

# ORGANISATION MONDIALE DU COMMERCE

TN/S/W/22  
17 septembre 2004

(04-3925)

Conseil du commerce des services  
Session extraordinaire

Original: anglais

## COMMUNICATION PRESENTÉE PAR LA SUISSE

Permis de travail par voie électronique en Suisse: [www.workpermits.zh.ch](http://www.workpermits.zh.ch)

La communication ci-après, datée du 13 septembre 2004, présentée par la délégation de la Suisse, est distribuée aux membres du Conseil du commerce des services.

1. La Suisse aimerait faire part au Conseil du commerce des services de son expérience concernant les procédures relatives au mode 4. La présente contribution vise à stimuler les débats sur les mesures d'accompagnement qui renforcent l'efficacité des engagements concernant l'accès aux marchés et le traitement national au titre du mode 4.

### I. MOTIVATION

2. Les négociations en cours au titre de l'AGCS ont mis en lumière l'importance fondamentale du mode 4 dans notre économie de services. À cet égard, il importe non seulement que les Membres prennent de nouveaux engagements pendant le cycle en cours, mais aussi que ces nouveaux engagements – ainsi que les engagements existants – soient mis en œuvre de la façon la plus efficace, transparente, prévisible et simple. Les mesures visant à atteindre cet objectif non seulement vont dans l'intérêt du fournisseur de services, mais sont aussi de la plus haute importance pour l'économie du pays hôte. Des pratiques commerciales telles que la fourniture de services "juste à temps" à l'industrie manufacturière ont sans cesse accru le rythme des transactions. Les transferts de technologie et les échanges de connaissances – facteurs qui peuvent être décisifs pour emporter un contrat ou créer une entreprise – peuvent exiger le prompt transfert de ressources à partir de n'importe où dans le monde. La rapidité avec laquelle les demandes de permis de travail sont traitées joue un rôle central à cet égard. La Suisse estime donc que l'existence de procédures simples et efficaces pour gérer la fourniture de services au titre du mode 4 est un atout pour la promotion du lieu. Zurich – au cœur de la plus importante région commerciale de Suisse – en est bien conscient et a récemment mis en place un service numérisé pour le traitement des permis de travail. Ce service précurseur s'insère dans le vaste projet de "gouvernement électronique". Le cas de Zurich présente d'autant plus d'intérêt que c'est là qu'aboutit une demande sur cinq de permis de travail en Suisse. Les quatre cinquièmes restants sont répartis entre les 25 autres cantons.

3. Dans la présente communication, nous souhaitons ajouter une question à celles qui ont été soulevées par d'autres Membres dans l'intention d'améliorer l'utilisation effective des engagements pris par les Membres en matière d'accès aux marchés et de traitement national. Ces propositions ont donné lieu à des débats stimulants au Conseil du commerce des services. La Suisse est bien consciente du fait que l'amélioration des procédures ne constitue qu'un élément de toute une série de mesures d'accompagnement pertinentes.

## II. EXEMPLE: PERMIS DE TRAVAIL PAR VOIE ELECTRONIQUE

### A. LE SYSTEME D'IMMIGRATION SUISSE

4. La Suisse fait partie des pays ayant les plus hauts quotas d'étrangers par rapport à la population permanente: 20 pour cent de l'ensemble de la population sont des étrangers. Sa main-d'œuvre étrangère actuelle représente 25 pour cent de la population active, 75 pour cent d'entre eux travaillant dans le secteur des services. La Suisse a une longue tradition à cet égard. Sa structure politique repose sur la superposition de trois niveaux – la Confédération, les cantons et les communes – caractérisés en grande partie par des compétences décentralisées. L'entrée et le séjour de fournisseurs de services étrangers sont traités au niveau cantonal ainsi qu'au niveau fédéral. En ce qui concerne l'entrée de ces fournisseurs, c'est la Confédération qui est compétente, tandis que le pouvoir de décision en matière de séjour et de résidence des étrangers relève du canton. Les décisions des cantons doivent être soumises à la Confédération pour approbation finale. Ainsi, les permis de travail sont traités par les cantons, tandis que les demandes de visas relèvent de la compétence du gouvernement central. La présente communication est axée sur la partie du processus de demande de permis de travail où il y a interaction directe avec le demandeur. Il n'y a pas de processus unique pour tous les cantons. Le canton de Zurich, où la majeure partie des demandes sont présentées, est un bon exemple de la façon dont les procédures peuvent être simplifiées.

### B. PERMIS DE TRAVAIL PAR VOIE ELECTRONIQUE A ZURICH – "TRAVAILLER A ZURICH EN DIX CLICS"

#### 1. Le site "e-Work Permits" (permis de travail par voie électronique) en bref

5. Le canton de Zurich a récemment mis en place un service numérisé pour les permis de travail. Ce système s'applique généralement à tous les types de permis de travail et n'est donc pas conçu particulièrement pour les permis visés par l'AGCS. Il permet aux fournisseurs de services de faire une demande de permis de travail de façon rapide et simple en utilisant les techniques d'information et de communication modernes. Ce processus a été certifié par "e-comtrust"<sup>1</sup>, programme international pour la promotion de mesures visant à instaurer la confiance dans le domaine du commerce électronique, et organisme de certification indépendant.

#### 2. Qui peut faire une demande

6. Trois types d'utilisateurs peuvent s'inscrire et obtenir un nom d'utilisateur et un mot de passe:

- un particulier qui demande un permis de travail,
- une personne chargée de gérer dans une entité les procédures liées aux permis de travail,
- un juriste représentant une entité devant les autorités pour ce qui est des demandes de permis de travail.

#### 3. Quels sont les avantages

- *pour le demandeur*

7. Le demandeur établit une communication en ligne avec l'autorité compétente. Les services numérisés sont disponibles tous les jours 24 heures sur 24 dans le monde entier. Le site présente les renseignements voulus en matière de procédures, est tenu à jour et indique au demandeur quels sont les documents requis. Les formulaires peuvent être téléchargés directement par le demandeur. Le site

---

<sup>1</sup> [www.e-comtrust.org](http://www.e-comtrust.org).

peut être consulté en anglais et en allemand, et les formulaires sont disponibles dans ces deux langues. En outre, les demandeurs peuvent vérifier l'état d'avancement de la procédure (suivi de la situation) ou modifier les données les concernant à tout moment au cours du processus. Ce processus a non seulement l'avantage de faire gagner du temps mais il améliore aussi de façon notable l'accès à l'information et de ce fait renforce la transparence et réduit la discrimination entre les fournisseurs de services qui utilisent leurs propres moyens et ceux qui font appel à des institutions spécialisées ou à des représentants.

- *pour les autorités*

8. L'utilisation d'un seul moyen de communication (Internet) permet la gestion efficace des demandes de permis de travail. En conséquence, les étapes du processus administratif à effectuer sont moins nombreuses et moins lourdes. Il convient de mentionner qu'il en résulte une importante réduction des coûts due à la baisse des coûts liés aux interactions entre unités administratives. De plus, cela allège le travail du personnel et libère du temps pour des travaux de fond.

- *pour les deux*

9. Ce système aide à réduire les coûts, à faciliter les procédures administratives et à réduire la durée du traitement de la demande. La sécurité et la protection des données sont garanties (octroi d'une marque de confiance e-comtrust<sup>2</sup>).

#### **4. Comment se déroule la procédure de permis**

10. Le système "e-Work Permits" (permis de travail par voie électronique), disponible sur le site [www.workpermits.zh.ch](http://www.workpermits.zh.ch), permet à des candidats/des sociétés/des représentants juridiques de soumettre des demandes de permis de travail en allemand ou en anglais directement via Internet. C'est un système d'enregistrement des demandes en ligne; des données sont introduites étape par étape dans des formulaires sur écran. Une procédure explicite guide le demandeur à chaque étape. Néanmoins, si des questions se posent, une assistance est offerte en ligne ou par téléphone. Les demandes peuvent toujours être faites sur papier, mais les demandes numériques sont traitées sur une base préférentielle, les imprimés devant être numérisés avant d'être traités.

11. La procédure régissant la demande est divisée en trois étapes: 1) présentation de la demande; 2) examen par l'Office de l'économie et du travail du canton de Zurich; et 3) examen par l'Office d'immigration du canton de Zurich.

12. Le candidat bénéficie des services suivants:

- il peut s'inscrire comme demandeur ou société ou représentant juridique,
- il peut introduire et transmettre par courrier électronique des données relatives à la demande ainsi que des documents complémentaires,
- il peut recevoir par courrier électronique des documents complémentaires,
- il peut s'informer de l'état d'avancement de sa demande (suivi de la situation),
- il peut maintenir ou préciser les données correspondant à son profil.

---

<sup>2</sup> "La marque de confiance est une marque déposée enregistrée accordée à des sociétés, qui fait que leurs activités en ligne sont contrôlées selon des critères juridiques par un spécialiste des questions juridiques liées à Internet indépendant. Pour recevoir une marque de confiance, une société doit respecter toutes les normes juridiques concernant les activités en ligne." (Voir [http://www.e-comtrust.org/main\\_e.html](http://www.e-comtrust.org/main_e.html)).

13. Si les données sont complètes, les deux premières étapes sont traitées par l'autorité compétente dans les 48 heures. L'ensemble de la procédure d'obtention du permis de travail, y compris au niveau fédéral, ne devrait normalement pas dépasser deux à trois semaines. Néanmoins, cette procédure numérisée n'a pas pour seul résultat d'accélérer le processus; elle est aussi très intéressante du point de vue de la transparence, guidant le demandeur tout au long du processus et fournissant tous les formulaires nécessaires, dans le cadre de la demande. Tous les candidats du monde entier sont ainsi placés sur un pied d'égalité.

### **III. EVALUATION**

14. Le système du permis de travail par voie électronique s'est déjà révélé utile. Il a été choisi par 37 pour cent des postulants depuis sa mise en place en mars 2003. Selon le canton, ce pourcentage dépassera 40 pour cent d'ici la fin de l'année. Outre que ce résultat est prometteur sur le plan statistique, les commentaires transmis aux autorités par le monde des affaires ont été très positifs. Néanmoins, les avantages du système vont au-delà des aspects opérationnels: l'image que projette un lieu partout dans le monde est essentielle pour sa promotion en tant que centre d'affaires mondial. Il ne fait aucun doute que ce type de réalisation donne à Zurich une image très novatrice et moderne, rehaussant ainsi son attrait général pour le monde des affaires. Enfin, le système "e-Work Permits" est un promoteur de premier choix de services publics efficaces et transparents. La Suisse est convaincue que le succès du "e-Work Permits" zurichois se passe d'explication et elle invite les autres Membres à envisager des mesures de ce type.

---