



**Comité des mesures sanitaires et phytosanitaires
Comité des obstacles techniques au commerce**

ENQUÊTE AUPRÈS DES UTILISATEURS D'EPING

RÉSUMÉ DES RÉPONSES

Le présent document, établi par le Secrétariat de l'OMC, contient un résumé des réponses à l'enquête réalisée auprès des utilisateurs d'ePing.

1 CONTEXTE

1.1. Dans le contexte du septième examen triennal, achevé en décembre 2015, le Comité OTC a demandé au Secrétariat d'élaborer un système d'alerte en ligne pour les notifications OTC, en coopération avec d'autres organisations.¹ En réponse à cette demande, le Secrétariat de l'OMC s'est associé au Département des affaires économiques et sociales de l'ONU et à l'ITC afin d'élaborer ce nouveau système d'alerte pour les notifications SPS et OTC appelé ePing² et d'en assurer la maintenance. Ce système accessible au public a été lancé lors de la réunion du Comité OTC de novembre 2016.

1.2. Le service ePing d'alerte par courriel donne aux utilisateurs inscrits la possibilité de recevoir des notifications SPS et OTC qui présentent pour eux un intérêt particulier en fonction de critères tels que les produits visés ou les marchés d'exportation.³ Ce système présente aussi quelques fonctionnalités supplémentaires, par exemple l'outil de gestion des Points d'information ou des forums de discussion, en vue de faciliter le dialogue entre les parties prenantes publiques et privées afin de régler les problèmes commerciaux à un stade précoce.

1.3. Depuis le lancement d'ePing, les trois organisations partenaires ont organisé différentes activités de formation et de communication tout en continuant à assurer la maintenance du système et à l'affiner davantage.

1.4. Une enquête en ligne a été réalisée en février 2017 pour recueillir quelques réactions préliminaires des utilisateurs et repérer des domaines pouvant faire l'objet d'améliorations supplémentaires. Elle a été adressée à tous les utilisateurs inscrits sur ePing, dont le nombre s'élevait alors à 1 635.⁴ Des réponses ont été reçues de 338 utilisateurs, soit 21% du total, représentant 78 pays ou territoires.

1.5. La section 2 ci-dessous résume les principaux éléments d'information qui peuvent être tirés des réponses et la section 3 fournit davantage de détails ainsi que des données statistiques sur les différentes réponses obtenues pour chaque question.

¹ Septième examen triennal du fonctionnement et de la mise en œuvre de l'Accord sur les obstacles techniques au commerce (G/TBT/37, paragraphe 5.12.d).

² www.epingalert.org

³ Les données sur les notifications SPS et OTC sont tirées des Systèmes de gestion des renseignements SPS et OTC en utilisant un flux XML (<http://spsims.wto.org> et <http://tbtims.wto.org>).

⁴ Au 30 juin 2017, ePing comptait 2 292 utilisateurs inscrits.

2 RÉSUMÉ DES PRINCIPAUX POINTS SOULEVÉS

2.1 Évaluation des alertes personnalisées d'ePing par les utilisateurs

2.1. Les résultats de l'enquête indiquent que les utilisateurs apprécient grandement les alertes personnalisées et rapides ainsi que la configuration conviviale d'ePing. Les alertes facilitent la tâche des Points d'information pour ce qui est de gérer les notifications entrantes et de contacter les parties prenantes nationales. ePing permet également aux fonctionnaires gouvernementaux ainsi qu'aux parties prenantes du secteur privé, notamment les PME, d'avoir accès en temps voulu aux notifications présentant un intérêt particulier, sans attendre que les renseignements soient traités et transmis par les Points d'information nationaux ou par les associations sectorielles.

2.2 Besoin d'une formation plus poussée pour utiliser le système, en particulier l'outil de gestion pour Points d'information

2.2. Les utilisateurs indiquent clairement qu'ils souhaiteraient être aidés davantage en ce qui concerne l'utilisation du système. Certains soulignent le besoin de renforcer la formation en ligne, y compris sous la forme d'un guide de démarrage rapide, et d'autres préfèrent des formations en présentiel. Même si les trois organisations partenaires ont déjà dispensé une série de sessions de formation à ePing, il est nécessaire de former et de communiquer davantage pour aider les utilisateurs actuels et en attirer de nouveaux. En outre, le guide de l'utilisateur doit être mis à jour et amélioré en fonction des modifications les plus récentes du système.

2.3. Outre ses fonctions d'alerte et de recherche concernant les notifications SPS et OTC, ePing comprend un outil de gestion pour Points d'information, qui peut apporter d'importants gains d'efficacité et faciliter le processus de consultations nationales et d'échange d'informations sur le plan national. Toutefois, cet outil est encore peu utilisé jusqu'à présent. Les organisations partenaires doivent continuer à établir des liens avec les Points d'information pour sensibiliser et dispenser des formations sur les fonctions de cet outil spécifique, accessible uniquement aux Points d'information.⁵ En même temps, les remarques de ces derniers peuvent aussi aider à améliorer l'outil.

2.3 Rôle des langues pour améliorer la diffusion mondiale et locale

2.4. En ce qui concerne les langues, certains utilisateurs soulignent l'importance d'un accès qui ne soit pas limité au texte intégral des réglementations notifiées, mais élargi à sa traduction en anglais. Même si ePing ne fournit pas de service de traduction, il peut, de fait, constituer pour les utilisateurs un forum qui leur donne la possibilité de partager leurs traductions non officielles. D'autres utilisateurs souhaiteraient que le système fonctionne dans leur langue locale. Bien que l'interface reste disponible en anglais, français et espagnol, les utilisateurs peuvent partager des fichiers ou échanger sur les forums de discussion nationaux dans leur langue locale.

2.4 Propositions d'améliorations pour répondre aux besoins des utilisateurs

2.5. S'agissant des améliorations à apporter au système, les utilisateurs ont formulé les propositions suivantes:

- améliorer l'outil de gestion des Points d'information pour mieux suivre les profils/préférences des utilisateurs nationaux;
- recevoir des alertes de notification sous forme de SMS sur téléphone mobile;
- faciliter l'intégration technique d'ePing à d'autres systèmes/sites Web nationaux;
- convertir ePing dans une langue locale;
- élargir les alertes pour inclure les documents, programmes et dates des réunions des Comités SPS et OTC;

⁵ Cet outil peut être utilisé par le Point d'information et/ou l'autorité responsable des notifications, selon les dispositions internes des Membres.

- élargir les alertes à d'autres notifications de l'OMC; activités d'assistance technique proposées;
- envoyer des alertes lorsque des réglementations proposées sont adoptées⁶;
- améliorer les recherches et les alertes par produit en s'assurant que toutes les notifications incluent les codes SH/ICS et/ou en introduisant des catégories de produits par secteur⁷;
- créer un forum de discussion générale distinct des forums spécifiques aux notifications.

2.6. Les organismes partenaires évalueront ces propositions et consulteront au besoin les Membres en vue d'apporter de nouvelles améliorations au système.

2.5 Nécessité d'efforts complémentaires pour tirer parti au maximum d'ePing

2.7. Il est encourageant de constater que les utilisateurs ont pris des mesures spécifiques dès la réception d'alertes particulièrement importantes, par exemple en recherchant des informations, en prenant contact avec des fonctionnaires gouvernementaux ou des parties prenantes du secteur privé, en formulant des observations, etc. Toutefois, comme l'indiquent aussi les utilisateurs, quelques éléments complémentaires sont nécessaires pour tirer parti au maximum des services d'ePing. Ces éléments sont notamment la connaissance des droits et obligations énoncés dans les Accords SPS et OTC, le respect des obligations de notification par tous les Membres, l'efficacité des mécanismes de consultation et de coordination et la participation active aux Comités SPS et OTC. S'il manque des renseignements dans les notifications, si les exportateurs ne savent pas comment exprimer leurs préoccupations ou si un Membre ne participe pas aux réunions du Comité SPS ou du Comité OTC, alors l'outil lui-même aura des avantages limités. Par conséquent, les programmes de formation à ePing doivent aller de pair avec les initiatives nationales et l'assistance technique dans ces domaines complémentaires.

2.8. Les réponses à l'enquête révèlent qu'ePing comble une lacune en termes d'accès rapide aux informations sur les prescriptions SPS et OTC évolutives. Le Secrétariat de l'OMC continuera à collaborer étroitement avec le DAES de l'ONU et à l'ITC pour assurer le bon fonctionnement et la durabilité du système, pour proposer des activités de formation et de communication, et, si les ressources le permettent, pour apporter des améliorations au système.

2.9. Cette première enquête a été réalisée trois mois après le lancement officiel du système alors que certains utilisateurs commençaient seulement à se familiariser avec celui-ci (même si quelques-uns d'entre eux étaient inscrits pendant la phase pilote). Le Secrétariat compte rééditer cette enquête à la fin de 2017 pour obtenir plus de retours et d'indications.

3 DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES RÉPONSES

3.1 Profil des personnes interrogées

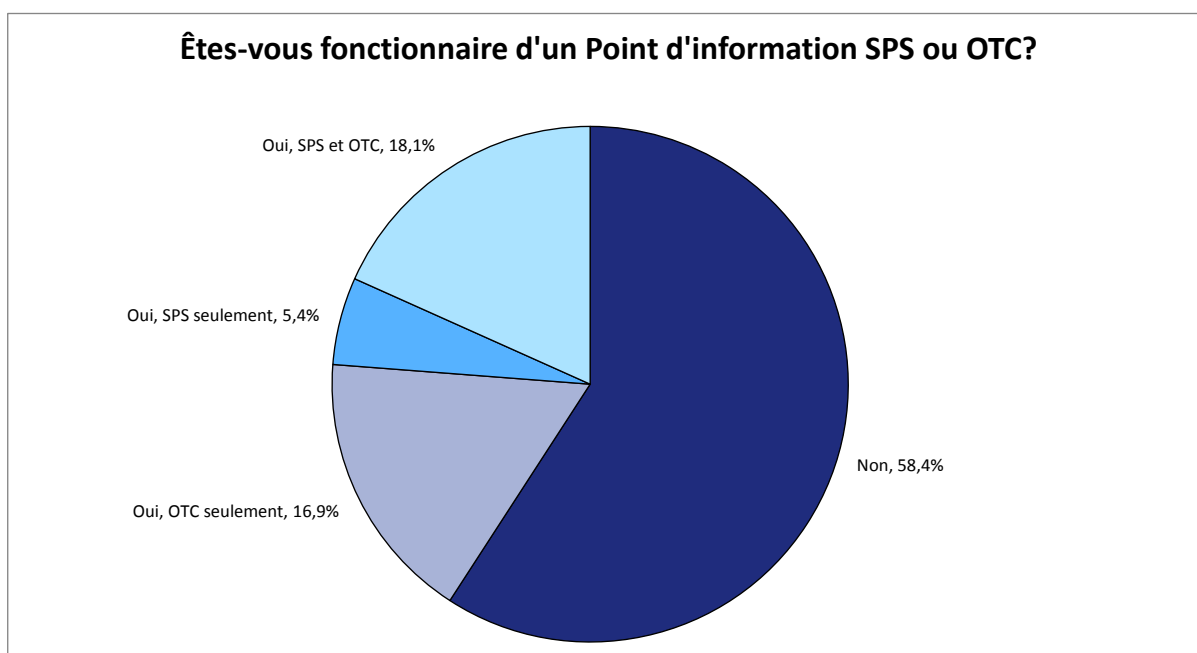
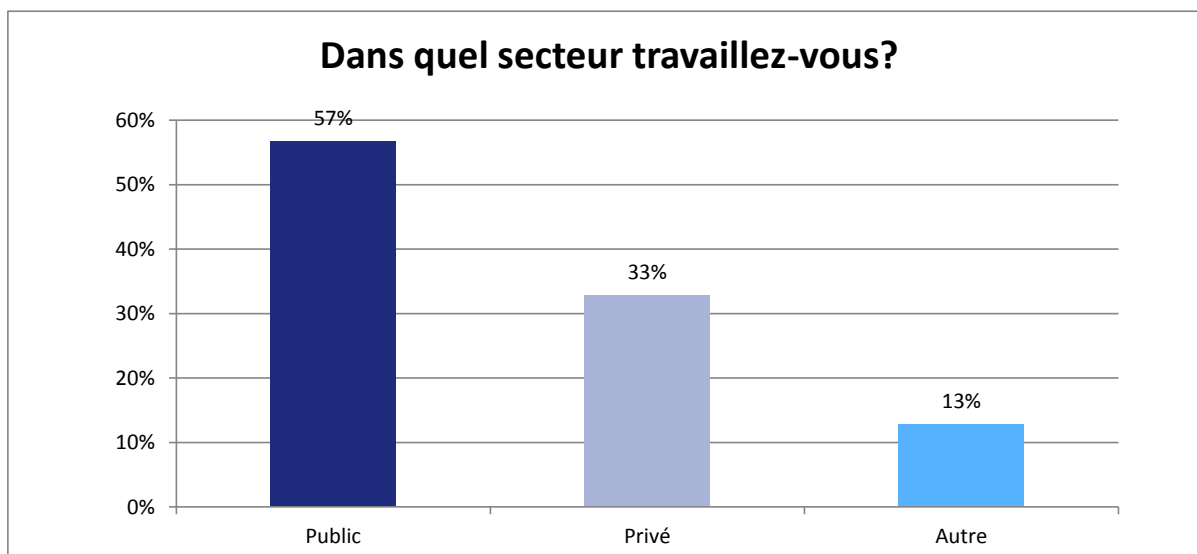
3.1. Comme indiqué ci-dessus, 338 utilisateurs (sur 1 635) ont répondu à l'enquête. Le tableau ci-dessous indique les pays/territoires d'où viennent le plus grand nombre de réponses.

Ouganda	38	Tanzanie	8
Australie	26	Nouvelle-Zélande	8
États-Unis d'Amérique	22	Allemagne	8
Japon	18	Mexique	7
Turquie	11	Singapour	6
Indonésie	11	Rwanda	6
Canada	11	Inde	5
Brésil	11	Belgique	5

⁶ Suivant les recommandations des Comités SPS et OTC, les Membres utilisent parfois le modèle de présentation de l'addendum pour notifier l'adoption d'une réglementation proposée. Ces addenda sont ensuite incorporés dans ePing et dans les alertes.

⁷ Certaines des lacunes constatées dans les données sont dues au fait que les modes de présentation des notifications d'addenda/corrigenda prennent principalement la forme d'un texte libre et ne contiennent pas de champ spécifique pour les produits visés ou les objectifs des mesures notifiées. Ce problème est en cours de traitement par l'incorporation et l'ajout d'informations à la notification initiale, lorsque ces informations sont disponibles.

3.2. Sur l'ensemble des personnes interrogées⁸, 57% travaillent dans le secteur public et 33% dans le privé. La part des personnes interrogées qui travaillent comme fonctionnaire d'un Point d'information SPS/OTC est de 40%.



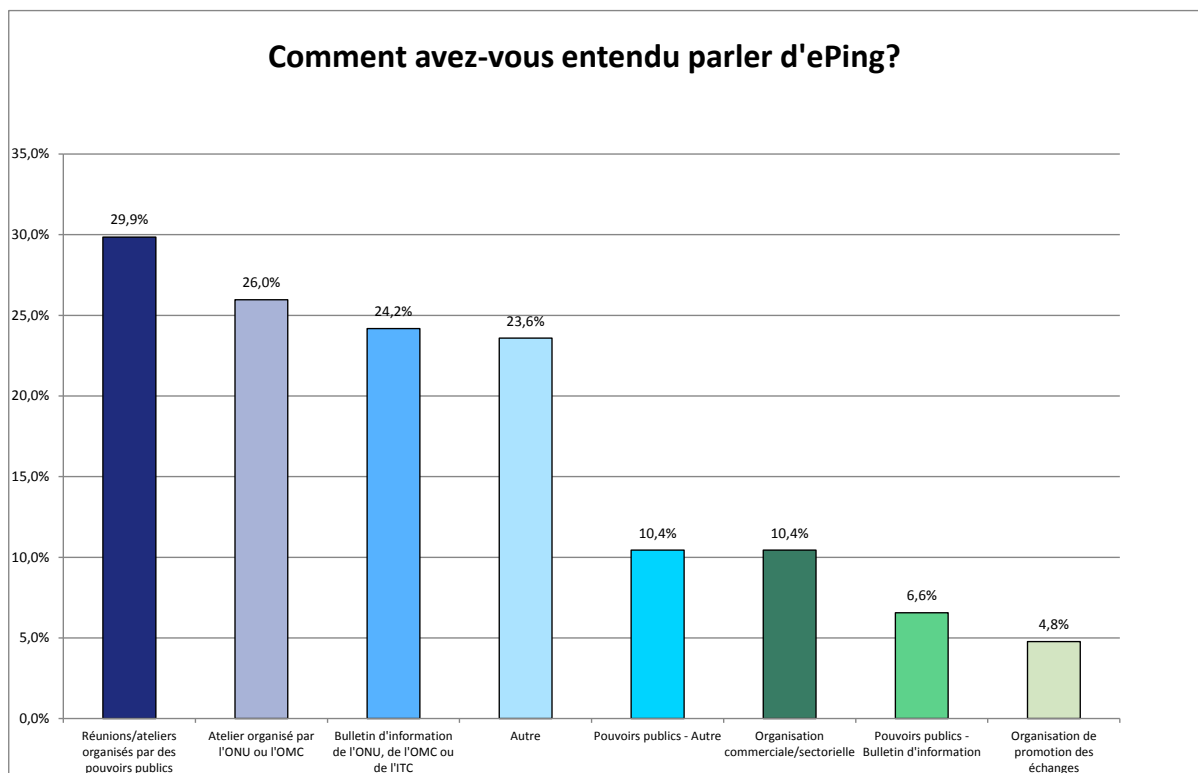
3.2 Questions sur ePing

3.3. L'enquête comprenait 14 questions: 3 sur l'affiliation des utilisateurs, 8 portant spécifiquement sur ePing et 3 portant sur les notifications SPS/OTC de manière plus générale.

3.2.1 Comment avez-vous entendu parler d'ePing?

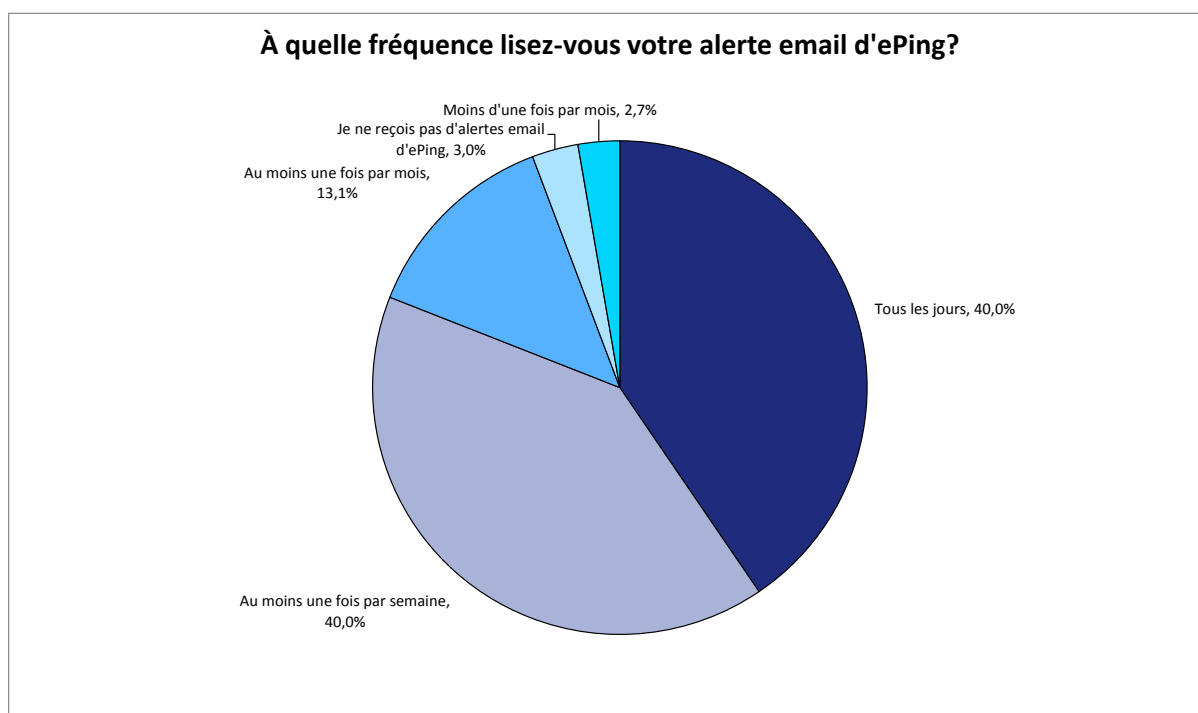
3.4. Environ un tiers des personnes interrogées ont entendu parler d'ePing grâce à des réunions ou à des ateliers organisés par des pouvoirs publics, 26% grâce à des ateliers organisés par l'ONU ou par l'OMC et 24% grâce à un bulletin d'information de l'ONU, de l'OMC ou de l'ITC.

⁸ Le terme "personnes interrogées" se rapporte au nombre des personnes qui ont répondu à une question précise. Ce nombre peut varier car ces personnes n'étaient pas obligées de répondre à toutes les questions.



3.2.2 À quelle fréquence lisez-vous votre alerte email d'ePing?

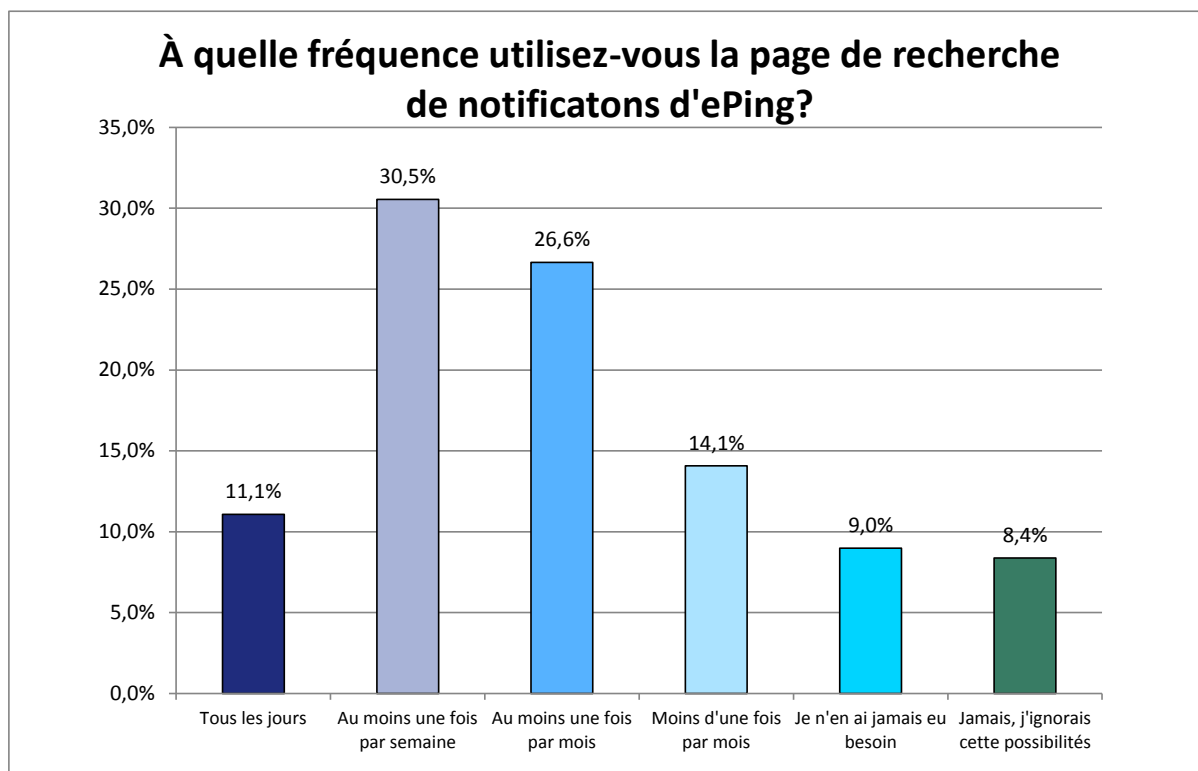
3.5. Les personnes interrogées ont indiqué qu'elles lisaient fréquemment l'alerte d'ePing: 80% la lisent soit chaque jour, soit chaque semaine.



3.2.3 À quelle fréquence utilisez-vous la page de recherche de notifications d'ePing?

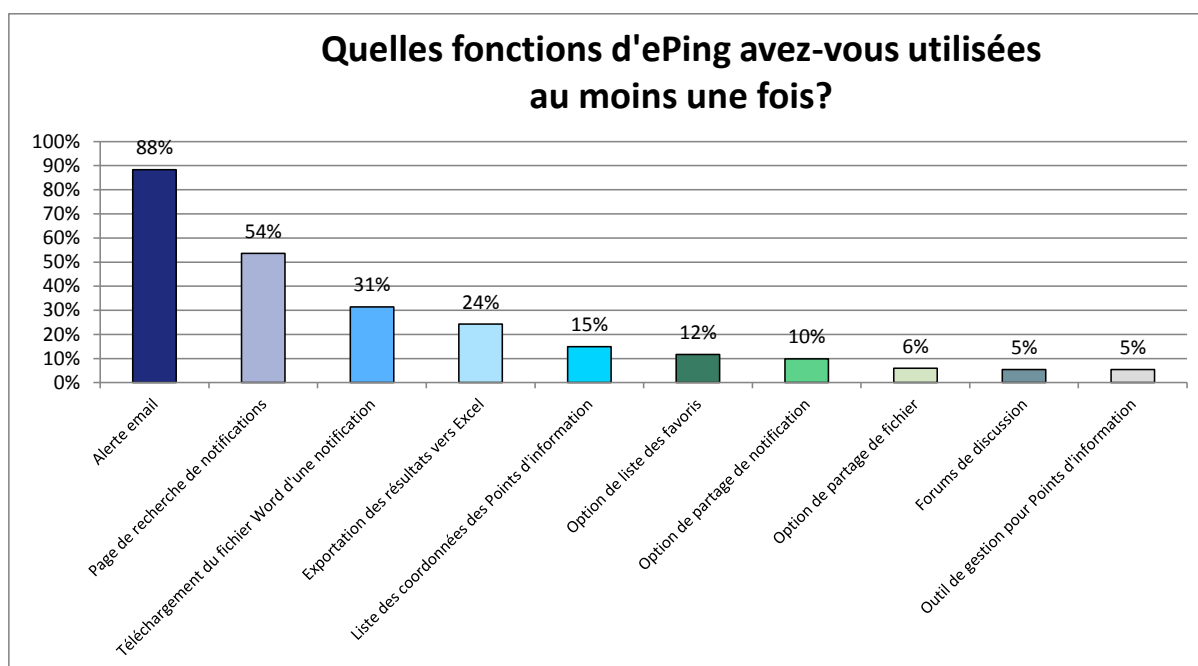
3.6. La fonction de recherche de notifications SPS et OTC sur le site Web ePing est aussi un outil souvent utilisé: plus de 40% des personnes interrogées utilisent la page de recherche au moins

une fois par semaine et 27% au moins une fois par mois. Toutefois, 8% ne savaient pas que cette fonctionnalité était disponible sur ePing, ce qui indique qu'il pourrait être nécessaire d'organiser davantage d'activités de formation et d'information.



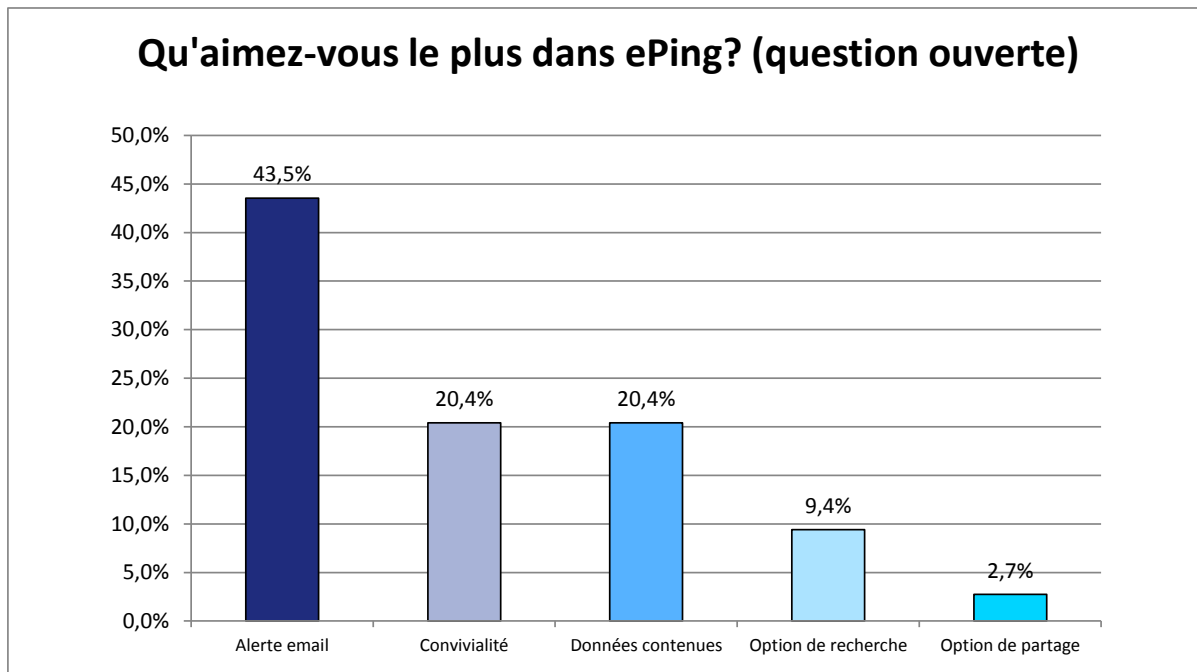
3.2.4 Quelles fonctions d'ePing avez-vous utilisées au moins une fois?

3.7. L'alerte email et la page de recherche de notifications sont les deux fonctions d'ePing les plus utilisées. Outre ces fonctions, 30% des personnes interrogées ont téléchargé le fichier Word d'une notification au moins une fois, 24% ont exporté les résultats de recherche vers un fichier Excel et 15% ont consulté la liste des coordonnées des Points d'information.



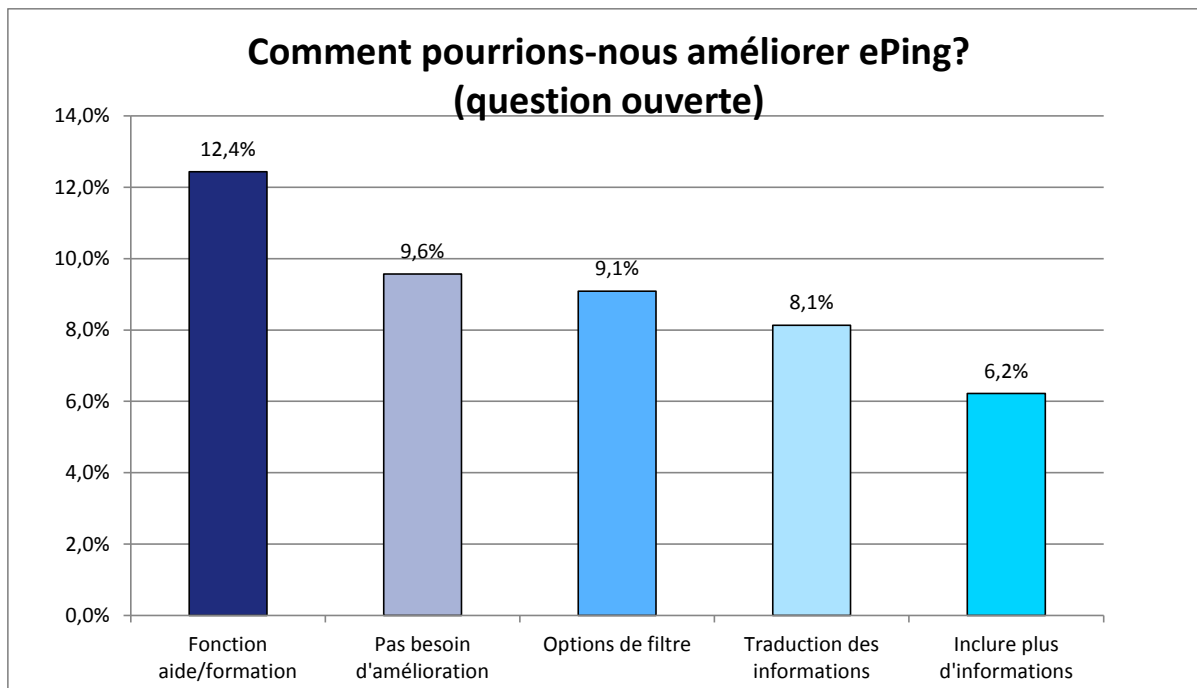
3.2.5 Qu'aimez-vous le plus dans e-Ping?

3.8. Lorsque nous leur avons demandé ce qu'elles aimaient le plus dans ePing, 44% des personnes interrogées ont mentionné l'alerte email, 20% ont dit qu'elles appréciaient la convivialité et 20% ont mentionné les données contenues dans les alertes et sur le site Web d'ePing.



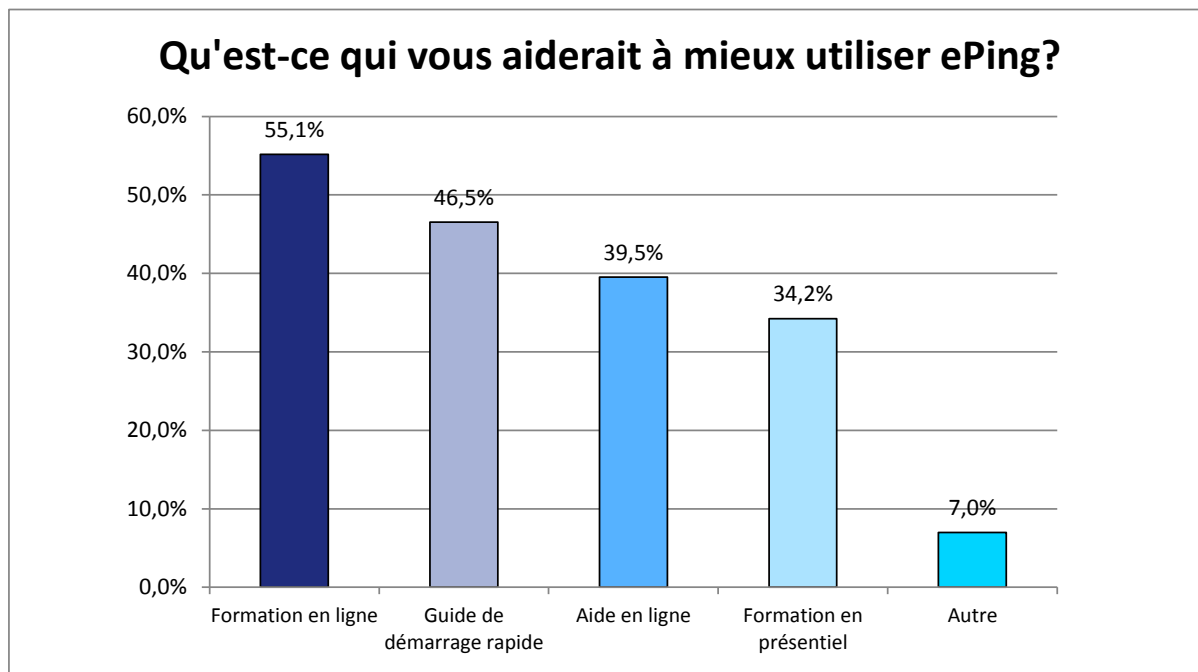
3.2.6 Comment pourrions-nous améliorer ePing?

3.9. Sur l'ensemble des personnes interrogées, 12% ont répondu qu'ePing pourrait être amélioré en y incorporant plus d'options d'aide ou au moyen d'une formation, 9% ont indiqué que les options de filtrage pourraient être améliorées et 8% ont souligné les problèmes de langue et ont demandé à ce que les informations soient fournies dans une langue autre que les trois langues officielles de l'OMC.



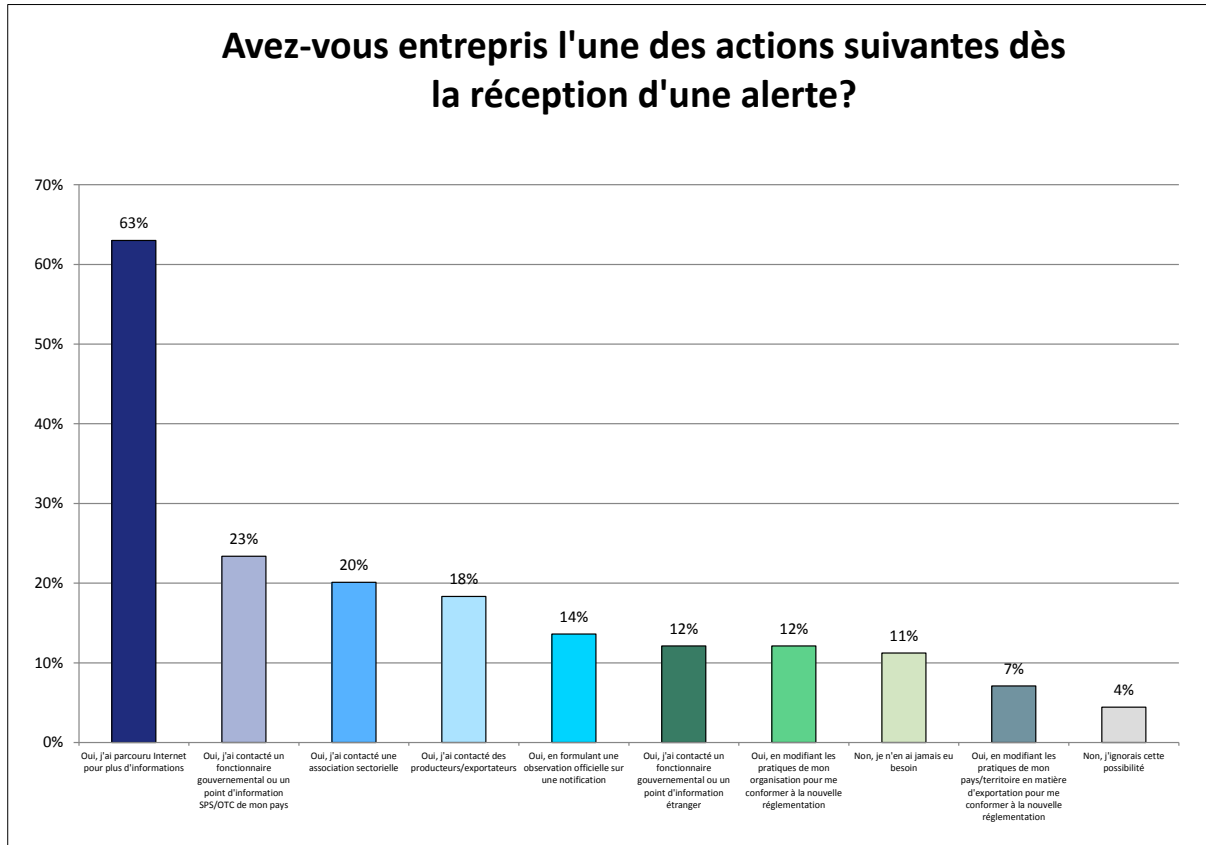
3.2.7 Qu'est-ce qui vous aiderait à mieux utiliser ePing?

3.10. Sur l'ensemble des personnes interrogées, 55% ont indiqué qu'une formation en ligne leur permettrait de mieux utiliser le système ePing, 47% ont déclaré qu'un guide de démarrage rapide serait utile. 40% ont mentionné l'aide en ligne et 34% la formation en présentiel.



3.2.8 Avez-vous entrepris l'une des actions suivantes dès la réception d'une alerte?

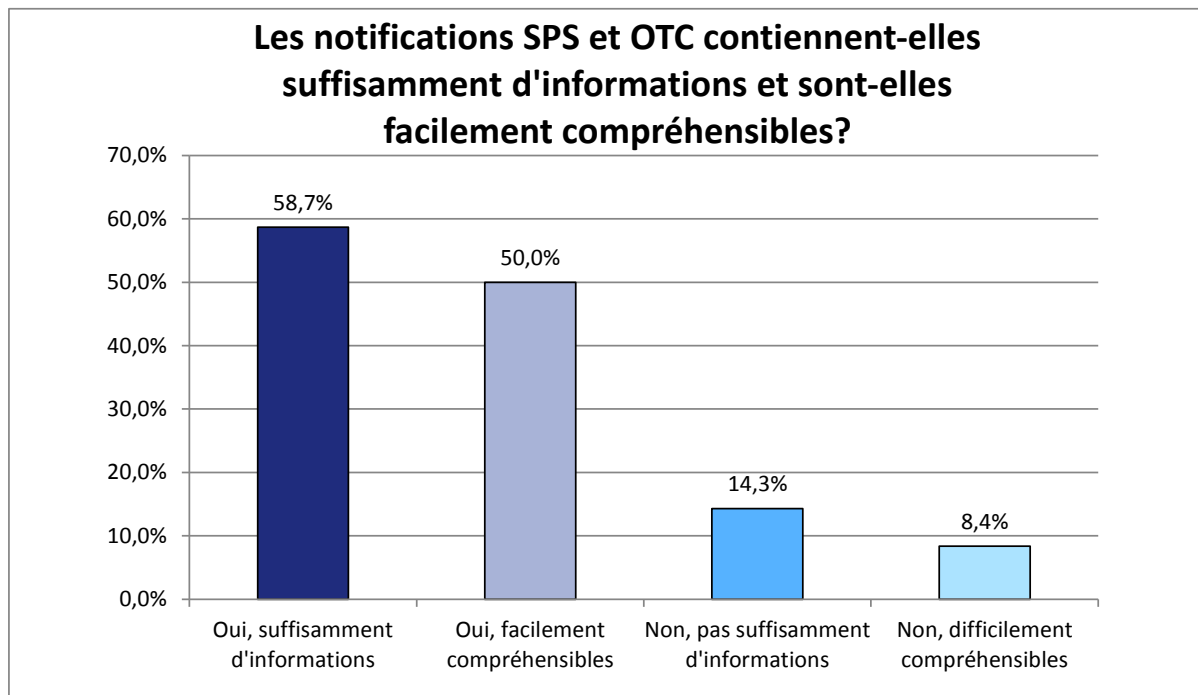
3.11. Plus de 60% des personnes interrogées ont parcouru Internet pour obtenir plus d'informations dès la réception d'une alerte courriel; 23% ont contacté des pouvoirs publics ou un point d'information de leur pays et 20% une association sectorielle; 18% ont contacté des producteurs et/ou des exportateurs; 14% ont formulé une observation officielle sur une notification; 12% ont contacté un fonctionnaire gouvernemental ou un point d'information étranger; 12% ont modifié les pratiques de leur organisation; et 7% les pratiques de leur pays/territoire afin de se conformer à la nouvelle réglementation.



3.3 Questions sur les notifications SPS et OTC

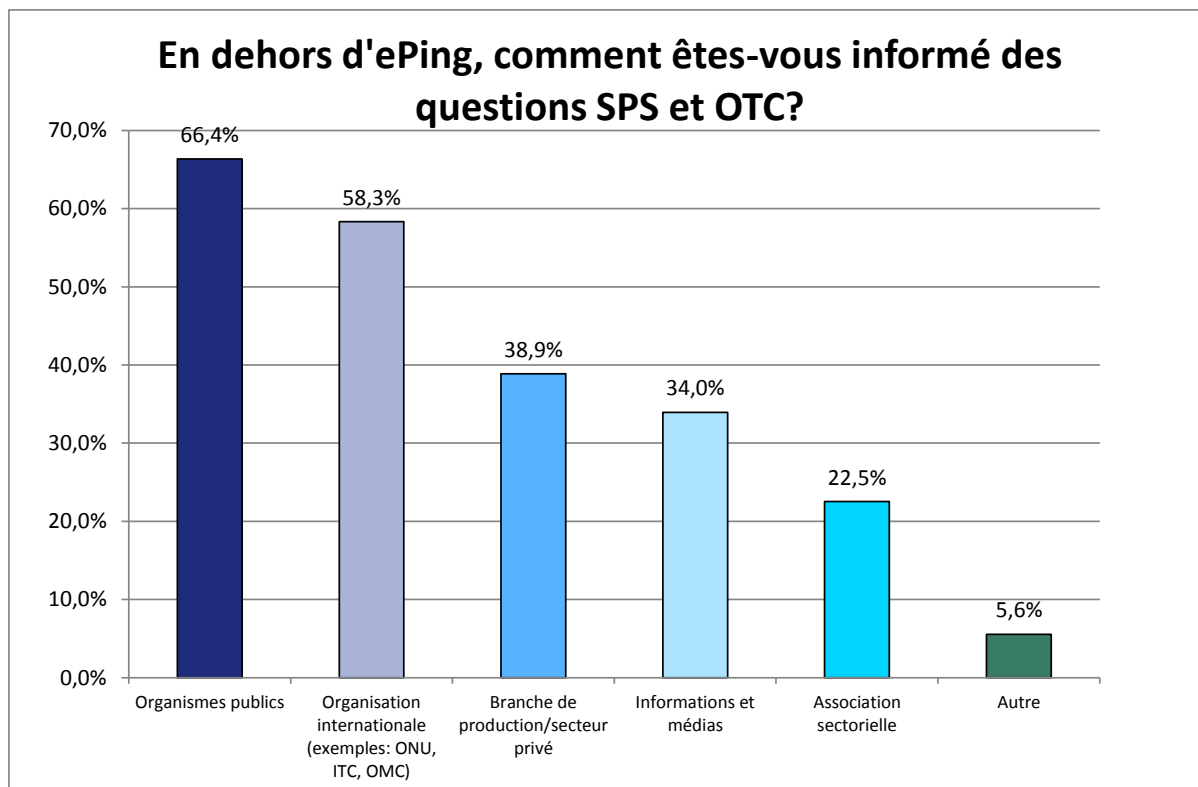
3.3.1 Les notifications SPS et OTC contiennent-elles suffisamment d'informations et sont-elles facilement compréhensibles?

3.12. La majorité des personnes interrogées ont déclaré que les notifications SPS et OTC contenaient suffisamment d'informations et que celles-ci étaient facilement compréhensibles. Cependant, 14% ont indiqué que les informations étaient insuffisantes et 8% ont répondu qu'elles étaient difficilement compréhensibles.



3.3.2 En dehors d'ePing, comment êtes-vous informé des questions SPS ou OTC?

3.13. Sur l'ensemble des personnes interrogées, 66% sont informées des questions SPS et OTC grâce aux pouvoirs publics, 58% grâce à des ateliers organisés par des organisations internationales, 40% grâce à des parties prenantes du secteur privé, 23% grâce aux informations et aux médias et 23% grâce à des associations sectorielles.



3.3.3 Quelles sont les améliorations qui vous permettraient d'en savoir plus sur les questions SPS et OTC?

3.14. La formation et l'assistance technique sont les activités les plus citées par les personnes interrogées sur les mesures à prendre pour faire mieux connaître les questions SPS et OTC. Sur l'ensemble des personnes interrogées, 16% ont indiqué qu'il faudrait fournir plus de renseignements et 5% ont mentionné les activités de sensibilisation et de promotion.

