



health evaluation gmbh

Spitalgasse 14  
CH-3011 Bern  
Fon + 41 31 372 20 25  
info@health-evaluation.ch  
www.health-evaluation.ch

## **Evaluation externe « Orientation clients des prestations de base de la division Produits chimiques »**

Executive Summary

Dr. Kathrin Peter

Ursula Schüpbach

Rebekka Strasser

Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Avril 2012

## Impressum

- Numéro de contrat : 11.000329 / 704.0001 / -469
- Durée du projet : Avril 2011 – avril 2012
- Période de relevé des données : Août 2011 – octobre 2011
- Direction du projet d'évaluation à l'OFSP : Christine Heuer, Centre évaluation et recherche (E+R)
- Méta-Evaluation : Le rapport entier de cette évaluation a fait l'objet d'une méta-évaluation de l'OFSP (E+R). Cette méta-évaluation (contrôle de la qualité scientifique et éthique d'une évaluation) se base sur les standards de la Société suisse d'évaluation (SEVAL).
- Commande : Centre évaluation et recherche (E+R)  
Office fédéral de la santé publique, 3003  
Berne  
[evaluation@bag.admin.ch](mailto:evaluation@bag.admin.ch)  
[www.health-evaluation.admin.ch](http://www.health-evaluation.admin.ch)
- Traduction : De la langue allemande par le service linguistique de l'OFSP

## Résumé :

La division Produits chimiques de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) est l'autorité suisse compétente pour la sécurité des produits chimiques, dans la perspective de protéger la santé. L'évaluation s'est surtout penchée sur l'orientation clients de ses prestations de base et de son orientation stratégique pour les années 2011-2016. A cette fin, un sondage a été mené auprès des groupes cibles (commerçants/ fabricants et associations), des intermédiaires pour la population (représentants des médias et d'organisations non gouvernementales) et des services cantonaux des produits chimiques. Dans l'évaluation, les personnes interrogées considèrent que les *outputs* (résultats) atteints par la division font largement écho aux besoins des clients. Cependant, les connaissances concernant ces prestations sont très inégales d'un groupe à l'autre. La stratégie 2011-2016 a certes intégré l'orientation clients, mais cet aspect peut encore être amélioré dans la pratique.

Les principales recommandations : intégrer davantage les intermédiaires afin de mieux faire connaître les *outputs* correspondants ; améliorer l'information sur certains *outputs* ; favoriser une communication conjointe des autorités vers l'extérieur. Par ailleurs, il est recommandé d'accorder les processus de fixation des objectifs et de pilotage liées à la stratégie 2011-2016 avec le modèle d'impact de la sécurité des produits chimiques.

## Mots-clés :

Autorité, sécurité des produits chimiques, évaluation, orientation clients, modèle d'impact, outputs, processus de pilotage, stratégie

---

## Executive Summary

### Introduction

Les produits chimiques sont des substances ou des mélanges de substances avec lesquels nous sommes en contact chaque jour. S'ils ne sont pas utilisés correctement, ils peuvent être nocifs pour l'être humain et l'environnement. La loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses (loi sur les produits chimiques) règle la question de la sécurité en Suisse. Pour protéger la vie et la santé de l'être humain, cette loi oblige les commerçants/ fabricants de produits chimiques à assurer qu'il n'y a pas de danger en la matière. Le fabricant doit, notamment, emballer et étiqueter les substances et les préparations en fonction de leur dangerosité. Le devoir de diligence est valable pour tous ceux qui utilisent de tels produits, en sachant qu'il faut prendre en considération les propriétés dangereuses et les précautions nécessaires. Les autorités apportent leur aide à la population et à l'économie en leur donnant des informations et des conseils permettant une utilisation responsable et conforme des produits chimiques.

La division Produits chimiques de l'OFSP est l'autorité compétente en la matière. Au printemps 2011, elle a révisé sa stratégie pour le domaine d'activité « sécurité des produits chimiques ». De nombreuses mesures ont été définies pour onze objectifs stratégiques.

En avril 2011, l'OFSP a chargé la société Health-evaluation S.A.R.L. de réaliser l'évaluation externe sur l'orientation clients des prestations de base de cette division. Cette analyse a pour but d'optimiser les prestations de base tout en assurant que la mise en œuvre de la stratégie 2011-2016 du domaine d'activité « sécurité des produits chimiques » soit tournée vers les besoins des clients.

### **Object de l'évaluation et ses destinataires**

La division Produits chimiques de l'OFSP a le mandat légal d'assurer la protection de la santé. Elle apporte les prestations de base essentielles pour la sécurité des produits chimiques :

- L'évaluation des risques a pour but de déterminer les effets nocifs de ces produits ;
- L'information et le conseil doivent aider la population et l'économie à les utiliser de manière responsable et conforme ;
- La gestion des risques et la législation ont pour objectif de fixer les conditions (juridiques) nécessaires afin que l'utilisation conforme des produits chimiques ne représente aucun danger pour la santé de l'être humain ;
- Le contrôle du commerce a pour but de garantir que les exigences légales lors de l'utilisation des produits chimiques sont respectées.

En collaboration avec les responsables de la division, les outputs à atteindre par les prestations de base ont été déterminés. A cette occasion, il est ressorti que plusieurs prestations de base peuvent contribuer à un output et, inversement, qu'une telle prestation peut résulter de plusieurs outputs. Pour cerner l'évaluation, une liste détaillée d'outputs a été établie, et les douze suivants ont été choisis pour l'enquête.

1. Décision de l'organe de réception des notifications des produits chimiques (autorisation, demandes de données supplémentaires pour éclaircir certains points, refus de la demande d'autorisation)
2. Rapports sur les manquements aux dispositions de la législation sur certains produits chimiques (réclamations)
3. Directives/ recommandations aux cantons pour l'interprétation du droit en matière de produits chimiques (output intermédiaire)
4. Analyse/ inspections sur place
5. Publication des résultats du contrôle (taux de réclamations, manquements systématiques, etc.)
6. Bases légales (p. ex., loi sur les produits chimiques, ordonnance sur les produits chimiques, ordonnances sur les produits biocides, etc.) fixant les conditions juridiques nécessaires pour garantir une utilisation sûre des produits chimiques
7. Bases légales pour interdire ou limiter l'utilisation de certaines substances chimiques dangereuses lorsqu'elles présentent des risques inacceptables pour la santé. (---> ordonnance sur la réduction des risques liés aux produits chimiques).
8. Informations sur la législation en matière de produits chimiques pour les fabricants, les commerçants et les utilisateurs pour les aider (en les conseillant) à remplir leurs obligations (commentaires, interprétation de textes juridiques, aide-mémoire, listes de contrôle, etc.)
9. Informations sur les évolutions à moyen et long terme de la législation suisse et internationale en matière de produits chimiques (quand telle

modification/amendement entre en vigueur, relation politique entre la Suisse et l'Union européenne concernant les produits chimiques, etc.)

10. Informations/ recommandations pour l'utilisation des produits chimiques (p. ex., campagne d'information pour l'étiquetage des substances chimiques dangereuses en 2006/2008)
11. Informations, documents de position, expertises ou prises de position concernant certaines questions toxicologiques, situations concrètement problématiques, groupes de substances ou de produits (p. ex., espace intérieur/ polluants de l'habitat, perturbateurs endocriniens, nanomatériaux, allergies aux produits chimiques, gazon artificiel,... )
12. Recommandations spécifiques pour l'utilisation sûre des produits chimiques et des polluants/ un comportement adéquat en la matière (brochure sur les moisissures, brochure sur l'amiante dans les maisons, feuille d'information sur les sprays imperméabilisants, dépliant sur les huiles parfumées, etc.)

La condition posée pour les outputs est qu'ils soient connus des destinataires qui sont, d'une part, l'économie avec le groupe-cible des commerçants/ fabricants et des associations ; d'autre part, la population. Les intermédiaires agissent alors comme relais entre la division Produits chimiques et la population. Pour la sécurité des produits chimiques, il s'agit des représentants des médias et des organisations non gouvernementales (organisations de défense des consommateurs).

### **Questions analysées dans l'évaluation**

L'évaluation répond à deux questions :

1. Dans quelle mesure les outputs émanant des prestations de base (évaluation des risques, gestion des risques, contrôle du commerce, information et conseil) correspondent-ils aux besoins des groupes cibles (fabricants, commerçants) et aux besoins des intermédiaires pour la population (organisations de défense des consommateurs, ONG et représentants des médias) ?
2. L'orientation stratégique 2011-2016 de la division Produits chimiques correspond-elle aux besoins des groupes cibles et des intermédiaires ?

Au regard de ces questions, l'objet de l'évaluation comprend deux dimensions :

- Les groupes cibles/ intermédiaires estiment-ils que les douze outputs répondent à leurs besoins ?
- La comparaison de l'orientation stratégique avec les résultats de la première question de l'évaluation.

### **Méthodologie**

Des critères d'appréciation ont été définis afin de mesurer l'orientation clients, en d'autres termes, l'adéquation des outputs avec les besoins. Pour que le critère soit rempli, l'output doit, premièrement, être connu de la personne interrogée ; deuxièmement, il doit être compréhensible, utile, avoir un contenu suffisant et être approprié. Parmi les autres critères d'appréciation figurent les redondances et les contradictions ainsi que la participation des intermédiaires (y compris des associations) et des services cantonaux lors de l'élaboration de certains outputs. Le sondage s'adresse au groupe-cible de l'économie

(commerçants/fabricants et associations de l'industrie et des arts et métiers), aux services cantonaux et aux intermédiaires (représentants des médias, organisations de défense des consommateurs et ONG).

En raison de la diversité des outputs et de leur complexité, tous les groupes cibles ont été interrogés par téléphone. Selon le groupe, la conversation durait entre 20 et 90 minutes. Au total, 80 interviews ont été menées : commerçants/ fabricants n=22 ; associations de l'industrie et des arts et métiers n=10 ; services cantonaux n=21 ; représentants des médias n=16 ; organisations de défense des consommateurs et ONG n=11.

Du fait que les échantillons sont plutôt limités, les analyses statistiques ne fournissent que peu d'informations fiables. Par conséquent, les indications fournies sont à interpréter avec précaution. Néanmoins, dans la mesure du possible, les résultats quantitatifs ont été dépouillés de manière standardisée, c.-à.-d., que des valeurs moyennes ont été calculées. Les résultats sont représentés par output ou par groupe d'outputs. Une analyse est disponible par groupe interrogé et pour chaque critère d'évaluation.

Les recommandations découlant de la première question de l'évaluation forment la base de l'examen pour la deuxième question ; celle-ci analyse si l'orientation stratégique 2011-2016 de la division Produits chimiques répond aux besoins des groupes cibles et des intermédiaires.

Dans un premier temps, l'analyse de la stratégie 2011-2016 consiste à déterminer les buts et les mesures importants pour atteindre une orientation clients.

Dans un deuxième temps, ces mesures sont examinées et validées.

## **Résultats relatifs à l'orientation clients des outputs**

L'output « *exigences/ demandes de données supplémentaires* » provient de l'évaluation des risques effectuée dans le cadre de la procédure de notification et d'autorisation. Les remarques faites lors du sondage montrent que ni les commerçants/ fabricants, ni les associations et les cantons ne perçoivent comme un apport les exigences/ demandes de données supplémentaires posées par la division Produits chimiques lors des procédures de notification et d'autorisation. Les appréciations des groupes interrogés se rapportent aux prestations de l'autorité dans son ensemble et de ses outputs, c.-à.-d., à la procédure de notification et d'autorisation en général.

Les outputs liés au contrôle du commerce comprennent les éléments suivants : *les réclamations (rapports sur les manquements), l'échantillonnage/ échantillons prélevés sur place et la publication subséquente des résultats des contrôles.*

Le sondage indique que les activités de contrôle du commerce menées par la division sont uniquement connues du groupe-cible directement concerné, à savoir, les commerçants/ fabricants (82%) ainsi que les autorités cantonales d'exécution (100%). Ils estiment majoritairement que les rapports sur les manquements répondent bien aux besoins. Toutefois, 1/3 des commerçants/ fabricants remettent leur utilité et proportionnalité en question. Env. 28% des commerçants/ fabricants interrogés y voient des activités redondantes, env. 22% observent des contradictions entre la Confédération et les cantons

pour les activités de contrôle du commerce. Par ailleurs, les commentaires concrets concernaient l'hétérogénéité de la mise en application et des procédures dans les cantons. Les associations et les intermédiaires (représentants des médias, ONG) connaissent à peine les activités de contrôle du commerce de la division.

Seuls les services cantonaux des produits chimiques ont connaissance des publications touchant aux résultats des contrôles.

#### *Directives/ recommandations de la Confédération aux cantons*

Les services cantonaux compétents considèrent pour la plupart que les activités de la Confédération et des cantons sont bien coordonnées pour les directives/ recommandations de la Confédération aux cantons concernant l'interprétation de la législation en matière de produits chimiques.

#### *Bases légales*

La majorité (70-100%) des fabricants/ commerçants, des associations de l'industrie et des arts et métiers ainsi que des services cantonaux des produits chimiques qui ont été interrogés considèrent que les bases légales (p. ex., LChim, OChim, OPBio, ORRChim) sont compréhensibles, utiles, suffisantes et appropriées. Cependant, l'ordonnance sur la réduction des risques liés aux produits chimiques (ORRChim) n'est connue que d'un tiers des fabricants/ commerçants.

Les bases légales ne sont pas ou insuffisamment connues des médias.

Les ONG interrogées ne connaissent les bases légales que partiellement. Pour autant qu'elles les connaissent, à peine la moitié les trouve compréhensibles, utiles et appropriées ; 83% les jugent insuffisantes.

La majorité des associations de l'industrie estiment qu'elles participent suffisamment à l'élaboration des bases légales. Les services cantonaux compétents considèrent leur collaboration comme majoritairement positive mais souhaitent que leurs préoccupations soient davantage prises en considération et voudraient être intégrés plus tôt lors de l'élaboration des bases légales. Les ONG souhaitent plus d'interactions/ de discussions avec les autorités.

Les « *Informations sur la législation en matière de produits chimiques* » contiennent des explications sur les textes juridiques et leur interprétation, des listes de contrôle et des informations relatives à l'évolution à moyen et long terme en Suisse et dans l'Union européenne, etc. Elles sont principalement destinées à l'économie.

L'enquête montre que ces explications ainsi que les listes de contrôle sont connues par moins de la moitié des commerçants/ fabricants interrogés. Ce n'est pas le cas des associations, qui connaissent en grande partie les informations. Pour autant qu'ils soient connus, les documents sont considérés par les acteurs interrogés comme étant compréhensibles, utiles, suffisants et appropriés.

A l'exception des ONG, les groupes cibles interrogés connaissent en grande majorité les informations relatives aux évolutions nationales et internationales à moyen et long terme de la législation en matière de produits chimiques et les considèrent essentiellement comme compréhensibles, utiles, suffisantes et appropriées.

### *Offre d'information concernant la sécurité des produits chimiques*

Les *informations/ recommandations pour l'utilisation de produits chimiques* (p. ex., campagne d'information pour l'identification de matières chimiques dangereuses en 2006/2008, etc.) sont les plus appréciées de manière générale. Auprès de tous les groupes cibles interrogés, elles sont largement connues et considérées comme étant compréhensibles, utiles, suffisantes et appropriées.

Comme certaines remarques le montrent, leur efficacité est cependant remise en question par les représentants des associations et des services cantonaux, p. ex., en raison des ressources limitées.

Les *informations, documents de position, expertises et prises de position* sont suffisamment connus de tous les groupes cibles interrogés, à l'exception des médias.

Ils sont considérés comme étant compréhensibles, utiles, suffisants et appropriés.

Les *recommandations spécifiques pour l'utilisation sûre des produits chimiques* (p. ex., brochure sur les moisissures, brochure sur l'amiante dans les maisons, feuille d'information sur les sprays imperméabilisants, dépliant sur les huiles parfumées, etc.) sont suffisamment connues de tous. Elles sont considérées comme étant compréhensibles, utiles, suffisantes. A part les commerçants/ fabricants, qui ne sont pas un groupe-cible primaire, elles sont également jugées appropriées.

Les brochures et dépliants sont surtout appréciés par les ONG, qui les distribuent à leurs membres. Les ONG font remarquer que des informations parallèles et obsolètes compliquent le travail de sensibilisation et peuvent semer la confusion chez les membres.

**En résumé**, les principaux résultats relatifs à l'orientation clients sont :

- Dans le cadre des prestations de base, les outputs fournis par la division Produits chimiques sont, dans une large mesure, jugés appropriés aux besoins des clients ; en effet, à quelques exceptions près, les personnes interrogées les trouvent compréhensibles, utiles, suffisants et appropriés.
- Tous les outputs ne sont pas connus de la même manière auprès de tous les groupes interrogés.

### **Conclusions et recommandations relatives à l'orientation clients des outputs**

Dans le domaine de « *l'évaluation des risques dans le cadre de la procédure de notification et d'autorisation* », aucune conclusion concrète relative à l'orientation clients des prestations de base fournies par la division Produits chimiques ne peut être tirée sur la base des données de l'enquête du fait que la procédure de notification et d'autorisation est considérée comme un tout. Le groupe-cible ne distingue, ni la contribution de la division ni les prestations d'autres autorités dans le produit commun de la procédure. Il considère la collaboration des autorités comme un ensemble.

Recommandation 1 : Se présenter comme une seule autorité vers l'extérieur.

Le « *contrôle du commerce* » de la division Produits chimiques est trop peu connu, surtout auprès des groupes cibles qui ne sont pas directement concernés, tels que les associations et les intermédiaires (médias, ONG). En outre, il s'est avéré que des possibilités d'amélioration existent dans l'organisation de cette prestation.



Recommandation 2 : Information systématique et médiatisée par l'autorité compétente concernant l'exécution des lois et ses résultats.

Recommandation 3 : Améliorer la coordination interne de contrôle du commerce et soutenir l'harmonisation de l'exécution cantonale.

Les « *bases légales* » sont en général trop peu connues.

Lors de la collaboration pour l'élaboration des bases légales, les services cantonaux indiquent des possibilités d'amélioration. Les ONG désirent plus de dialogue.

Recommandation 4 : Impliquer les services cantonaux suffisamment tôt dans la préparation des bases légales et renforcer l'échange d'informations (entre autres, en ce qui concerne la pesée des intérêts).

Recommandation 5 : Former une plate-forme de discussion et d'information avec les ONG (organisations de défense des consommateurs).

Les « *informations relatives à la législation en matière de produits chimiques* » établies pour les commerçants/ fabricants sont orientées vers les clients ; celles-ci contiennent les explications des textes juridiques et leur interprétation ainsi que des listes de contrôle. Cependant, ces informations ne sont pas assez connues du groupe-cible principal.

Recommandation 6 : Le groupe-cible doit être davantage sensibilisé à l'existence de ces informations, p. ex.,

- les associations peuvent être impliquées comme multiplicateurs,
- les cantons peuvent davantage participer à leur diffusion,
- le matériel d'information peut être spécialement adapté aux sous-groupes (p. ex. , grandes ou petites entreprises, secteurs économiques) afin de mieux couvrir leurs besoins.

L'orientation clients des « *informations sur les évolutions nationales et internationales à moyen et long terme de la législation en matière de produits chimiques* » est suffisamment réalisée. Seules les ONG ne connaissent pas encore assez ces informations.

Recommandation 7 : Continuer comme jusqu'à présent le traitement des informations concernant les évolutions internationales de la législation en matière de produits chimiques. Intégrer les informations dans la plate-forme de discussion et d'information avec les ONG.

#### *Offre d'information concernant la sécurité des produits chimiques*

L'efficacité des informations/ recommandations pour l'utilisation des matières chimiques est mise en doute, en particulier celle de la campagne d'information pour l'identification des matières chimiques dangereuses en 2006/2008.

Recommandation 8 : Augmenter l'efficacité au moyen de contenus, de médias et de canaux d'information adaptés aux groupes cibles. Impliquer activement les associations, les représentants des médias, les ONG ainsi que les cantons comme multiplicateurs.

Du fait que, en raison de leur méthode de travail, les médias ne tiennent guère compte des « *documents de position, des expertises et des prises de position* », il vaut la peine de prendre en compte les remarques des représentants interrogés.

Recommandation 9 : Vérifier et appliquer, où cela est possible, les propositions des représentants des médias pour une meilleure collaboration avec la division Produits chimiques (p. ex., préparation et traitement en commun d'un thème).

L'orientation clients des « *recommandations pour l'utilisation sûre des produits chimiques* » (p. ex., brochure sur les moisissures ou sur l'amiante dans les maisons, feuille d'information sur les sprays imperméabilisants, dépliant sur les huiles parfumées) est surtout bien notée par les intermédiaires. Les ONG émettent des critiques sur l'actualité des documents, précisément parce qu'elles utilisent beaucoup ces informations pour le grand public.

Recommandation 10 : Vérifier régulièrement l'actualité des recommandations pour l'utilisation sûre des produits chimiques et, le cas échéant, les mettre à jour.

Recommandation 11 : Continuer d'utiliser l'effet multiplicateur des ONG. Intensifier la collaboration avec elles pour l'élaboration et la diffusion des informations qui touchent le public.

*La coordination des « directives/ recommandations de la Confédération aux cantons pour l'interprétation de la législation en matière de produits chimiques »* est jugée favorablement par les services cantonaux.

Recommandation 12 : Continuer comme précédemment avec les directives/ recommandations de la Confédération aux cantons.

Bien que les processus pris comme base pour les outputs n'ont pas fait l'objet de l'évaluation, aussi bien des réactions individuelles des services cantonaux relatives à la répartition des rôles dans le domaine de contrôle du commerce que des remarques émises par les commerçants/ fabricants sur des activités redondantes signalent que l'organisation de contrôle du commerce (Confédération, cantons) présente probablement certaines faiblesses.

Recommandation 13 : Vérifier l'organisation d'exécution de contrôle du commerce de la Confédération et des cantons (tâches, responsabilité, compétences).

Les recommandations peuvent être **résumées** en quatre groupes.

1. Communication vers l'extérieur (recommandations 1, 2 ,6)  
Agir comme une seule autorité et informer de manière systématique et médiatisée concernant l'exécution et les résultats par l'autorité compétente. Impliquer activement les associations, les représentants des médias, les ONG, ainsi que les cantons comme multiplicateurs.
2. Amélioration de la communication interne (recommandations 3, 4, 12, 13)  
Mieux coordonner le contrôle du commerce et l'exécution cantonale. Concernant l'organisation du contrôle du commerce, il s'agit d'examiner si les tâches, les responsabilités et les compétences sont réparties de manière pertinente entre la Confédération et les cantons. Impliquer les services cantonaux suffisamment tôt dans l'élaboration de solutions pour la préparation des bases légales et renforcer l'échange d'informations. Continuer comme par le passé à transmettre les directives / recommandations de la Confédération aux cantons.
3. Renforcement de l'implication des intermédiaires (recommandations 5, 6, 9, 11)  
Former une plate-forme de discussion et d'information avec les organisations de défense des consommateurs. Intensifier la collaboration avec les ONG pour l'élaboration et la diffusion des informations qui touchent le public. Vérifier et

appliquer, où cela est possible, les propositions des représentants des médias pour une collaboration avec la division Produits chimiques. Impliquer les associations pour leur effet multiplicateur afin mieux faire connaître les informations auprès du groupe-cible.

4. Optimisation de certains outputs (recommandations 6, 7, 8, 10, 11)

- *Informations relatives à la législation en matière de produits chimiques avec interprétation des textes juridiques et sur leur application et listes de contrôle* : augmenter le degré de notoriété des informations auprès du groupe-cible, p. ex., en adaptant spécialement le matériel d'information par sous-groupes afin de mieux couvrir leurs besoins spécifiques.
- *Informations sur les évolutions nationales et internationales à moyen et long terme de la législation en matière de produits chimiques* : continuer comme jusqu'à présent le traitement des informations concernant les évolutions internationales de la législation en matière de produits chimiques. Intégrer les informations dans la plate-forme de discussion et d'information avec les ONG.
- *Informations/ recommandations pour l'utilisation des produits chimiques* : augmenter l'efficacité des campagnes d'information en adaptant spécialement les contenus, les médias et canaux d'information aux besoins des groupes cibles.
- *Recommandations pour l'utilisation sûre des produits chimiques* : vérifier régulièrement leur actualité et, le cas échéant, les mettre à jour. Intensifier la collaboration avec les ONG pour l'élaboration et la diffusion des informations qui touchent le public.

## Résultats de l'orientation stratégique

L'analyse de l'orientation stratégique de la division Produits chimiques pour les années 2011-2016 étudie si les besoins des groupes cibles et des intermédiaires sont pris en compte. Elle fait ressortir que, pour quatre des objectifs stratégiques, les recommandations formulées ci-dessus peuvent être mises en application afin que les outputs reflètent les besoins des clients. De plus, toutes les recommandations peuvent être utilisées pour mettre en œuvre l'orientation stratégique 2011-2016.

L'*objectif stratégique 1* (perturbateurs endocriniens, nanomatériaux synthétiques et allergies) évoque des mesures tenant compte des clients, telles que l'élaboration et l'application de stratégies ainsi que la création et l'entretien d'un portail d'informations NANO de la Confédération.

Afin d'intensifier l'orientation clients pour l'objectif stratégique 1, les recommandations pour la communication vers l'extérieur (1), pour l'intensification de l'implication des intermédiaires (3) et pour l'optimisation de certains outputs (4) sont appropriées.

Pour l'*objectif stratégique 4* (introduction en Suisse du système général, mondialement harmonisé, de classification et d'étiquetage des produits chimiques, SGH), il est également tenu compte des clients grâce à des mesures telles que : information concomitante à l'introduction du SGH et campagne d'information destinée à un large public.

Afin d'intensifier l'orientation clients pour l'objectif stratégique 4, les mêmes recommandations que pour l'objectif 1 sont appropriées, à savoir celles pour la communication vers l'extérieur (1), pour l'implication accrue des intermédiaires (3) et pour l'optimisation de certains outputs (4).

L'*objectif stratégique 6* (offre d'information active et orientée vers les clients) présente des mesures visant les clients, telles que la création d'un portail de la Confédération sur les produits chimiques, l'interconnexion avec des organisations de consommateurs, les informations améliorées pour l'interprétation de la législation en matière de produits chimiques, l'implantation améliorée de la sécurité des produits chimiques dans les formations scolaire et professionnelle initiale et continue.

Afin d'intensifier l'orientation clients pour l'objectif stratégique 6, les mêmes recommandations que pour les objectifs 1 et 4 sont appropriées, à savoir, celles pour la communication vers l'extérieur (1), pour une implication accrue des intermédiaires (3) et pour l'optimisation de certains outputs (4).

L'*objectif stratégique 8* (évaluation et optimisation éventuelle du processus de contrôle du commerce Confédération/ cantons) prévoit également l'orientation clients. Et, pour être au plus près de leurs besoins, les recommandations pour la communication interne (3) sont appropriées.

## **Appréciation de l'orientation stratégique**

Un des aspects de l'orientation stratégique du domaine d'activité « sécurité des produits chimiques » pour les années 2011-2016 est l'orientation clients des prestations de base. Celle-ci met l'accent sur les besoins des groupes cibles et des intermédiaires dans quatre des onze objectifs stratégiques. Dans l'objectif stratégique « offre d'information active et orientée vers les clients », la stratégie prévoit un nouveau principe pour les informations : désormais, ces dernières seront activement mises à disposition, et il ne faudra plus « aller les chercher ». Cette démarche contribuera à améliorer sensiblement la notoriété des outputs, jusqu'à présent jugée insuffisante et, de ce fait, celle des prestations de base.

Les recommandations formulées dans la présente évaluation montrent que différents éléments peuvent encore optimiser l'orientation clients de la stratégie : les mesures définies dans l'orientation stratégique, la communication commune des autorités vers l'extérieur et l'implication intensifiée des intermédiaires pour améliorer la notoriété des outputs. En outre, s'il est adapté aux sous-groupes visés, le matériel d'information renforce également l'orientation clients et permet, de surcroît, d'ajuster plus efficacement les prestations de la division aux objectifs politiques.

En les adaptant au modèle d'impact (modèle logique) de la sécurité des produits chimiques, les processus de fixation des objectifs et de pilotage prévus dans l'orientation stratégique peuvent être améliorés.

Adresse pour toute correspondance : [kathrin.peter@health-evaluation.ch](mailto:kathrin.peter@health-evaluation.ch)