

LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE, LE COMMERCE ET LA PANDÉMIE DE COVID-19

NOTE D'INFORMATION¹

ÉLÉMENTS CLÉS

- L'application de mesures de distanciation sociale, de confinement et d'autres mesures en réponse à la pandémie de COVID-19 a conduit les consommateurs à recourir davantage aux achats en ligne, aux réseaux sociaux, à la téléphonie par Internet et aux téléconférences, et au visionnage de vidéos et de films en flux.
- Il en a résulté une forte hausse des ventes électroniques des entreprises aux consommateurs, et une augmentation du commerce électronique interentreprises.² La progression des ventes en ligne des entreprises aux consommateurs est particulièrement évidente pour ce qui est des fournitures médicales, des produits essentiels pour la maison et des produits alimentaires.
- La demande de services Internet et de services de données mobiles a aussi augmenté. La capacité des réseaux et le spectre permettant de prendre en charge l'afflux des nouvelles activités en ligne ont dû être adaptés de toute urgence à la fois par les opérateurs et par les gouvernements. La demande a toutefois chuté en ce qui concerne certains services avec une large composante en ligne, comme les services touristiques.
- Le commerce électronique des marchandises et des services a été durement touché par les mêmes facteurs que ceux qui ont provoqué les perturbations de l'offre et de la demande globalement. Ces perturbations ont entraîné des retards de livraison, voire l'annulation pure et simple des commandes. Plusieurs autres difficultés liées au commerce électronique sont apparues ou ont été amplifiées pendant cette pandémie, notamment des prix excessifs (qui augmentent jusqu'à des niveaux déraisonnables), des préoccupations concernant la sécurité des produits, des pratiques de nature à induire en erreur, des préoccupations liées à la cybersécurité, la nécessité d'augmenter la bande passante et des inquiétudes en matière de développement.
- La pandémie a fait ressortir la nécessité criante de réduire la fracture numérique, à la fois dans les pays et entre eux, compte tenu du rôle central que l'économie numérique a joué durant la crise. De nombreux obstacles traditionnels ont été accentués et ont continué à entraver la participation accrue des petits producteurs, des vendeurs et des consommateurs des pays en développement – et en particulier des pays les moins avancés (PMA) – aux activités de commerce électronique. Cette situation a souligné le besoin de disposer de services efficaces et abordables en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC), comme les services de télécommunication, les services informatiques et d'autres services de TI, ainsi que les nouvelles technologies.

¹ La présente note d'information, établie par le Secrétariat de l'OMC sous sa propre responsabilité, est sans préjudice des positions des Membres ni de leurs droits ou obligations dans le cadre de l'OMC. Les mesures/exemples/questions mentionnés n'ont qu'un caractère indicatif et non exhaustif.

² Le programme de travail de l'OMC définit le "commerce électronique" comme la production, la distribution, la commercialisation, la vente et la fourniture de marchandises et de services par des moyens électroniques.

- Les gouvernements ont adopté de nouvelles mesures – et le secteur privé a aussi agi de son côté – pour faire face, et pour garantir que le commerce électronique puisse aider à aplanir certaines difficultés rencontrées dans la lutte contre le virus. Ces mesures ont consisté à accroître la capacité des réseaux, offrir des services de données étendus à moindre coût ou gratuitement, abaisser ou supprimer les frais liés aux paiements numériques et aux transferts d'argent mobile, améliorer les services de livraison et d'autres services logistiques, utiliser des outils numériques pour faire appliquer les mesures et diffuser l'information, promouvoir les services de télémédecine et mobiliser les TIC aux fins de la surveillance.
- L'ampleur mondiale de la COVID-19 et son impact sur le commerce électronique peuvent encourager le renforcement de la coopération internationale et la poursuite de l'élaboration de politiques relatives aux achats et à la fourniture en ligne. La pandémie a clairement montré que le commerce électronique pouvait être une solution/un outil important pour les consommateurs. Le commerce électronique peut aussi soutenir les petites entreprises et, en rendant les économies plus compétitives, il peut être un moteur à la fois pour la croissance intérieure et pour le commerce international.
- La pandémie a mis en évidence l'importance des technologies numériques en général, mais aussi divers points faibles en différents endroits du monde. L'expérience et les enseignements qui en ont été tirés sont utiles pour diverses discussions menées à l'OMC, y compris en ce qui concerne le commerce électronique, qui pourrait bénéficier d'une coopération internationale accrue pour faciliter le mouvement transfrontières de marchandises et de services, réduire la fracture numérique et créer des conditions égales pour les micro, petites et moyennes entreprises (MPME).

1 VUE D'ENSEMBLE DE LA SITUATION CONCERNANT LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19

Les ventes en ligne de biens physiques interentreprises et des entreprises aux consommateurs ont récemment enregistré une forte hausse au niveau de la demande de certains produits en raison de la pandémie de COVID-19. Dans un premier temps, bon nombre d'entreprises et de consommateurs ont réagi en constituant des réserves. Ils ont constitué des réserves de fournitures médicales, y compris les gels hydroalcooliques, les désinfectants et les masques chirurgicaux, ainsi que de produits essentiels pour la maison, comme le papier hygiénique et les denrées non périssables. Les entreprises ont dû mettre en place le télétravail, et les consommateurs confinés à la maison ont dû communiquer et se divertir à distance. De nombreux gouvernements ont adopté des mesures de distanciation sociale, mis en place des confinements et/ou fermé temporairement des entreprises "non essentielles".

Tout cela a entraîné une forte hausse des achats en ligne de certains produits, ainsi qu'une demande accrue pour un large éventail de services numériques, de nombreux consommateurs ayant opté pour les achats en ligne, soit via Internet, soit par téléphone. Plusieurs entreprises traditionnelles ont ainsi réorienté leurs ressources vers le commerce électronique. L'augmentation du nombre de consommateurs qui se tournent vers les services numériques a incité les fournisseurs de ces services et les opérateurs de télécommunication à renforcer leur capacité de réseau et à offrir des ensembles de données et de services à un prix avantageux ou gratuitement.

Compte tenu de l'interdépendance des activités commerciales et du fonctionnement des chaînes d'approvisionnement, le passage relatif aux ventes en ligne pour les échanges interentreprises et entre entreprises et consommateurs au moyen de services de distribution de détail et de gros dépend de l'activité manufacturière et de la disponibilité des services. Toutefois, ces aspects ont également été perturbés par les mesures prises par les gouvernements pour contenir la propagation du virus. Premièrement, dans de nombreuses économies, le secteur manufacturier a été interrompu en raison des confinements, ce qui a entraîné une diminution de la production et des pénuries de main-d'œuvre dans de nombreux pays. Deuxièmement, les achats en ligne de marchandises ont été soumis aux mêmes goulets d'étranglement dans la chaîne d'approvisionnement que les achats physiques. Les services internationaux de transport et de logistique ont été affectés par l'introduction de nouvelles réglementations sanitaires, qui ont gravement perturbé la plupart des moyens de transport internationaux, à savoir le fret terrestre, maritime et aérien.

2 MESURES ET ACTIONS PRISES EN RÉPONSE À LA COVID-19 POUR FACILITER LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE DE MARCHANDISES

Afin de mettre en œuvre efficacement les mesures de distanciation sociale visant à endiguer la propagation de la COVID-19, plusieurs gouvernements du monde entier ont encouragé les achats en ligne à la place des achats physiques, et les consommateurs ont adapté leurs habitudes et comportements en la matière pour réduire au minimum les risques d'infection. Dans certains pays développés, les plates-formes de services de distribution ont réussi à résoudre les problèmes sans l'intervention des pouvoirs publics. Dans les pays en développement, certains gouvernements ont été plus proactifs que d'autres, en particulier dans les pays où les transactions en face à face étaient restées jusqu'à présent la norme.

Par exemple, dans certains pays africains, pour faciliter les achats en ligne de produits alimentaires essentiels, les autorités locales ont établi et diffusé, par les réseaux sociaux et d'autres moyens, les contacts téléphoniques des coordonnateurs de différents produits alimentaires sur différents marchés afin de permettre aux consommateurs d'appeler et de passer commande pour leurs courses. Les consommateurs règlent ensuite grâce au paiement mobile (c'est-à-dire au moyen de leur téléphone mobile) et se font livrer leurs achats par vélo-taxis ou moto-taxis appelés *tuku-tukus*³ exploités, par exemple, par Uber, SafeBoda ou d'autres moyens similaires. Cette expansion des services de livraison a eu des effets positifs sur l'accroissement de l'emploi, même s'il peut s'agir de mesures temporaires.

En outre, plusieurs fournisseurs de services de télécommunication ont mis à disposition des services de données pour des coûts minimes ou nuls. Les banques centrales ont temporairement autorisé les entreprises et les banques à réduire ou à supprimer les coûts de transaction et les redevances sur les paiements numériques et les transferts monétaires mobiles afin de favoriser les paiements mobiles par rapport aux paiements en espèces.^{4,5} D'autres autorités, notamment aux Émirats arabes unis et dans la Fédération de Russie, ont encouragé l'utilisation de paiements mobiles mais n'ont pas encore officiellement dévoilé de règlements spécifiques.

Ce sont là quelques-unes des mesures/actions innovantes qui ont été mises en œuvre pour encourager les régions dans lesquelles, jusqu'à présent, les populations ne faisaient pas entièrement confiance aux achats en ligne, de façon à assurer la continuité des approvisionnements alimentaires et des biens ménagers essentiels. Malgré des difficultés persistantes liées à la pandémie, les achats en ligne et le commerce électronique sont devenus *de facto* des solutions de repli. Pour l'avenir, la question se pose de savoir si l'expérience de la pandémie de COVID-19 incitera davantage de consommateurs à modifier leurs comportements et habitudes en matière d'achats et à recourir de plus en plus aux achats en ligne, et si les pouvoirs publics dans ces régions donneront la priorité au commerce électronique et aux infrastructures et politiques facilitant l'accès en ligne et y investiront davantage.

3 PERTURBATIONS AUXQUELLES SONT CONFRONTÉS LES SERVICES DE LOGISTIQUE ET DE LIVRAISON, LES GROSSISTES EN LIGNE POUR ENTREPRISES ET LES CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT

La pandémie de COVID-19 a mis à l'épreuve les services de commerce de gros et les services de logistique et d'autres éléments des chaînes d'approvisionnement comme aucun autre événement de l'histoire récente. En raison des confinements mis en place pour contenir la propagation du virus, le commerce électronique de marchandises a subi des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement. De nombreuses entreprises ont continué de rencontrer des difficultés d'approvisionnement du fait de la suspension de l'activité manufacturière, de la baisse de la production et de la pénurie de main-d'œuvre. Celles qui avaient des entrepôts dans les zones touchées ont dû prendre des décisions difficiles concernant la manière ou l'opportunité de continuer

³ Les *tuku-tukus/boda-bodas* sont courants en Afrique de l'Est, offrant des possibilités de transport aux passagers et des possibilités d'emploi aux conducteurs.

⁴ Voir <https://www.mobileworldlive.com/featured-content/money-home-banner/consumers-urged-to-turn-away-from-cash-in-virus-fight/>, <https://www.mobileworldlive.com/featured-content/money-home-banner/african-nations-back-mobile-money-in-virus-battle/> et <https://www.mobileworldlive.com/featured-content/money-home-banner/kenya-pushes-mobile-money-in-pandemic-fight>.

⁵ Voir <https://twitter.com/stanbicug/status/1240972920379277312?s=08> et <https://pctechmag.com/2020/03/mtn-no-charge-on-sending-mobile-money>.

à fabriquer leurs produits. La pandémie a donc mis en évidence les vulnérabilités des chaînes d'approvisionnement et mis à l'épreuve la capacité des entreprises à s'adapter rapidement.

Les services internationaux de transport et de logistique sur lesquels reposent l'ensemble du commerce électronique et toutes les transactions commerciales plus traditionnelles ont également été gravement affectés par l'introduction de nouvelles réglementations sanitaires qui ont perturbé le transport terrestre, maritime et aérien de marchandises. L'annulation de plus d'un million de vols de passagers⁶, qui étaient habituellement utilisés pour transporter des envois postaux et d'autres petits colis, a considérablement réduit la capacité de transport et augmenté les prix des envois pour les transactions transfrontières entre entreprises et consommateurs et interentreprises. Selon l'Association du transport aérien international (IATA) et l'Union postale universelle (UPU), les problèmes étaient aggravés par des goulets d'étranglement administratifs et réglementaires, et par les conditions de quarantaine des équipages, qui empêchaient les vols de fret de suivre le rythme de la demande.⁷ Les échanges commerciaux interentreprises reposant sur des importations à grande échelle par voie maritime ont également été affectés. Les clients ont donc été confrontés à des retards ou à des annulations de leurs commandes, y compris le jour de la livraison.

4 FORTE DEMANDE DE SERVICES FOURNIS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE: MÉDIAS, PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES, ÉDUCATION, SANTÉ

L'un des segments les plus importants des achats en ligne en valeur⁸, le tourisme et les voyages, s'est effondré en raison de la pandémie de COVID-19 pour des raisons évidentes.⁹ En mars, par exemple, 30% des consommateurs américains ont indiqué avoir reporté leurs vacances, et 25% ont signalé des retards de vols.¹⁰ Dans ce contexte, le commerce électronique des plates-formes d'achat liées au tourisme a également chuté. Par exemple, la plate-forme de location de logements de vacances Airbnb a connu une réduction spectaculaire du nombre de réservations.¹¹

Toutefois, sous l'impulsion des mesures de distanciation sociale et des exigences de confinement, le commerce électronique des services pouvant être fournis par voie électronique s'est développé, avec une forte augmentation de la demande. Même s'il s'agit peut-être d'un phénomène à court terme qui pourrait ne pas durer au-delà de la crise actuelle, comme c'est le cas pour les achats en ligne, des changements à plus long terme dans les habitudes des clients pourraient rendre les entreprises et les consommateurs plus habitués à consommer des services en ligne, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé.

Les services de médias en sont un exemple. Facebook a enregistré une augmentation de plus de 50% de l'utilisation de ses services en ligne de messagerie et d'appels vocaux et vidéo avec, en Italie, une augmentation de 70% pour l'ensemble des services et de 1 000% pour l'utilisation des appels en groupe. En Espagne, Telefonica a enregistré une augmentation de l'utilisation des services IP (protocole Internet), et du trafic de données mobiles de 40% et 50% respectivement. La Thaïlande a fait état d'une augmentation de 828% du trafic de données provenant des appels vidéo Zoom, et une augmentation de 215% pour les conférences vidéo par Skype.

Les entreprises et les pouvoirs publics s'emploient tous deux à remédier aux contraintes de capacité et à faciliter l'accès des consommateurs. Certains éditeurs, par exemple, ont rendu leur contenu relatif à la COVID-19 librement accessible en ligne.¹² En outre, les mesures de distanciation sociale

⁶ Estimations de l'IATA citées par l'UPU. Source: http://news.upu.int/no_cache/nd/upu-and-iata-cooperate-to-keep-cargo-moving.

⁷ UPU et l'IATA collaborent pour maintenir le transport du fret. Source: http://news.upu.int/no_cache/nd/upu-and-iata-cooperate-to-keep-cargo-moving.

⁸ Selon certaines sources, la valeur des ventes en ligne de services relatifs au tourisme et aux voyages dépasse même la valeur des catégories de marchandises les plus couramment achetées en ligne. Voir, par exemple, Kemp, S. (2019), *Digital 2019: Global Digital Overview*, Hootsuite and We Are Social, 31 janvier 2019, disponible à l'adresse suivante: <https://datareportal.com/reports/digital-2019-global-digital-overview>.

⁹ Voir <https://www.emarketer.com/content/podcast-covid-19-has-ground-tourism-to-a-halt-now-what>.

¹⁰ Voir <https://www.emarketer.com/content/some-consumers-are-pausing-purchases-during-covid-19?cid=NL1014>.

¹¹ Voir <https://www.telegraph.co.uk/technology/2020/04/13/coronavirus-has-brought-airbnb-knees-will-ever-recover>.

¹² Voir <https://wellcome.ac.uk/press-release/publishers-make-coronavirus-covid-19-content-freely-available-and-reusable>.

ont considérablement stimulé la demande de contenus audiovisuels et, comme les consommateurs ne peuvent pas assister physiquement à des manifestations culturelles, le contenu est mis en ligne. Par exemple, un certain nombre d'opéras et de salles de concert ont choisi de diffuser gratuitement leur répertoire en ligne.¹³

L'augmentation considérable de la demande de ces services numériques, comme on l'a vu plus haut, a entraîné une augmentation équivalente du volume des données qui, dans certains cas, a pesé sur l'infrastructure des télécommunications. Afin d'assurer la continuité du service, Netflix et YouTube ont réduit la qualité vidéo pour réduire la congestion du réseau. En Inde, cette mesure de Netflix a réduit son trafic réseau de 25%.¹⁴

Dans le secteur financier, certaines entreprises de téléphonie mobile ont pris des mesures indépendantes pour réduire leurs frais sur les paiements mobiles, mesures qui ont été complétées par les pouvoirs publics dans le but de décourager les paiements en espèces. De nombreuses banques centrales ont levé certaines restrictions et prescriptions appliquées aux systèmes de paiement électronique, en particulier en Afrique, où les paiements mobiles sont courants. Le Ghana, par exemple, a accepté de modifier les politiques relatives aux transactions monétaires mobiles pour une période de trois mois; les petits retraits ne seront pas soumis à des frais et les plafonds pour les transactions et les découverts bancaires ont été relevés. Le Rwanda a supprimé les redevances sur toutes les transactions monétaires mobiles et augmenté les plafonds journaliers et mensuels en fonction du type d'utilisateur. À la suite de discussions avec la banque centrale ougandaise, les fournisseurs de services de paiement mobile ont annoncé des mesures temporaires, comme la suppression des frais sur les petites transactions, et certains fournisseurs vont rendre gratuites les transactions entre portefeuilles mobiles et banques. Le Kenya a introduit des mesures temporaires similaires, telles que l'augmentation du plafond des transactions journalières et la suspension des frais de transfert de fonds entre les services mobiles et les banques. L'Égypte a relevé le plafond des paiements sans contact et réduit les coûts des transferts monétaires mobiles.

Lorsque la crise a exigé la fermeture des entreprises et des écoles, la demande d'outils de collaboration et de plates-formes d'apprentissage en ligne a considérablement augmenté. Des plates-formes comme Amazon ont apporté leur contribution en offrant au secteur public un accès gratuit à leurs outils d'enseignement, de travail et de recherche à distance, et Cisco a mis à disposition gratuitement son outil de vidéoconférence WebEx.¹⁵ À l'avenir, la crise actuelle aura probablement une incidence significative et durable sur la demande d'équipements de télétravail et d'enseignement en ligne commercialisés à travers les frontières.

La crise liée à la COVID-19 a entraîné une forte augmentation de l'utilisation des services de télémédecine, la propagation du virus ayant suscité des appels en faveur d'une utilisation plus étendue de ceux-ci. En Chine, par exemple, la croissance des plates-formes médicales en ligne s'est considérablement accélérée. Entre décembre 2019 et janvier 2020, certaines plates-formes ont enregistré une croissance à trois chiffres, et une a même enregistré une croissance de 900%. Certains fournisseurs élargissent leurs activités pour permettre aux patients de bénéficier de services fournis à l'étranger, et certaines juridictions réexaminent actuellement les lois et réglementations pour faciliter les services de télémédecine, principalement à titre provisoire.

5 DEFIS LIÉS À LA COVID-19

Protection des consommateurs

La protection des consommateurs en ligne est l'un des défis que la pandémie de COVID-19 a mis en lumière. Des cas de pratiques frauduleuses et trompeuses ont été signalés, certains vendeurs en ligne proposant des gels hydroalcooliques, masques chirurgicaux ou désinfectants contrefaits ou non

¹³ Voir <https://blooloop.com/news/met-opera-live-stream-performances-coronavirus>; Covent Garden: <https://www.classicfm.com/music-news/coronavirus/royal-opera-house-launches-online-ballet-opera> et <https://www.staatsooper.de/en/staatsoopertv.html>.

¹⁴ Voir <https://www.networkworld.com/article/3533438/coronavirus-challenges-capacity-but-core-networks-are-holding-up.html> et <https://www.cnn.com/2020/03/27/coronavirus-can-the-internet-handle-unprecedented-surge-in-traffic.html>.

¹⁵ Voir <https://www.digitaleurope.org/resources/how-digitaleurope-members-are-supporting-efforts-to-tackle-covid-19>.

sûrs, ainsi que des cas d'augmentation abusive des prix de la part de certains fabricants et détaillants cherchant à tirer profit de l'augmentation de la demande.

Respect de règles en matière de santé et de sécurité

L'augmentation du nombre de petits colis commandés directement par les consommateurs a posé des problèmes en ce qui concerne le respect des réglementations en matière de santé et de sécurité dans les pays importateurs, et en ce qui concerne la protection de la santé des travailleurs chargés de la manutention et de l'inspection des marchandises. La raison de ces dernières difficultés tient en partie au fait que les organismes de réglementation et d'autres autorités chargées d'évaluer la conformité des produits avec ces réglementations ne disposent pas toujours des moyens nécessaires pour inspecter de grandes quantités de petits colis arrivant, par exemple, par le biais de services postaux ou de messagerie.

En outre, le rythme de ces activités a considérablement modifié la chaîne logistique, et ce d'autant plus en raison de la pandémie de COVID-19. Cela crée de nouveaux défis et de nouvelles difficultés pour les autorités présentes aux frontières, qui doivent intervenir non seulement pour inspecter mais aussi pour recueillir et partager, au niveau international, des informations et des données pertinentes leur permettant de déterminer les risques inhérents à chaque transaction, y compris en ce qui concerne les aspects réglementaires liés aux marchandises dans le domaine sanitaire et phytosanitaire (SPS) et dans le domaine des obstacles techniques au commerce (OTC). Ces défis montrent combien il est important de faire en sorte que les Membres fondent leurs règlements en matière de santé et de sécurité sur les normes internationales pertinentes¹⁶ chaque fois que cela est possible, conformément aux Accords OTC et SPS de l'OMC, et qu'ils coopèrent sur la réglementation afin d'assurer le traitement rapide des produits dont la sécurité et la qualité ont été approuvées.

La dimension développement

La pandémie a fait ressortir l'importance cruciale de l'économie numérique et la nécessité urgente de réduire la fracture numérique à l'intérieur des pays et entre eux. Elle a accentué les questions existantes concernant la mesure dans laquelle les petits producteurs, les vendeurs et les consommateurs des pays en développement, en particulier des PMA, peuvent tirer profit des possibilités offertes par le commerce électronique. De nombreux obstacles traditionnels sont devenus encore plus grands dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Il s'agit notamment de l'accès aux solutions de paiement en ligne, de la fiabilité des connexions Internet et électriques, des coûts prohibitifs du commerce transfrontières, de la visibilité des recherches en ligne, des plates-formes publicitaires et de vente, et des difficultés à gagner la confiance des consommateurs.

La pandémie a également mis en évidence la nécessité de relever les défis liés à l'accès aux services de santé et d'éducation. Certaines collectivités continuent d'avoir un accès limité aux TIC, soit parce qu'elles sont rurales, soit parce que leurs revenus sont faibles, ou les deux. Dans certains pays, les droits peuvent atteindre 35% pour les ordinateurs et 40% pour les appareils de télécommunication.¹⁷ De nombreuses mesures prises par les gouvernements dans le domaine des TIC pendant la pandémie avaient pour but d'élargir l'accès. Il s'agit là de questions importantes à prendre en considération lors de l'élaboration de stratégies et de cadres de politique visant à faciliter le commerce électronique pour faire en sorte qu'il soit véritablement inclusif et qu'il offre des possibilités de développement.

6 TRAVAUX DE L'OMC DANS LE CONTEXTE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Discussions en cours sur le commerce électronique

Les travaux sur le commerce électronique menés à l'OMC se poursuivent dans le cadre d'un programme de travail multilatéral sur le commerce électronique. Par ailleurs, depuis la onzième

¹⁶ Par exemple, l'Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges (AFE), qui contient des dispositions faisant expressément référence aux mesures OTC et SPS, encourage aussi les Parties à aligner les mesures prises au titre de l'AFE sur les normes internationales pertinentes lorsque cela est possible.

¹⁷ Voir WTO (2017), *20 ans de l'Accord sur les technologies de l'information: Accroître le commerce, l'innovation et la connectivité numérique*, Genève: OMC, page 27, disponible à l'adresse suivante: https://www.wto.org/french/res_f/booksp_f/ita20years_2017_full_f.pdf.

Conférence ministérielle en 2017, un groupe de Membres discute de règles potentielles sur le commerce électronique dans le cadre d'une initiative liée à une déclaration conjointe.

La pandémie de COVID-19 a entraîné une utilisation accrue du commerce électronique dans certains domaines ainsi que des services et technologies qui facilitent le commerce électronique, démontrant ainsi son importance. Elle a également souligné les difficultés persistantes auxquelles se heurtent les pays en développement et les PMA et l'importance cruciale qu'il y a à réduire la fracture numérique.

Les discussions sur le commerce électronique menées à l'OMC – tant dans le cadre du programme de travail que dans celui des négociations portant sur l'initiative liée à la déclaration conjointe – pourraient bénéficier de l'examen des nouvelles expériences et leçons tirées de la pandémie de COVID-19, et les défis et les avantages qui en découlent pourraient être une incitation supplémentaire à la coopération mondiale dans ce domaine. Une telle approche du commerce électronique pourrait contribuer à assurer une plus grande cohérence dans l'élaboration des politiques, à instaurer plus de certitude en matière d'accès aux marchés, à renforcer la confiance des consommateurs et à renforcer le développement global du commerce électronique, tout en s'attaquant aux défis et difficultés mis en évidence par la pandémie de COVID-19 en ce qui concerne le commerce électronique.

Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges

Certains des défis qui ont été mis en évidence par la pandémie de COVID-19 et qui nécessitent des solutions urgentes pourraient être relevés grâce à la poursuite de la mise en œuvre de l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE), entré en vigueur en 2017.

L'AFE contient plusieurs dispositions qui favorisent l'adoption de procédures améliorées d'exportation, d'importation et de transit. Par exemple, l'AFE contient des dispositions:

- qui permettent le dépôt préalable des documents sous forme électronique afin de permettre leur traitement avant arrivée;
- qui permettent le paiement par voie électronique des droits, taxes, redevances et impositions recouvrés par les douanes à l'importation ou à l'exportation;
- qui prévoient une valeur d'envoi ou un montant imposable *de minimis* pour lesquels ni droits de douane ni taxes ne seront recouvrés; chez certains Membres, cela s'étend également à la TVA et aux autres taxes intérieures.

Un autre outil important prévu par l'AFE est la mise en place d'un guichet unique, qui permet aux négociants de communiquer les documents et/ou les renseignements requis et d'être informés de toute décision concernant la mainlevée des marchandises à un point d'entrée unique. L'AFE encourage les Membres à utiliser les technologies de l'information à l'appui du guichet unique, qui, chez bon nombre d'entre eux, comprend des mécanismes de contrôle automatisés concernant les prescriptions susmentionnées. Certains des systèmes les plus avancés permettent l'utilisation de certificats électroniques (pour les règles d'origine et les prescriptions sanitaires et phytosanitaires) et utilisent même l'intelligence artificielle et les "méga-données" pour élaborer des algorithmes qui aident différentes autorités à gérer les risques liés à des envois spécifiques.

Travaux de l'OMC dans les domaines SPS et OTC

D'après les notifications qu'ils adressent au Comité OTC, les Membres de l'OMC ont pris, ces dernières années, un nombre croissant de mesures OTC portant sur les règlements et normes concernant les réseaux, la cybersécurité, l'Internet des objets, la fabrication additive (par exemple l'impression 3D) et les véhicules autonomes (par exemple les drones). Au Comité OTC, les mesures relatives au commerce électronique sont souvent examinées en tant que préoccupations commerciales spécifiques, en particulier celles qui sont liées à la cybersécurité. Les échanges qui ont eu lieu entre les Membres dans le cadre du Comité OTC ont souligné l'importance d'un cadre approprié pour les contrôles après mise sur le marché et la surveillance du marché pour compléter les procédures d'évaluation de la conformité en ce qui concerne les défis posés par le commerce

électronique et le respect des règlements techniques et des normes, par exemple pour traiter les accidents et les rappels de produits liés aux marchandises achetées en ligne.

Dans les trois domaines couverts par l'Accord SPS – sécurité sanitaire des produits alimentaires, santé des animaux et préservation des végétaux – les Membres continuent d'étudier la possibilité d'utiliser des certificats électroniques (à la place des certificats papier), les choses étant plus avancées dans le domaine de la préservation des végétaux. Plusieurs Membres ont fourni des renseignements sur l'utilisation accrue de certificats électroniques durant la pandémie de COVID-19.

7 CONCLUSION

Les effets de la pandémie de COVID-19 pourraient se faire sentir pendant longtemps et le commerce électronique des marchandises et des services devra continuer à s'adapter au nouvel environnement. Un pic similaire dans l'utilisation des services de télétravail et dans le commerce électronique interentreprises et entre entreprises et consommateurs a également été constaté lors de l'épidémie de SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère) en 2002-2003, quand les entreprises de commerce électronique comme Alibaba et Taobao sont sorties de l'obscurité relative. De la même manière, la COVID-19 pourrait entraîner une numérisation accrue de la société et l'élaboration de politiques et de règles pour réglementer le commerce en ligne.

Alors que la situation actuelle évolue rapidement et que les suggestions peuvent devenir obsolètes au même rythme que l'évolution de la pandémie, la question est de savoir quels enseignements peuvent être tirés dans le contexte du commerce électronique.

La pandémie de COVID-19 a clairement montré que le commerce électronique pouvait être un outil/une solution important(e) pour les consommateurs en temps de crise et qu'il est également un moteur économique, y compris pour les petites entreprises. Toutefois, la pandémie a mis en évidence l'importance des technologies numériques en général, mais aussi divers points faibles en différents endroits du monde. Ces expériences et enseignements soulèvent quelques questions utiles:

- a. Faudrait-il envisager des solutions nouvelles et pratiques en matière de commerce électronique pour permettre le mouvement transfrontières rapide et sûr des marchandises et des services, afin d'aider à la reprise économique et à la création d'emplois après la pandémie de COVID-19?
- b. La capacité du réseau et les services à plus large bande se sont révélés essentiels, non seulement pendant la pandémie elle-même, mais aussi pour le commerce électronique et l'inclusion économique en général. Plus important encore, ils ont démontré leur rôle dans la fourniture des services essentiels et d'équipements aux communautés moins connectées lorsqu'elles sont confrontées à une crise mondiale. Compte tenu de ces éléments, que peuvent faire les Membres de l'OMC pour améliorer les réseaux et services de communication?
- c. Que peut faire l'OMC pour aider le commerce électronique dans les pays en développement et les PMA, réduire la fracture numérique et promouvoir des économies plus résistantes aux possibles crises ou chocs futurs?
- d. Y a-t-il d'autres mesures concernant le commerce électronique qui peuvent être prises dans le cadre de l'OMC pour aider les MPME?

Liste des abréviations

AFE	Accord de l'OMC sur la facilitation des échanges
IATA	Association du transport aérien international
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
OTC	Obstacles techniques au commerce
PMA	Pays les moins avancés
SPS	Sanitaire et phytosanitaire
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
UPU	Union postale universelle
