

## Fonds d'affectation spéciale pour les négociations sur la facilitation du commerce

### Note technique No. 6

---

## Points d'information nationaux uniques

---

### Contexte

L'accès aux informations relatives au commerce est essentiel pour la clarté et la prévisibilité des transactions commerciales internationales. Un point d'information nationale (PIN) est un moyen de faciliter l'accès aux informations déjà publiées, et offre en outre l'avantage de les fournir sous une forme personnalisée et adaptée aux requêtes spécifiques. Il s'agit d'un organisme officiel qui répond aux demandes des négociants et envoie les informations pertinentes par téléphone, télécopie et/ou courrier électronique.

Les dispositions traitant des points d'information dans les accords existants de l'OMC définissent ainsi les responsabilités de ces PIN : répondre à toutes les questions raisonnables posées par les pays intéressés et fournir les documents pertinents. Les membres sont tenus de notifier les coordonnées de leur PIN au secrétariat de l'OMC.

Les points d'informations disposent de différentes manières de gérer l'information commerciale et de fournir leurs services. Ils peuvent créer leur propre bibliothèque complète d'informations commerciales, physique ou électronique, ou bien fonctionner comme un organe de coordination qui transmet les requêtes aux organismes nationaux concernés, compile leurs réponses et les renvoie au demandeur. Dans beaucoup de pays, de nombreux organismes disposent déjà de points d'information ou de contact dotés d'un personnel compétent dans leur domaine d'activité particulier. Par exemple, beaucoup d'administrations douanières ont mis en place un service téléphonique que les entreprises peuvent appeler pour obtenir des informations. Les organismes de promotion des exportations fournissent également un service d'information commerciale et de renseignements sur le marché.

Un point d'information commerciale national peut ainsi fonctionner surtout comme un service transversal de coordination, qui recueille les demandes et les renvoie à l'organisme approprié. Les mécanismes institutionnels et opérationnels de ces points d'information nationaux, ainsi que les détails concernant la délégation de pouvoir et les responsabilités dont ils disposent, peuvent varier d'un pays à l'autre en fonction des structures existantes et des besoins d'information.

En ce qui concerne la nouvelle règle sur les points d'informations, les délégations discutent actuellement de points suivants : le type d'informations que doivent fournir les points d'information, la langue qui doit être utilisée pour fournir ces informations, les parties habilitées à demander ces informations, les canaux et moyens requis pour soumettre les demandes et recevoir les réponses, ainsi que le partage de responsabilité entre les Points d'information nationaux et régionaux lorsque des pays font partie d'un accord commercial régional ou d'une union douanière.

### *Avantages*

Les entreprises qui se livrent à des transactions commerciales internationales doivent avoir accès aux informations commerciales, y compris les informations sur le cadre

réglementaire en place et les pratiques opérationnelles. Un point d'information permet d'obtenir ces informations sur un seul site, ou quelques sites centralisés. Les informations fournies par les points d'information sont non seulement facilement accessibles, mais également précises, à jour et complète et les demandes sont traitées en temps opportun et sur une base non discriminatoire.

Cet accès facile à une information complète aux points d'information permet donc des économies de temps et d'argent. Veiller à ce que l'information soit à jour et complète, c'est également améliorer la conformité en évitant les erreurs et en résolvant les problèmes entraînés par l'absence de certaines informations avant la transaction. Dans l'ensemble, les points d'information contribuent au processus de prise de décision rapide et éclairée par les négociants.

Les points d'information sont adaptés aux différents niveaux de développement économique. Ils offrent un intérêt tout particulier pour les PME et les petites économies des pays en développement à la recherche d'un accès plus facile au marché.

## **Questions relatives à la mise en œuvre**

Un point d'information commerciale fournit des informations sur les réglementations, les redevances et les formalités actuellement en vigueur ainsi que sur les procédures en place. Ces informations se doivent d'être précises, à jour, complètes et disponibles en continu et doivent être transmises et traitées de façon professionnelle et en temps utile. Les exigences pour qu'un tel service fonctionne correctement sont de deux ordres.

Premièrement, sur le plan institutionnel, un organisme ou un service gouvernemental approprié doit être désigné et se voir attribuer les fonctions de point d'information. Les responsabilités qui incombent à ce point d'information commerciale doivent être définies. Il convient en particulier de préciser les relations entre le point d'information et les autres organismes concernés qui doivent collaborer et fournir l'information. En outre, le point d'information doit se voir attribuer un emplacement physique et du personnel qualifié, ainsi que l'équipement TIC approprié.

Deuxièmement, le personnel du point d'information doit être formé à la gestion de son fonctionnement, y compris à la gestion de l'information, à l'établissement de politiques de fonctionnement, et, le cas échéant, aux règles de procédure relatives à la prestation du service. Des directives portant sur toutes les étapes du processus, de la réception de la demande à l'envoi des réponses au demandeur doivent être rédigées, y inclus les procédures de contrôle qualité. Celui-ci peut inclure des échéanciers fixes pour les réponses.

Une étape essentielle dans la mise en place des points d'information consiste à procéder à une analyse des besoins en informations et à élaborer une stratégie appropriée pour y répondre, y compris en décidant de la bibliothèque d'informations à recueillir, et par l'utilisation des TIC dans la stratégie de communication.

## **Références et outils**

### *Organisation mondiale du commerce (OMC)*

Le site de l'OMC fournit des informations détaillées sur l'expérience des pays dans la mise en place d'une autorité de notification et de points d'information en vertu de l'accord SPS. Voir [www.wto.org/english/tratop\\_e/sps\\_e/sps\\_handbook\\_cbt\\_e/intro1\\_e.htm](http://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/sps_handbook_cbt_e/intro1_e.htm) pour un manuel de formation sur le sujet. Vous trouverez les coordonnées des points

d'informations prévus aux articles 10.1 et 10.3 de l'accord OTC sur : [www.wto.org/english/tratop\\_e/tbt\\_e/tbt\\_enquiry\\_points\\_e.htm](http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_points_e.htm).

*Service national d'information de l'Argentine sur l'Accord relatif aux obstacles techniques au commerce*

Système d'information électronique au sein du Ministère argentin de l'économie et de la production conformément aux articles 10.1 et 10.3 de l'Accord OTC de l'OMC. Ce site comporte des informations locales et des liens vers la législation de divers autres pays de l'OMC (actuellement le Brésil, le Canada, le Chili, l'Union européenne, le Mexique, l'Uruguay et les États-Unis). Voir <http://www.puntofocal.gov.ar/>.

*Exemples de points d'information relatifs au commerce*

- La Suède a mis en place Open Trade Gate, un point de contact de l'Office national du commerce, afin de faciliter les exportations des pays en développement vers les marchés de l'UE et de la Suède. [www.opentradegate.se](http://www.opentradegate.se)
- Le service d'aide à l'exportation Export Helpdesk de la Commission européenne (disponible uniquement en ligne), [www.exporthelp.europa.eu](http://www.exporthelp.europa.eu)

*CNUCED*

Autres notes techniques sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.unctad.org/tehcnicnotes>. Se référer plus précisément aux notes suivantes :

- Note technique No. 11 (Publication sur Internet)

---

Les notes techniques ont été élaborées par des experts engagés par la CNUCED dans le cadre du Fonds d'affectation spéciale visant le "Renforcement des capacités dans les pays en développement et les pays moins avancés pour soutenir leur participation effective dans le processus de négociation de l'OMC portant sur la facilitation du commerce". Ce fonds est financé par les gouvernements de Suède et d'Espagne. Les notes ont pour objectif d'assister les délégués des États membres à Genève et les négociateurs dans les capitales nationales à mieux comprendre la portée et les implications des diverses mesures qui ont été proposées dans le cadre des négociations multilatérales sur la facilitation du commerce. Les opinions exprimées ne concordent pas nécessairement avec celles de l'Organisation ou des pays donateurs contribuant au Fonds d'affectation spéciale. Les commentaires et les demandes de renseignement, devraient être envoyées à l'adresse électronique suivante : [trade.logistics@unctad.org](mailto:trade.logistics@unctad.org). Toutes les notes techniques sont disponibles à travers le lien suivant : <http://www.unctad.org/technicalnotes>

---