités. Le principal inconvénient est que ces alliances peuvent limiter la concurrence, donc éliminer quelques-uns des avantages évoqués plus haut, en particulier si elles aboutissent à l'établissement d'une position dominante sur certaines liaisons.

54. Les systèmes mondiaux de distribution, qui tirent leur origine des systèmes de réservation informatisés mis en place par les grandes compagnies de transport aérien, offrent désormais toute une gamme de services - stockage d'informations au niveau mondial, émission de billets, commercialisation ou

vente de produits et de services tels que différentes prestations proposées aux touristes, voyages organisés, réservations d'hôtel, locations de véhicules. Les systèmes mondiaux de distribution ont aussi réduit leurs coûts ainsi que la nécessité d'une présence commerciale directe en concluant des alliances stratégiques ou en procédant à des fusions sur les marchés les plus importants. Ils ont accru l'efficacité des agences de voyages et sont devenus le principal outil de commercialisation et de vente du tourisme international, ainsi qu'une importante source de revenus pour les transporteurs qui en sont propriétaires. Ils sont, toutefois, considérés par les pays en développement comme un obstacle majeur à l'accès aux marchés, essentiellement parce qu'ils sont contrôlés par les principaux transporteurs qui imposent des conditions d'accès défavorables à leurs concurrents, par exemple des coûts d'accès d'un niveau prohibitif pour les petites et moyennes entreprises.

55. Si quelques pays en développement d'Asie de l'Est ont pu participer à la mise en place d'un système mondial de distribution (Abacus, qui s'est ensuite associé à Worldspan dans le cadre d'une alliance stratégique), tel n'est pas le cas de beaucoup d'autres pays en développement, qui ont de ce fait eu du mal à vendre leurs services touristiques. Les États-Unis, l'Union européenne et le Canada ont édicté des règlements visant à limiter le comportement anticoncurrentiel des systèmes mondiaux de distribution et à assurer leur neutralité, et l'OACI a adopté un code de conduite qui n'a pas de caractère contraignant, mais ces initiatives n'ont pas réussi à supprimer totalement les aspects anticoncurrentiels de ces systèmes. Dans le cadre de l'AGCS, peu d'engagements ont été pris quant à l'accès aux systèmes de réservation informatisés, et ces engagements ne portent pas sur leurs aspects anticoncurrentiels. Un document de travail comparable à celui qui a été consacré aux télécommunications de base pourrait prévoir des sauvegardes en matière de concurrence et être inclus dans les listes d'engagements annexées à l'AGCS en qualité d'engagements additionnels.

## **II. LE RÔLE DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DES NOUVELLES TECHNIQUES COMMERCIALES DANS LE DÉVELOPPEMENT DES EXPORTATIONS DE SERVICES DES PAYS EN DÉVELOPPEMENT**

### **A. Technologie de l'information**

56. Les innovations qui n'ont cessé d'intervenir dans la technologie de l'information ont révolutionné l'environnement commercial des services. La mise en place de systèmes informatisés, constitués en réseaux à l'échelon mondial, est en train de devenir une condition indispensable de compétitivité. Ces systèmes ne permettent pas seulement la fourniture de services à distance, ils jouent aussi un rôle de plus en plus déterminant dans la commercialisation, les réservations ou les ventes, la formation du personnel, ou encore lorsqu'il s'agit de refondre entièrement des services plus traditionnels comme le tourisme. Par exemple, les clients des pays développés qui font du tourisme de loisirs veulent désormais pouvoir explorer en direct les destinations possibles, faire des réservations électroniques et voyager munis de billets électroniques "sans papier".

57. Le développement du commerce électronique a considérablement augmenté l'importance du mode de fourniture transfrontière dans l'exportation de services. La croissance explosive observée dans l'utilisation de l'Internet

(le nombre des utilisateurs doublerait chaque année) a résulté de l'emploi de normes ouvertes et non brevetées qui exploitent le réseau existant de communications. L'Internet facilitera la fourniture de services dans de nombreux domaines : services professionnels et services fournis aux entreprises, santé et éducation, voyages et établissement de billets, logiciels, spectacles et services financiers. L'Internet permet de mener des activités commerciales sans magasins ni stocks "réels", donc sans avoir à supporter les coûts élevés qu'en impliquent la création et le maintien, et facilite l'instauration de liaisons entre marchés. Le commerce électronique aura aussi d'importantes répercussions sur les services des administrations publiques. Divers obstacles peuvent freiner le développement de l'Internet comme instrument du commerce électronique : manque de confiance, incertitude tenant à l'environnement réglementaire, problèmes d'accès et problèmes logistiques <sup>14</sup>.

58. Le développement du commerce transfrontière de services à support électronique, services d'appui administratif inclus, peut être freiné pour des raisons tenant au stade de développement et d'interconnectivité des infrastructures de télécommunication. A l'heure actuelle, il y a dans le monde plus de 800 millions de lignes téléphoniques principales, auxquelles s'ajoutent les réseaux cellulaires et les communications par satellite<sup>15</sup>. Toutefois, de nombreux pays en développement ont encore une densité téléphonique inférieure à 1,5 ligne pour 100 personnes, et 2 milliards de personnes ne se sont jamais servis d'un téléphone<sup>16</sup>.

59. Deux faits jouent contre les exportateurs de services : le fait que le prix des liaisons téléphoniques interurbaines est fixé par des monopoles, et le fait que les prix sont calculés en fonction de la distance, ce qui défavorise les pays en développement les plus éloignés des marchés lucratifs de pays développés. Les pays dans lesquels il y a concurrence entre infrastructures de télécommunication ont, en moyenne, cinq fois plus d'hôtes Internet que les pays dans lesquels une telle concurrence n'existe pas, et le coût des connexions est inférieur de plus de moitié dans les premiers par rapport aux seconds. Selon les experts, la tendance actuelle à l'établissement à l'échelon mondial du prix des produits des services de télécommunication (par exemple, des largeurs de bande) égalisera le coût des télécommunications bien plus tôt qu'on ne l'imagine, faisant ainsi des pays en développement à faibles salaires des producteurs très concurrentiels d'une gamme de services fondés sur les technologies de l'information.

60. L'Internet donne aux pays en développement la possibilité d'obtenir des informations jusque-là inaccessibles et hors de prix. Il en résulte un transfert de savoir-faire qui pourrait stimuler le développement des exportations de services en provenance des pays en développement et contribuer à l'intégration de ces pays dans le système commercial mondial. Toutefois, de nombreux pays en développement souffrent de l'insuffisance de leurs infrastructures et de leur technologie de l'information. Il faut s'efforcer d'assurer que l'accès des pays en développement aux flux de données transfrontières ne soit pas entravé, l'information constituant un facteur de production toujours plus important.

61. Deux éléments d'infrastructure essentiels sont requis pour rendre possible le commerce électronique, à savoir le matériel et le logiciel

nécessaires, d'une part, et l'accès aux réseaux de communication d'autre part. Les perspectives offertes par le commerce électronique dépendront du progrès technologique ainsi que de l'action des pouvoirs publics : que les fournisseurs de services puissent ou non tirer avantage du commerce électronique et à quelles conditions, cela dépendra au plus haut point de ces deux facteurs décisifs<sup>17</sup>. De plus, comme l'Internet permet de transporter tous les biens et tous les services susceptibles d'être numérisés, la distinction entre biens et services s'en trouve estompée, ce qui rend nécessaire une réglementation permettant effectivement la supervision et la surveillance transfrontières. Un second domaine de préoccupation tient à ce qu'il pourrait être difficile de déterminer en quel endroit une transaction a effectivement été réalisée, ce qui donnera lieu à des questions d'attribution de compétence qu'il faudra régler. Ces difficultés seront particulièrement ardues pour les pays en développement, étant donné la faiblesse de leurs cadres de réglementation et l'insuffisance des moyens dont ils disposent pour faire respecter les dispositions législatives et réglementaires.

62. Le principal intérêt du commerce électronique, dans le secteur des services, est qu'il permettra à des personnes, dans les pays en développement, d'offrir leurs compétences sur les marchés mondiaux sans avoir à quitter leur pays et de bénéficier ainsi de ce que l'on a appelé l'avantage comparatif faible coût/techniques de pointe<sup>18</sup> et d'éviter ainsi l'exode des compétences. L'Internet permettra aussi à ces personnes de mettre des annonces pour proposer leurs services. De fait, il pourrait changer du tout au tout le scénario dans lequel les pays industrialisés semblaient posséder l'avantage comparatif dans la plupart des secteurs de services.

63. On a estimé que les possibilités d'exportation s'offrant aux pays en développement dans le secteur des services à forte intensité de main-d'oeuvre fournis à distance (par exemple, services informatiques et services connexes, notamment services d'appui administratif) permettraient aux exportations totales de services commerciaux des pays en développement de doubler par rapport au niveau de 180 milliards de dollars auquel elles s'établissaient en 1993 (voir le tableau 5 de l'annexe statistique)<sup>19</sup>. Le marché des services faisant intervenir les technologies de l'information, dont le taux de croissance moyen est de 8 %, offre d'importantes perspectives. Les moteurs les plus importants de cette croissance sont les suivants : la mondialisation, qui a entraîné des pénuries mondiales de compétences et l'externalisation des approvisionnements, auxquelles s'ajoutent les stratégies - reconfiguration, planification des ressources - adoptées par les entreprises dans le souci de renforcer leur avantage compétitif; l'Union monétaire européenne; le développement de l'Internet; enfin, le bogue de l'an 2000 (problèmes entraînés par le changement de millénaire)<sup>20</sup>.

64. Pour les services financiers et les services de télécommunication en particulier, les conséquences des modifications intervenues dans la technologie de l'information seront vraisemblablement importantes. De nombreuses transactions financières sont déjà réalisées en ligne, ce qui supprime la nécessité de personnels intermédiaires. De nombreuses sociétés financières peuvent donc préférer fournir certains services selon le mode transfrontière plutôt que par l'établissement d'une présence commerciale. En ce qui concerne les télécommunications, les services de téléphone et de télécopie de l'Internet coûtent moins cher que les services classiques, car

ils utilisent au mieux les largeurs de bande. L'utilisation accrue de ces services devrait réduire les recettes tirées des services de télécommunication dans les pays en développement.

65. Une autre caractéristique importante du commerce électronique tient aux perspectives qu'il ouvrira aux petites et moyennes entreprises de s'adresser aux marchés mondiaux pour y trouver des fournisseurs et des clients. L'espace du marché virtuel signifie que la taille d'une entreprise ne constitue plus un indicateur de la dispersion géographique de ses clients ou de ses activités. Certaines PME ont déjà pris position sur le marché mondial en créant un site sur l'Internet. Pour certains produits, un tel site permet de conquérir des débouchés - créneaux dans des marchés de large diffusion. Les informations à usage interne d'une entreprise peuvent aussi être présentées sous une nouvelle forme et mises à la disposition de la clientèle et du public pour consolider la confiance dans l'entreprise et fidéliser les clients<sup>21</sup>.

66. Une gamme importante de transactions effectuées par commerce électronique est déjà visée par l'AGCS. Ce sont les services de l'Internet, les produits qui peuvent être livrés sous forme de flux d'informations numérisées (par exemple, services financiers, services de télécommunication, services informatiques et services connexes; services fournis aux entreprises, services de spectacle, services postaux et services de courrier; enfin, services de transport aérien). Les modes de fourniture les plus importants sont la fourniture transfrontière et la consommation à l'étranger. La libéralisation des engagements dans les secteurs de services qui ont un rôle complémentaire par rapport au commerce électronique et pour les quatre modes de fourniture peut contribuer au développement du commerce électronique. Il convient toutefois de noter que le fait de préférer le mode de fourniture transfrontière à la présence commerciale pourrait réduire les apports d'IED, les transferts de technologie et de techniques de gestion, enfin, les possibilités d'emploi.

67. Certaines dispositions de l'AGCS ont de l'importance pour la facilitation du commerce électronique : i) les engagements relatifs à l'accès aux marchés et au traitement national dans les services de télécommunication et les principes de réglementation applicables aux télécommunications de base prévoient une libéralisation progressive de ces services, ainsi que des sauvegardes en matière de concurrence; ii) l'Annexe sur les télécommunications de l'AGCS prévoit l'accès et le recours aux réseaux et services publics de transport des télécommunications (lorsque ces services sont inclus dans la liste du pays importateur concerné annexée à l'AGCS); elle prévoit aussi une coopération technique visant au renforcement de l'infrastructure des télécommunications dans les pays en développement et à l'expansion de leur commerce des services; iii) l'article IV contient des dispositions relatives au renforcement de la capacité nationale de fournir des services ainsi que de l'efficacité et de la compétitivité de ce secteur (notamment, par un accès à la technologie) et à l'amélioration de l'accès des pays en développement aux circuits de distribution et aux réseaux d'information; et iv) l'article XIX a aussi de l'importance.

68. Pour que les pays en développement puissent bénéficier des chances offertes par le commerce électronique, il est important que les dispositions contenues dans les articles IV et XIX.2 ainsi que la disposition relative à

la coopération technique et financière contenue dans l'Annexe sur les télécommunications soient scrupuleusement appliquées. L'Accord sur les technologies de l'information (ATI) supprime une série de droits de douane sur les produits des technologies de l'information indispensables à l'infrastructure du commerce électronique et à l'Internet. De plus, même si l'on peut prévoir qu'il sera difficile pour les gouvernements de restreindre l'accès à l'Internet, nombre des services fournis par l'Internet n'en seront pas moins assujettis aux réglementations nationales de façon que la qualité soit assurée et les responsabilités établies, et pour des raisons prudentielles. L'article VI de l'AGCS serait applicable au commerce électronique.

69. Le coût de l'infrastructure nécessaire au commerce électronique est un important obstacle à l'expansion des exportations. Pour les pays qui, à l'heure actuelle, n'ont pas accès à l'Internet, le fait de s'attacher en priorité à être connectés peut être ce qui permettra aux exportateurs de services de lutter à armes égales avec leurs concurrents au lieu d'être marginalisés. Il n'y a pas de mécanismes internationaux qui codifient et harmonisent les questions juridiques transfrontières, mais quelles que soient les règles adoptées pour l'Internet, elles devront prévoir des sauvegardes en matière de concurrence, faute de quoi des monopoles risquent de se constituer. Déjà, Microsoft et Netscape se livrent concurrence pour monopoliser le domaine de l'information. Les producteurs de logiciels affinent les programmes de contrôle et mettent au point des plate-formes de surveillance qui puissent leur permettre d'empêcher l'accès à certains serveurs. On assiste à une concentration des normes de télécommunications entre les mains d'un petit nombre d'opérateurs. À l'avenir, les tarifs des services de l'Internet pourraient être différenciés : les fournisseurs pourraient créer des hiérarchies entre utilisateurs, et les utilisateurs se verraient garantir des services prioritaires contre paiement d'une prime. Une telle évolution pourrait placer les utilisateurs des pays en développement en situation défavorable.

#### B. Nouvelles techniques commerciales

70. De nouvelles techniques commerciales ne cessent d'apparaître : elles permettent de concevoir de nouveaux types de services et de fournir les services existants d'une manière plus compétitive, afin de répondre aux besoins des clients sur des marchés mondialisés, de réaliser des économies d'échelle dans les opérations et d'améliorer la compétitivité en facilitant la reconnaissance de la marque. De nouvelles techniques commerciales visent aussi à établir des contacts plus étroits entre fournisseurs de services, d'une part, et consommateurs et utilisateurs finals de l'industrie, d'autre part, et, dans la mesure du possible, à leur fournir un ensemble de biens et de services. Les pays en développement doivent assurer que leurs fournisseurs de services fassent usage de telles techniques pour éviter d'être marginalisés.

71. Pour les sociétés de services des pays en développement, il deviendra de plus en plus évident qu'il leur est possible d'être plus concurrentielles si elles s'affilient à l'un des réseaux mondiaux. L'affiliation à un réseau peut leur procurer une réputation internationale qu'elles utiliseront à leur avantage, les faire bénéficier des résultats de la recherche-développement et

leur permettre de progresser plus rapidement vers des produits à plus forte valeur ajoutée; elle peut les faire bénéficier de formations et de transferts de technologies douces, et donner aux spécialistes l'occasion de se faire muter dans les bureaux du réseau sur d'autres marchés. Ou encore, ces sociétés de services peuvent s'associer à des entreprises pareillement disposées d'autres pays en développement pour créer des réseaux mondiaux prêts à entrer en concurrence, sur certains marchés créneaux, avec les multinationales de services déjà établies. À mesure que la mondialisation des marchés gagnera du terrain, il sera de plus en plus difficile pour les entreprises de services isolées de réussir sans avoir recours à une forme ou une autre d'alliance stratégique.

72. Les alliances stratégiques peuvent aussi, toutefois, se transformer en réseaux fondés sur le savoir englobant l'ensemble du marché, qui peuvent eux-mêmes déboucher sur la création de normes de facto pour l'ensemble du secteur. Dans la mesure où de tels réseaux usurpent le rôle qui revenait précédemment dans le développement industriel à un chef de file stable du marché, leur capacité de façonner les marchés de produits et de fixer des normes technologiques leur donne aussi le pouvoir d'ériger de nouveaux obstacles à l'entrée. Cela risque d'avoir des conséquences pour les structures nationales, régionales et mondiales du marché, ainsi que pour la contestabilité des marchés dans le monde entier. Ainsi, le développement de réseaux fondés sur le savoir doit être pris en considération dans la conception et la formulation de politiques nationales et internationales de la concurrence <sup>22</sup>.

### III. STRATÉGIES POUR L'EXPANSION DES EXPORTATIONS DE SERVICES

73. Les possibilités d'expansion des exportations de services des pays en développement peuvent être élargies par des dispositions prises à l'échelon national pour à la fois renforcer les capacités et aider les fournisseurs nationaux à améliorer leur compétitivité pour s'adapter aux nouvelles techniques commerciales et faire face à d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles. Des mesures sont indiquées ci-après qui pourraient être prises dans ces domaines. Par ailleurs, des mesures devront être prises sur le plan multilatéral pour favoriser une expansion continue du commerce des services. On trouvera ci-après un certain nombre de propositions à cet égard.

#### A. Mesures à prendre au niveau national pour renforcer les capacités et améliorer la compétitivité

74. *Renforcement des capacités dans le domaine des ressources humaines et de la technologie.* Pour améliorer la compétitivité et attirer les investissements étrangers, il est indispensable d'élever le niveau d'éducation, notamment dans le domaine des nouvelles technologies. Il faut augmenter les dépenses publiques consacrées à l'éducation et à la recherche et orienter ces dépenses vers le développement de la recherche technologique locale pour renforcer la compétitivité et adapter les technologies étrangères aux conditions spécifiques du pays.

75. *Infrastructures de télécommunications.* La compétition internationale pour le succès à l'exportation dans le domaine des services se joue de plus en plus sur le terrain de l'accessibilité par les autoroutes de l'information et

notamment l'Internet. Il est indispensable de moderniser les infrastructures de télécommunications pour tirer parti des possibilités du commerce transfrontière. Cette modernisation des infrastructures s'appuiera sur le récent accord sur la libéralisation des télécommunications de base et l'ATI ainsi que sur des stratégies du développement novatrices.

76. *Adoption de cadres réglementaires nationaux cohérents.* Pour accroître les exportations de services, il est nécessaire que les gouvernements élaborent des cadres réglementaires nationaux cohérents dans les domaines du commerce des marchandises et des services et du commerce et de l'investissement, et mettent en place des incitations propres à améliorer la compétitivité des sociétés de services. Ces mesures devraient notamment répondre aux impératifs suivants : i) étendre le bénéfice des incitations fiscales et des exemptions de droits aux sociétés de services, notamment en ce qui concerne les équipements de bureau essentiels (matériels et logiciels informatiques, télécopieurs, etc.); ii) définir des indicateurs de résultat appropriés sur la présence commerciale à l'étranger et l'exploitation des réseaux de services mondiaux, tels que les achats de services sur le marché local, les recettes d'exportation, le transfert de technologie et la formation de personnel; iii) libéraliser les structures commerciales dont disposent les sociétés de services; et iv) moderniser les réglementations bancaires et renforcer les capacités de supervision.

77. *Stratégie pour l'exportation des services nationaux.* Il importe qu'une stratégie cohérente soit adoptée pour accroître la dimension des industries et des exportations de services dans l'économie nationale, de façon que les exportations de services apparaissent comme une donnée vitale du développement économique. Des initiatives telles que le Programme coordonné d'aide dans le secteur des services en Afrique (CAPAS) jouent un rôle important à cet égard et devraient être renforcées et étendues. De telles initiatives peuvent avoir pour but d'améliorer la qualité de services et d'en souligner les particularités par rapport à des services concurrents. Il y aurait différentes manières de promouvoir les normes de qualité internationales (ISO 9000 notamment) : formation à la qualité dans le service et au service à la clientèle, organisation de voyages d'étude à l'étranger pour visiter des entreprises offrant des services à la pointe de l'excellence, diffusion d'une information permettant aux prestataires d'évaluer leurs services par rapport aux normes internationales, association avec des sociétés étrangères réputées pour appliquer des normes de qualité élevées, ou évocation dans les médias des problèmes liés à la qualité des services, puis résolution de ces problèmes. Sur le plan national, les offices de normes pourraient promouvoir une "culture du service" au sein du secteur public et du secteur privé, avec pour objectif d'assurer un haut niveau de prestation; une évaluation des besoins permettrait de recenser les principaux obstacles à une meilleure qualité des services.

78. Le soutien apporté par les États aux PME afin d'aider celles-ci à accéder aux nouvelles technologies et aux nouvelles techniques de gestion (techniques modernes de commercialisation, capacité de concevoir des produits différenciés et techniques de planification des exportations, notamment) peut être facilité par la mise en place d'un système d'appui pour la diffusion de l'information relative au commerce et à l'entreprise. Les États peuvent aussi soutenir les PME en encourageant leurs exportations; par exemple, en



s'associant à des initiatives destinées à aider les PME à former des alliances et des partenariats commerciaux, et en mettant en place des systèmes de données corrélatives destinés à les aider à comprendre l'environnement économique de chaque région et à trouver des partenaires potentiels pour développer leur activité. Ce soutien peut aussi prendre la forme de programmes de formation à l'utilisation efficace des technologies de l'information, aux aspects culturels de l'innovation en matière de services et aux compétences indispensables pour négocier et s'associer efficacement dans le cadre d'une alliance commerciale. Les États peuvent également avoir recours à une vaste gamme de moyens d'action : politiques cambiale, commerciale et budgétaire, politique du crédit; parmi ces mesures, on peut citer plus précisément, à titre d'exemple, le subventionnement direct, la passation de marchés publics, les incitations fiscales et des mesures autorisant le mouvement de spécialistes étrangers.

79. Le développement des exportations de services doit faire partie intégrante de la planification globale du développement national et prévoir notamment les stratégies suivantes : i) diffuser auprès des PME et de différents organismes publics des informations actualisées sur le commerce et les entreprises; ii) présenter les capacités nationales d'exportation de services sur un site Internet national; iii) diffuser des récits de réussites d'exportateurs de services, notamment communiquer des statistiques et des récits de réussites concernant les services pour les discours des responsables politiques; iv) accroître la représentation des sociétés de services dans les annuaires d'exportateurs; v) transférer les renseignements relatifs aux exportateurs de services sur les bases de données communes, notamment la page d'accueil sur l'exportation des services du Centre du commerce international CNUCED/OMC; vi) recenser et développer les débouchés commerciaux régionaux; vii) négocier avec les principaux pays d'exportation des accords de reconnaissance mutuelle et des conditions pour l'admission temporaire des prestataires de services et des opérateurs commerciaux; et viii) modifier le cadre réglementaire relatif à l'accès aux marchés, au comportement des sociétés et à la constitution des monopoles.

80. *Possibilités de financement offertes aux sociétés de services* Dans la plupart des pays en développement, les sociétés de services en sont réduites à emprunter sur le patrimoine personnel plutôt que sur leurs fonds propres. Les grandes institutions financières, en règle générale, ne prêtent qu'aux "secteurs agréés", dont ne font pas partie la plupart des industries de services. Les exportateurs de services doivent avoir accès aux types de financement suivants : lignes de crédit à hauteur des sommes à recevoir, financement de projets, cautions de bonne fin et garanties de paiement des coûts de démarrage, cartes de crédit professionnelles pourvues de plafonds suffisants pour les déplacements à l'étranger et assorties d'options de crédit-bail et de prêt afin de financer l'acquisition et le renouvellement des équipements de bureau et du matériel informatique.

81. *Mesures visant à sanctionner les comportements anticoncurrentiels* Les marchés de services sont souvent dominés par un nombre relativement faible de sociétés, et la multiplication actuelle des fusions, acquisitions et alliances stratégiques accentue encore cette tendance. Il est nécessaire, pour faire face à la pratique des prix de cession interne, aux arrangements d'exclusivité, aux alliances, fusions et acquisitions, et aux ententes à

l'exportation, d'instituer des réglementations nationales en matière de concurrence ainsi que des mécanismes multilatéraux destinés à renforcer la coopération entre les autorités chargées de la concurrence. L'exemple du document de référence sur les services de télécommunications de base pourrait être suivi pour mettre en place des sauvegardes en matière de concurrence dans d'autres secteurs de services.

82. *Associations d'industries de services.* Les gouvernements peuvent aider les exportateurs de services en étendant le champ d'action des associations nationales d'industries de services à la formation professionnelle continue pour que ces dernières instituent des codes de conduite et des normes dans ce domaine et en assurent l'application. Les associations peuvent également mettre leurs membres en relation avec des partenaires potentiels sur les marchés d'exportation cibles et servir de porte-parole à l'industrie des services, auprès des pouvoirs publics pour présenter ses besoins, y compris ceux des exportateurs. Par ailleurs, les gouvernements pourraient peut-être encourager la création de groupements d'industries de services qui seraient liés à d'autres groupements de ce type.

B. Action sur le plan multilatéral

83. *Efforts de coopération.* Pour permettre une expansion continue du commerce des services, les gouvernements des pays membres doivent déployer un effort de coopération dans trois domaines : i) les statistiques relatives au commerce des services, notamment en se mettant d'accord sur la définition de branches d'activité telles que le tourisme et les services environnementaux, et en créant parallèlement des comptes satellites, le cas échéant; ii) établissement de normes internationales concernant la prestation des services électroniques, notamment dans le domaine de l'interconnectivité; analyse de l'incidence de l'évolution touchant la protection des droits de propriété intellectuelle sur l'accès aux bases de données; iii) instauration d'un accès effectif aux accords de reconnaissance mutuelle en matière de qualification professionnelle, et recherche d'un accord sur le règlement international des questions liées à la responsabilité professionnelle qui limitent à l'heure actuelle la prestation à distance de services tels que la télémédecine.

84. *Institutions financières internationales* Dans leur rôle d'appui au développement économique, les institutions financières internationales peuvent faciliter l'expansion du commerce des services d'au moins deux manières, à savoir : i) accélérer la modernisation des infrastructures de télécommunications et de l'Internet dans les pays en développement, notamment en apportant une aide à la privatisation des télécommunications publiques, en attirant les investissements étrangers, et en créant une autorité régulatrice indépendante; ii) instituer, dans les commandes de travaux contractuels des organisations intergouvernementales et des institutions financières internationales, un pourcentage réservé aux sociétés de services originaires de pays en développement.

85. *Actions à entreprendre dans le cadre de l'AGCS.* Depuis l'achèvement du Cycle d'Uruguay, les pays en développement ont pris d'importants engagements, tant de façon autonome qu'à l'issue des négociations prolongées sur les services financiers et de télécommunications, sans que des avantages réciproques leur soient accordés. Il pourrait donc s'avérer nécessaire de

rétablir l'équilibre global des droits et des obligations en termes de secteurs et de modes de fourniture, tout comme il faudrait porter au crédit des pays en développement la libéralisation qu'ils ont accomplie au lendemain du Cycle d'Uruguay.

86. L'article XIX.3 de l'AGCS prévoit que, pour chaque série de négociations, des lignes directrices seront établies, et qu'il sera procédé à cette fin à une évaluation du commerce des services d'une manière globale et sur une base sectorielle en se référant aux objectifs de l'Accord, y compris ceux de l'article IV.1. Cette évaluation devrait alimenter la base de connaissances nécessaires à la prise de décisions en matière de libéralisation. À cet égard, les statistiques sur les services devraient être améliorées.

87. *L'évaluation prévue dans le cadre de l'AGCS* Le bénéfice des dispositions de l'article IV.1 étant subordonné à la prise d'engagements spécifiques négociés, le relatif déséquilibre en termes de pouvoir de négociation qui existe entre pays développés et pays en développement a fait que ces derniers ont difficilement pu tirer de ces dispositions les avantages escomptés. La question pourrait être approfondie dans le cadre de l'évaluation et de la prochaine série de négociations multilatérales consacrée au commerce des services. L'application de l'article IV.1 b) de l'AGCS exigerait de rétablir la symétrie entre les quatre modes de fourniture et de faire en sorte que les services dont l'exportation présente un intérêt pour les pays en développement soient inclus dans les listes d'engagements des pays développés. L'incidence du commerce électronique et des nouvelles technologies sur le commerce des services et la capacité des pays en développement à exporter suivant le mode transfrontière (mode 1), d'une part, et sur les objectifs des politiques nationales, d'autre part, pourrait être évaluée. Il serait utile à cet égard d'entreprendre une évaluation du niveau d'accès à la technologie, aux circuits de distribution et aux réseaux d'information offerts aux pays en développement dans les listes d'engagements des pays développés. Une possibilité serait de définir des indices et des critères pour accorder aux pays en développement un accès préférentiel aux réseaux et aux nouvelles technologies. Concernant l'examen de l'annexe sur les services de transport aérien, une évaluation de l'incidence des nouvelles techniques commerciales sur le transport aérien est nécessaire.

88. Concernant le mode de fourniture transfrontière (mode 1), il y aurait lieu, avant de poursuivre la libéralisation de ce mode et le développement du commerce électronique, de mettre en place parallèlement un cadre réglementaire, une politique de la concurrence, une aide technique et un mécanisme de renforcement des infrastructures. Lorsqu'ils amélioreront leurs engagements en matière de fourniture transfrontière, les pays en développement devraient rattacher la présence commerciale à ce mode pour garantir l'application des dispositions de l'article IV et traiter efficacement les questions liées à la responsabilité, à la compétence juridictionnelle et au contrôle de la qualité, ainsi que celles concernant le transfert de savoir-faire et l'imposition de prescriptions de résultats.

89. En ce qui concerne la présence commerciale (mode 3), il serait bon de réunir des éléments d'information pour savoir dans quelle mesure l'investissement a progressé dans les pays en développement du fait de la

sécurité et de la prévisibilité que ceux-ci ont consenties en prenant des engagements en matière d'accès aux marchés. Un inventaire des pratiques anticoncurrentielles pourrait fournir des indications utiles en vue de négociations futures. S'agissant du mouvement des personnes physiques, on pourrait comparer le niveau d'accès qu'admettent actuellement les pays développés dans leur législation nationale en ce qui concerne le mouvement temporaire de prestataires de services et la teneur des engagements figurant dans les listes d'engagements spécifiques, et l'on pourrait tenter de recenser les critères appliqués dans l'examen des besoins économiques. Il faudrait également se pencher sur les incidences que peuvent avoir les accords de reconnaissance mutuelle sur les exportations effectuées par les pays en développement selon ce mode. Etant donné l'importance que revêt l'information parmi les facteurs de production, il y a lieu d'examiner la question de savoir si les points de contact établis par les pays développés ont fourni aux exportateurs de services des pays en développement des renseignements pertinents sur les marchés qui ont aidé les seconds à élaborer et à mettre en oeuvre des stratégies d'exportation.

90. *Lignes directrices de l'AGCS.* Les lignes directrices qu'il est prévu d'établir pour chaque série de négociations devraient tenir compte des problèmes qui sont apparus dans le cadre de la mise en oeuvre de l'AGCS. Le transfert de technologies commercialement viables à des conditions préférentielles, notamment dans le domaine des télécommunications et des technologies de l'information, pourrait être un moyen de parvenir à l'application effective de l'article IV en vue du renforcement de la compétitivité des secteurs de services des pays en développement; il faudrait pour cela que l'annexe sur les télécommunications, en particulier les dispositions relatives à l'aide technique et financière, soit pleinement mise en oeuvre. On pourrait prévoir des dispositions tendant à ce que les pays développés adoptent des mesures d'incitation en vue d'encourager le transfert de technologie en faveur de leurs sociétés et de leurs institutions.

91. Les lignes directrices devraient tenir compte du fait qu'avant d'aller plus loin dans la libéralisation du mode de fourniture transfrontière, les pays en développement auront besoin d'une aide technique et financière pour renforcer leurs infrastructures et mettre en place un cadre réglementaire et une politique de la concurrence destinés à accompagner cette libéralisation. Pour garantir la mise en oeuvre des objectifs de l'article IV, il faudrait que les pays en développement rattachent l'accès aux marchés suivant le mode transfrontière à l'établissement d'une présence commerciale. Une telle articulation leur permettrait de traiter efficacement les questions liées à la responsabilité, à la compétence juridictionnelle et à la protection des consommateurs, et de mettre en place un cadre approprié pour régir cet accès, qui pourrait comprendre par exemple des prescriptions de résultats.

92. En ce qui concerne le mode 4, une liste des catégories de personnes pour lesquelles les pays accepteraient de supprimer l'examen des besoins nationaux pourrait être établie, et des critères pourraient être définis pour l'application de cet examen aux catégories non visées par la liste. On pourrait par ailleurs envisager de rendre effectives les possibilités d'accès déjà prévues dans la législation sur l'immigration et d'adopter un accord tendant à libéraliser l'accès pour certaines catégories de personnes appartenant à des secteurs déterminés, tout en étudiant la possibilité de

supprimer les prescriptions qui empêchent les pays en développement de fournir des services professionnels. Un mécanisme pourrait être institué pour veiller à ce que les pays en développement puissent véritablement accéder aux accords de reconnaissance mutuelle dans tous les secteurs de services professionnels.

93. Les lignes directrices qui doivent être établies en vertu de l'article XIX.3 pourraient aborder d'autres domaines de négociation : accélérer les travaux sur les mesures de sauvegarde d'urgence pour permettre aux pays d'accroître leurs engagements en matière d'accès aux marchés dans tous les modes et tous les secteurs; dans le cadre de négociations prévues à l'article XV, soumettre les pratiques de subventionnement des pays développés à des disciplines; renforcer l'article IX en veillant à ce que les pays exportateurs et les pays importateurs luttent contre les abus de position dominante; créer une obligation de notification des pratiques commerciales restrictives. Des documents de référence pourraient être négociés pour renforcer les sauvegardes dans le domaine de la concurrence et traiter les pratiques du secteur privé, notamment en ce qui concerne les systèmes mondiaux de distribution et les systèmes informatisés de réservation.

#### **IV. RECOMMANDATIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE**

94. L'analyse développée dans les précédents chapitres du présent document conduit à formuler les recommandations de politique générale énoncées ci-après, qui sont soumises pour examen aux États Membres.

##### *A. Recommandations adressées aux États*

95. Les initiatives suivantes pourraient être prises dans le cadre des politiques nationales : i) recenser les obstacles aux exportations de services, par exemple en adressant au secteur privé des questionnaires portant sur les difficultés rencontrées dans l'obtention de visas et de permis de travail; ii) renforcer les services destinés aux producteurs, notamment par l'externalisation de ces services et la libéralisation de l'accès aux marchés; iii) adopter une structure d'entreprise pour l'exportation de services à forte intensité de main-d'oeuvre portant sur un ensemble de services, en associant la durée du séjour du personnel temporaire à un projet précis et à des compétences clairement définies; iv) recenser les professions exercées à l'étranger par des nationaux afin de déterminer les domaines où il existe un avantage comparatif et pour lesquels des demandes pourraient être formulées lors de la prochaine série de négociations de l'AGCS; et v) accélérer l'intégration des services et la libéralisation de ce secteur dans le cadre d'accords sous-régionaux et renforcer la coopération par des accords de ce type en vue de la prochaine série de négociations de l'AGCS.

##### *B. Recommandations adressées à la communauté internationale*

96. Les initiatives suivantes pourraient être prises par la communauté internationale : i) assurer la mise en oeuvre effective de l'article IV et de l'article XIX de l'AGCS dans le cadre de l'élaboration de lignes directrices en vue des négociations prévues par l'Accord; ii) élaborer une liste de critères précis concernant le maintien de l'examen des besoins économiques et sa suppression à plus ou moins brève échéance, notamment en ce qui concerne les catégories professionnelles clairement définies; iii) créer les conditions

propres à faciliter le transfert de technologie de sociétés situées dans les pays développés à des sociétés situées dans les pays en développement, ainsi que la diffusion vers les pays en développement de technologies appartenant au domaine public; iv) aider les secrétariats de la CNUCED et de l'OMC à améliorer les statistiques sur les services pour répondre aux besoins des responsables politiques et des négociateurs commerciaux en vue de la prochaine série de négociations prévue par l'AGCS.

*C. Recommandations adressées à la CNUCED*

97. Il pourrait être demandé à la CNUCED : i) d'organiser une réunion d'experts pour étudier les incidences du commerce électronique sur le commerce des services des pays en développement ainsi que les politiques économiques et d'infrastructure susceptibles d'apporter des éléments pour la mise en place d'une stratégie d'exportation dans le domaine des téléservices et des services aux entreprises; ii) d'entreprendre une analyse systématique des lois relatives à l'immigration pour en dégager les spécificités selon les secteurs professionnels, afin d'aider les pays en développement à repérer les occasions éventuelles d'accroître leur commerce et de faciliter l'établissement des demandes lors des négociations prévues par l'AGCS; iii) de recenser les pratiques anticoncurrentielles les plus répandues dans les secteurs de services; et iv) de poursuivre les travaux d'élaboration de la base de données relative aux mesures affectant le commerce des services.

-----

Notes

1/ Nombre d'exportateurs de services ne reçoivent aucun soutien officiel d'organismes nationaux de promotion des exportations. Ils passent d'autant plus inaperçus que les statistiques relatives au commerce des services ne sont pas fiables et que la contribution des sociétés de services à l'activité économique des pays en développement continue d'être sous-estimée. Les ressources publiques risquent donc d'être affectées à d'autres secteurs jugés plus essentiels au développement économique, parce qu'il n'est pas tenu compte du fait que leur compétitivité dépend de la fourniture de services de qualité.

2/ Geza Feketekuty, "Setting the Agenda for Services 2000: the Next Round of Negotiations on Trade in Services", WTO Series, Institut universitaire de hautes études internationales, Genève, 1998.

3/ *Rapport sur l'investissement dans le monde, 1997*, UNCTAD/ITE/IIT/5.

4/ Voir le *Rapport sur le commerce et le développement 1994*, Supplément.

5/ Saskia Sassen, *The mobility of Labour and Capital*, Cambridge University Press, 1988. Robyn Iredale, "Analysis of factors generating international migration", exposé présenté au colloque technique sur les migrations internationales et le développement, juillet 1998. K. Malhotra, "Globalization and the economic growth paradigm: Some implications for labour migration and mobility", exposé présenté à la Conférence sur les migrations et la mobilité de la main-d'oeuvre en Chine et en Asie, Asia Pacific Institute, Académie chinoise des sciences sociales, Beijing, 17-19 avril 1998. C.W. Stahl, "Explaining international migration in global population movements and their implications for Australia", Australian Government Publishing Service, 1993.

6/ Plusieurs études fondées sur l'expérience soulignent les avantages qu'apporte le mouvement des personnes aux pays d'accueil : compétitivité internationale accrue, créativité technologique, économie d'éducation et de formation, notamment. Dans certains cas, les gains annuels peuvent facilement dépasser le PNB mondial produit lorsqu'il existe des restrictions à la mobilité de la main-d'oeuvre. Dans une étude réalisée par Bob Hamilton et John Whalley, ces auteurs soutiennent que la suppression des obstacles au mouvement de la main-d'oeuvre entraîne un redéploiement de celle-ci et des gains d'efficacité, "Efficiency and distributional implications of global restrictions on labour mobility", *Journal of Development Economics*, vol. 14, No 1-2, janvier/février 1984, p. 60 à 75.

7/ Dans une étude intitulée "Not just Numbers - A Canadian Framework for Future Immigration", Ottawa, 1997, R. Trempe, S. Davis et R. Kunin préconisent une modification du programme d'immigration canadien, qui consisterait à remplacer la gestion par l'administration du programme relatif aux travailleurs temporaires étrangers par un processus d'autorisation réaliste sur le plan commercial, et ils proposent que ce programme soit davantage centré sur la bonne foi de l'employeur que sur des critères relatifs au marché du travail.

8/ Robert Grosse, "Restrictive Business Practices in international service industries: Examples from Latin America", Transnational Corporation, vol. VI, No 2, août 1996.

9/ Voir OCDE, *Le Monde en 2020 : Vers une nouvelle ère mondiale* 1997.

10/ CNUCED, "Renforcement des capacités des pays en développement dans le secteur des services environnementaux" (TD/B/COM.1/EM.7/2), 12 mai 1998.

11/ Voir CNUCED, "Le commerce international des services de santé : difficultés et possibilités qui se présentent aux pays en développement" (TD/B/COM.1/EM.1/2), 7 avril 1997.

12/ Voir CNUCED "Commerce international des services liés au tourisme : problèmes et options pour les pays en développement" (TD/B/COM.1/EM.6/2), 2 avril 1998; et CNUCED, "Renforcement des capacités des pays en développement dans le secteur du tourisme" (TD/B/COM.1/EM.6/L.1), 11 juin 1998.

13/ L'"évaporation" des bénéfices provenant du tourisme désigne une faible rétention dans le pays des recettes procurées par le tourisme, imputable à l'importation de matériels et de fournitures, aux dépenses de promotion à l'étranger, au rapatriement par les étrangers de leurs bénéfices, au remboursement des prêts étrangers, etc.

14/ Voir "A global framework for electronic commerce" à l'adresse : <http://www.iitf.nist.gov/eleccom>.

15/ Voir "Emerging-market indicators: Telephone access and teledensity", *The Economist*, 4 avril 1998, p. 114.

16/ Voir CNUCED, "Télécommunications, facilitation du commerce et efficacité commerciale" (TD/B/COM.3/EM.3/2), 1er juillet 1997.

17/ "Le commerce électronique et le rôle de l'OMC", *Études spéciales de l'OMC*, No 2, 1998.

18/ Voir *Rapport sur le commerce et le développement*, 1988.

19/ Banque mondiale, *Perspectives économiques mondiales et pays en développement*, 1995, chapitre 3, p. 51.

20/ La pénurie a été estimée à 346 000 personnes aux États-Unis et à 165 000 personnes en Europe. La demande correspondante ne peut être satisfaite en raison des restrictions existant en matière de visa.

21/ OCDE, Discussion Paper "Dismantling the Barriers to Global Electronic Commerce", novembre 1997. G. Shaw, "E-Commerce expected to be 21st century's mall", *Vancouver Sun*, 25 mai 1998, C1.

22/ Voir *World Investment Report 1997*, p. 12 à 16.