

**NEGOCIATIONS RELATIVES AUX SERVICES
FACILITES PAR LES TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION DANS LE CADRE DES APE-UE:
L'expérience de l'Inde et les éventuelles leçons pour les
pays africains**

February 2009

Cette étude devrait être utilisée à titre d'information générale et non à des fins juridiques. Elle fait partie d'un vaste projet sur le Commerce des Services mise en œuvre par le JEICP en Afrique de l'Ouest, en Afrique de l'Est et en Afrique Centrale. Cette étude a été réalisée par Anuradha R.V. (Partenaire chez Clarus Law Associates). Les points de vue exprimés dans cette publication ne reflètent pas nécessairement l'opinion de JEICP, son Conseil d'Administration, ses partenaires au développement, ni les institutions avec lesquelles ses conseillers sont associés. Tout commentaire peut être envoyé au secrétariat de JEICP (dominique.njinkeu@ileap-jeicp.org).

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
L'AFRIQUE, LES STI ET LES NEGOCIATIONS DE L'APE AVEC L'UE	5
SOMMAIRE DU RAPPORT	7
PARTIE I : CROISSANCE DES SERVICES FACILITES PAR LES TI : OPPORTUNITES ET OBSTACLES	8
A PANORAMA DES STI ET CLASSEMENT DES PAYS AFRICAINS	8
B NATURE DES SERVICES EXTERNALISES	10
C AUTRES AVANTAGES DES STI	12
D LES STI EN INDE	13
INITIATIVES STRATEGIQUES	15
MESURES LEGISLATIVES	16
L'EXPERIENCE DE L'INDE AVEC L'UE	17
PARTIE II : PROPOSITIONS RELATIVES AUX STI A L'INTENTION DES PAYS AFRICAINS	20
A EVALUATION DES "SERVICES INFORMATIQUES ET SERVICES CONNEXES" DANS LE CADRE DE L'APE –UE-CARIFORUM	20
DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES DANS L'APE DU CARIFORUM	21
DISPOSITIONS RELATIVES A LA COOPERATION EN MATIERE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	23
B RECOMMANDATIONS SPECIFIQUES EN VUE DES NEGOCIATIONS DE L'APE	23
RECOMMANDATIONS RELATIVES A L'EVALUATION INTERNE ET AU NIVEAU DE PREPARATION EN VUE DU DEVELOPPEMENT DU POTENTIEL DES STI	24
RECOMMANDATIONS POUR LES NEGOCIATIONS DE L'APE AVEC L'UE ET LE TEXTE DE L'APE	26
(i) La Mise en œuvre par étape	28
(ii) L'Obligation de l'UE à fournir l'assistance technique et financière:	28
(iii) Aucune Conséquence jusqu'à la mise en œuvre totale:	28
(iv) Engagements à garantir l'Investissement dans les STI et à favoriser la croissance de ce secteur:...	28
ANNEXE 1: INDICE POUR LA LOCALISATION MONDIALE DES SERVICES ETABLI PAR A.T. KEARNEY, 2007	30
BIBLIOGRAPHIE	31

INTRODUCTION

Le présent document a été élaboré dans le contexte des négociations sur le commerce des services dans le cadre des Accords de Partenariat Economique (APE) entre les Communautés européennes (CE) et les pays africains. Ces derniers sont actuellement engagés dans d'après négociations avec les CE sur le commerce des services dans le cadre des APE. Un nombre réduit de pays africains appartenant à divers regroupements sous-régionaux ont signé à la fin de l'année 2007 un APE intérimaire avec les CE. Certains points essentiels des négociations doivent être résolus avant que les APE complets ne soient signés. Un des éléments clé pour ce faire, reste la compréhension claire du champ et de l'ampleur de la libéralisation des services que les pays africains peuvent entreprendre, et ce qu'ils doivent attendre des pays des CE.

Le présent papier met l'accent sur les possibilités offertes par les Services facilités par les Technologies de l'Information ou « STI », et les opportunités et défis qu'ils pourraient éventuellement présenter pour les pays africains. De nombreux pays asiatiques et latino-américains, ainsi que certains du Moyen-Orient et d'Afrique ont tiré profit de la croissance enregistrée dans ce secteur. L'on admet de plus en plus dans ces pays, la nécessité d'une meilleure compréhension et d'un échange d'expériences entre les pays en développement et les pays les moins avancés, afin de s'inspirer mutuellement des avantages comparatifs des uns et des autres. Par exemple, le Groupe de la Banque Mondiale a lancé en octobre 2008 une Facilité de financement, la Facilité d'Echange d'Expériences Sud-Sud destinée à fournir aux pays en développement un cadre d'échange d'expériences et de partage des connaissances en vue de promouvoir les objectifs de développement. Cette Facilité est un nouveau fonds d'affectation spéciale multidonateurs qui met en avant l'approche selon laquelle les succès de développement enregistrés dans un pays peuvent être répliqués dans un autre. L'un des domaines prioritaires de cette Facilité est la recherche des voies et moyens permettant de développer en Afrique les aptitudes en matière de technologies de l'information ainsi que l'industrie des services facilités par les technologies de l'information, en s'appuyant sur l'expérience de L'inde.¹

Le document offre un aperçu général de l'expansion mondiale du secteur des STI. Un accent particulier est mis sur l'expérience de l'Inde dans ce domaine, et sur la façon dont les aptitudes disponibles en matière de technologies de l'information (TI) ont été renforcées et canalisées via les initiatives gouvernementales et les cadres de politiques afin de stimuler l'émergence d'une industrie viable. Le défi consistant à externaliser vers des marchés de destination, notamment en UE, fait également l'objet d'une attention particulière et à cet égard, la mesure dans laquelle les dispositions de l'APE peuvent être mises à contribution pour promouvoir un rôle proactif de l'UE concernant l'appui à la croissance de cette industrie sera examinée.

¹ Cf,

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/0,,contentMDK:22017768~menuPK:282828~pagePK:64020865~piPK:149114~theSitePK:282823,00.html>. Le rapport contenu sur le site de la Banque Mondiale précise qu'à ce sujet, un groupe de responsables techniques venus de Tanzanie, Kenya, Rwanda, Ghana, Nigéria, Mozambique et Madagascar effectueront une visite à Hyderabad, Bangalore et Mumbai – trois importantes plateformes techniques basées en Inde - en début février 2009.

Il importe, de prime abord, de cerner les contours des STI. Dans le contexte de l'Accord Général sur le Commerce des Services (AGCS) de l'OMC, les STI englobent les services offerts à travers le Mode 1, c'est-à-dire la fourniture transfrontière de services via des réseaux de TI, dans lesquels le fournisseur de services se situe dans le pays de destination d'« externalisation » ou de « délocalisation », et le consommateur de service se trouve dans un autre pays.

STI, comme le mot l'indique, se réfèrent à tout service pouvant être fourni par le biais d'Internet ou à tout autre média susceptible de transmettre des données. Pour les besoins de la classification des services dans le cadre de l'AGCS de l'OMC, les STI doivent s'entendre de l'ensemble formé par deux éléments fondamentaux: (a) le média de TI est régi par la catégorie des « services informatiques et services connexes »;² et (b) pour les autres services « de base » devant être fournis via le média de TI, la libéralisation du Mode 1 est nécessaire pour « faciliter » la fourniture transfrontière du service.

Les CE et plusieurs autres pays ont proposé un Protocole dans le cadre de l'AGCS en rapport avec les « services informatiques et services connexes » dans le contexte du CPC 84.³ Celui-ci met en relief les composantes de STI suivants:

« Les Services informatiques et services connexes, indépendamment du fait qu'ils sont fournis via le réseau, y compris Internet, englobent tous les services fournissant l'une quelconque des combinaisons suivantes: »

- *La fourniture de conseils, l'adaptation, la stratégie, l'analyse, la planification, la spécification, la conception, le développement, l'installation, la mise en œuvre, l'intégration, les tests, le débogage, la mise à jour, le soutien, l'assistance technique ou la gestion des ordinateurs ou des systèmes informatiques;*
- *La fourniture de conseils, la stratégie, l'analyse, la planification, la spécification, la conception, le développement, l'installation, l'intégration, les tests, le débogage, la mise à jour, l'adaptation, la maintenance, le soutien, l'assistance technique ou la gestion ou l'utilisation des ou pour les logiciels⁴;*
- *Les services de traitement des données, de stockage des données, d'hébergement des données ou services de base de données;*
- *Les services de maintenance et de réparation pour l'équipement et l'outillage de bureau, y compris les ordinateurs et*
- *Les services de formation pour les personnels assignés à la clientèle, aux logiciels, aux ordinateurs ou systèmes informatiques, et non classés ailleurs »*

Le document des CE établit une distinction majeure entre “les services informatiques et services connexes” susceptible de “faciliter un service; et le service “de base” déjà facilité (par ex. les services comptables, d'audit financier et de tenue des livres, les services

² La classification des secteurs de services utilisée dans le cadre de l'Accord Général sur le Commerce des Services de l'OMC est la classification Centrale des Produits Division CPC 84 se rapportant à la catégorie « services informatiques et services connexes ».

³ Communication de l'Albanie, de l'Australie, du Canada, du Chili, de la Colombie, de la Croatie, des Communautés européennes, de la Chine de Hong Kong, du Japon, du Mexique, de la Norvège, du Pérou, du Territoire douanier séparé de Taiwan Penghu, Kinmen et Matsu, de la Turquie et des Etats-Unis, TN/S/W/60, 26 janvier 2007.

⁴ Le terme “logiciel” peut être défini comme l'ensemble des instructions requises pour permettre le fonctionnement et la communication des ordinateurs. Un certain nombre de programmes peuvent être mis au point pour des applications spécifiques (logiciels d'application), et le client peut choisir entre utiliser des programmes standards prêts à l'usage (logiciels de série), mettre au point des programmes spécifiques pour des besoins précis (logiciels personnalisés) ou une combinaison des deux.

d'architecturaux, les services médicaux et dentaires, les services audiovisuels, les services d'éducation). Il précise que la catégorie "services informatiques et services connexes" ne couvre pas les engagements de la catégorie « service de base ». Le service de base sera pris en compte à la lumière de la description pertinente contenue dans la liste des engagements. En d'autres termes, pour garantir des services facilités par l'informatique par rapport à un service spécifique, les engagements de service du Mode 1 (c- à.-d. la fourniture transfrontière) relatifs à ce service doivent être analysés et compris de façon claire.

En Inde, par exemple, les STI ont commencé il y a plus d'une décennie par des tâches de saisie des données de base et de traitement des données. Au fil des années, la gamme de services fournis via les STI s'est élargie pour inclure progressivement des processus complexes intégrant la prise de décision sur la base des règles et même les services de recherche nécessitant un jugement individuel éclairé. Par ailleurs, des services tels que l'externalisation des processus d'entreprise dans des domaines aussi variés que les finances et la comptabilité, les services de gestion des ressources humaines, l'élaboration des contenus, l'externalisation des processus juridiques, l'animation, l'externalisation de la conception, et d'autres services dont l'éducation à distance, la recherche des données, l'étude des marchés, la gestion des réseaux et les services de consultation sont désormais disponibles.

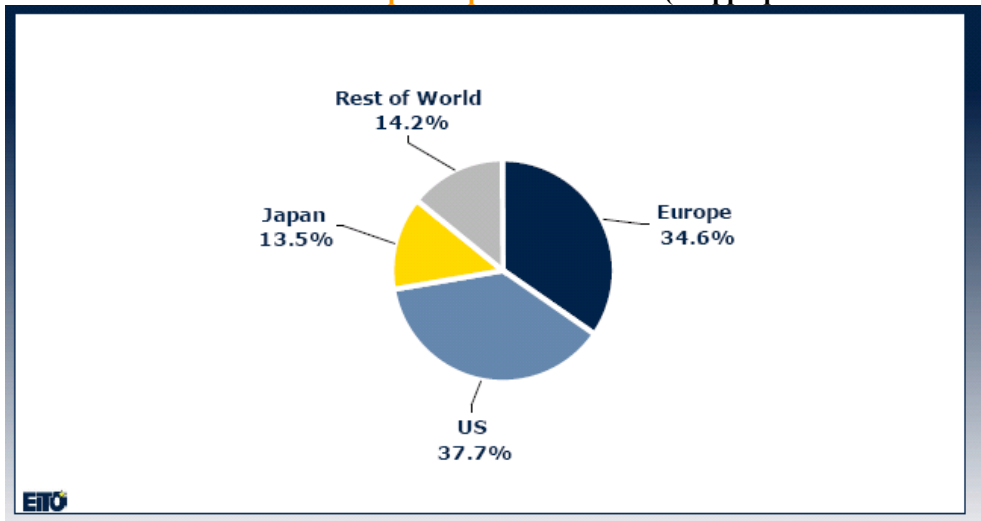
L'APE CE-Cariforum utilise cette définition telle qu'elle est contenue dans son projet de Protocole sur les Services informatiques et services connexes, évoquée plus haut. L'APE du Cariforum contient un sous-chapitre spécifique sur les « Services informatiques et services connexes ». Pour les besoins du présent rapport, la catégorie « Services informatiques et services connexes » est appréhendée dans son sens prosaïque comme des services facilités par les TI, ou STI, ou externalisation/délocalisation des services des technologies de l'information.

L'AFRIQUE, LES STI ET LES NEGOCIATIONS DE L'APE AVEC L'UE

Les négociations de l'APE en cours avec l'UE représentent une bonne opportunité pour les pays africains à mettre les TI et les STI au cœur de l'ordre du jour. L'UE constitue une opportunité considérable puisqu'elle est, après les Etats Unis, le deuxième plus grand marché mondial des services des TI et des STI. L'Observatoire Européen des Technologies de l'Information a estimé que l'ensemble de l'Europe (pas uniquement les 25), représente 34, 6% du marché des technologies de l'information, légèrement moins que les 37, 7% des USA. Elle constitue le deuxième plus grand marché régional après les USA dans le marché mondial des TI. Une répartition des parts du marché mondial des TI assortie des taux de croissance par région est proposée dans le schéma ci-dessous.

Schéma: Marché mondial des TI par région

N.T. Reste du Monde – Europe – Japon – Etats-Unis (A appliquer au schéma ci-dessous)



Source: Observatoire Européen des Technologies de l'Information (2007)

Traditionnellement, les pays africains ont accordé une plus grande priorité au Mode 4, c'est-à-dire, au mouvement des personnes physiques, et dans une mesure moindre aux autres modes de fourniture des services dans le cadre de leurs négociations sur le commerce des services. Cependant, les autres Modes, et spécialement, le Mode 1, mériteraient d'être pris avec davantage de sérieux au regard du vaste potentiel qu'ils représentent pour la fourniture des services via les technologies de l'information. Comme évoqué plus haut, la libéralisation du Mode 1, pour les secteurs d'intérêt pour les pays africains, sera vitale si l'on veut réaliser le potentiel réel des STI.

S'il est vrai que des pays comme l'Inde et la Chine ont développé de grands marchés pour les services de TI et les STI, nombre de pays africains ont également réalisé d'appréciables avancées dans ce secteur. L'Indice de Localisation Mondiale des Services, ou GSLI, produit par le Cabinet-conseil A.T. Kearney, analyse et classe les 50 premières localisations mondiales en termes de fourniture des services classiques à distance, les services et l'assistance en matière de TI, les centres de contact et les services de back-office. Le classement est effectué sur la base des critères suivants : attractivité financière, disponibilité et compétences des ressources humaines (y compris les aptitudes professionnelles en TI), environnement des affaires ; les coûts d'indemnisation et la relative expérience des analystes chargés de l'externalisation des processus d'entreprise dans des sites délocalisés. La liste complète des classements issus du rapport GSLI est annexée au présent document sous **Annexe 1**. Le rapport GSLI révèle que les pays africains ont amélioré leur visibilité en matière de délocalisation des services de TI. Les principaux pays africains présents dans le top 50 du classement proposé par le rapport GSLI sont⁵:

⁵ A.T. Kearney (2007), Indice de Localisation Mondiale des Services, pp. 5-7

Classement GSLI	Pays
25	Maurice
26	Tunisie
27	Ghana
31	Afrique du Sud
36	Maroc
39	Sénégal
<i>Source: 2007 Indice d'A.T. Kearney de Localisation Mondiale des Services</i>	

L'expérience des pays comme l'Inde, ainsi que celle des pays africains, couplées à la potentielle demande pour ces services en UE, offrent une base suffisante pour considérer le potentiel des STI comme un important moyen d'élargir le commerce des services, par le biais des négociations de l'APE. Le présent rapport passe en revue quelques unes des questions clé devant faire l'objet d'un examen pour mettre en place un environnement propice au développement de cette industrie, et pour s'assurer des engagements forts de la part de l'UE dans le cadre du processus de l'APE de manière à pouvoir tirer profit de la croissance enregistrée dans ce secteur.

SOMMAIRE DU RAPPORT

Conformément aux Termes de Référence, le présent document est structuré en deux grandes parties:

- La Partie I propose une analyse de l'ampleur et de la valeur des services facilités par les technologies de l'information pour les pays africains, sur la base de l'expérience de l'Inde. Entre autres composantes figurent une description et une analyse des secteurs et des régions où le commerce facilité par les TI est effectif et mieux développé. De même, il y a une analyse des mesures complémentaires requises et susceptibles de faciliter et promouvoir l'essor des industries de TI, et soutenir ce type de commerce.
- La Partie II du rapport examine et formule des propositions dans le domaine des secteurs facilités par les TI présentant un intérêt pour les pays africains et pouvant être utilisés pour étayer leurs requêtes vis-à-vis des CE dans le cadre des négociations de services relatifs aux APE. On y retrouve également des suggestions sur les formules appropriées devant être utilisés dans le futur accord.

PARTIE I : CROISSANCE DES SERVICES FACILITES PAR LES TI : OPPORTUNITES ET OBSTACLES

1.1 La première partie examinera dans un premier temps l'essor mondial des STI et l'émergence de l'externalisation des services de TI comme secteur majeur de croissance. Elle fournira également un panorama des pays bénéficiant d'importantes parts de marché dans la délocalisation des services TI. Elle abordera ensuite l'expérience spécifique de l'Inde. Elle mettra notamment en relief les aspects juridiques et réglementaires propres au pays d'exportation de ces services ainsi qu'au pays importateur, susceptibles d'avoir un impact sur la croissance de ce secteur. Ces aspects seront pertinents en tant que points de négociation au fur et à mesure que le potentiel d'exportation de ce secteur s'accroîtra.

A PANORAMA DES STI ET CLASSEMENT DES PAYS AFRICAINS

1.2 Le bien-fondé de « l'externalisation » repose sur le simple principe économique de « l'avantage comparatif ». Il s'agit en général de déplacer certaines fonctions des économies à salaire élevé vers des économies à bas salaire, en vue d'accroître l'efficacité et réduire les coûts, permettant ainsi à une compagnie de se concentrer davantage sur ses opérations de base.

1.3 Il existe plusieurs facteurs qui font d'un pays une destination attractive d'externalisation. Parmi les principaux, l'on peut citer :

- de faibles coûts,
- des compétences techniques et des aptitudes linguistiques,
- des distributeurs expérimentés et
- des politiques publiques favorables.

1.4 L'Indice de Localisation Mondiale de Service de AT KEARNEY déjà cité dans l'introduction du présent rapport, classe six pays africains (Ile Maurice, Tunisie, Ghana, Afrique du sud, Maroc et Sénégal) dans le classement des cinquante meilleures destinations mondiales d'externalisation. Ce rapport a analysé et identifié les avantages comparatifs des pays africains en tant que destination de délocalisation ainsi qu'il suit⁶:

- l'Ile Maurice, la Tunisie et le Maroc sont aptes à satisfaire les marchés francophones.
- l'Ile Maurice et la Tunisie bénéficient d'un environnement des affaires favorables.
- les atouts du Maroc et du Sénégal se situent au niveau des coûts réduits et des populations conséquentes.
- Le Ghana constitue une localisation anglo-saxonne à bas coûts.
- L'atout de l'Afrique du Sud émane des améliorations effectuées sur l'environnement politique et sur la qualité des infrastructures.

1.5 Le rapport GSLI classe l'Inde, la Chine, la Malaisie, la Thaïlande, le Brésil, l'Indonésie, le Chili, les Philippines, la Bulgarie, le Mexique et Singapour au rang des meilleures destinations en termes d'externalisation sur les cinquante pays. Hormis ces pays et les six nations africaines mentionnées plus haut, l'on retrouve également plusieurs

⁶ Id.

pays d'Asie, d'Amérique du Sud et d'Europe⁷. Une liste complète de ce classement est proposée dans l'annexe 1 du présent rapport.

1.6 Le rapport GSLI fournit davantage d'éléments d'appréciation sur le classement des pays sur la base de trois facteurs cruciaux qui font d'un pays une bonne destination d'externalisation: (a) Attractivité financière ; (b) Disponibilité et compétences des ressources humaines ; (c) Environnement des affaires. Un examen de cette liste de facteurs révèle qu'en réalité, sur la seule base de « l'attractivité financière », les pays africains tels que le Ghana, la Tunisie et le Sénégal, surclassent ou rivalisent avec les toutes meilleures destinations d'externalisation comme par exemple l'Inde, la Chine et la Malaisie. Le classement en termes d'« environnement des affaires » est également comparable entre ces pays. Cependant, le domaine dans lequel les pays africains sont nettement surclassés est celui relatif à « Disponibilité et compétences des ressources humaines ». Les tableaux ci-après proposent une comparaison de ces facteurs.

Tableau: Classement des pays africains dans le GSLI 2007⁸

Pays	Attractivité financière	Disponibilité et compétences des ressources humaines	Environnement des affaires
Ghana	3,3	0,9	1,3
Maurice	2,8	1,0	1,6
Tunisie	3,0	0,9	1,5
Afrique du Sud	2	1,2	1,6
Maroc	2,9	0,9	1,3
Sénégal	3,2	0,8	1,1

Tableau: classement des meilleures destinations en termes d'externalisation dans le GSLI 2007⁹

Pays	Attractivité financière	Disponibilité et compétences des ressources humaines	Environnement des affaires
Inde	3,2	2,3	1,3
Chine	2,9	2,3	1,4
Malaisie	2,8	1,3	2,0

1.7 Un autre rapport intéressant qui analyse le niveau de préparation des pays par rapport aux TI est l'indicateur **NRI** (Global Network Readiness Index) du Forum Economique Mondial, qui analyse à quel point les pays sont préparés à l'utilisation effective des Technologies de l'Information et de la Communication (**TIC**) selon trois critères: les affaires au sens large, le cadre réglementaire et infrastructurel des TIC ; le niveau de préparation des trois principaux acteurs – les individus, le secteur privé et le secteur public – à recourir et à tirer partie des TIC ; ainsi que leur utilisation effective des toutes récentes technologies de l'information et de la communication disponibles¹⁰. Selon l'indice NRI du Forum Economique Mondial, la Tunisie, 1^{er} pays africain, occupe le 35^e rang mondial et fait même mieux que l'Inde (50^e) et la Chine (57^e)¹¹. Parmi les autres pays faisant partie

⁷ A.T. Kearney, GSLI 2007

⁸ A.T. Kearney, GSLI 2007

⁹ A.T. Kearney, GSLI 2007

¹⁰ http://www.weforum.org/en/me5dia/Latest%20Press%20Releases/GITRreport2007_2008.

¹¹ Selon le classement de l'indice NRI du Forum Economique Mondial, le Danemark constitue l'économie la plus resaturée au monde suivi de la Suède, de la Suisse, des Etats-Unis, de Singapour, de la Finlande, des Pays-

des 127 ayant fait l'objet de cette analyse, l'on retrouve l'Afrique du Sud (51^e), l'Ile Maurice (54^e), Le Maroc (74^e), le Sénégal (85^e), le Kenya (92^e), le Nigeria (94^e), la Tanzanie (100^e), la Zambie (112^e), le Cameroun (118^e), le Zimbabwe (125^e), le Burundi (126^e) et le Tchad (127^e).¹²

1.8 Sur la base des conclusions ci-dessus, il apparaît manifestement que si des pays ayant un NRI faible tels que l'Inde et la Chine parvenaient avec efficacité d'utiliser leurs cadres réglementaire et de politique, et leur avantage en termes de coûts pour effectuer des avancées considérables dans le domaine des STI, les pays africains, notamment ceux qui ne se situent pas très loin dans le classement en matière d'infrastructures des TIC, d'attractivité financière et d'environnement des affaires, sont capables d'améliorer leur potentiel d'externalisation.

1.9 Les pays qui ont renforcé leur compétitivité en tant que destination de délocalisation des TI, ont parallèlement pris plusieurs initiatives et mesures stratégiques en vue de renforcer leur potentiel. L'on peut citer à titre d'exemple les cas suivants¹³:

- Education: la Chine a augmenté ses effectifs universitaires de plus de 25% en 2006-2007.
- Etablissement des normes: La Chine et l'ensemble des pays de l'ASEAN ont augmenté le nombre de sociétés dotées des certifications de qualité délivrées par le CMMI (Modèle d'évaluation du niveau de qualité) et l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), ce qui montre un souci d'atteindre de meilleurs standards susceptibles d'attirer davantage d'investissement, et un niveau supérieur de performance et de compétitivité.¹⁴
- Faible coûts d'infrastructures: Les Philippines ont veillé à ce que leurs coûts de télécommunication soient bas. Etant donné qu'un réseau de télécommunication fiable constitue la clé de tout STI, cela constitue un atout majeur. La Malaisie, la Thaïlande, l'Indonésie et le Vietnam bénéficient également de faibles coûts d'infrastructures.
- Environnement des affaires et politiques gouvernementales: L'atout de l'Inde a été de garantir des politiques gouvernementales favorables en vue de faciliter l'implantation des compagnies de STI.¹⁵

B NATURE DES SERVICES EXTERNALISES

1.10 Il semble qu'il n'y a pas eu d'analyse approfondie de la nature actuelle des activités d'externalisation dans les destinations africaines, leur potentiel d'emplois et leur contribution au PIB. La plupart des activités d'externalisation semblent être concentrées dans les centres d'appel et dans les fonctions de soutien au Ghana¹⁶, en Afrique du Sud¹⁷, en Tunisie, au Sénégal, à l'Ile Maurice et au Maroc¹⁸.

Bas, de l'Islande, de la Corée et de la Norvège:

http://www.weforum.org/en/media/Latest%20Press%20Releases/GITRreport2007_2008.

¹² Id.

¹³ Les points relevés sont inspirés du rapport GSLI de A.T. Kearney, et de différents articles de presse

¹⁴ Le rapport GSLI de A.T. Kearney cite l'exemple de Neusoft Group Ltd. en Chine, qui fournit des services d'externalisation en TI et en BPO, en montrant comment ses divisions ont obtenu la certification ISO 27001 en début 2007, faisant ainsi de Neusoft la première entreprise du genre à obtenir une telle certification à la fois pour l'externalisation des Logiciels et pour la transaction BPO en Chine.

¹⁵ Cet aspect sera étudié plus en détail dans la section C de la partie I ci-dessous.

¹⁶ Cf.

http://www.cio.com/article/448424/Ghana_Launches_IT_Infrastructure_Software_Projects?source=artrel_top ;

¹⁷ Rapport GSLI de A.T. Kearney 2007, voir aussi,

<http://www.callcentres.net/CALLCENTRES/LIVE/me.get?site.SectionShow&CALL1795>

¹⁸ http://www.kencall.com/iht_article.htm

1.11 L'expérience provenant des autres destinations d'externalisation permet d'y voir plus clair en ce qui concerne les opportunités d'externalisation. Les sociétés aux Etats-Unis et en Europe ont commencé par externaliser les activités telles que : la saisie des données et le contrôle, la fourniture et la gestion des fonctions de TI vers des destinations d'externalisation telles que l'Inde, la Chine, Israël, la Malaisie, Mexico, les Philippines, l'Afrique du Sud, le Vietnam, etc. L'on a assisté à une amélioration progressive de la gamme et de la complexité des services externalisés au point qu'ils intègrent désormais, l'ensemble des services de la chaîne de valeur depuis la saisie des données jusqu'aux tâches hautement spécialisées telles que la modélisation 3D¹⁹. Comme il a déjà été souligné dans l'introduction du présent rapport, l'évolution de l'Inde dans ce secteur part du traitement des données de back-office et des opérations des centres d'appel en ce qui concerne les services d'assistance à la clientèle à une activité consultative plus affinée à l'instar de la recherche des capitaux propres et des services de conseil en investissement fournis par l'intermédiaire des STI. Hormis l'Inde, les autres pays asiatiques ont également évolués vers des activités plus complexes en matière de STI. Une étude récente du PNUD sur les services dans la région Asie-Pacifique classe sept nouvelles gammes de services comme domaine spécialisé de l'« externalisation » et qui sont fournis en tant que STI dans les pays asiatiques, qui offrent des enseignements par rapport à la gamme de services susceptible d'être fournie au moyen des STI. Ces activités sont résumées dans le tableau ci-dessous.

SERVICES D'EXTERNALISATION LE LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Les services mondiaux d'externalisation peuvent être classés en cinq grandes catégories, sur la base de leur contribution à la valeur et par rapport à leurs exigences de compétences :

1. Saisie, numérisation, conversion, transcription des données. A l'extrémité inférieure de la chaîne de valeur et de compétences, se trouvent les fonctions telles que la saisie, la numérisation et la conversion des données ainsi que les services relatifs au travail de bureau ne requérant pas des connaissances techniques ni une expertise particulière. Les services de transcription comptent parmi les plus courants et se traduisent souvent par des dictées de docteurs ou d'avocats converties ensuite en documents médicaux ou juridiques respectivement.

2. Service de traitement à base des règles et service de soutien. Viennent ensuite sur la chaîne de valeur les services de télétravail qui englobent le traitement à base de règles, la transmission vocale et les services en ligne de relation avec la clientèle, le tout dans le respect d'un certain nombre de règles définies par le client. Il s'agit entre autres des services des centres d'appel, le traitement du courrier électronique, le traitement des données, la facturation et les paiements, l'ouverture des comptes et l'examen des demandes de cartes de crédit (le tout à des taux aussi bas que 10 dollars EU l'heure).

3. Les activités liées à la résolution des problèmes et à la prise des décisions. Un petit peu plus haut sur la chaîne de valeur se trouvent les activités liées à la résolution des problèmes et à la prise des décisions telles que la recherche des solutions en vue de l'amélioration des procédures ou l'assainissement des systèmes. Dans les pays en développement tels que l'Inde, ces services coûtent entre 10 et 15 dollars EU l'heure.

4. Les services complexes d'appui multimédia. Suivent sur la chaîne de valeur les services de télétravail intégrant l'intervention directe avec les clients et des transactions plus sophistiquées, mais allant au-delà du simple soutien par voie vocale vers des services mixtes d'appui à l'aide de médias et au-delà également de la mise au point des applications logiciels classiques vers la gestion à distance des réseaux sophistiqués. Il s'agit des activités telles que l'assistance en ligne, le télémarketing, la mise à disposition des centres d'assistance à la clientèle, l'assistance technique après vente, la gestion des relations avec la clientèle via Internet, la production de sites Web, le développement des logiciels pour l'ensemble des processus opérationnels et enfin les services d'assistance en matériel informatique.

¹⁹ PNUD, "Selling Services Across Frontiers", Chapitre 5 du Rapport 2006 sur le Développement Humain en Asie-Pacifique.

5. Les services spécialisés nécessitant des connaissances et compétences techniques. A l'extrémité supérieure de la chaîne de valeur se trouvent les services faisant appel à une expertise technique et à des compétences spécialisées. Parmi ceux-ci, l'on peut citer les services de recherche et d'ingénierie tels que la modélisation 3D, l'élaboration de cahiers de charge pour les appels d'offre, l'organisation matérielle, les prototypes de pilotage, le contrôle et l'optimisation des créations, les réformes visant l'amélioration des ratios coût/performance, l'analyse financière, la gestion des risques, les services de recherche des fonds propres ainsi que le conseil et les services consultatifs.

Source: PNUD, "Selling Services Across Frontiers", Chapitre 5 Rapport 2006 sur le Développement Humain Asie-Pacifique.

C AUTRES AVANTAGES DES STI

1.12 L'expansion et la diversification des STI sur une certaine période de temps présente souvent divers avantages économiques directs et indirects. Si une destination « à bas coûts » attire l'investissement dans le domaine des STI, il est tout de même intéressant de noter que cette croissance dans les secteurs des TI et des STI « habituellement accompagnée de plusieurs autres facteurs tels que la flambée de la monnaie, etc. » débouche très souvent sur des salaires plus élevés et de meilleures normes d'emploi. Techniquement parlant, cela équivaudrait à une dilution de l'avantage relatif aux « bas coûts » du pays en question. Cependant, comme nous l'avons observé dans le cas de l'Inde, la Chine et les Philippines ainsi que pour plusieurs autres destinations de délocalisation, l'augmentation des salaires accompagnée d'une croissance du volume des compétences, ont offert à ce secteur davantage d'opportunités d'expansion²⁰.

1.13 En fait, le rapport GSLI fait remarquer que si l'on veut maintenir et renforcer durablement sa compétitivité, il faut développer les compétences, investir dans les infrastructures et assainir l'environnement réglementaire ; et surtout ne pas tenter de contrôler les salaires²¹. Le rapport du PNUD sur les pays d'Asie et du Pacifique débouche sur une conclusion similaire. Il indique notamment que l'externalisation réalisée par les multinationales telles que GE et IBM dans des pays comme l'Inde et la Chine a été accompagnée d'un important mouvement vers la hausse des niveaux de salaire, ce qui réduit la tentation des travailleurs spécialisés à l'émigration.²² Le PNUD relève également dans nombre de pays la forte diversification du marché de l'emploi ; par exemple, l'augmentation des postes de travail pour les femmes dans le secteur des TI et des STI en Inde, l'accroissement des opportunités d'emploi pour les handicapés moteurs et de nouvelles opportunités pour le secteur du travail à domicile, dans la mesure où les services en question sont entièrement facilités par les TI²³. Un rapport de la CNUCED révèle que les femmes vivant dans les pays en développement s'orientent de plus en plus vers le commerce électronique et l'Internet comme moyen de générer des revenus et de gagner du temps et réduire leurs coûts tout en assumant leurs responsabilités familiales²⁴. Ce rapport

²⁰ AT Kearney, Rapport GSLI 2007

²¹ Id.

²² PNUD, "Selling Services Across Frontiers", Chapitre 5 du Rapport 2006 sur le Développement Humain en Asie-Pacifique.

²³ Id. *Voir aussi*, NASSCOM & Deloitte Touche, "Indian IT/ITeS Industry: Impacting Economy and Society 2007-08", février 2008

²⁴ CNUCED, Rapport sur le Commerce Electronique et le Développement, 2002 (UNCTAD/SDTE/ECB/2).

estime que les femmes dans certains pays d'Asie et d'Amérique latine occupent plus de 20% des emplois professionnels dans les services d'aide à la programmation en raison des flexibilités que ce secteur présente.²⁵

1.14 L'impact de développement de la libéralisation des STI pourrait dès lors aller bien au-delà de la croissance accrue du PIB et de l'économie. De même, l'impact social de la croissance dans ce secteur est considérable.

D LES STI EN INDE

1.15 Avant d'analyser l'expérience de l'Inde en matière de STI, il convient de relever certaines statistiques relatives au PIB, à l'emploi et au système de change, qui révèlent la tendance haussière enregistrée dans les TI et les STI²⁶ :

- La contribution de l'industrie des TI/STI au PIB national a connu une croissance graduelle passant de 1,2% en 1998 à 5,2% en 2007;
- Elle a contribué aux réserves de change du pays en augmentant les exportations de près de 36%.
- Son niveau d'emploi direct a augmenté à un TCAC de 26% au cours de la dernière décennie, ce qui en fait le plus grand employeur du secteur privé structuré en Inde. L'emploi direct dans ce secteur devrait atteindre 2 millions d'effectif d'ici fin 2009.
- L'industrie des TI/STI a également apporté une contribution considérable à travers des services/produits à caractère social et des initiatives communautaires en matière de développement des ressources humaines, d'éducation, d'aptitude à l'emploi, de santé, de renforcement de l'autonomisation des femmes et l'emploi de candidats tant aptes qu'« à côté de la plaque ».
- Outre sa contribution à l'augmentation des revenus de ses acteurs directs (promoteurs, actionnaires et employés), l'industrie des TI/STI a eu un effet multiplicateur sur d'autres secteurs de l'économie avec un rendement pratiquement multiplié par deux grâce à ses coûts d'exploitation hors salaires, ses dépenses d'investissement et les dépenses de consommation de ses professionnels.
- En même qu'elle élargit graduellement ses transactions opérationnelles vers des villes plus petites de niveau II/III, le secteur des TI (en plus de générer des revenus et des emplois) soutient également l'amélioration de l'offre des talents et le développement des infrastructures matérielles et sociales soit directement par eux-mêmes ou en poussant le gouvernement à agir ;
- La croissance dans le secteur des TI a relancé les activités de Capital-risque en Inde, débouchant ainsi sur la création de la première génération de Fonds de Capital-risque 'India-centric'. D'autres secteurs tels que les soins de santé, la fabrication et les services financiers ont également tiré partie de ce phénomène au point qu'ils sont désormais capables d'avoir accès à cette source de financement.

1.16 Les exportations de l'Inde dans le domaine des services TI et STI rentrent dans trois grandes catégories, les services de TI, l'externalisation des processus techniques et administratifs (c'est-à-dire les STI) et les services d'Ingénierie. Les valeurs d'exportation

²⁵ Id.

²⁶ NASSCOM & Deloitte Touche, "Indian IT/ITeS Industry: Impacting Economy and Society 2007-08", février 2008

concernant ces trois catégories au courant des quatre dernières années sont proposées dans le tableau ci-dessous²⁷:

**Tendances de la valeur du segment des exportations dans l'industrie des TI-BPO
(milliard de dollars EU)**

	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08 (Estimation)
Services TI	10	13,3	18	23,1
BPO-STI	4,6	6,3	8,4	10,9
Produits logiciels & Services d'ingénierie	3,1	4	4,9	6,3
Total	17,7	23,6	31,4	40,3

Source: NASSCOM Strategic Review 2008

1.18 Les principales destinations des exportations de l'Inde en matière de TI et STI sont le Royaume Uni, les Etats Unis et l'UE. S'agissant de l'UE, ses exportations sont principalement destinées au Royaume Uni.²⁸:

Destination des exportations de BPO-TI de l'Inde (Pourcentage)

	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07
USA	67,7	68,2	66,5	66,5	61,4
Europe	22,3	22,6	23,1	25,1	30,2
Dont le Royaume Uni	14	14,5	14,0	15,3	18,1
Reste du Monde	10	9,2	10,4	8,4	8,3

Source: NASSCOM Strategic Review 2008

1.19 Les services STI ou les services BPO, représentent environ 27% du total des exportations. Des simples tâches comme la saisie des données au départ, l'industrie des STI en Inde s'est taillée une réputation de principale destination à bas coût en ce qui concerne les services de contact par transmission vocale / services d'assistance à la clientèle, les services financiers et comptables, ainsi qu'une gamme d'activités post-marché. Les récentes années ont vu l'envergure de ces services s'élargir au point d'intégrer graduellement des processus plus complexes comportant les services de prise de décisions à base de règles et les services de recherche / analyse faisant appel à un jugement individuel éclairé et des connaissances spécialisées/verticales. Les principales catégories dans le cadre des services horizontaux sont²⁹:

- Soutien et Interaction avec la clientèle (CIS),
- Finance et Comptabilité (F&A) et d'autres services connexes de traitement,

²⁷ Commission de Planification, Gouvernement de l'Inde, "Rapport du Groupe de Travail de Haut Niveau sur le Secteur des Services", Mars 2008, pp. 51-53

²⁸ Id.

²⁹ Id.

- Services de Connaissances,
- Gestion des Ressources Humaines (GRH).

1.20 Plusieurs fournisseurs de STI en Inde ont progressivement développé une maturité suffisante pour fournir des services spécialisés dans des secteurs de services spécifiques. Parmi les secteurs de services ayant la plus grosse part de revenus figurent³⁰:

- Les services bancaires, financiers et d'assurance (40%),
- Les services de Télécommunications (19%),
- Les services de fabrication (15%),
- Les services de détail (8%),
- Et d'autres incluant les medias, l'édition et le divertissement, la construction, les services d'utilité publique et les soins de santé ainsi que les compagnies aériennes et le transport.

1.21 Les atouts naturels de l'Inde et qui se situent au cœur de l'essor des STI sont les coûts du travail, un large maniement de l'anglais, des systèmes éducatifs solides, de bonnes compétences techniques et, un environnement des affaires de plus en plus ouvert et bien réglementé, le tout assorti de politiques publiques favorables et des distributeurs commerciaux expérimentés (autrement dit, les vendeurs de services).³¹ Dans ce contexte, il serait utile d'examiner certaines des initiatives au niveau institutionnel, stratégique et législatif, lancées en vue de stimuler la croissance du secteur des STI en Inde.

INITIATIVES STRATEGIQUES

1.22 L'Inde avait un climat des investissements plutôt restrictif jusqu'au début des années 1990. Le pays a toutefois progressivement éliminé les barrières et est désormais une destination plus attrayante pour les investissements. Le Gouvernement a balayé les autorisations complexes préalables à l'admission dans la plupart des secteurs, et l'IDE est désormais possible dans presque tous les secteurs. L'Inde est aussi signataire de l'Accord sur les Technologies de l'Information de l'Organisation Mondiale du Commerce, en vertu duquel les pays membres de l'OMC s'engagent à réduire puis éliminer les barrières tarifaires sur les produits de TI spécifiés. L'Inde a éliminé les droits de douane sur l'ensemble des 217 produits spécifiés.

1.23 Plusieurs mesures stratégiques ont été initiées en faveur des secteurs des TI et STI. Celles-ci peuvent être classées de la manière suivante : (a) Politique sur l'investissement étranger; (b) Politique sur le transfert des technologies et (c) Incitation fiscale.

1.24 Politique sur l'investissement étranger: La libéralisation des politiques relatives à l'investissement étranger est cruciale en vue de garantir un flux accru de capital et de l'investissement dans certains aspects cruciaux des secteurs des TI et STI. L'investissement direct étranger est autorisé en Inde jusqu'à :

- 100% pour la fabrication des équipements de télécommunication, les centres d'appel et les services facilités par les TI, les services en ligne (sans passerelle internationale), les services de courrier électronique et de courrier vocal ;
- 74% pour les services en ligne (avec passerelle internationale), les fournisseurs d'infrastructures et le service de radiomessagerie ;

³⁰ Id.

³¹ Rapport GSLI, 2007

- 74% de IDE composite autorisé pour les services internationaux à grande distance, nationaux à grande distance, d'accès unifié, de téléphone classique, de téléphonie mobile et d'autres services à valeur ajoutée ; et
- Des normes de rapatriement total en ce qui concerne le revenu des dividendes et le capital investi.

1.25 Politique sur le transfert des technologies: Les politiques relatives au transfert des technologies permettant à l'auteur du transfert de faire payer des frais exigibles constituent un autre aspect important pour garantir le flux de la haute technologie, laquelle est généralement nécessaire pour mettre en place un réseau viable pour les STI. Les politiques indiennes imposaient auparavant des restrictions sur le montant des frais d'expertise technique et sur les royalties susceptibles d'être imposées par une compagnie étrangère et, exigeaient une autorisation comme préalable au rapatriement. Tout ceci a été modifié pour donner lieu à ce qui suit :

- Autorisation automatique pour les frais d'expertise technique jusqu'à concurrence de 2 millions de dollars EU ;
- Autorisation automatique pour les royalties jusqu'à 5% des ventes locales et 8% en ce qui concerne les exportations dans la fabrication des équipements de télécommunication ;
- Un montant supérieur pour les frais d'expertise technique et les royalties moyennant des autorisations spécifiques.

1.26 Incitations fiscales : Nombre d'incitations fiscales ont également été introduites au bénéfice des secteurs des TI et STI. Ce sont entre autres :

- 100% de rapatriement des bénéfices autorisés ;
- Zéro droit de douane pour l'importation des logiciels ;
- Zéro droit de douane pour l'importation du matériel informatique pour certains projets;
- Un mécanisme complet de passe-documents assorti d'un poste fiscale unique pour ce qui est des fonds du capital risque ;
- L'apport de compétences, c'est-à-dire les stocks options pour les employés de l'entreprise, qui constituent des moyens de maintien des personnels ; et
- La mise en place d'un Fonds de Capital Risque pour les TI.

MESURES LEGISLATIVES

1.27 Un cadre législatif clair et fiable est essentiel pour tous les secteurs de services et ceci est encore plus pertinent lorsqu'il s'agit du secteur des STI dans lequel le consommateur du service se trouve dans une autre juridiction. L'une des principales motivations pour toute compagnie en tant consommateur de service à externaliser ses activités en vue d'une fourniture via les canaux des TI est probablement une évaluation du degré de fiabilité des lois et politiques d'un pays par rapport aux droits et recours dans tout secteur de services, c'est le cadre juridique, ainsi que les mécanismes d'application des décisions judiciaires.

1.28 Une loi sur les TI a été promulguée en 2000 en Inde : la Loi sur les Technologies de l'Information. Elle est inspirée de la loi type sur le commerce électronique recommandée par la Commission des nations Unies Sur le Commerce International. Cette loi reconnaît

les signatures numériques et confère une légitimité aux contrats passés par voie électronique. Elle contient également des claires dispositions sur la responsabilité en cas de vol ou piratage des données ou de tout autre "crime cybernétique". Afin de rendre cet instrument compatible avec d'autres instruments à caractère pénal en vigueur en Inde, les amendements pertinents ont également été apportés au Code pénal et à la Loi sur la Preuve indiens, pour permettre la recevabilité des preuves électroniques et la répression des infractions y afférentes.

- 1.29 Outre la Loi sur les TI, l'Inde jouit d'un solide cadre sur le droit du travail nécessaire pour garantir la sécurité des travailleurs et la non exploitation de la main d'œuvre dans le domaine de la fourniture des STI. Le pays dispose également de textes régissant la sécurité et la protection du consommateur contre tout service inférieur à la norme. L'Inde jouit par ailleurs d'un système judiciaire solide et apte à garantir l'application des lois et le respect des responsabilités en cas de non-conformité ou violation desdites lois.

L'EXPERIENCE DE L'INDE AVEC L'UE

- 1.30 Comme cela a été expliqué dans l'introduction du présent rapport, le Mode 1 est le plus adapté pour la fourniture transfrontière des services telles que requis par les STI. Le Mode 1 dans la catégorie 'Services informatiques et Services connexes' constitue aussi un domaine dans lequel les pays membres de l'UE n'ont aucune restriction. Cependant, lorsqu'un service fourni se fait sous la forme d'un service de base appartenant à un autre secteur (par exemple les conseils financiers, comptables ou juridiques), en dehors de l'accès au marché prévu dans le mode 1, la mesure dans laquelle le Mode est ouvert dans ledit service de base constitue également un important facteur à prendre en compte. Dans les domaines où l'Inde a développé elle-même un marché à créneaux, l'accès sur le marché européen (Mode 1) n'a pas posé de problème aux fournisseurs de services.

Protection des Données

- 1.31 Cependant, un aspect par rapport auquel l'UE exerce des pressions sur l'Inde, c'est la nécessité de mettre en place des lois plus fortes sur la "Protection des Données". L'UE a des normes très rigoureuses en matière de confidentialité et protection des données, qui doivent être respectées par tous les fournisseurs de services qui se trouvent ou non dans l'UE, dès lors qu'ils utilisent des données relatives à l'UE. Il existe une directive générale de l'UE sur la protection des données mais en plus de cela, chaque pays a la latitude d'en déterminer les modalités d'application sur son territoire. Les lois de l'UE mettent l'accent sur le stockage et la transmission des données. Les segments tels que les services financiers et les centres de contact qui voient et manipulent les données courantes sont les plus affectés par ces règlements en termes d'ampleur et de type d'informations susceptibles d'être envoyées à l'étranger, de même que les types de contrats pouvant être signés. Les CE interdisent le transfert des données personnelles vers des nations autres que celles de l'UE ne remplissant pas les normes en matière de protection de la vie privée. Ceci empêche que les emplois impliquant la manipulation des données sur les ressortissants de l'UE soient externalisés vers les pays hors UE.

- 1.32 L'expérience de l'Inde avec les Etats-Unis tranche fortement avec les exigences de l'UE. Les compagnies américaines s'appuient sur les contrats bilatéraux, la supervision et la coopération avec les fournisseurs indiens et encouragent l'autoréglementation chez les

distributeurs. L'UE en revanche continue à exercer des pressions en vue d'une modification des lois indiennes en matière des TI dans le but d'introduire des éléments qui soient identiques à ses exigences réglementaires en matière de protection des données. Toutefois, l'introduction de normes aussi rigoureuses en Inde ne semble pas aussi aisée notamment en raison des coûts administratifs et judiciaires y relatifs. L'autre problème qui se pose est que de telles exigences en matière de protection de données sont principalement destinées aux distributeurs des STI. Introduire dans les TI une loi qui soit applicable à l'ensemble des industries des TI/STI serait tout bonnement inacceptable pour l'ensemble de ce secteur. En fait, les grandes entreprises américaines de TI basées en Inde telles que Oracle et IBM sont fortement opposées aux exigences du type UE sur la protection des données. Ce contraste important, est reflété par NASSCOM- qui est l'association regroupant les industries de TI et de STI en Inde. Son approche a été de plaider pour la mise en place d'une organisation d'autoréglementation (SRO) chargée de superviser la protection et la sécurité des données.

1.33 Le Parlement indien envisage également certains amendements de la Loi sur les Technologies de l'Information afin d'y introduire de nouvelles dispositions relatives à l'application et à la responsabilité stricte en matière de crime cybernétique et de fraude dans le commerce électronique. Il prévoit également des dispositions relatives à l'indemnisation en cas de perte ou gain illégal émanant de l'utilisation non autorisée des données. Toutefois, la question de la violation de la vie privée n'est pas prise en compte alors qu'elle constitue l'une des principales exigences de l'UE en matière de protection de données. Il est possible que ces amendements de la Loi sur les TI soient finalisés d'ici fin janvier 2009. Même si ces amendements entrent en vigueur ils demeureront insuffisants par rapport aux exigences de l'UE en matière de protection de données notamment dans les domaines clés que sont : la confidentialité, la rétention des données et la vie privée.

1.34 La non existence d'une loi sur la protection des données à la hauteur des normes de l'UE dans cette matière a eu un impact sur le flux de l'activité des STI en Inde. Les dispositions relatives à la « confidentialité des données » et la « protection des données » dans les contrats bilatéraux, (habituellement dénommés Convention sur le Niveau des Services ou SLA) avec les consommateurs de services de l'UE sont parfois extrêmement rigoureuses. Certains clients de l'UE auraient souhaité que la durée d'une obligation relative à la « confidentialité des données » soit permanente ou s'étale sur une période de 10 ans et, ils ont également insisté sur la responsabilité de la compagnie en cas de violation quelconque. Même dans le cas où le travail est sous-traité à d'autres fournisseurs par la compagnie, les directives de l'UE exigent aussi que les sous-traitants se conforment aux lois sur la protection des données. Les règlements de l'UE requièrent également le regroupement de l'ensemble des distributeurs vers lesquels ses compagnies externalisent. Par ailleurs, la compagnie auteure de l'externalisation est tenue de soumettre des rapports trimestriels sur son respect des normes relatives à la protection des données, ce qui, bien entendu, a un impact sur les coûts. Ces coûts sont particulièrement élevés pour les petites et moyennes entreprises de TI.

1.35 Par conséquent, aujourd'hui en Inde, seuls les plus grands acteurs en matière de TI continuent d'avoir des transactions en matière de délocalisation avec l'UE. Afin d'attirer les clients de l'UE, les grandes compagnies indiennes de TI se sont investies pour garantir la sécurité des données et susciter la prise de conscience sur le fait qu'il existe plusieurs niveaux de sécurité pour prévenir le vol et les détournements des données. Plusieurs

compagnies se sont également dotées des protocoles de sécurité ISO 7700. La conformité authentique vis-à-vis des exigences de l'UE passe par des contrats bilatéraux avec les clients de l'UE. Dès lors, attirer les compagnies de l'UE dépend dans une large mesure de la confiance que le consommateur peut avoir sur la conformité effective du distributeur indien vu que la responsabilité ultime du respect ou non des exigences de l'UE repose sur lui.

Mouvement des Personnes naturelles - Mode 4

- 1.36 Un autre élément éminent de l'expérience indienne est qu'à mesure que les STI évoluent vers des services plus complexes tels que la maintenance des logiciels, les services de consultation, ou toute autre activité pour laquelle le mouvement physique des professionnels des TI s'avère nécessaire, l'accès via le Mode 4 devient un problème crucial. La fourniture des services via le Mode 4 se réfère essentiellement au mouvement temporaire des personnes physiques vers un autre territoire pour y offrir des services. Au fil des années, le Mode 4 est devenu de plus en plus important pour les compagnies indiennes de STI dans la mesure où le travail effectué à l'étranger requiert souvent le mouvement des professionnels vers le « site » du client pour de courtes afin d'y offrir des services. C'est spécifiquement à ce niveau que l'Inde fait face à de nombreux défis en UE.
- 1.37 Les principaux défis relevés dans l'expérience de l'Inde étaient notamment le fait que les politiques d'immigration complexes de l'UE rendent extrêmement difficile le mouvement temporaire des professionnels dans presque tous les secteurs. Il convient d'y ajouter la sécurité sociale, les exigences fiscales et les critères d'offre d'emploi (tous onéreux) dans certains pays de l'UE et qui handicapent ce mouvement temporaire. L'autre barrière est représentée par la mobilité des professionnels à l'intérieur de l'UE. En d'autres termes, l'admission temporaire dans un pays de l'UE ne confère pas au professionnel concerné le droit d'aller dans un autre pays de l'Union pour fournir des services à un consommateur de services non ressortissant d'un pays membre de l'UE. Ces différentes barrières ont un impact sur la qualité et la nature du service que les fournisseurs des STI peuvent éventuellement offrir à leurs clients de l'UE.
- 1.38 Les conditions d'immigration et d'obtention des visas sont cependant habituellement perçues comme les "droits souverains" des membres de l'UE et situées en dehors du champ de tout accord commercial. Par conséquent, il semble difficile de négocier tout traitement de faveur spécifique en rapport avec les conditions d'immigration dans le cadre des APE. Toutefois, les aspects qui peuvent être améliorés sont les accords et protocoles d'accords bilatéraux sur la sécurité sociale. L'on peut également exiger des membres de l'UE qu'ils n'imposent pas de critères d'offre d'emploi ni de critères de nécessité économique dans le cadre du Mode 4 et notamment lorsque les services concernent les secteurs des TI et des STI.
- 1.39 En tout état de cause, le Mode 4 ne devrait pas être un souci immédiat pour les pays africains qui n'en sont qu'au stade initial de l'industrie des STI. L'accent doit plutôt être mis sur l'implantation et le développement de cette industrie, puis sur l'attraction de la clientèle. Le mouvement des personnes physiques pour les travaux in situ dans les pays de l'UE ne devra être exploré que lorsque ce secteur sera bien établi et qu'un cadre solide sera disponible pour assurer sa viabilité dans les pays concernés.

PARTIE II : PROPOSITIONS RELATIVES AUX STI A L'INTENTION DES PAYS AFRICAINS

- 2.1 Cette partie du rapport analyse les services facilités par les TI et fait des propositions sur ceux présentant un intérêt pour les pays africains, lesquelles peuvent ensuite être utilisées dans l'élaboration de leurs demandes respectives vis-à-vis des CE dans le contexte des négociations sur le commerce de services dans le cadre des APE.
- 2.2 Comme cela est mentionné dans l'introduction du présent rapport, les pays africains doivent prendre plusieurs mesures pour s'assurer une part du marché relativement vaste de l'UE en matière de services facilités par les TI. Plusieurs de ces mesures doivent se traduire par des réformes du cadre réglementaire et de politique des pays afin de mettre en place des conditions propices à la croissance des secteurs TI et STI. Ces mesures doivent également être assorties d'action dans le cadre de l'APE notamment en ce qui concerne l'obligation de l'UE à fournir une assistance technique et financière pour garantir une croissance satisfaisante du secteur des STI. Ces deux types d'action sont complémentaires plutôt qu'interchangeables.
- 2.3 Avant de formuler des recommandations spécifiques pour les négociations de l'APE, il serait utile de dresser un panorama général de ce que représente « les services informatiques » dans le cadre de l'APE UE –Cariforum. Il est probable que l'APE du Cariforum serve de point de référence à l'UE au cours des négociations. Une bonne compréhension de cet APE ainsi que des domaines dans lesquels des améliorations pourraient être recherchées sont proposées ci-dessous :

A EVALUATION DES "SERVICES INFORMATIQUES ET SERVICES CONNEXES" DANS LE CADRE DE L'APE –UE-CARIFORUM

- 2.4 La perspective des CE par rapport à la catégorie « Services informatique et Services connexes » dans le cadre de l'APE du Cariforum est proche de l'Offre Révisée introduite lors des négociations de l'AGCS sur une libéralisation accrue du commerce des services. Cette vision épouse essentiellement « le Protocole sur les Services Informatiques », déjà évoqué dans la partie introductive du présent rapport. L'Accord sur les Services Informatiques propose une approche large et intégrée du contenu des « Services informatiques et Services connexes ». Telle qu'évoquée dans la partie introductive, le Protocole sur les Services informatiques et Services connexes établit une distinction entre les services facilitant les TI et les services ou le Contenu « de base » (par exemple les services financiers ou comptables), et précise que le deuxième ne sera pas couvert dans le cadre des services facilitant « l'hébergement des sites », etc. En d'autres termes, si un pays cherche à offrir un « service de base », tels que les services financiers ou les services comptables, via l'Internet en tant que service facilité par les TI, il ne suffit pas que le Mode 1 soit permis dans la catégorie « Services informatiques et Services connexes », mais plutôt que le Mode 1 soit également dans le service « de base » spécifique tels que les services financiers ou les services comptables.

- 2.5 Il n'existe pas de restrictions du Mode 1 par rapport à la catégorie « Services informatiques et Services connexes » dans la Liste des Engagements des CE pour ce qui concerne l'APE du Cariforum. Les pays africains se trouvent encore à un stade plutôt initial de croissance dans le domaine des « Services informatiques et Services connexes », et l'accent mis sur le développement de l'industrie des STI semble plus spécifique sur les fonctions « de soutien » tels que l'appui et l'assistance techniques, le traitement des données, le stockage des données, l'hébergement des données ou les services de base de données. Les négociations de l'APE devraient toutefois être centrées sur le Mode 1 en ce qui concerne les services de base pour lesquels les pays africains souhaiteraient obtenir un accès sur le marché de l'UE. Plusieurs domaines dans lesquels le Mode 1 s'avère restrictif concernant les engagements Cariforum-UE ont été mis en relief dans le rapport intitulé 'Négociation du Commerce des Services avec les CE : analyse des options et des opportunités pour les pays africains', soumis avec le présent document sur les STI.
- 2.6 Un autre aspect crucial de l'APE du Cariforum, et de plusieurs récents ZLE en cours de négociation par les CE, est constitué par les exigences en matière de « Protection de Données ». Toutefois, l'APE du Cariforum représente la formulation la plus stricte en matière de protection de données négociées jusqu'à ce jour dans le cadre de tout APE avec l'UE. L'APE a des exigences réglementaires strictes en matière de protection des données lesquelles ont des implications pour tout fournisseur de services de la catégorie « Services informatiques et Services connexes » du Mode 1 qui traite des « données » provenant des CE. L'état de préparation des pays africains en ce qui concerne l'adoption d'une législation sur la « protection des données » de la nature et du niveau spécifiés par l'UE dans le cadre de l'APE du Cariforum, et la nature de l'assistance qui est requise de l'UE pour rendre tout ceci pratiquement faisable mérite d'être soigneusement évalué.
- 2.7 L'autre aspect de l'APE du Cariforum analysé plus bas est la disposition relative à la coopération en matière de technologies de l'information et de la communication. L'application de cette disposition à travers l'assistance technique et financière positive de l'UE, pourrait s'avérer essentielle pour garantir un cadre propice au développement aussi bien des TIC que des STI en tant que secteurs de services viables pour les pays africains.

DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES DANS L'APE DU CARIFORUM

- 2.8 Les exigences liées à la protection des données apparaissent dans les rubriques ci-après de l'APE du Cariforum :
- Chapitre sur le Commerce Electronique (Chapitre 6 de la Partie II de l'APE traitant du Commerce des Services, des Investissements et du Commerce Electronique).
 - La section II de la Partie II sur le Commerce des Services traitant « Services Financiers ».
 - Chapitre sur la Protection des Données Personnelles (Chapitre 6 de la Partie IV traitant des questions liées au Commerce).
 - Chapitre sur les 'Exceptions Générales'.
- 2.9 Le Chapitre sur le Commerce Electronique fait référence à l'exigence liée au respect des "meilleures normes internationales sur la protection des données afin de garantir la confiance des usagers du Commerce Electronique". A défaut d'une analyse spécifique de

ce que peuvent représenter de telles normes, il est néanmoins possible de les interpréter comme quelque chose de comparable ou d'équivalent au système propre à l'UE.

- 2.10 Dans le cadre des dispositions relatives aux Services Financiers, le transfert des informations par voie électronique à des fins de traitement des données dans le processus des affaires est autorisé. Cette disposition est assortie d'une autre qui oblige à mettre en place des garanties appropriées pour la protection de la vie privée et des données personnelles.
- 2.11 Le Chapitre qui traite de la protection des données personnelles est peut-être le mieux élaboré dans l'ensemble des Accords commerciaux bilatéraux de l'UE jusqu'à ce jour. Il commence par indiquer que des cadres juridiques « adéquats » doivent être mis en place; puis, il procède à la définition du champ de tels cadres dits « adéquats » lorsqu'il présente des « principes du contenu » et les « mécanismes de mise en œuvre » d'un cadre réglementaire de ce type. Il propose également quelques détails en guise de définition des termes clés relatifs aux données personnelles qui sont toutes des informations appartenant à un individu donné.
- 2.12 Le Chapitre sur les Exceptions générales est pour l'essentiel en conformité avec l'article 14 de l'AGCS, à l'exception d'une nouvelle disposition qui autorise une partie de l'APE à imposer des restrictions en violation de ses engagements aux fins de garantir : *“la protection de la vie privée des individus dans le cadre du traitement et de la diffusion des informations personnelles et la protection de la confidentialité des dossiers et des comptes individuels³²”*. Aux termes de cette disposition, l'UE aurait le droit de suspendre son traitement préférentiel au cas où les obligations relatives à la protection des données et la sauvegarde des informations personnelles ne sont pas respectées.
- 2.13 Les dispositions susvisées dans le cadre de l'APE CE-Cariforum sont prescriptives sur la nature des composantes du cadre réglementaire devant être mis en place pour atteindre les standards de l'UE en matière de « protection de données ». S'il est vrai qu'il est inhabituel que de telles dispositions se retrouvent dans un accord commercial, il peut néanmoins y avoir une marge de négociation pour les pays africains par rapport à l'adoption et la mise en œuvre de ces dispositions. La mise en œuvre de ces dispositions peut également constituer un critère majeur pour déterminer si les pays africains sont capables d'émerger en tant que « destination d'externalisation » viables pour les pays de l'UE. Par ailleurs, eu égard aux exigences des lois européennes, les membres de l'UE seraient à même d'externaliser dans une plus large mesure dans le cas où le pays de destination disposeraient de cadres juridiques comparables aux leurs. La mise en œuvre des dispositions de l'APE relatives à la « protection des données » n'est dès lors pas uniquement bonne pour respecter une obligation isolée de l'APE ; mais également pour veiller à ce que les pays africains puissent attirer davantage d'investissements dans le cadre des STI et deviennent des fournisseurs d'une vaste gamme de services offerts via les TI.
- 2.14 Toutefois, la nature des obligations devant être mises en œuvre est fort onéreuse. Les dispositions concernant une mise en œuvre par étapes, une assistance technique proactive, une assistance financière et une assistance dans la formation et la mise en œuvre des

³² Article 224(c)(3)

exigences juridiques relatives à la protection des données constituent dès lors un élément important qu'il s'agira d'intégrer dans les négociations de l'APE.

DISPOSITIONS RELATIVES A LA COOPERATION EN MATIERE DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

2.15 Comme souligné au paragraphe 2.7 ci-dessus, une autre disposition de l'APE du Cariforum qui pourrait avoir une forte influence sur le développement des secteurs TI, STI et TIC est contenu dans l'article 137. Il s'agit d'une disposition du chapitre « Innovation et propriété intellectuelle », qui comporte des engagements relatifs à la coopération en matière de technologies de l'information et de la communication et sur la société de l'information. Il est vrai que ces dispositions sont globalement claires et ne spécifie aucune obligation concrète, il existe tout de même quelques déclencheurs significatifs sur lesquels les pays africains pourraient s'inspirer plus tard.

2.16 Les principaux domaines sur lesquels l'UE et les pays du Cariforum sont parvenus à un accord sur la coopération et la fourniture d'aide concernent ³³:

- (a) le dialogue sur les différents aspects de politique liés à la promotion et au contrôle de la société de l'information ;
- (b) les échanges d'information sur les questions réglementaires;
- (c) les échanges d'information sur les questions de normes et d'interopérabilité;
- (d) la promotion de la coopération dans le domaine de la recherche et du développement des TIC et, dans
- (e) le domaine des infrastructures de recherche à base de TIC ;
- (f) la production des contenus non commerciaux et des applications pilotes dans les domaines à impact social élevé ; et
- (g) le renforcement des capacités en TIC avec en particulier la promotion du réseautage, l'échange et la formation des spécialistes notamment dans le domaine de la réglementation.

2.17 A la lecture de l'article 137, il ressort toutefois qu'il n'existe aucune obligation contraignante concrète sur la façon d'atteindre ces objectifs. Dans le cadre de la négociation de l'APE avec l'UE, les pays africains doivent suggérer une formulation appropriée en rapport avec une obligation concrète de l'UE consistant à garantir spécifiquement la réalisation des éléments (d), (e), (f) et (g) relevés ci-dessus. Cet aspect fera l'objet d'une analyse détaillée dans la section ci-dessous sur les 'Recommandations'.

B RECOMMANDATIONS SPECIFIQUES EN VUE DES NEGOCIATIONS DE L'APE

2.18 Une analyse proposée dans la Partie I sur l'expérience d'autres pays, et de l'Inde en particulier en ce qui concerne les STI, donne à penser que l'essor d'un marché des STI dépend de plusieurs facteurs internes et externes. C'est ainsi que les recommandations proposées ici vont être divisées en deux grandes catégories :

³³ Article 137(2)

- (a) Recommandations relatives à l'évaluation interne et le niveau de préparation à la fourniture des STI ; et
- (b) Recommandations relatives aux négociations de l'APE avec l'UE et du texte de l'APE.

RECOMMANDATIONS RELATIVES A L'EVALUATION INTERNE ET AU NIVEAU DE PREPARATION EN VUE DU DEVELOPPEMENT DU POTENTIEL DES STI

2.19 Comme il est expliqué dans la partie 1 ci-dessus, il existe plusieurs facteurs qui font d'un pays une destination attractive pour les STI. Il s'agit notamment des bas coûts, des compétences techniques et linguistiques, de l'expérience des distributeurs et des politiques publiques favorables à l'investissement des compagnies de TI, ainsi que des politiques souples en matière de coûts d'infrastructures. (par exemple des infrastructures liées à la haute technologie et aux télécommunications) qui sont nécessaires à la fourniture des services utilisant les réseaux de TI.

2.20 Tous les pays en développement et les moins avancés bénéficient d'un avantage naturel en termes de bas coûts ainsi que d'aptitudes linguistiques. Cependant plusieurs autres mesures doivent être prises et concernent principalement :

- La formation technique,
- La mise en place d'infrastructures de qualité au coût d'accès est raisonnablement fixé,
- Des lois et des politiques favorables à l'investissement dans le secteur des STI.

2.21 Sur les nombreux aspects liés à la réglementation interne et à l'infrastructure, l'assistance en matière de renforcement des capacités et de formation technique des travailleurs doit être recherchée auprès des CE tel qu'indiqué au paragraphe 2.17 ci-dessus. Ces aspects feront l'objet d'une analyse plus détaillée dans la section qui traite des recommandations relatives à l'APE. La présente section insiste sur les mesures que les pays africains doivent envisager au niveau interne.

2.22 Le tableau ci-après relève les différentes mesures internes qu'un pays serait appelé à prendre pour développer en son sein un marché viable de STI. Ces mesures proviennent de l'expérience de l'Inde (analysée dans la partie 1) et aussi de l'analyse du PNUD dans les pays asiatiques, l'Inde y compris³⁴. Ces mesures peuvent être résumées sous forme de liste récapitulative dont les pays africains pourraient se servir.

³⁴ Ce tableau est inspiré des recommandations du PNUD contenues dans le Rapport 2006 sur le Développement Humain en Asie-Pacifique, et des leçons tirées de l'expérience de l'Inde.

LISTE RECAPITULATIVE DES MESURES LOCALES FAVORISANT L'EXTERNALISATION

Domaines appelant une action stratégique	Mesures spécifiques
<i>Développement des Ressources humaines</i>	<p><u>Investissement dans l'éducation et la formation en vue de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – mettre en place un filet de main d'œuvre pour les activités les plus simples – mettre en place une population active maîtrisant la technologie de pointe – produire des curriculums, des programmes, des institutions, des infrastructures de formation, des compétences techniques – garantir une excellente certification et une reconnaissance des licences <p><u>Droit et Normes du Travail en vue:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – de pratiques de gestion des ressources humaines orientées vers le bien-être - de stratégies de maintien des employés et de gestion des carrières
<i>Infrastructure matérielle</i>	<p><u>Libéraliser les secteurs clé afin d'attirer l'investissement dans le développement des infrastructures de télécommunications et des services en ligne, en:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – démantelant le monopole public sur la fourniture de ces infrastructures – stimulant la concurrence dans les services à travers la déréglementation, notamment dans la fourniture des services Internet et la téléphonie à grande distance. - libéralisant les lois et politiques relatives à l'investissement direct étranger – investissant dans les liaisons par satellite – élargissant la bande passante – encourageant les établissements de télétravail par la création des parcs technologiques et les pôles d'externalisation – facilitant l'acquisition de biens immobiliers, d'énergie, de liaisons de télécommunications et l'achat des équipements.
<i>Cadre et Mise en œuvre réglementaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Législation régissant les services de TI, protection des données et piraterie, assortie de sanctions appropriées en cas de contrefaçon - Lois sur la protection des consommateurs - Réglementation sur le commerce électronique - Réglementation sur les paiements transfrontières et les transactions par Internet - Cadres de délivrances des licences technologiques <p>Tout cadre réglementaire doit également être assorti d'un solide mécanisme de mise en œuvre et de mise en application</p>

<i>Incitations fiscales</i>	<u>Incitations fiscales</u> <ul style="list-style-type: none"> – offrir des incitations fiscales dès le départ – replacer l’industrie dans l’assiette fiscale une fois qu’elle soit solidement et largement établie – utiliser les ressources fiscales pour cibler les investissements propres à l’industrie et les investissements lourds dans l’infrastructure, la formation - incitation à l’exportation – offrir des importations en franchise et des réductions sur l’importation des logiciels et du matériel liés aux secteurs des TI et des STI – décourager les subventions à l’exportation orientée vers l’entreprise ou tout secteur susceptible de créer des distorsions sur le marché – accorder des subventions générales pour les infrastructures n’ayant pas un effet de distorsion du marché.
-----------------------------	---

2.23 Chacun des facteurs ci-dessus mériterait d’être apprécié de façon spécifique dans la mesure où ils sont applicables pour chaque pays africain pris séparément. Il semblerait que plusieurs pays africains aient déjà pris un certain nombre de mesures allant dans le sens des STI. Celles-ci devraient être évaluées puis améliorées afin d’être à la hauteur des éléments proposés dans la liste récapitulative ci-dessus. Ceux des pays africains s’étant déjà démarqués comme des acteurs majeurs du marché mondial des STI à savoir l’île Maurice, la Tunisie, le Ghana, l’Afrique du Sud, le Maroc et le Sénégal, ont également le potentiel pour devenir des modèles pour leurs pairs du continent en mettant en place des cadres infrastructurels et réglementaires propices à la promotion des STI. L’expérience de ces pays et particulièrement les mesures relatives au cadre stratégique et juridique adoptées par ces pays pour stimuler le développement des STI doivent être analysées avec minutie aux fins de concevoir une approche propre à l’Afrique.

RECOMMANDATIONS POUR LES NEGOCIATIONS DE L’APE AVEC L’UE ET LE TEXTE DE L’APE

2.24 **Mode 1 sur les « Services informatiques et services connexes »:** Au regard de la nature des requêtes et des recommandations relatives à l’APE et devant être présentées à l’UE, il est important que celles-ci soient précises et se focalisent sur les domaines dans lesquels il existe de potentiels gains immédiats pour les marchés de TI et STI tout justes naissants des pays africains. Les analyses et les discussions ci-dessus révèlent que pour un marché solide de STI, l’accès aux marchés dans le Mode 1, c’est-à-dire la fourniture transfrontière des « Services informatiques et Services connexes » constitue le principal préalable requis par l’UE. L’Offre Révisée de l’UE soumise à l’OMC de même que sa liste d’engagements dans le cadre de l’APE UE-Cariforum ne spécifient aucune restriction pour le Mode 1. il est probable qu’une approche similaire soit adoptée également dans le cadre des APE négocié avec les pays africains. En l’absence de restrictions spécifiques sur l’accès aux marchés et sur le traitement national dans la liste de l’UE, la base juridique permettant de commercialiser les “services informatiques et services connexes” est, dès lors, clairement manifeste.

2.25 **Mode 1 sur le « Service de base »:** Les autres aspects d'importance en vue d'un cadre viable des STI sont: (i) l'accès au Mode 1 dans tout « service de base » spécifique (par ex. les services financiers, comptables, médicaux, juridiques, etc.) recherché doit être fourni en tant que service facilité par les TI ; et (ii) l'accès au Mode 4 en UE pour les professionnels des TI. S'agissant de la question relative au Mode 1 dans le secteur des services de base, une évaluation doit être réalisée au niveau de chaque pays africain pour savoir le type de services sur lequel chaque nation voudrait se focaliser pour développer les STI. Il existe plusieurs secteurs de services potentiellement intéressants pour les pays africains, alors que le Mode 1 n'a soit pas encore été engagé du tout, soit il est hautement limité chez les membres de l'UE. A titre d'illustration, l'on peut citer : (a) les services médicaux, dentaires, infirmiers et paramédicaux; (b) services d'éducation; (c) les services bancaires et les services financiers; (d) les services éducatifs; (e) les services de loisirs et (f) les services autres services culturels. Les requêtes adressées à l'UE pour libéraliser le Mode 1 dans ces services et d'autres secteurs de services d'intérêt pour les pays africains, doivent être prises en compte.

2.26 **Mode 4 les questions connexes:** S'agissant du Mode 4, l'expérience de l'Inde montre qu'à mesure que les STI se développent, l'accès au Mode 4 pour les professionnels des TI, c'est-à-dire, le mouvement temporaire des professionnels des TI vers les destinations de l'UE pour satisfaire les consommateurs où ils se trouvent, peut s'avérer nécessaire. Cependant, plusieurs restrictions pèsent sur les membres de l'UE par rapport au mouvement des professionnels, dont notamment les complexes conditions d'immigration et d'obtention des visas, les fortes taxes et les obligations liées à la sécurité sociale, sans oublier les problèmes liés à la mobilité à l'intérieur de l'UE. Tous ces problèmes sont généralement perçus comme des questions “non-commerciales” ne rentrant pas dans le cadre de tout accord commercial. Il serait donc tout à fait futile de formuler des recommandations en rapport avec ces questions dans le cadre des négociations actuelles sur l'APE. Par ailleurs, le Mode 4 pour les professionnels des TI ne semble pas constituer une préoccupation majeure à ce stage initial de développement des secteurs des TI et des STI dans les pays africains. Ce sera le cas à mesure que la nature et le nombre des STI prendront de l'ampleur dans ces pays. Cet aspect est par conséquent évoqué simplement comme une préoccupation susceptible d'être mieux abordée au niveau bilatéral entre un pays africain donnée et un membre de l'UE dans lequel ledit accès est sollicité.

En dehors des barrières listées ci-dessus, le Mode 4, relatif aux Fournisseurs de Services contractuels et aux Professionnels indépendants, est soumis au critère de nécessité économique dans plusieurs pays de l'UE. La requête adressée à l'UE doit être formulée en vue de lever ces exigences pour les professionnels de l'informatique provenant des pays africains.

2.27 **Les questions connexes à la Protection des Données:** Comme nous l'avons souligné plus haut (aux paragraphes 2.8 à 2.14), les obligations liées à la Protection des Données sont bien détaillées dans l'APE de l'UE-Cariforum. Cela semble l'un des domaines les plus difficiles à respecter. Comme signalé plus haut dans le présent rapport, aucun autre pays n'a élaboré des dispositions sur la protection des données comme l'UE. Toutefois, eu égard au lien complexe qui existe entre les STI et la protection des données, posséder un cadre solide en cette matière peut s'avérer un puissant déterminant de la capacité et de la motivation des membres de l'UE à investir dans les STI dans les pays africains, et aussi à y externaliser diverses catégories de services. En conclusion le fait est que, si les pays

africains sont intéressés par le marché des STI de l'UE, le respect des exigences relatives à la protection des données est incontournable

2.28 Cependant, eu égard aux coûts considérables de conception, de traitement et de mise en œuvre des exigences du type de l'UE, susceptibles d'être contenues dans l'APE, les pays africains se doivent de soigneusement mettre en place leurs stratégies de négociation sur cet aspect.

2.29 A cet égard, les pays africains doivent tenir compte de ce qui suit:

- (i) **La Mise en œuvre par étape:** l'APE doit contenir des dispositions sur la mise en œuvre par étape des engagements relatifs à la Protection des Données.
- (ii) **L'Obligation de l'UE à fournir l'assistance technique et financière:** la mise en œuvre échelonnée de cet aspect doit être liée au respect des obligations de l'UE consistant à assurer une formation, un contrôle et une supervision de qualité ainsi qu'une assistance financière conséquente au pays africain concerné afin de mettre en place et exécuter un cadre qui serait conforme au Chapitre sur la Protection des Données. Chaque « étape » devrait clairement délimiter les obligations en matière de: (a) conception et mise en place des lois sur la Protection des Données ; (b) formation et renforcement des capacités, et assistance technique de celle-ci ; et (c) assistance administrative et financière pour l'application de cette loi.
- (iii) **Aucune Conséquence jusqu'à la mise en œuvre totale:** Avant la fin de la mise en œuvre par étape, l'APE doit clairement prévoir qu'il n'y ait aucune responsabilité en cas de non respect.
- (iv) **Engagements à garantir l'investissement dans les STI et à favoriser la croissance de ce secteur:** La mise en œuvre des rigoureuses dispositions relatives à la Protection des Données devrait être accompagnée d'une croissance du secteur des STI. Par conséquent, les pays africains doivent penser à mettre l'accent auprès de l'UE , sur la nécessité d'un engagement fort vis-à-vis de l'investissement des STI dans les pays africains afin d'en faire un secteur de services viable.

2.30 **Assistance de l'UE en matière de Réglementation, Infrastructure, Formation et Renforcement des Capacités:** Comme il ressort de l'analyse réalisée aux paragraphes 2.15 à 2.17 ci-dessus, l'APE du Cariforum comporte certaines dispositions clé relatives à la coopération et la fourniture de l'appui entre l'UE et les pays du Cariforum en rapport avec les technologies de l'information et de la communication. La formulation de l'article 137 de l'APE du Cariforum qui reflète ces dispositions, est globalement achevée, et repose pour la mise en œuvre ; sur la seule bonne foi. En vue de garantir des obligations contraignantes dans le cadre de cette disposition, il est recommandé que celle-ci soit davantage renforcée de façon à refléter les obligations concrètes de l'UE à :

- a) fournir une assistance en recherche et développement et un renforcement des capacités dans les domaines de la recherche et du développement des TIC;
- b) fournir une assistance technique et financière en matière d'infrastructures de recherche à base de TIC;
- c) garantir un renforcement des capacités avec, en particulier, la promotion du réseautage, des échanges et de la formation des spécialistes, notamment dans le domaine de la réglementation;

- d) fournir l'assistance en matière de renforcement des capacités, de formation et sur le plan financier, en vue de la mise en place d'un cadre juridique adéquate et apte à faciliter la croissance des TIC et des STI, tout en s'assurant que ledit cadre est adapté pour les pays dans lesquels les industries des TIC et des STI en sont encore au stage initial de leur développement. Ceci devrait inclure les cadres réglementaires pour la mise en œuvre des dispositions relatives à la protection des données de l'APE ;
- e) fournir un renforcement continu des capacités et la formation pour garantir la mise en œuvre du cadre réglementaire.

2.31 Un Comité conjoint regroupant les deux parties devrait être constitué pour superviser la mise en œuvre de cette disposition, avec des réunions trimestrielles en vue de contrôler l'évolution de la mise en œuvre de ces dispositions. Le chapitre sur les obligations relatives à la Protection des Données ne devrait entrer en vigueur qu'une fois que les obligations spécifiques évoquées plus haut, seront remplies par l'UE. Ce Comité pourrait dépendre du Comité du Commerce et du Développement qui devrait être mise en place dans le cadre du projet de l'APE, avec pour mission de superviser la mise en œuvre de la coopération au développement et l'assistance technique dans le cadre de l'APE.

ANNEXE 1: INDICE POUR LA LOCALISATION MONDIALE DES SERVICES ETABLI PAR A.T. KEARNEY, 2007

Rang	Pays	Attractivité financière	Disponibilité et compétences des ressources humaines	Environnement des affaires	Score total
1	Inde	3,22	2,34	1,44	7
2	Chine	2,93	2,25	1,38	6,56
3	Malaisie	2,84	1,26	2,02	6,12
4	Thaïlande	3,19	1,21	1,62	6,02
5	Brésil	2,64	1,78	1,47	5,89
6	Indonésie	3,29	1,47	1,06	5,82
7	Chili	2,65	1,18	1,93	5,76
8	Philippines	3,26	1,23	1,26	5,75
9	Bulgarie	3,16	1,04	1,56	5,75
10	Mexique	2,63	1,49	1,61	5,73
11	Singapour	1,65	1,51	2,53	5,68
12	Slovaquie	2,79	1,04	1,79	5,62
13	Egypte	3,22	1,14	1,25	5,61
14	Jordanie	3,09	0,98	1,54	5,60
15	Estonie	2,44	0,96	2,20	5,60
16	République tchèque	2,43	1,10	2,05	5,57
17	Lettonie	2,64	0,91	2,00	5,56
18	Pologne	2,59	1,17	1,79	5,54
19	Vietnam	3,33	0,99	1,22	5,54
20	Emirats Arabes Unis	2,73	0,86	1,92	5,51
21	Etats Unis (niveau deux)	0,48	2,74	2,29	5,51
22	Uruguay	2,95	0,98	1,54	5,47
23	Argentine	2,91	1,30	1,26	5,47
24	Hongrie	2,54	0,95	1,98	5,47
25	Maurice	2,84	1,04	1,56	5,44
26	Tunisie	3,03	0,90	1,50	5,43
27	Ghana	3,27	0,90	1,25	5,42
28	Lituanie	2,60	0,83	1,98	5,42
29	Sri Lanka	3,18	0,96	1,22	5,36
30	Pakistan	3,23	1,00	1,11	5,34
31	Afrique du Sud	2,52	1,18	1,60	5,30
32	Jamaïque	2,83	0,96	1,49	5,29
33	Roumanie	2,88	0,87	1,53	5,28
34	Costa Rica	3,00	0,86	1,36	5,22
35	Canada	0,77	2,09	2,30	5,16
36	Maroc	2,92	0,90	1,33	5,14
37	Russie	2,61	1,38	1,16	5,14
38	Israël	1,97	1,27	1,86	5,10
39	Sénégal	3,19	0,82	1,05	5,06
40	Allemagne (niveau deux)	0,46	2,19	2,40	5,05
41	Panama	2,88	0,75	1,40	5,02
42	Royaume Uni (niveau deux)	0,50	2,16	2,35	5,01
43	Espagne	1,18	1,71	2,06	4,95
44	Nouvelle Zélande	1,53	1,12	2,25	4,91
45	Australie	0,89	1,69	2,31	4,89
46	Portugal	1,59	1,14	2,11	4,84
47	Ukraine	2,76	0,98	1,09	4,83
48	France (niveau deux)	0,45	2,07	2,27	4,79
49	Turquie	2,06	1,31	1,14	4,78
50	Irlande	0,40	1,54	2,29	4,18

Note: La répartition pondérale pour les trois catégories est de 40:30:30. L'attractivité financière est notée sur une échelle de 0 à 4, et les catégories disponibilité et compétences des ressources humaines, et de l'environnement des affaires sur une échelle de 0 à 3.

Source: Rapport GSLI d'A.T. Kearney, 2007

BIBLIOGRAPHIE

Livres et Rapports

1. AT KEARNEY, Indice de Localisation Mondiale des Services, 2007.
2. NASSCOM & Deloitte Touche, “Indian IT/ITeS Industry: Impacting Economy and Society 2007-08”, Février 2008, disponible a l’adresse <http://www.nasscom.in/Nasscom/templates/NormalPage.aspx?id=53649>.
3. Commission de Planification, Gouvernement d’Inde, « Rapport du Groupe de Travail de Haut Niveau sur le Secteur des Services », Mars 2008.
4. PNUD, Rapport 2006 sur le Développement Humain en Asie-Pacifique

Articles

1. Michael D. Birnhack, “The EU Data Protection Directive: An Engine of A Global Regime”, 24(6) Computer Law & Security Report (2008).
2. Sunni Yuen, “Exporting Trust with Data: Audited Self-Regulation as a Solution to Cross-Border Data Transfer Protection Concerns in the Offshore Outsourcing Industry”, 9 Colum. Sci. & Tech. L. Rev. (2007).
3. “Indian IT BPO Industry – an Overview of Information Security Practices and Standards”, India Chronicle, Octobre 2006, No. 017, extrait de, <<http://www.sunmediaonline.com/indiachronicleoctober06/infotech.html>>.
4. Rupa Chanda, “Global Sourcing of Services: The Case of India”, Exposé présenté lors de la Conférence sur le Mondialisation et l’intelligence économique, organisée par l’OCDE et le Ministère français de l’Economie, des Finances et de l’Industrie, Paris Octobre 9, 2006, extrait de <<http://www.oecd.org/dataoecd/49/40/37530736.pdf>>.
5. Shailey Dash, “Services Outsourcing: Evaluating Changes in Revealed Comparative Advantage – The Case of the US and India”, Exposé présenté lors de la Quatrième Conférence Internationale sur la Mondialisation et le Développement sectoriel, organisée par l’Academy of International Business- Inde, fév. 2006.
6. Niteen Dharmawat, “BPO - Destination India”, disponible a l’adresse <http://www.patni.com/resource-center/collateral/business-process-outsourcing/tp_bpodestination.pdf>.
7. Ron Hira, “Outsourcing America’s Technology and Knowledge Jobs”, un Document d’Information de l’EPI, extrait de <<https://www.policyarchive.org/bitstream/handle/10207/8013/bp187.pdf?sequence=1>>.
8. Ronald W. Jones, “Immigration vs. Outsourcing: Effects on Labor Markets”, extrait de <<http://www.econ.rochester.edu/Faculty/jones/Immigration%20vs.pdf>>.
9. Shalley Dash, “The Economic Implications of Outsourcing”, extrait de <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=779005>.
10. Michael H. Grote and Florian A. Täube, “Offshoring the Financial Services Industry: Implications for the Evolution of Indian IT Clusters”, extrait de <http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=623201>.

Articles de journaux

1. Partha Iyengar, “No need to worry about the outsourcing industry”, The Economic Times, 28 novembre, 2008.
2. “Attacks add to global crisis woes for IT industry”, The Economic Times, 28 novembre, 2008.
3. Deepshikha Monga, “India's tech spending seen growing 17-24% by 2010”, The Economic Times, 20 octobre, 2008.
4. Durba Ghosh, “Indian IT Services market to grow to \$8.1 bn by 2011”, The Economic Times, 29 aout, 2008.
5. “India emerging as global hub for data hosting services”, The Economic Times, 29 aout, 2008.
6. “India most mature spot for offshore IT services”, The Economic Times, 15 Juillet, 2008.
7. “IT, BPO to grow 10-15 pc in next 5 yrs: NASSCOM”, The Economic Times, 3 Juillet, 2008
8. “Economic slowdown is a boom for the BPO sector”, The Economic Times, 30 Juin, 2008
9. “US slowdown will keep India as hot IT offshore spot”, The Economic Times, 25 Avril, 2008.
10. “Indian IT-BPO industry heads for slowdown”, The Economic Times, 12 Avril, 2008.
11. PP Thimmaya & J Padmapriya, “Nature of services to shield IT cos from US slowdown”, The Economic Times, 26 Mars, 2008.
12. “Smaller towns keep India on top in IT offshore world”, The Economic Times, 27 decembre, 2007.
13. Moumita Bakshi Chatterjee, “India's IT services exports touch USD 24 bn”, The Economic Times, 1er fevrier, 2007.
14. Moumita Bakshi Chatterjee, “IT services, BPO set to log 26% growth in '07”, The Economic Times, 5 janvier , 2007.