



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

Distr.
GÉNÉRALE

TD/B/COM.2/55
27 novembre 2003

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

CONSEIL DU COMMERCE ET DU DÉVELOPPEMENT
Commission de l'investissement, de la technologie et
des questions financières connexes
Huitième session
Genève, 26-30 janvier 2004
Point 3 de l'ordre du jour provisoire

L'IED ET LE DÉVELOPPEMENT:

**QUESTIONS DE POLITIQUE GÉNÉRALE CONCERNANT
LA CROISSANCE DES IED DANS LES SERVICES**

Note du secrétariat de la CNUCED*

Résumé

Compte tenu des tendances récentes de l'investissement étranger direct (IED) et de la production internationale, la présente note s'intéresse à l'évolution de la composition sectorielle de l'IED et aux incidences du rôle croissant joué par les services. Une attention particulière est accordée à deux formes d'IED dans le secteur des services: les IED en rapport avec la privatisation de services, et les IED dans la production de services pour l'exportation. Dans les deux cas, les IED peuvent contribuer à la compétitivité du secteur productif des pays d'accueil.

* La soumission tardive du présent document est due au fait que sa rédaction s'appuie en partie sur les résultats d'une réunion d'experts de la CNUCED qui a eu lieu du 29 au 31 octobre 2003.

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
INTRODUCTION	3
I. CONJONCTURE MONDIALE DE L'IED	3
II. IMPORTANCE CROISSANTE DES SERVICES DANS LES IED AU NIVEAU MONDIAL	4
III. L'IED ET LA PRIVATISATION DE SERVICES	8
IV. IED ET SERVICES À VOCATION EXPORTATRICE	9
CONCLUSION.....	17

INTRODUCTION

1. Conformément à la décision adoptée par la Commission de l'investissement, de la technologie et des questions financières connexes à sa septième session en janvier 2003, le secrétariat de la CNUCED a établi la présente note sur des questions de politique générale que la Commission pourrait examiner à sa huitième session. Il s'est inspiré en partie de l'analyse présentée dans le *World Investment Report 2003: FDI Policies for Development: National and International Perspectives (WIR03)* et de deux réunions d'experts, l'une sur l'efficacité des politiques relatives à l'IED (25-27 juin 2003), l'autre sur l'IED et sur le développement (29-31 octobre 2003).

I. CONJONCTURE MONDIALE DE L'IED

2. Comme indiqué dans le *WIR03*, les apports mondiaux d'IED, déjà en baisse de plus de 40 % en 2001, ont encore diminué de 21 % en 2002, pour s'établir à 651 milliards de dollars¹. Cette baisse a touché une large majorité de pays – 108 sur 195. Les sorties d'IED ont aussi diminué dans presque la moitié des pays d'origine, même si aux États-Unis elles ont augmenté de 15 % par rapport à 2001.

3. Le recul de l'IED a été inégal de quatre façons. a) L'impact géographique a été inégal. La baisse dans le monde développé (22 %) a été concentrée aux États-Unis et au Royaume-Uni, qui ont représenté ensemble 54 % du recul observé dans les pays où les apports ont diminué. La diminution dans le monde en développement (23 %), qui a subi une contraction encore plus marquée d'autres flux financiers extérieurs privés, a été la plus forte en Afrique (41 %) et en Amérique latine et dans les Caraïbes (33 %). Les flux vers la région du monde la plus peuplée, celle de l'Asie et du Pacifique, n'ont que légèrement diminué grâce à un niveau record d'IED en Chine. b) D'un point de vue sectoriel, les industries manufacturières et les services ont été durement touchés, tandis que les IED dans le secteur primaire augmentaient. c) Si les flux d'investissement ont baissé dans les trois compartiments financiers de l'IED – prises de participations, bénéfices réinvestis et prêts intragroupe – la diminution des prêts intragroupe l'an dernier a été supérieure à celle des prises de participations. d) La plus grande partie de la baisse des IED a été liée à un mode d'entrée, à savoir les fusions-acquisitions internationales, qui sont passées de 1 100 milliards de dollars en 2000, à 594 milliards de dollars en 2001, puis 370 milliards en 2002. Le nombre des «mégatransactions» (d'une valeur supérieure à 1 milliard de dollars) est passé de 175 en 2000 à 113 en 2001 et seulement 81 en 2002, qui est le plus bas niveau observé depuis 1998.

4. Malgré la diminution des flux d'IED, la production internationale a continué de croître en 2002, bien qu'à un rythme plus lent. Le stock d'IED, base de la production internationale réalisée par les quelque 64 000 sociétés transnationales (STN) qui contrôlent aujourd'hui 870 000 filiales étrangères, a presque atteint le niveau de 7 000 milliards de dollars en 2002, contre 6 300 milliards en 2001, soit plus de 14 fois les chiffres de 1980. D'autres indicateurs ont également progressé en 2002 par rapport à 2001. La valeur ajoutée estimative des filiales étrangères de STN s'élève à 3 400 milliards de dollars. Les ventes réalisées par des filiales étrangères ont été estimées à 18 000 milliards de dollars, et les exportations au niveau mondial

¹ Sauf indication contraire, le terme «dollar» (\$) s'entend du dollar des États-Unis d'Amérique.

à 8 000 milliards de dollars. Les emplois fournis par ces filiales étrangères ont concerné quelque 53 millions de travailleurs en 2002, soit une hausse de 6 % par rapport à 2001 et trois fois le chiffre de 1982.

5. Si le ralentissement de la croissance économique a entraîné une diminution des IED consacrés à la conquête de parts de marché dans les pays développés, de nombreux pays en développement ont bénéficié d'apports d'IED motivés par la recherche d'efficacité, attribuables à des STN s'efforçant de réduire leurs coûts et d'accroître leur compétitivité. Il est intéressant de noter que de tels investissements intéressent non seulement le secteur manufacturier, mais aussi de plus en plus le secteur des services.

6. La diminution des flux d'IED a incité les pays à redoubler d'efforts pour améliorer les conditions d'investissement et à recourir à de meilleures méthodes de ciblage des investisseurs étrangers. Le chiffre record des modifications favorables apportées aux législations nationales sur l'IED en 2001 a été dépassé en 2002: des 248 modifications apportées dans 70 pays, 236 étaient favorables à l'IED, et un tiers avait trait à des mesures de promotion. La concurrence entre les pays s'est intensifiée, notamment par le biais des mesures d'incitation.

7. La Réunion d'experts sur l'efficacité des politiques relatives à l'IED, organisée par la CNUCED du 25 au 27 juin 2003, a ainsi été convoquée à un moment tout à fait opportun. Quatre grands éléments en charpentent les conclusions. a) On observe une uniformisation croissante des pays pour ce qui est des conditions régissant l'IED (règles et réglementations régissant l'entrée et l'admission des investisseurs étrangers, normes de traitement des filiales étrangères, etc.). b) L'environnement réglementaire général de l'ensemble des activités commerciales et économiques, y compris l'IED, est important; il comprend le régime fiscal, la législation foncière, la législation du travail, la politique de concurrence, les permis de résidence et les droits de propriété intellectuelle. c) Des mesures peuvent être prises pour accroître l'attrait des déterminants géostratégiques dynamiques d'un pays; elles ne semblent toutefois être efficaces que si elles s'appuient sur des conditions d'investissement et une réglementation favorables. d) La combinaison de mesures émanant d'un côté des pays d'origine, de l'autre des pays d'accueil, peut faire beaucoup pour attirer des IED dans les pays en développement.

II. IMPORTANCE CROISSANTE DES SERVICES DANS LES IED AU NIVEAU MONDIAL

8. L'une des principales caractéristiques de l'expansion mondiale des activités des STN au cours de la dernière décennie a été l'importance grandissante du secteur des services, dont la part dans le stock mondial d'IED est désormais de quelque 60 %, contre moins de 50 % il y a une décennie. L'accroissement global des IED dans les services vaut aussi bien pour les pays développés que pour les pays en développement et est la contrepartie d'une diminution de la part des IED dans les secteurs manufacturier et primaire (graphique 1).

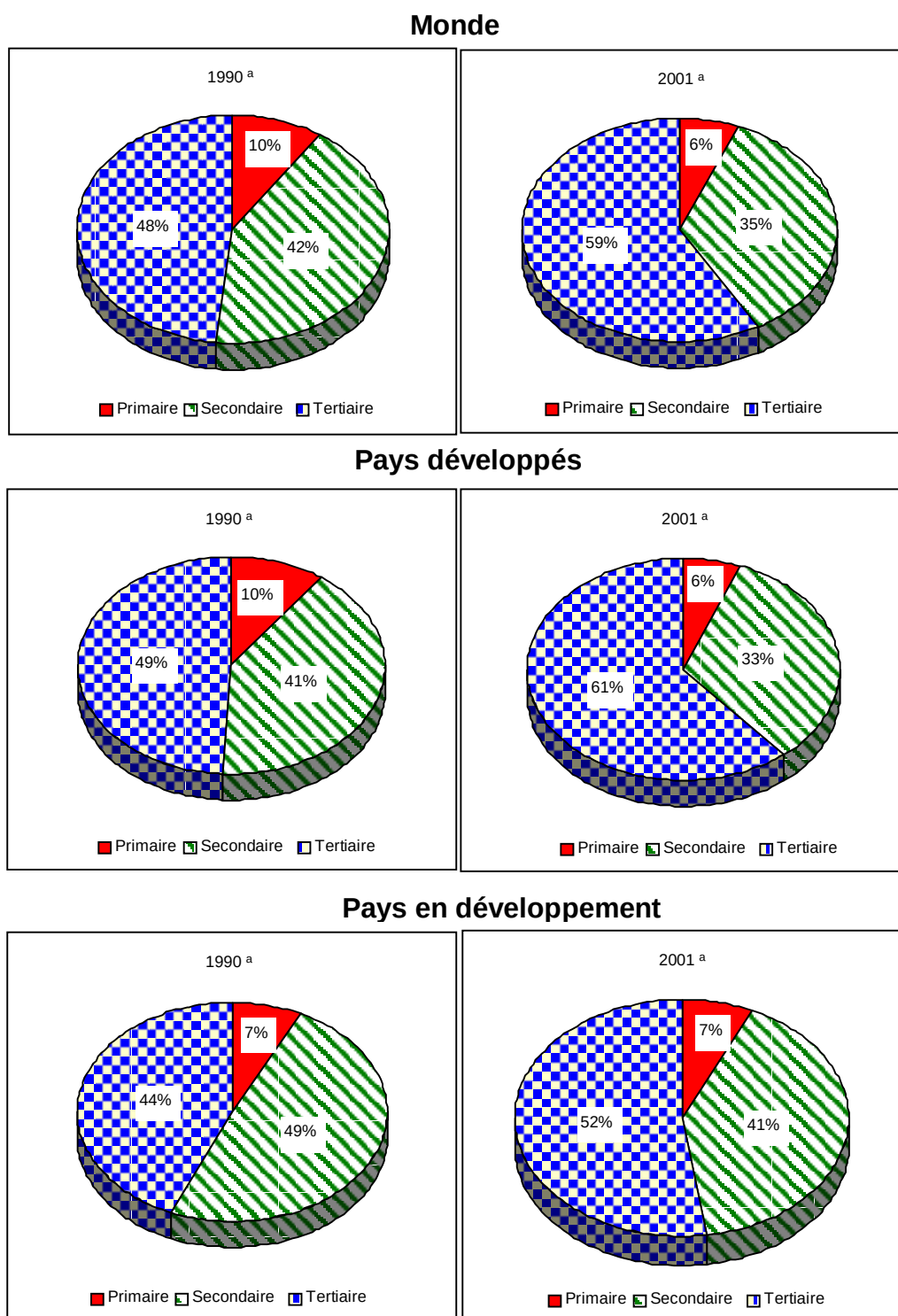
9. Pendant de nombreuses années, les activités financières et commerciales ont accaparé une part prépondérante du stock d'IED dans le secteur des services de la plupart des pays d'origine et des pays d'accueil, en partie en raison de l'expansion internationale initiale des banques et des sociétés de négoce, mais plus encore à cause des investissements réalisés dans des filiales de vente en gros et de commercialisation par des STN des secteurs pétrolier et manufacturier et dans des filiales financières étrangères par des STN de tous les secteurs (Mallampally et Zimny 2000).

La libéralisation de l'IED dans le secteur des services a fait apparaître une nouvelle répartition de cet IED. Les services commerciaux et financiers restent importants, mais ce ne sont plus les plus dynamiques (voir le tableau 1). L'ouverture des services publics de distribution aux IED par le biais de programmes de privatisation a entraîné un accroissement sans précédent des IED dans les télécommunications et la production et la distribution d'énergie. Une autre grande catégorie dynamique est celle des services aux entreprises. La part des activités financières et commerciales est ainsi passée de 65 % du stock intérieur d'IED dans les services en 1990 à 45 % en 2001, tandis que celle des nouvelles industries de services recevant des IED – notamment la production et la distribution d'énergie, les télécommunications et les services aux entreprises – passait de 17 % à 44 %.

10. Comme l'on fait observer les participants à la Réunion d'experts de la CNUCED sur l'IED et le développement (29-31 octobre 2003), les STN peuvent influencer sur la fourniture de services dans les pays d'accueil de diverses façons. Elles peuvent apporter des capitaux et des devises, développer des activités de soutien essentielles et introduire de meilleures pratiques ainsi que de nouvelles technologies avec d'importants effets de démonstration et d'entraînement sur les entreprises locales. Il peut en résulter une amélioration des services et une diminution de leurs coûts, ainsi qu'une offre de services qui n'étaient jusque-là pas disponibles sur le marché intérieur. Dans le cadre d'une privatisation, l'IED peut aussi contribuer à la restructuration d'entreprises publiques en difficulté, leur apporter les capitaux et le savoir-faire nécessaires, et accroître ainsi les recettes budgétaires de l'État. Ces effets positifs ne sont toutefois pas automatiques, et il peut aussi y avoir des coûts. On peut craindre (par exemple dans le secteur de la vente au détail) l'éviction des entreprises locales et des conséquences socioculturelles négatives. L'absence d'investissement dans le perfectionnement des compétences locales, ainsi que l'établissement de liens avec l'extérieur plutôt qu'avec des entreprises locales, peuvent réduire les retombées positives. Concernant les privatisations, les craintes parfois exprimées concernent les effets sur l'emploi et le risque que des monopoles publics ne deviennent des monopoles privés étrangers².

² Voir le communiqué de presse de la CNUCED: «L'investissement étranger direct (IED) est en pleine mutation, d'après la CNUCED – L'économie des services et de nouvelles industries viennent modifier la physionomie de l'IED», UNCTAD/PRESS/PR/2003/105.

Graphique 1. Stock intérieur d'IED, par secteur, 1990 et 2001



^a Ou dernière année pour laquelle des données sont disponibles.

Source: CNUCED, base de données sur l'IED.

Tableau 1. Stock intérieur d'IED dans le secteur des services, 1990 et 2001
(en millions de dollars)

Secteur	1990 ^a			2001 ^a			
	Pays développés	Pays en développement	Monde	Pays développés	Pays en développement	Europe centrale et orientale	Monde
Total	1 221 921	246 848	1 468 769	3 473 090	1 618 209	71 953	5 163 252
Primaire	121 428	17 527	138 955	199 002	107 033	3 825	309 860
Secondaire	495 801	119 997	615 798	1 140 606	630 473	25 809	1 796 888
Tertiaire	597 695	106 585	704 280	2 106 788	815 896	40 889	2 963 573
Électricité, gaz et eau	5 347	2 324	7 671	55 381	40 247	2 789	98 417
Bâtiment	13 292	3 595	16 887	22 415	25 712	927	49 054
Commerce	159 309	14 747	174 056	425 262	97 818	9 830	532 910
Hôtellerie et restauration	16 899	2 177	19 076	33 560	15 044	601	49 206
Transports, entreposage et communications	12 702	8 594	21 296	232 008	66 299	11 642	309 949
Services financiers	220 498	60 472	280 970	656 593	139 928	9 460	805 981
Services aux entreprises	89 460	3 943	93 403	481 656	386 119	4 927	872 702 ^b
Administration publique et défense	-	-	-	-	54	4	58
Éducation	75	-	75	323	1	12	337
Services sociaux et sanitaires	795	-	795	6 210	3 360	18	9 588
Autres services et services non spécifiés	79 318	10 734	90 052	193 380	41 313	678	235 371
Non spécifiés	6 997	2 738	9 735	26 695	64 806	1 429	92 930

Note: Les données portent sur 48 pays en 1990 et 60 pays en 2001, qui représentaient plus des quatre cinquièmes du stock intérieur mondial en 1990 et en 2001. Des données estimatives ont été utilisées pour Sri Lanka en 1990 et la Malaisie en 2001. Dans le cas des pays suivants – Cambodge, Chine, Indonésie, République démocratique populaire lao, Mongolie, Myanmar, Népal, Province chinoise de Taiwan et Viet Nam – les données effectives ont été estimées par application du ratio d'exécution des IED approuvés (33 % en 1994 pour le Cambodge, 68 % en 2001 pour la Chine, 45 % en 2001 pour l'Indonésie, 10 % en 1990 et 7 % en 1999 pour la République démocratique populaire lao, 15 % en 1990 et 44 % en 2001 pour la Mongolie, 39 % en 1990 et 55 % en 2001 pour le Myanmar, 41 % en 1990 et 47 % en 1999 pour le Népal, 74 % en 1990 et 65 % en 2001 pour la Province chinoise de Taiwan et 15 % en 1990 pour le Viet Nam). Le total mondial en 1990 ne comprend pas les pays d'Europe centrale et orientale. Les données utilisées sont les données au 24 septembre 2003; elles ne correspondent donc pas nécessairement à celles que l'on trouve dans d'autres documents de la CNUCED.

^a Ou dernière année pour laquelle des données sont disponibles.

^b Une part considérable des investissements dans ce secteur concerne Hong Kong (Chine), qui représente 60 % du total des pays en développement et 27 % du total mondial. Les données de Hong Kong (Chine) comprennent des données relatives aux sociétés holding d'investissement.

Source: CNUCED, base de données sur l'IED.

III. L'IED ET LA PRIVATISATION DE SERVICES

11. La privatisation de services dans les pays en développement a représenté de considérables flux d'IED dans les années 90, mais la tendance est à la diminution depuis le nouveau record atteint en 1998. Les plus grandes transactions à ce jour ont été réalisées en Amérique latine, puis en Europe centrale et orientale. Les principaux secteurs concernés ont été les télécommunications, puis l'électricité, les transports et les services bancaires. La vente d'actifs (principalement à des investisseurs étrangers) a été le mode de privatisation le plus utilisé³.

12. Pour ce qui est de l'impact, la privatisation de services par cession d'actifs à des investisseurs étrangers a parfois suscité des réactions de résistance et d'inquiétude de la part de la population, qui pouvait y voir l'abandon d'un patrimoine national et un risque de suppressions inutiles d'emplois. Les études montrent néanmoins que dans la majorité des cas, les privatisations ont permis d'améliorer le fonctionnement des entreprises et d'assurer des services plus compétitifs (Megginson et Netter 2001). Mais un meilleur fonctionnement des entreprises n'est évidemment pas synonyme d'une plus grande efficacité de l'économie dans son ensemble, en particulier si les entreprises travaillent dans un environnement non compétitif. Cela ne signifie pas non plus que tous les objectifs sociaux sont atteints. La plupart des études (mais pas toutes) constate, par exemple, que l'emploi diminue le plus souvent dans les entreprises privatisées. Mais la diminution d'une main-d'œuvre généralement excédentaire est presque toujours indispensable à une amélioration du fonctionnement des entreprises. De plus, si l'effet sur l'emploi est souvent négatif à court terme, il a tendance à devenir positif dans le moyen à long terme (Sheshinski et López-Calva 2003).

13. La forte participation d'entreprises étrangères aux programmes de privatisation de nombreux pays en développement et pays en transition fait qu'il est important d'examiner le rôle des *politiques* dans l'optimisation des incidences positives de cette participation. La conception et l'exécution des programmes de privatisation sont à cet égard déterminantes. Ces programmes doivent clairement indiquer les objectifs en rapport avec le développement que les pouvoirs publics escomptent atteindre, et les raisons pour lesquelles des investisseurs étrangers (plutôt que locaux) doivent être sollicités. Dans chaque cas, toutes les possibilités doivent être envisagées. Compte tenu des différences notables entre les secteurs, il n'existe pas de solution universelle. En même temps, la plupart des cas de privatisation de services présentent des éléments communs, dont le compromis à trouver entre une optimisation des recettes budgétaires et la réalisation d'objectifs de développement tels que la compétitivité, la préservation de l'emploi et l'instauration d'un service universel.

14. La question de la réglementation d'une industrie de services privatisée est particulièrement important lorsqu'il s'agit d'un monopole naturel. Les décideurs et les autorités de tutelle doivent souvent trouver un compromis entre des objectifs contradictoires, à savoir assurer une fourniture efficace de services tout en veillant à ce que ces services soient aussi fournis, à un prix

³ Dans les pays développés, ce sont les émissions d'actions qui ont eu tendance à avoir la faveur. Outre des privatisations pures et simples, diverses méthodes ont été utilisées pour faire entrer le secteur privé dans diverses industries de services: partenariats secteur public-secteur privé, accords de concession, mécanismes «construction-exploitation-transfert», financement de projets, etc.

abordable, aux pauvres. À la Réunion d'experts de la CNUCED, il a généralement été reconnu que la privatisation de tels services devrait, de façon idéale, être précédée de la mise en place d'une réglementation appropriée et, si possible, du démantèlement des monopoles. Nul n'a contesté la nécessité de créer des organes réglementaires indépendants et dotés de ressources suffisantes, chargés de superviser la privatisation et la phase postérieure. Une faible réglementation implique souvent de plus forts revenus pour les monopoles privés et un risque accru de captation réglementaire.

15. À la fin de leur réunion, les experts ont examiné différentes questions concernant: les raisons d'une privatisation; sa faisabilité politique et la façon d'en faciliter l'acceptation politique et publique; la concurrence et la réglementation; et les incidences sociales et les mécanismes de privatisation. Les éléments ci-après ont été considérés d'une importance fondamentale: rôle de la politique de privatisation dans la stratégie globale de développement d'un pays; objectifs des privatisations; importance du cadre réglementaire et d'institutions de tutelle fortes et indépendantes; niveau du soutien politique intérieur en faveur des privatisations; et identification d'éventuels coûts sociaux, et des mesures permettant de les réduire. La Commission voudra peut-être examiner plus avant ces différentes questions⁴.

IV. IED ET SERVICES À VOCATION EXPORTATRICE

16. Une importante caractéristique de nombreux services est qu'ils ne peuvent être stockés et doivent être produits où et quand ils sont consommés. C'est pourquoi une petite partie seulement de la production de services (moins d'un dixième en 2001)⁵ intéresse le commerce international, contre plus de la moitié de la production de marchandises. Toutefois, les choses évoluent rapidement dans la mesure où les services liés à l'information, qui concernent tous les secteurs, deviennent des services de plus en plus marchands du fait des progrès des technologies de l'information et de la communication (TIC) (Sauvant 1990). Les sociétés transnationales productrices de services et productrices de biens fractionnent de plus en plus les processus de production de services ou leurs éléments le long des chaînes de valeur pour les délocaliser dans des pays où ils peuvent être produits à moindre coût. Ce processus rappelle les changements survenus dans les activités manufacturières à forte intensité de main-d'œuvre il y a 20 ou 30 ans (Zimny et Mallampally 2002). La délocalisation de services est considérablement facilitée par la diminution rapide du coût des services de télécommunications. Des fonctions de services peuvent être délocalisées au niveau international dans des conditions de pleine concurrence auprès d'un prestataire indépendant (entreprises locales ou à capitaux étrangers), ou par le biais d'IED auprès d'une filiale étrangère du même groupe⁶. Cela représente un important potentiel d'emplois nouveaux, d'IED et d'exportations pour les pays en développement et les pays en transition.

⁴ Voir aussi le résumé du Président de la Réunion d'experts (TD/B/COM.2/57 – TD/B/COM.2/EM.14/3).

⁵ Calculée en tant que ratio exportation de services/production de services, d'après la Banque mondiale (2003).

⁶ Dans les ouvrages spécialisés, on parle de *offshoring* ou de *outsourcing offshore* (quand il est fait appel à des prestataires indépendants) pour qualifier ce type de délocalisation internationale.

17. Les délocalisations ont commencé dans les années 80, mais elles ont vraiment pris de l'ampleur dans les années 90, après la percée commerciale d'Internet. Le ralentissement de l'économie mondiale ces dernières années a accéléré le processus, la concurrence conduisant les entreprises à chercher tous les moyens de réduire leurs coûts et d'accroître leur efficacité. La nature des services délocalisés au niveau international a changé au fil du temps. Initialement, les activités transférées vers des pays à faible revenu étaient des services informatiques peu qualifiés, tels que la saisie de données et une programmation logicielle de base, activités qui ne nécessitaient que des compétences informatiques rudimentaires et n'impliquaient que des interactions limitées entre clients et fournisseurs. Des services «d'arrière guichet» – traitement de réclamations, centres d'appels, conception de produits, gestion logistique, services à la clientèle – ont progressivement été ajoutés à la liste des activités délocalisées, et ce sont aujourd'hui des activités de plus en plus complexes qui sont aujourd'hui délocalisées pour des raisons de coût. On trouve déjà des exemples de fonctions telles que: analyse médicale assistée par ordinateur, analyse financière, comptabilité, programmation informatique, conception de microprocesseurs, qui sont exécutées à l'étranger pour une utilisation finale aux États-Unis ou en Europe⁷. L'encadré 1 donne des exemples d'activités économiques délocalisées au niveau international.

Encadré 1: Exemples de délocalisation internationale d'activités économiques

Assurances: La New York Life a délocalisé en Irlande une partie du traitement des indemnités d'assurance à verser (CNUCED 1996: 107). La Royal & Sun Alliance a annoncé en septembre 2003 qu'elle réduirait ses effectifs au Royaume-Uni pour transférer une partie de ses activités en Inde^a. Au Ghana, la société américaine ACS assure des activités de traitement de données pour le compte de diverses compagnies d'assurance des États-Unis^b.

Compagnies aériennes: En 1993, Swissair a transféré sa comptabilité des recettes en Inde; American Airlines a créé une filiale à la Barbade pour le traitement de ses comptes matériel et billets (CNUCED 1996: 107). British Airways a ouvert un centre de traitement à Mumbai, en Inde, en 1996, où elle a transféré certaines tâches liées aux activités de transport aérien dont, en tout premier lieu, les relations avec la clientèle; par la suite, ce centre a commencé de travailler aussi pour d'autres compagnies aériennes (IBM Business Consulting Services 2002). En 2003, Delta Airlines a décidé de sous-traiter des activités à Wipro Spectramind en Inde^c. Swiss International Airlines, Austrian Airlines et Scandinavian Airlines System (SAS) ont également délocalisé leur comptabilité recettes, leur comptabilité trafic, les services de billetterie et le soutien à la navigation auprès de prestataires indiens^d.

Télécommunications et centres d'appels: La société espagnole Telefónica a ouvert des centres d'appels près de Rabat et de Tanger au Maroc, qui emploient plus de 2 000 Marocains chargés de recevoir les appels de consommateurs espagnols et français (Zimny et Mallampally 2002: 93). Dans ce secteur, des STN spécialisées telles que Convergys, Sitel et Sykes ont connu un développement rapide au niveau international (notamment en Inde) en prenant en charge les services sous-traités par d'autres entreprises.

⁷ Voir «Service Industries Go Global: How High-Wage Professional Jobs Are Migrating to Low-Cost Countries», *Financial Times*, 20 août 2003; «As it Tries to Cut Costs, Wall Street Looks to India», *nytimes.com*, 8 octobre 2003.

Services bancaires et financiers: La Hong Kong and Shanghai Bank Corporation (HSBC) a ouvert un centre de traitement à Guangzhou (Chine) en 1996 et a commencé de délocaliser des fonctions d'arrière-guichet en Inde en 2000; elle possède désormais trois centres de traitement en Inde (deux à Hyderabad et un à Bangalore), et prévoyait d'employer 8 000 personnes en Inde, en Chine et en Malaisie pour des fonctions d'arrière-guichet fin 2003^e. En octobre 2003, la Lloyds Bank a annoncé qu'elle fermerait un centre d'appels à Newcastle, qui employait 986 personnes, pour ouvrir un nouveau centre à Hyderabad^f. American Express a délocalisé des services financiers et des services à la clientèle auprès d'une filiale en Inde (Zimny et Mallampally 2002: 93). De grandes entreprises financières, dont Goldman Sachs, Merrill Lynch et J.P. Morgan, ont récemment ouvert des bureaux, principalement en Inde, qui assurent divers services – investissements, courtage, études de fonds propres, gestion d'actifs^g.

Services informatiques et services liés aux technologies de l'information: Beaucoup de grandes compagnies mondiales du secteur des technologies de l'information possèdent des centres de développement en Inde, dont Texas Instruments (pour le développement de microprocesseurs de téléphones mobiles de la troisième génération), Microsoft et Hewlett Packard. Cisco Systems possède également un laboratoire de R-D à Bangalore, et Intel a passé un accord de coentreprise avec Infosys Technology pour la création d'un laboratoire de R-D à Hyderabad. D'après NASSCOM, association professionnelle indienne de l'industrie du logiciel, une STN sur quatre sous-traite désormais sa production de logiciels en Inde^h.

^a «Insurance Firm to Cut 1 000 Jobs», *Ananova*, 4 septembre 2003.

^b «In Ghana, Hope Arrives via Satellite», *International Herald Tribune*, 4 mai 2001.

^c «Outsourcing Call Centers Pay Off for Delta», *Information Week*, 17 juin 2003.

^d «On Runway, Will Take Off? Airlines BPO Has Contributed \$30 Million to the Total Earnings of WNS», *Indian Business Insight*, 31 août 2003; «Scandinavian Airlines Outsources Parts of Revenue Information», communiqué de presse, 3 septembre 2003, www.Scandinavian.net.

^e «India Graduates from the Back Office», *International Herald Tribune*, 7 août 2003.

^f «Lloyds under Fire as Jobs Go to India», *Guardian*, 31 octobre 2003.

^g «As It Tries to Cut Costs, Wall Street Looks to India», *nytimes.com*, 8 octobre 2003.

^h voir <http://www.nasscom.org/newsline/jul03/ites-update.asp>.

18. L'Inde a manifestement été le principal bénéficiaire de ce mouvement de délocalisation de services. Les exportations totales du pays en matière de services liés aux technologies de l'information, de conception de microprocesseurs, de services de centres d'appels et d'activités commerciales d'arrière-guichet ont représenté 10 milliards de dollars en 2001 et devraient atteindre 57 milliards, d'après les estimations, en 2008⁸. Si l'on considère spécifiquement la délocalisation de systèmes de gestion, l'Inde représente les deux tiers environ du marché

⁸ Voir «NASSCOM-McKinsey Report Predicts Robust Growth for Indian IT Services and IT Enabled Services Industry», <http://www.nasscom.org/articleprint.asp?art-id=1435>.

mondial⁹. La part des exportations de logiciels et de services dans le total des exportations indiennes est passé de 2 % en milieu des années 90 à plus de 16 % aujourd'hui (CNUCED 2002b). IBM Global Services, Cognizant Technology Solutions et Oracle India sont quelques-unes des filiales étrangères indiennes qui exportent d'importantes quantités de logiciels. Mais le succès de l'Inde n'est évidemment pas uniquement lié aux apports d'IED. Un certain nombre d'entreprises indiennes, dont Tata Consultancy Services, Infosys Technologies, Wipro Technologies, Satyam Computer Services et HCL Technologies sont devenues des acteurs d'envergure mondiale dans ce secteur. Si ces entreprises et d'autres représentent l'essentiel des exportations indiennes de logiciels, les IED ont néanmoins joué un rôle essentiel dans la croissance d'autres exportations de services liés aux systèmes de gestion¹⁰.

19. Outre l'Inde, un certain nombre de pays en développement ont développé des capacités d'exportation de services aux entreprises. Les principaux pays en Asie sont les Philippines, la Malaisie, Singapour et la Chine. Aux Philippines, par exemple, plus de 8 000 entreprises étrangères assurent des services de comptabilité, d'écriture de logiciels, d'architecture et de télécommercialisation dans neuf parcs technologiques dotés de la plus moderne infrastructure informationnelle. En Afrique, le Ghana, Maurice et l'Afrique du Sud ont attiré des investissements principalement pour l'implantation de centres d'appels. Le Brésil, le Costa Rica, le Mexique et un certain nombre de pays des Caraïbes ont également attiré des investissements de services aux entreprises et de centres d'appels. Il en va de même pour les pays d'Europe centrale et orientale. Par exemple, General Electric a investi en 2002, 4,6 millions de dollars dans la création d'un bureau à Budapest qui emploiera 500 personnes pour des activités de services à la clientèle et d'arrière-guichet, en appui à d'autres filiales d'Europe occidentale de la société.

20. On peut estimer que ce processus de délocalisation internationale d'activités de services n'en est qu'à ses débuts. Une récente étude prévoyait que, pour les seuls États-Unis, quelque 3,3 millions d'emplois de bureau seraient délocalisés dans des pays à faibles coûts d'ici 2015. Dans la plupart des cas, il devrait s'agir de diverses catégories d'emplois de bureau, de services informatiques et de services aux entreprises¹¹. Dans le secteur financier lui-même, quelque 850 000 emplois en Amérique du Nord, 730 000 en Europe et 400 000 dans les pays développés d'Asie devraient être délocalisés d'ici 2008¹².

21. Au-delà de l'impact sur l'emploi et les exportations, ce processus offre certaines possibilités d'amélioration des capacités technologiques et des compétences. Bien que les activités les plus nombreuses soient encore des activités courantes et simples, à forte intensité de main-d'œuvre, des fonctions de plus en plus complexes commencent à être concernées. Par exemple, des radiologues indiens participent désormais à l'analyse de radiographies de

⁹ Voir «Gartner: Offshore BPO Market to Grow 38% in 2003», http://searchcio.techtarget.com/originalContent/0,289142,sid19_gci914221,00.html.

¹⁰ Voir http://www.mckinsey.com/knowledge/mgi/newhorizons/reports/IT_BPO.asp.

¹¹ Chiffres calculés par Forrester Research Inc., voir *Business Week Online*, 3 février 2003.

¹² «Service industries go global: How high-wage professional jobs are migrating to low-cost countries», *Financial Times*, 20 août 2003.

patients américains, et des sociétés financières des États-Unis délocalisent des activités d'analyse financière en Inde. Même les centres d'appels peuvent assurer des tâches relativement complexes, s'agissant par exemple de soutien technique et de commercialisation.

22. Cela ne signifie toutefois pas que ce type d'emploi de services ne souffre aucune critique. Par exemple, certains observateurs dénoncent les mauvaises conditions de travail qui règnent souvent dans les centres d'appels – niveau élevé de stress, contrats à court terme, faible taux de syndicalisation¹³. D'autres doutent des perspectives d'amélioration des capacités et des retombées positives potentielles pour d'autres secteurs de l'économie. Certains analystes vont jusqu'à prédire que les centres d'appels créeront de nouvelles formes de division sociale¹⁴.

23. Une priorité pour beaucoup de pays, riches ou pauvres, est d'accroître, en volume et en qualité, leurs exportations de façon que celles-ci contribuent davantage au développement. Tout comme les entreprises sont obligées d'accroître leur compétitivité productive, les pays doivent trouver les moyens, quels que soient les secteurs considérés, de passer à des stades d'activités à plus forte valeur ajoutée. Le plus souvent, ils s'intéressent aux exportations de marchandises, mais, comme indiqué plus haut, beaucoup peuvent avoir intérêt à envisager aussi des exportations de services. Les services liés à l'information n'étant pas tributaires de moyens de transport internationaux, même des pays éloignés, sans littoral ou insulaires sont des candidats potentiels pour ce type d'exportation. Des moyens de télécommunication compétitifs sont la principale infrastructure nécessaire.

24. Dans ce contexte, la Commission pourrait examiner quelles *mesures de politique générale* sont nécessaires pour attirer des flux d'IED – et en tirer le plus grand parti possible – dans le secteur des services destinés à l'exportation. De tels investissements peuvent être une source d'emplois, de recettes fiscales et de recettes d'exportation; ils peuvent en outre favoriser un transfert de connaissances et de technologie. L'ampleur de ces effets positifs dépendra toutefois de la nature de l'investissement et de la capacité d'absorption du secteur des entreprises locales.

25. Dans leurs politiques de promotion des IED dans les services destinés à l'exportation, les pays doivent tenir compte des facteurs qui motivent la délocalisation de services vers des sites où les coûts de production sont plus faibles. La conception d'une stratégie ciblée efficace passe par une analyse approfondie des stratégies d'implantation des entreprises, afin de cibler des investisseurs dont les besoins correspondent aux atouts et aux faiblesses spécifiques de chaque site ou pays. Les facteurs déterminant le choix d'une délocalisation varient bien entendu en fonction de l'activité. Il est néanmoins possible d'identifier des éléments communs, auxquels les pays devraient accorder toute leur attention. D'une manière générale, ces éléments sont le coût et la qualité de *l'infrastructure*, le coût et la qualité de *la main-d'œuvre*, la *réglementation* et les *stratégies de promotion des investissements*¹⁵.

¹³ Voir, par exemple, www.union-networks.org.

¹⁴ Voir, par exemple, «Progress on Hold», *The Guardian*, 24 octobre 2003.

¹⁵ Cette partie s'inspire d'un exposé présenté par M. Philip Cohen à la Réunion d'experts de la CNUCED consacrée à l'IED et au développement. Outre les facteurs susmentionnés, les caractéristiques géographiques sont souvent importantes, en particulier dans le cas des centres

26. Une bonne *infrastructure* de télécommunication est un préalable indispensable à toute activité en rapport avec le traitement de flux de données et de transmissions téléphoniques. Les services de télécommunication fournis doivent être fiables et stables, et les coûts de transmission acceptables. Dans certains cas, l'amélioration des infrastructures peut être assurée par l'investisseur privé lui-même. En Inde, par exemple, le faible coût de la *main-d'œuvre* a fait qu'il était rentable pour certaines STN d'importer leur propre technologie de télécommunication, nécessaire pour un fort volume d'activité de centre d'appels. Toutefois, dans des pays plus petits, il est évident que des infrastructures insuffisantes décourageraient les investisseurs potentiels. La fiabilité et le coût de l'approvisionnement en énergie sont également importants. Un approvisionnement stable en électricité est nécessaire pour une activité internationale reposant sur les technologies de l'information. De plus, un investisseur évaluera le coût et la qualité des locaux de bureau disponibles, y compris les bâtiments dotés de systèmes d'air conditionné, câblés et équipés pour les transmissions téléphoniques et informatiques.

27. Le facteur *main-d'œuvre* est toujours important dans le cas de la production de services. L'attrait d'un pays reposera fondamentalement sur un réservoir suffisant de *main-d'œuvre* qualifiée et d'un coût compétitif. Les compétences requises dépendront de l'activité. Dans le cas des centres d'appels, ce seront les connaissances linguistiques voulues, un niveau approprié de maîtrise des technologies de l'information et des compétences en communication orale. Certaines entreprises préfèrent installer leurs centres d'appels dans des pays qui possèdent des affinités culturelles avec le marché à desservir. Dans le cas de la comptabilité, de l'analyse financière, la conception de logiciels et d'autres activités, les investisseurs rechercheront une offre adéquate de compétences techniques. Ils chercheront également à savoir s'ils peuvent recruter, et à quelles conditions, des cadres supérieurs et moyens dans le pays. Cela peut être un obstacle considérable pour de petits pays en développement, en particulier. D'un autre côté, des sociétés pourront préférer, dans certains cas, investir dans des endroits qui sont moins connus des autres investisseurs, si cela implique une moins grande concurrence pour le recrutement de personnel qualifié ou une plus faible rotation du personnel¹⁶. L'une des principales raisons de la délocalisation de services étant de réduire les coûts, le coût total des ressources humaines est manifestement important aussi.

28. Comme dans tous les projets d'IED, le *cadre réglementaire* joue un rôle essentiel. La protection des données peut être extrêmement importante pour des services impliquant des flux internationaux de données. De plus, lorsqu'un contrat est conclu à distance – par téléphone, télécopieur, Internet ou courrier électronique – il est important de savoir quel droit s'appliquera. De nombreux pays n'autorisent pas l'échange de données avec des pays dont la législation

d'appels. Par exemple, un service peut être délocalisé pour permettre une activité en continu 24 heures sur 24, le même travail étant effectué sur des fuseaux horaires différents. Dans d'autres cas, le service délocalisé doit au contraire être effectué dans le même fuseau horaire que celui du pays d'origine.

¹⁶ Il existe un problème de rotation du personnel dans des pays comme l'Irlande et l'Inde, où de nombreux centres d'appels ont été implantés. D'après certains experts de l'industrie en Inde, par exemple, des niveaux élevés d'attrition ont entraîné une hausse de 20 % des coûts salariaux en tout juste un an («India's Phone Calls Centres Face Rising Turnover Rates», *Wall Street Journal Europe*, 31 octobre-2 novembre 2003).

relative à la protection des données est insuffisante. Certaines organisations de pays développés s'en sont prévaluées pour s'opposer à la délocalisation de services. La législation du travail – modalités contractuelles, règles concernant l'embauche et le licenciement, réglementation relative aux expatriés, etc. – peut également influencer sur les décisions d'investissement. La fiscalité et les incitations doivent aussi être prises en compte. De nombreux pays proposent des allègements fiscaux, des subventions et autres avantages financiers. Les mesures d'incitation revêtent essentiellement trois formes: subvention des dépenses initiales d'investissement, y compris les salaires; soutien public de programmes de formation; et fiscalité réduite sur les bénéfices pendant un certain nombre d'années. Les incitations ne sont presque jamais la principale raison du choix d'un site, mais elles peuvent faire pencher la balance en l'absence d'autres éléments de différenciation. Il est à noter que les subventions ne sont généralement pas interdites par l'Accord général sur le commerce des services (AGCS) (CNUCED 2002a: 210).

29. Un programme de *promotion des investissements* est parfois nécessaire pour attirer des investisseurs potentiels. À ce jour, l'Inde, les Philippines et quelques autres pays ou territoires ont été les principaux bénéficiaires de la tendance, dans les pays développés, à délocaliser à l'étranger des emplois de services. Mais cela ne signifie pas que d'autres pays ne peuvent pas eux aussi attirer des IED dans ce secteur de l'exportation de services. En fait, beaucoup de pays peuvent offrir des conditions compétitives (par exemple pour accueillir des centres d'appels). Une meilleure diffusion de l'information peut parfois aider à éliminer les lacunes en la matière qui freinent les apports d'IED. Un organisme de promotion de l'investissement peut contribuer à sensibiliser les investisseurs potentiels, et répondre aussi efficacement aux demandes. L'application par un tel organisme d'une stratégie commerciale ciblée passe par une évaluation objective des atouts et des faiblesses du pays, associée à une bonne compréhension des conditions à remplir pour attirer différentes catégories d'IED dans le secteur des services¹⁷.

30. Mais il ne s'agit pas seulement d'attirer des IED dans des activités de services destinées à l'exportation. Il faut aussi trouver les moyens de faciliter la modernisation des activités établies. Comme il a été noté plus haut, même les pays qui ont réussi à attirer des investissements de STN dans la création de centres d'appels, dans des fonctions de services aux entreprises ou encore dans des activités de développement de logiciels sont confrontés à la concurrence d'autres pays. Le principal moyen de faciliter cette modernisation est de promouvoir le perfectionnement des compétences, y compris par une formation en cours d'emploi. Les efforts visant à améliorer les compétences informatiques et l'enseignement des technologies de l'information – par exemple, en multipliant l'offre de cours et de stages dans les domaines techniques et en encourageant une formation spécialisée – sont extrêmement importants (CNUCED 2002b: 242). Certains pays proposent des incitations spécifiques aux entreprises qui mènent des activités de mise en valeur des ressources humaines¹⁸. D'autres mesures à envisager sont une réduction des droits sur les

¹⁷ Pour une analyse plus approfondie du ciblage des IED, voir CNUCED (2002a), chap. VIII.

¹⁸ La République de Corée accorde des incitations fiscales aux grandes entreprises (nationales et étrangères) à titre de compensation partielle pour les dépenses de mise en valeur des ressources humaines engagées au profit de petites et moyennes entreprises. D'autres pays accordent un soutien financier aux entreprises qui envoient des travailleurs en formation ou prennent en charge des dépenses de formation. La Malaisie, Singapour et l'Afrique du Sud ont créé des fonds pour le perfectionnement des compétences (CNUCED 2001 et 2003b), et la Thaïlande applique une déduction fiscale de 150 % à certaines dépenses de formation (Brimble 2001).

importations de produits liés aux technologies de l'information, la promotion de la concurrence dans le secteur des télécommunications, la création de parcs technologiques dotés d'une infrastructure de qualité internationale, et l'adoption de pratiques d'administration ou de gouvernement électronique, en particulier pour les marchés publics de services liés aux technologies de l'information (CNUCED 2002b: 242).

31. Outre les politiques des pays d'accueil, différentes mesures de la part des pays d'origine peuvent aussi influencer sur la capacité des pays en développement d'attirer ce type d'IED et d'en tirer profit. Les syndicats s'inquiètent de ce que la délocalisation internationale de services entraîne de trop nombreuses suppressions d'emplois. Aux États-Unis, plusieurs États ont envisagé de prendre des dispositions législatives pour enrayer la délocalisation à l'étranger d'emplois sous contrôle public. Au Royaume-Uni, un comité parlementaire a annoncé qu'il étudierait la question, et le Gouvernement a ajouté les services de logiciels à la liste (Shortage Occupation List) des branches d'activité professionnelle où les employeurs doivent s'efforcer de bonne foi d'employer des ressortissants du Royaume-Uni avant d'envisager de recruter des spécialistes étrangers¹⁹. En France, le Mouvement pour une union nationale des consultants en informatique (MUNCI) fait pression pour obtenir une limitation des délocalisations d'activités liées aux technologies de l'information; il reproche au Gouvernement français de favoriser, voire de financer, la délocalisation d'activités de conception de logiciels²⁰.

¹⁹ Voir «Protectionism Hits the Outsourcing Industry», *IDG News Services*, www.idg.net, 15 avril 2003.

²⁰ Ibid.

CONCLUSION

32. En conclusion, il apparaît que l'accès à des services efficaces et de qualité est devenu de plus en plus important pour la productivité et la compétitivité des entreprises et des industries, ainsi que pour le maintien ou l'amélioration du niveau de vie de la population. Dans une économie mondiale de plus en plus fondée sur le savoir, l'accès à des services compétitifs dans des domaines clefs est une condition nécessaire (mais non suffisante) à l'accroissement de la capacité d'offre dont les pays en développement ont besoin pour tirer profit de la libéralisation du commerce et s'intégrer dans le système de production internationale de biens et de services. De nouvelles possibilités s'offrent aujourd'hui aux pays en développement de tirer profit de la mondialisation.

33. Les services sont importants en tant que *facteurs de production intermédiaires*, ainsi qu'en tant que produits *exportés*. En tant que facteurs intermédiaires entrant dans la production de biens et d'autres services, ils influent sur la compétitivité sur les marchés intérieurs et internationaux. Des industries de services sous-développées peuvent donc ainsi faire obstacle au déploiement d'une capacité productive compétitive au niveau international. Coupures d'électricité, pannes des réseaux de télécommunication, inefficacité des systèmes de transport, absence d'infrastructures financières adéquates, autant d'éléments qui freinent aussi bien le développement des capacités des entreprises locales, que les IED dans les industries productives. Enfin, grâce aux progrès des TIC, les services peuvent avoir une incidence directe de plus en plus marquée sur les résultats à l'exportation d'un pays.

34. Dans ces conditions, la Commission voudra peut-être examiner quelles politiques nationales sont les plus importantes pour amplifier les effets positifs des IED dans le secteur des services, en tant que contributions directes ou indirectes à l'activité exportatrice d'un pays. Elle voudra peut-être aussi examiner l'impact des tendances récemment observées dans certains pays développés à la délocalisation de services vers des pays à faibles coûts. Enfin, la Commission pourrait étudier les interactions entre les politiques nationales dans ce domaine et les accords internationaux.

RÉFÉRENCES

- Banque mondiale (2003). *Indicateurs du développement dans le monde*. Washington, DC, Banque mondiale.
- Brimble P. (2001). The Thai hard disk drive industry. Étude de cas établie pour la CNUCED. Document ronéotypé. Mimeo. Genève, CNUCED.
- CNUCED (1996). *World Investment Report 1996: Investment, Trade and International Policy Arrangements*. New York et Genève, Nations Unies.
- CNUCED (2001). *World Investment Report 2001: Promoting Linkages*. New York et Genève, Nations Unies.
- CNUCED (2002a). *World Investment Report 2002: Transnational Corporations and Export Competitiveness*. New York et Genève, Nations Unies.
- CNUCED (2002b). *Rapport sur le commerce électronique et le développement 2002*. New York et Genève, Nations Unies.
- CNUCED (2003). *World Investment Report 2003: FDI Policies for Development: National and International Perspectives*. New York et Genève, Nations Unies.
- CNUCED (2003b). *Foreign Direct Investment and Performance Requirements: New Evidence from Selected Countries*. New York et Genève, Nations Unies.
- IBM Business Consulting Services (2002). *Offshore Resourcing: Once Adventurous, Now Essential for Financial Services Firms*. Somers, NY, IBM Global Services.
- Mallampally P. et Zimny Z. (2000). Foreign direct investment in services: Trends and patterns. In: Aharoni Y. et Nachum L., éd. *Globalization of Services: Some Implications for Theory and Practice*. Londres et New York, Routledge.
- Megginson W. L. et Netter J. M. (2001). From state to market: A survey of empirical studies on privatization. *Journal of Economic Literature* 39 (2): 321–389.
- Sauvant K. P. (1990). The tradability of services. In: Messerlin P. A. et Sauvant K. P., éd. *The Uruguay Round: Services in the World Economy*. Washington, DC, et New York, Banque mondiale et Centre des Nations Unies sur les sociétés transnationales.
- Sheshinski E. et López-Calva L. F. (2003). Privatization and its benefits: Theory, evidence, and challenges. In: Kaushik B., Ray R. et Nayak P., éd. *Markets and Governments*. New Delhi, Oxford University Press.
- Zimny Z. et Mallampally P. (2002). Internationalization of services: Are the modes changing? In: Miozzo M. et Miles I., éd. *Internationalization, Technology and Services*. Cheltenham, Edward Elgar.
