



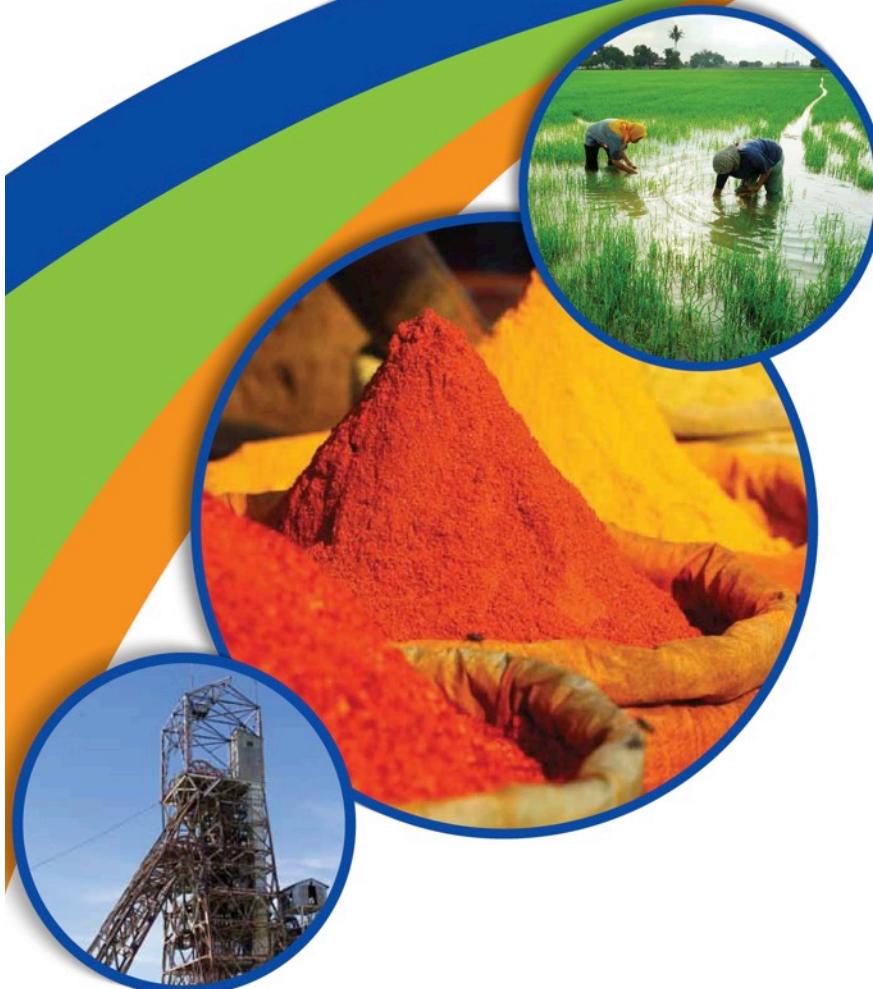
TBT PROGRAMME

SURMONTER LES OBSTACLES TECHNIQUES AU COMMERCE



ÉTUDE DE CAS

FORMATION



Financé par l'UE



ÉTUDE DE CAS FORMATION

Qu'est-ce que la formation ?

Quoique le concept de formation ne pose pas de difficulté, la pratique recouvre de nombreuses formes, et des contenus, méthodologies et qualités extrêmement divers. Il existe une multitude de types de formation. Les projets OTC ACP de l'UGP ont fait appel à une variété de modèles, à travers des solutions telles que mise à disposition d'experts, organisation d'ateliers, séminaires, conférences, cours en ligne, briefings, notes d'information, forums de discussion, etc. De fait, la quasi-totalité des projets de l'UGP comprenaient un volet formation.



Quels projets UGP comprenaient un volet formation ?

La quasi-totalité des projets de l'UGP comportaient un volet formation conséquent, généralement apprécié des participants. C'est le cas notamment des projets relatifs à la certification et l'accréditation, à la normalisation et à l'infrastructure qualité. La formation est un enjeu transversal : il n'est donc pas surprenant que certaines bonnes pratiques relatives à la formation apparaissent également dans les études de cas consacrées à la certification et l'accréditation, à la normalisation ou à l'infrastructure qualité. Sachant qu'un représentant ACP intéressé par le thème de la formation ne lira pas forcément un document consacré à la certification ou à un autre sujet, nous avons préparé cette étude de cas traitant spécifiquement de la formation et pouvant être lue séparément, tout en tirant les enseignements des autres travaux.



ÉTUDE DE CAS FORMATION

Pourquoi la formation est-elle importante pour les pays ACP ?

La formation est importante pour tous les professionnels sérieux et non uniquement pour les Membres ACP. Les pays développés y consacrent des ressources considérables, qu'il s'agisse de formation universitaire ou supérieure, formation continue ou formation professionnelle et apprentissage.

La formation est particulièrement sensible dans les domaines techniques à composante scientifique ou juridique, tels que les Obstacles Non Tarifaires (ONT). Les mesures OTC, souvent de nature très technique, peuvent poser de grandes difficultés aux pays ACP (tout comme les mesures SPS, mais celles-ci ne relèvent généralement pas de la responsabilité de cette UGP). Au vu de la complexité des enjeux de formation dans les domaines concernés (certification & accréditation, normalisation et infrastructure qualité), le programme OTC ACP-UE a érigé en priorité la formation de représentants officiels des pays ACP, en poste dans leur capitale ou détachés à l'étranger, mais également de bénéficiaires sélectionnés au sein d'institutions IQ, d'organisations régionales, de PME et autres entités.

Face à la montée des obstacles non tarifaires restreignant l'accès aux marchés des biens et des services, et la nature de plus en plus complexe de ces ONT, la formation revêt une importance croissante pour les Pays Membres ACP. Ceux-ci ne peuvent ignorer l'importance des activités de formation OTC, à la fois comme outil permettant de préserver et développer leurs parts de marché à l'exportation, et comme moyen de garantir la sécurité et la confiance des consommateurs de leur marché national. Les OTC reflètent en effet des objectifs légitimes tels que sécurité des produits, protection des travailleurs et de l'environnement, entre autres. Cependant, les Membres ACP ont également conscience que certaines mesures OTC ne relèvent pas de ces visées légitimes, mais d'une tentation protectionniste. Les activités de formation pourront donc aider les représentants ACP à déterminer, parmi les types de mesures OTC, lesquelles sont conformes aux dispositions de l'OMC et lesquelles au contraire violent l'Accord OTC.

Les bonnes pratiques présentées ci-dessous, basées sur les réussites des projets OTC ACP-UE, s'avèreront sans nul doute utiles pour cadrer de futurs programmes de formation ACP ou programmes de formation régionaux.



Comment ont été identifiées ces bonnes pratiques en matière de formation ?

Ces bonnes pratiques sont le fruit de l'étude de différents projets OTC ACP-UE de l'UGP comprenant un volet formation. Cette étude s'est basée sur l'analyse des TdR et Rapports Finaux, ainsi que sur des entretiens avec les bénéficiaires, parties prenantes, représentants de l'UGP, contractants et experts. Les projets de l'UGP ayant pour la plupart une composante formation, les commentaires proposés sont issus d'un grand nombre de projets parmi lesquels ceux présentés ci-dessous, particulièrement pertinents du fait de la variété des modalités de formation qu'ils ont mises en œuvre :

Soutien au Bureau de Genève des pays ACP sur la question des OTC (26-14)

Ce projet avait pour objectif de renforcer l'efficacité des délégués ACP représentant leur pays à l'OMC sur les questions liées aux OTC. Du point de vue de la formation, ce projet a renforcé la capacité des pays ACP à participer au système commercial multilatéral, y compris à la préparation et négociation des textes de l'OMC, en leur permettant de mieux comprendre, influencer et respecter les exigences et normes OTC, y compris les normes privées affectant leur commerce.

NIGER – Renforcement de capacités de l'Infrastructure Qualité, pour une meilleure intégration au commerce mondial (38-15)

Parmi les objectifs de ce projet, le renforcement des capacités des institutions d'Infrastructure Qualité (service de normalisation, contrôle qualité, services de métrologie et laboratoires).

Renforcement de la compétitivité des exportateurs implantés au Ghana par des systèmes efficaces de contrôle de la qualité des exportations (projet SCQE, 40-15)

Ce projet a formé aux systèmes de gestion de la qualité des exportations quinze formateurs (consultants et prestataires de service) actifs dans le pays, et les Responsables Qualité d'entreprises sélectionnées dans les secteurs cible.



ÉTUDE DE CAS FORMATION

GHANA - SIERRA LEONE : Faciliter l'accès au marché UE pour les produits artisanaux du Ghana et Sierra Leone (67-15)

L'un des objectifs de ce programme était de sensibiliser les parties prenantes du secteur artisanal (artisans, chambre de commerce, institutions publiques) aux réglementations techniques appliquées sur le marché européen et au traitement des réglementations techniques selon les accords de l'OMC.

CROSQ & AFRIMETS : Développement et mise en ligne d'un programme formation à distance sur la métrologie (72-15).

Ce projet consistait à développer un cursus complet de formation en ligne sur la métrologie légale, accessible aux parties prenantes ACP concernées et pouvant être complété à l'avenir par l'addition de modules.

Développement et mise en œuvre de réglementations techniques et méthodes de référencement des normes à la Barbade, en Jamaïque et à Trinidad-et-Tobago (81-16)

Dans le cadre de ce projet, des employés des Bureaux de Normalisation et autres agences pertinentes des trois pays ont été formés à la création de procédures de développement et mise en œuvre de réglementations techniques et de méthodes de référencement des normes, en mettant l'accent sur des secteurs d'intérêt particulier.





Quelles bonnes pratiques ont été identifiées ?

Conformément à la « description de projet » de l'UGP, ces bonnes pratiques sont organisées en cinq thématiques : conception de projet ; gestion, efficacité, pérennité et diffusion des résultats.

CONCEPTION DE PROJET

Le projet ACP Genève (26-14) a démontré que la première bonne pratique à adopter en matière de formation est souvent une approche flexible de la part de l'UGP, permettant aux bénéficiaires d'assumer un rôle moteur dans la définition des besoins de formation. L'évaluation des besoins reste, de façon générale, un aspect important de la conception du projet, mais dans les cas où les besoins des bénéficiaires sont amenés à varier en fonction des débats en cours (en l'occurrence au Comité OTC de l'OMC), la formation doit intégrer les problématiques émergentes. La flexibilité est indispensable pour concevoir et déployer un programme de formation efficace, fondé sur des problématiques opportunes, et s'adaptant aux besoins des bénéficiaires. C'est selon ce principe qu'a fonctionné le projet ACP Genève.

Ce projet a aussi permis de reconnaître comme une bonne pratique l'articulation des activités de formation OTC avec une perspective juridique et économique plus

large. Le projet s'organisait autour des travaux du Comité OTC de l'OMC, mais certains modules de formation visaient aussi une meilleure compréhension des enjeux économiques et juridiques posés par les négociations APE et les activités d'intégration régionale au sein de forums tels que la SADC, CARIFORUM et la CEDEAO.

D'autres bonnes pratiques ressortent du projet *CROSQ & AFRIMETS – Formation en ligne sur la métrologie* (72-15). Le recours à une plateforme d'enseignement en ligne est un moyen très adapté d'assurer une diffusion large des contenus et de toucher des parties prenantes géographiquement éloignées. Cette approche a permis à l'UGP de répondre à des besoins comparables exprimés par différents pays et régions ACP, sous forme d'un projet unique bénéficiant à deux destinataires (CROSQ et AFRIMETS). Sans répétition des efforts déployés, on assure ainsi un usage optimisé des ressources et un accès gratuit et permanent aux modules de formation sur la métrologie pour les parties prenantes, au-delà de la zone Afrique-Caraïbes.



ÉTUDE DE CAS FORMATION

Le projet *GHANA - SIERRA LEONE : Faciliter l'accès au marché UE pour les produits artisanaux du Ghana et Sierra Leone* (67-15) révèle également différentes bonnes pratiques de conception. Les sessions de formation consacrées aux problématiques OTC abordaient également, sous forme de discussion, les actions requises au niveau national pour une mise en conformité avec les réglementations techniques, dans deux domaines spécifiques (les décors en bois et la vannerie). Lors d'un atelier de trois jours, différentes parties prenantes (agents des douanes, transitaires, représentants de l'autorité de normalisation du Ghana) ont été réunies pour analyser le processus d'exportation dans son ensemble et développer des solutions. Cela a permis de clarifier les responsabilités des différentes agences, les formulaires administratifs nécessaires, la législation applicable et l'importance du contrôle qualité pour des ventes sûres sur les marchés internationaux. En suggérant cette approche de terrain lors de la phase conception, l'UGP a contribué à ce que la formation ne soit pas purement informative, mais axée sur des besoins concrets. Cette approche peut être considérée une bonne pratique.

Le projet *NIGERIA – Renforcement de capacités et formation des laboratoires d'essais* (46-15) ne fait pas partie de ceux étudiés en détail, mais un représentant de l'UGP a mentionné une bonne pratique de conception mise en œuvre à cette occasion :

l'organisation de formations collectives où les experts travaillaient avec l'ensemble du personnel de l'organisation. Ainsi, tous les employés du Bureau de Normalisation du Nigéria ont pu se forger une idée claire des besoins et actions à entreprendre. La formation collective n'est certes pas adaptée à tous les projets, mais l'expérience de l'UGP au Nigéria s'est révélée très positive, et pourra certainement être de nouveau exploitée à l'avenir. Une autre bonne pratique issue du même projet était d'orienter les formations sur le développement de normes de façon à promouvoir l'entrée dans des chaînes de valeur concernant des exportations non traditionnelles. Les participants ont aussi pu, de ce fait, s'intéresser à des secteurs agricoles internes spécifiques aux petits producteurs.

Une sélection avisée des stagiaires est toujours cruciale pour la réussite d'un programme de formation. Les bonnes pratiques liées aux critères de sélection, identifiées à travers les différents projets, sont principalement : s'assurer que les participants ont le bon profil pour participer activement aux sessions et pouvoir par la suite diffuser leurs acquis à travers leur activité professionnelle. Le projet SCQE (81-16) est un bon exemple de sélection appropriée des auditeurs et PME. Les auditeurs formés ont utilement contribué à coacher les PME qui à leur tour ont fait des avancées considérables vers l'obtention de la certification.



GESTION

Le projet *Contrôle de la Qualité des Exportations* (SCQE ; 40-15) est riche en enseignements en termes de bonnes pratiques UGP, d'intérêt certain pour de futurs projets de formation liés aux OTC. Comme dans beaucoup d'autres projets, la recommandation la plus importante, et la principale clé du succès du projet, est de travailler en étroite collaboration avec le bénéficiaire (CLOCA) pour identifier et satisfaire les besoins de formation précis des auditeurs et PME.

Avec l'aide du bénéficiaire, le projet SCQE a développé deux types de formation particulièrement adaptés aux projets OTC, à savoir : (i) un programme de formation de formateurs locaux - une bonne pratique de référence dans de nombreux projets OTC ACP-UE, ainsi que dans ceux d'autres fournisseurs d'assistance technique ; et (ii) un programme de formation visant à faire progresser la démarche de certification de PME dans le domaine des SCQE. La première composante a renforcé les capacités nationales dans le domaine de la certification ; la seconde a abouti à des réalisations directes.

Les deux activités étaient caractérisées par une gestion efficace du temps (également une bonne pratique) et par un fort engagement des bénéficiaires. Dans le projet

SCQE, cette gestion du temps impliquait : (i) de prévoir plus de temps pour préparer les PME à la certification (un processus nécessairement par étapes) que pour former les formateurs, ce qui est généralement une tâche plus aisée ; et (ii) gérer efficacement les questions de prise en charge des coûts, pour que les formateurs puissent se consacrer entièrement à leurs activités didactiques.

Le projet SCQE a démontré que des contraintes structurelles, en l'occurrence le manque d'auditeurs qualifiés pour juger du respect de normes techniques spécifiques, pouvaient être surmontées grâce à la formation. L'approche retenue s'organisait en deux axes : (i) exiger des auditeurs potentiels qu'ils suivent une formation sur l'ISO9001 et les normes de gestion qualité des exportations, dispensée par des formateurs expérimentés, ce qui facilitera leur reconnaissance ultérieure par les organismes de certification ; et (ii) proposer les formations ISO9001 et SCQE en deux sessions séparées : l'une destinée aux cadres (changement des comportements, stratégie de mise en œuvre et innovation) et l'autre à l'attention des techniciens qualité/marketing.

Le projet ACP Genève (26-14) présente également de bonnes pratiques de gestion des activités de formation, potentiellement utiles à de futurs projets de l'UGP axés sur les ONT. Tout d'abord, l'UGP a sélectionné pour le poste de chef d'équipe un formateur



ÉTUDE DE CAS FORMATION

très expérimenté et largement reconnu dans le champ de l'OMC. D'autre part, compte tenu de l'évolution permanente des activités de l'OMC et du Comité OTC, les activités de formation étaient à la demande – ainsi, elles étaient axées sur les problématiques soulevées au fil des négociations et du travail quotidien du Comité. Enfin, il a été décidé d'impliquer dans les activités des experts techniques issus des capitales (lorsque le financement le permettait), associés aux représentants nationaux détachés à Genève. Cette démarche a permis, au lieu de cantonner les bénéfices de la formation au personnel en poste à Genève, d'assurer la transmission immédiate dans les capitales ACP des connaissances acquises.



EFFICACITÉ

Le projet ACP Genève (26-14) est différent de la plupart des projets de l'UGP, en ce qu'il a été conçu pour répondre aux problématiques au fur et à mesure qu'elles surgissent lors des négociations et discussions à l'OMC, y compris lors des réunions du Comité OTC en session spéciale ou en séance régulière. De ce fait, les bonnes pratiques vectrices d'efficacité sont différentes. Pour le projet ACP Genève, l'efficacité demandait un niveau de créativité, spontanéité et réactivité bien supérieur à celui de la plupart des autres projets UGP. Les membres de l'équipe devaient être prêts à développer rapidement les programmes de formation, briefings et notes techniques (jouant chacun un rôle de formation) en réponse aux problématiques au fur et à mesure de leur survenue lors de l'un des différents forums de l'OMC. L'efficacité passait aussi par la capacité à entretenir les liens avec le Responsable du Bureau ACP de Genève, les délégations de Genève et des capitales, les autres délégations de l'OMC et le Secrétariat de l'OMC, afin de mieux saisir l'évolution des discussions et les besoins concomitants de formation. La bonne pratique de l'UGP a été de reconnaître ce fait et de laisser à l'équipe la marge de manœuvre nécessaire pour assumer ses responsabilités de formation. Cela n'aurait pas été possible si l'UGP n'avait reconnu que le Responsable du Bureau ACP à Genève était le mieux placé



ÉTUDE DE CAS FORMATION

pour évaluer les besoins quotidiens de formation et aider à orienter le projet dans le sens le plus efficace.

L'évaluation de l'efficacité du projet ACP Genève est une tâche plus aisée, qui illustre l'impact des bonnes pratiques mises en œuvre. La participation des ACP au travail du Comité OTC (session régulière et spéciale) a atteint son plus haut point historique, tout comme les interventions ACP.

Le projet *Barbade, Jamaïque et Trinidad-et-Tobago* (81-16), axé sur les bonnes pratiques réglementaires (BPR), était d'orientation régionale et en conséquence a impliqué un grand nombre d'Etats des Caraïbes. Il a démontré que, lorsque les circonstances s'y prêtent, une approche régionale des activités de formation est une bonne pratique. Ces circonstances favorables supposent : que les pays en question aient des besoins similaires de formation, qu'ils puissent bénéficier d'un partage d'information, et que la formation puisse être un véhicule consolidant une approche déterminée d'un enjeu. Dans ce cas précis, grâce à la formation, les pays ACP ont avancé vers le développement d'une approche commune de mise en œuvre de bonnes pratiques réglementaires, au point que la CROSQ a décidé de développer et adopter des directives régionales sur les BPR afin d'améliorer les politiques d'infrastructure qualité.

Les bonnes pratiques de l'UGP, expliquant en

partie le succès du projet *Barbade, Jamaïque et Trinidad-et-Tobago* (81-16), sont : (i) une analyse détaillée des besoins de formation, et (ii) une réflexion avisée sur les meilleurs moyens d'y répondre. Prenons l'exemple de la formation proposée à la rédaction de textes juridiques, qui est un objet fréquent d'assistance technique. La bonne pratique de l'UGP a consisté à faire rédiger la réglementation technique par un expert travaillant conjointement avec un référent de chaque pays. La démarche a bien fonctionné, et la plupart des pays participants disposent maintenant d'un spécialiste au sein du gouvernement dont les compétences de rédaction juridique (de réglementations techniques, et par conséquent de normes) ont considérablement progressé. Par ailleurs, notons également que fixer des objectifs limités mais pertinents au programme de formation est une solution efficace, qui permet à tous les participants de se concentrer sur un objectif unique et d'atteindre les résultats attendus (formation aux BPR et rédaction de réglementations techniques dans le domaine des télécommunications, de l'énergie et des transports).

Le projet du Niger (38-15) a eu recours à un programme de formation à plusieurs niveaux, spécifiquement conçu pour améliorer les capacités des parties prenantes et renforcer l'efficacité de l'Infrastructure Qualité du pays. Ce type de formation s'est révélé une bonne pratique en ce qu'il ciblait l'amélioration de



ÉTUDE DE CAS FORMATION

l'IQ, un domaine où le Niger a des besoins importants, et parce qu'il couvrait de nombreux enjeux d'intérêt particuliers pour le pays, notamment : le développement de normes (guide ISO-CEI 21-1, 21-2, 59), le marketing de promotion des exportations, le contrôle qualité, et la formation à l'ISO 17025 du personnel des laboratoires LANSPEX. Cette approche consolidée a permis des progrès à différents niveaux, y compris l'amélioration du cadre institutionnel, une meilleure sensibilisation des PME au contrôle qualité et à la sécurité alimentaire, la formation d'auditeurs nationaux pouvant conseiller les entités locales, et la mise en place d'un processus d'accréditation pour les laboratoires LANSPEX.

Le projet *Renforcement de capacité des institutions d'Infrastructure Qualité au Kenya* (54-15) est présenté plus en détails dans l'étude de cas relative à la certification et accréditation. La composante formation de ce projet visait à renforcer les capacités du Bureau de Normalisation du Kenya (KEBS) et du Service d'Accréditation du Kenya (KENAS), notamment leur capacité à fournir une assistance technique aux PME. Les bonnes pratiques en termes de formation dégagées par ce projet sont ici rapidement évoquées. Par exemple : lorsque l'Anglais est la seconde langue de nombreux participants, il est préférable de choisir des formateurs étrangers de langue maternelle anglaise, ou parlant un anglais non accentué. De même, mieux vaut programmer les formations en-

dehors des locaux de travail des participants, afin d'éviter qu'ils ne soient sollicités pour des demandes liées au travail en cours de formation.

Une autre bonne pratique en termes d'efficacité est issue du projet CROSQ-AFRIMETS (72-15), où les supports de formation en ligne développés par le projet permettent aux utilisateurs de passer un examen en ligne et d'obtenir un certificat dans le domaine couvert par le cursus qu'ils ont suivi.





PÉRENNITÉ

Le dialogue entre les parties prenantes était un élément central de la réussite du projet de l'UGP au Niger (38-15). L'évaluation initiale a permis d'observer un manque de coordination entre les acteurs nationaux, et peu d'enthousiasme pour le processus de réforme. Face à cette situation, le projet a facilité les échanges à travers différents ateliers réunissant les principales parties prenantes. Cette stratégie s'est vue récompensée par l'adoption d'un plan de travail stratégique révisé pour la politique qualité nationale, conçu dans une optique de pérennité.

De nombreux projets étudiés s'appuyaient sur une bonne pratique commune aux projets du programme OTC ACP-UE et aux projets de nombreux autres fournisseurs d'AT : la formation de formateurs. Il s'agit par nature d'une bonne pratique contribuant à la pérennité, puisque les formateurs formés restent dans le pays et poursuivent leur activité de transmission de savoir. A titre d'exemple, le projet SCQE du Ghana (40-15) a formé 15 auditeurs, dont 8 issus de l'organisation bénéficiaire CLOCA, qui ont ensuite entrepris d'accompagner des PME du pays.

Bien sûr, ce type de programme a ses limites, que l'UGP a exploré et qui constituent également une bonne pratique. Par exemple,

au Rwanda, le projet HORTEC (renforcement du commerce horticole et certification, 43-15) a permis d'établir comme bonne pratique le recours à des professionnels indépendants pour le rôle de formateur. Si les formateurs sont également des concurrents, ils risquent de ne pas transmettre l'ensemble des informations utiles aux autres professionnels de leur secteur. Les bonnes pratiques conseillent aussi de prévoir une compensation financière suffisante pour attirer des formateurs potentiels talentueux, et maintenir leur motivation lorsqu'ils ont été formés.

La sélection des sujets de formation est aussi intimement liée à la notion de bonne pratique. Le projet de la Barbade, Jamaïque et Trinidad-et-Tobago (81-16) a montré que les programmes de formation destinés à améliorer les capacités de rédaction juridique, outre leur utilité durable pour les stagiaires, ont un effet immédiat en ce qu'ils contribuent à améliorer la qualité des réglementations et du cadre juridique national. Cette conclusion est aussi celle de l'*International Law Institute*, basé à Kampala, qui propose depuis des années des cursus de rédaction juridique à des responsables africains, et dont le succès n'est plus à démontrer.

Le projet ACP Genève (26-14) illustre une autre bonne pratique adoptée par l'UGP : proposer une expérience pratique à l'OMC aux responsables basés dans les capitales, grâce à laquelle ils soutiendront mieux les



ÉTUDE DE CAS FORMATION

activités des délégations ACP à Genève, et transmettront à leur retour les connaissances acquises à l'OMC à leurs homologues. En assistant aux réunions du comité OTC de l'OMC, les agents issus des capitales ont gagné en motivation tout en interagissant avec d'autres représentants ACP, ce qui joue en faveur de la construction d'un dialogue ACP durable et d'une position ACP commune sur certaines questions relatives aux APE/ACR à l'OMC. La pérennité serait évidemment mieux assurée si une source permanente de financement émergeait pour institutionnaliser ces échanges mutuellement profitables, jusqu'à ce que les pays ACP soit en mesure d'assumer eux-mêmes cette responsabilité financière.

Dans la région des Caraïbes, des laboratoires de référence en métrologie (LRM) ont été récemment institués, afin d'offrir une solution de traçabilité abordable aux Institutions Nationales de Métrologie de la région (avec un soutien UE et PTB). Le projet CROSQ & AFRIMETS (72-15) a développé un module de cours en ligne sur la métrologie, grâce auquel les parties prenantes à tous les niveaux peuvent accéder plus facilement aux connaissances fondamentales. La poursuite des efforts d'amélioration des connaissances en métrologie augmentera la pérennité des résultats de cette intervention.

La pérennité est aussi le fruit de la diffusion effective du contenu des formations, en ligne

et par d'autres moyens : c'est l'objet de la section suivante.

DIFFUSION DES RÉSULTATS

La diffusion des résultats en termes de formation sous-entend la diffusion des connaissances. L'UGP s'est appuyée sur des bonnes pratiques particulièrement efficaces au regard de la diffusion des contenus de formation. Certaines ont déjà été évoquées dans les autres études de cas, mais chaque étude étant destinée à être lue de façon autonome, et sachant qu'un lecteur intéressé par une problématique précise ne lira sans doute pas les quatre documents, nous synthétisons ici les pratiques les plus efficaces.

Le cursus de métrologie légale en ligne (72-15), développé par l'UGP en partenariat avec UNIDO, PTB et OIML pour le projet CROSQ and AFRIMETS (72-15) se rapproche d'un programme développé en partenariat avec l'AFRAC (*African Accreditation Cooperation Secretariat*, 12-14). Ces cours participent à la disponibilité de supports de formation en ligne, accessibles aux acteurs de l'IQ dans les pays ACP. Dans le cadre du projet 72-15, les supports développés sont téléchargeables sur le site de l'OIML (Organisation Internationale de Métrologie Légale) et conçus de façon à pouvoir être complétés par des modules additionnels sur la métrologie industrielle à l'avenir.



ÉTUDE DE CAS FORMATION

La mise en ligne de programmes de formation à distance est une bonne pratique régulièrement suivie par le programme OTC ACP-UE. Par exemple, à l'initiative du projet 39-15, l'UGP propose sur son site internet un lien vers le premier programme de formation en ligne sur l'accréditation de l'AFRAC (*African Accreditation Cooperation*). Ce cursus aborde plusieurs domaines essentiels, par exemple : (i) l'accréditation dans le commerce international ; (ii) une introduction aux principes ISO/IEC 17011 ; les critères généraux applicables aux organismes d'accréditation auditant les institutions d'évaluation de conformité ; (iii) comment instituer et gérer efficacement un nouvel organisme d'accréditation ; (iv) la formation de référents nationaux pour l'accréditation ; (v) une boîte à outils pour les organismes d'évaluation de conformité se préparant à l'accréditation ; et (vi) une formation à l'évaluation entre pairs. L'ensemble est accessible sur le site de l'AFRAC avec le lien suivant :

<http://afraclearning.onlinecf.net/login/index.php>.

De nombreux projets de l'UGP ont fait le choix d'une mise en ligne, efficace et peu onéreuse, pour assurer la diffusion des résultats et le partage de connaissances. Le projet du Niger de l'UGP (38-15) a également créé un Groupe Google pour le partage d'informations relatives à la formation ; de même, le comité spécial OSP associé au projet CROSQ de l'UGP (93-16) a recours

aux réunions en ligne (via un e-Groupe) pour la promotion régionale. Le projet de l'artisanat du Ghana et Sierra Leone (67-15) s'appuie également sur une plateforme hébergeant un réseau en ligne pour la diffusion des connaissances et informations. Les e-groupes représentent une solution financièrement prudente pour construire des réseaux efficaces au service du partage des connaissances et de la diffusion des résultats des projets.

Les projets AFRAC (39-15) et CROSQ-AFRIMETS (72-15) ont tous deux fait appel avec succès aux médias visuel pour le partage des connaissances, y compris par la réalisation d'interviews filmées des principaux acteurs issus du groupe bénéficiaire, dont la vidéo est intégrée aux supports de formation en ligne. Cette méthode peut être considérée comme une bonne pratique efficace de diffusion des connaissances, mise en évidence par le travail de l'UGP.

Enfin, la formation de formateurs, déjà mentionnée comme une technique transversale efficace de diffusion des connaissances, fait partie intégrante de nombreux projets de l'UGP.

En ce qui concerne les ressources plus générales, non associées spécifiquement à un projet, l'UGP s'est appuyée sur différentes solutions, disponibles sur son site internet, pour communiquer sur ses activités de formation et leurs résultats.



ÉTUDE DE CAS FORMATION

Parmi elles : la Newsletter (http://www.acp-eu-tbt.org/newsletter.cfm?title_page=Newsletters); la bibliographie, avec notamment une publication intitulée Aperçu OTC (http://www.acp-eu-tbt.org/page.cfm?title_page=E-library); et des liens vers des ressources externes, dont la plupart proposent des connaissances relatives aux OTC (http://www.acp-eu-tbt.org/links.cfm?title_page=Links).

Enfin, le site internet UE Capacity4Dev.eu, engagé dans le partage des connaissances, mérite d'être mentionné et peut offrir des outils d'apprentissage issus du programme OTC ACP-UE :

<https://capacity4dev.ec.europa.eu/>.

