

# TIFM

## EUROMED TRADE HELPDESK

### Guide du Helpdesk à l'usage des utilisateurs



# Table des matières

	Pages
<b>1. Introduction</b> .....	3
<b>2. Les différentes étapes d'une requête</b> .....	4
<b>3. Comment chercher une requête traitée ?</b> .....	6
<b>4. Comment soumettre une nouvelle requête ?</b> .....	10
<b>5. Réseau des institutions d'appui au commerce et à l'investissement</b> .....	13

## 1. Introduction

Euromed Trade Helpdesk est un service d'information en ligne soutenu par un réseau d'autorités liées au commerce qui s'engage à fournir des réponses à vos questions dans les pays tels que l'Algérie, l'Egypte, Israël, la Jordanie, le Liban, le Maroc, l'Etat de Palestine, la Tunisie et la Turquie.

L'étendue de cet outil se focalise sur les données relatives au commerce, les informations publiques, les régulations et les procédures.

Le module est doté d'un système interne de gestion des requêtes qui permet aux utilisateurs de suivre le statut de ces dernières à partir du moment de soumission jusqu'à l'obtention d'une réponse.

Il existe deux types d'utilisateurs, d'une part les utilisateurs à la recherche d'informations, par exemple les opérateurs économiques, et d'autre part, ceux qui examinent et répondent aux requêtes comme les administrateurs du Helpdesk de l'ITC, les Points Focaux Nationaux et les Institutions Spécialisées.

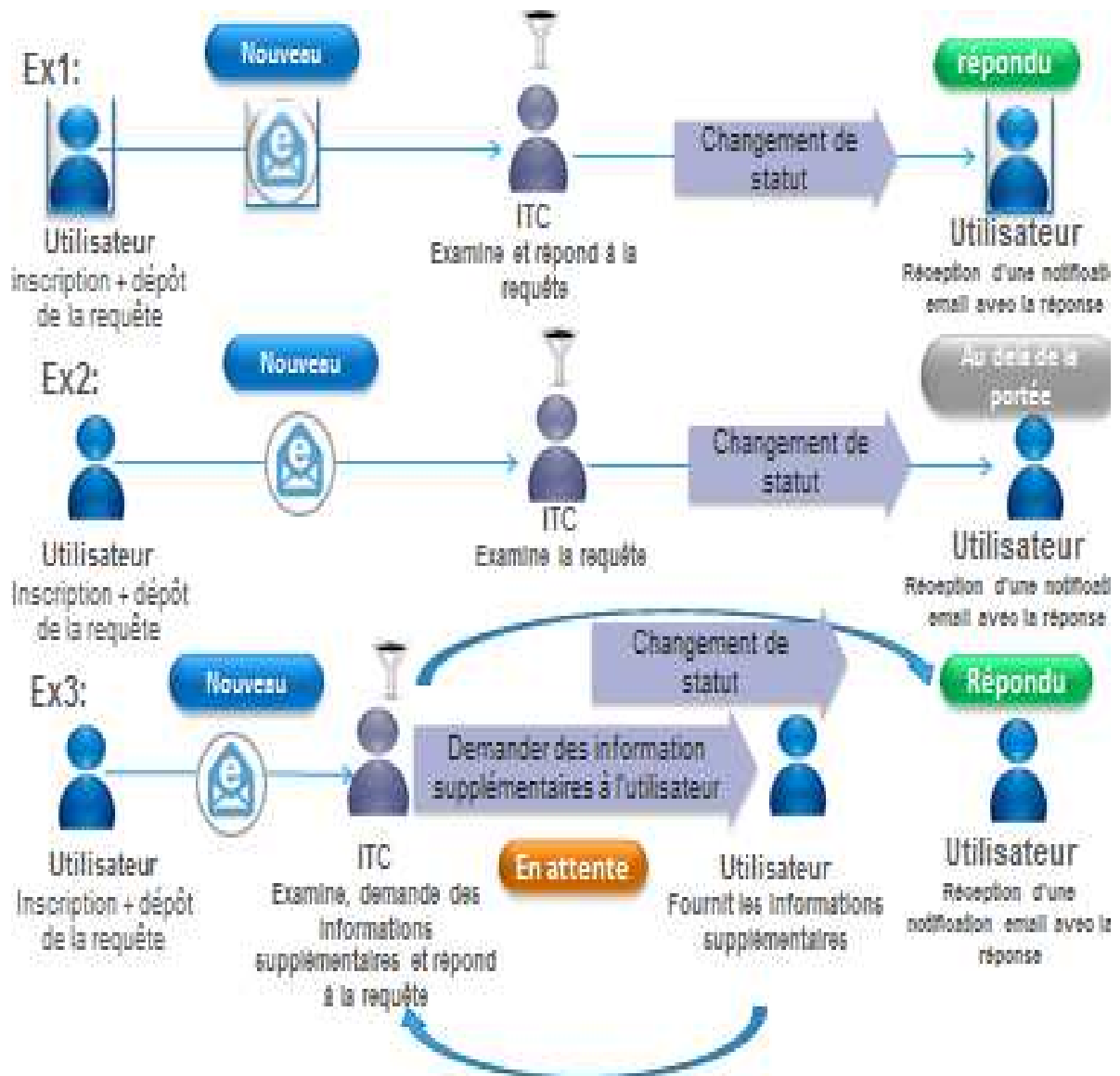
Les utilisateurs non-inscrits peuvent parcourir les requêtes traitées et accéder aux coordonnées du Réseau des Institutions d'appui relatives au commerce et à l'investissement. L'inscription est gratuite et donne la possibilité à tous les utilisateurs de soumettre des requêtes et de suivre leur statut.

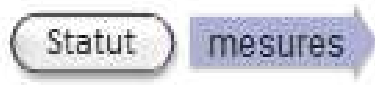
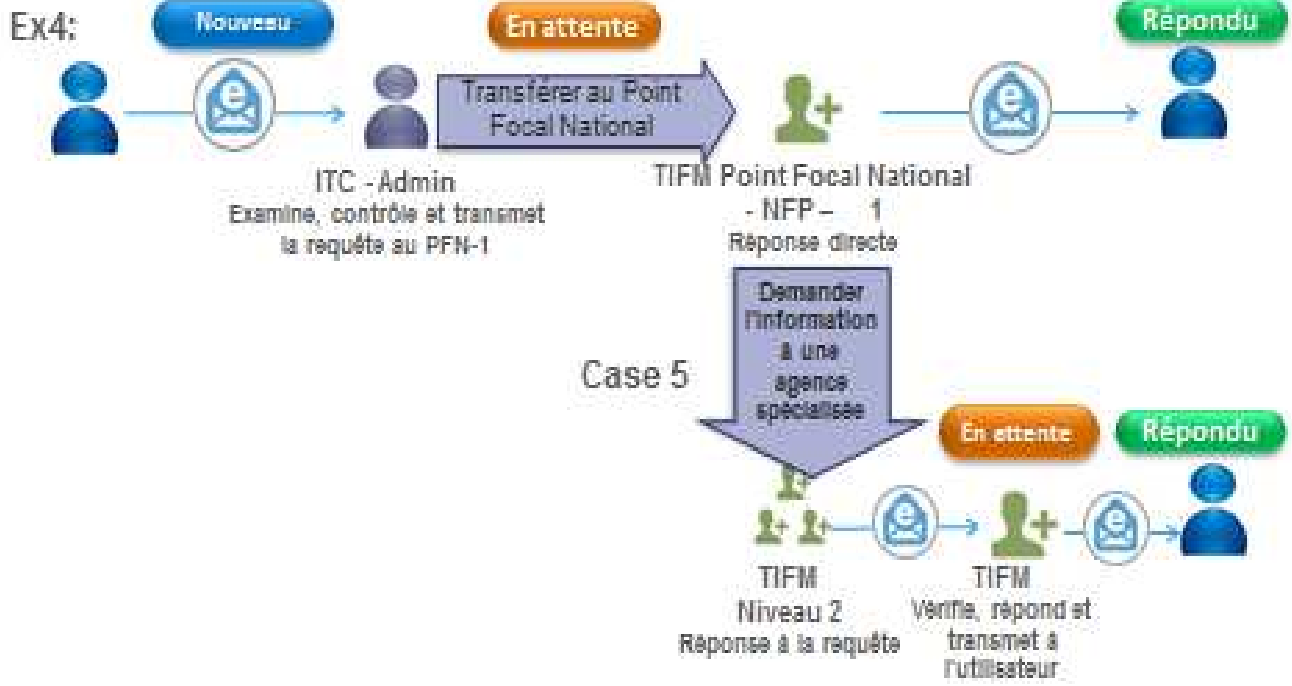
Ce guide permet aux opérateurs économiques de se familiariser avec le module Helpdesk afin de :

- ✓ Parcourir la liste des requêtes traitées.
- ✓ Soumettre une requête.
- ✓ Parcourir la liste des institutions d'appui au commerce et les autres autorités concernées.

## 2. Les différentes étapes d'une requête

Ci-dessous un schéma illustrant le processus de réponse, dès le moment de soumission de la requête, jusqu'à la réponse finale :





### 3. Comment trouver une requête traitée ?

Avant de soumettre une nouvelle requête, nous recommandons fortement à l'utilisateur de vérifier le module « **Liste des requêtes traitées** » car il est probable que la réponse à cette dernière existe déjà.

Le sous module est présenté sous forme de tableau à colonnes filtrées, ou il est possible de sélectionner: la date de soumission, le type, le marché de destination, exporté depuis, le sujet, le produit SH, le Responsable (Point Focal National ou administrateur de l'ITC), la dernière action prise, la dernière mise à jour et le statut.

Requêtes répondues

Afficher  éléments Rechercher:

Code	Date de soumission	Type	Marché de destination	Exporté depuis	Sujet	Produit SH	Responsable	Dernière action prise	Dernière mise à jour	Statut
1	20/08/2015	Marchandises et produits	Algérie	Jordanie	Règles d'origine	Tous les produits	Point Focal National : Algérie	Requête mise à jour	15/01/2016	Répondu
151	14/09/2015	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Mesures sanitaires et phytosanitaires	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	22/09/2015	Répondu
154	14/09/2015	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Mesures sanitaires et phytosanitaires	Aucun produit	Point Focal National : Tunisie	Requête mise à jour	07/04/2016	Répondu
157	22/09/2015	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Statistiques du commerce	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	09/11/2015	Répondu
179	22/02/2016	Marchandises et produits	Egypte	Liban	Règles d'origine	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	22/02/2016	Répondu
180	22/02/2016	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Sécurité alimentaire	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	22/02/2016	Répondu
183	21/03/2016	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Sécurité alimentaire	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	23/03/2016	Répondu
184	21/03/2016	Marchandises et produits	Tous les pays	Tous les pays	Sécurité alimentaire	Aucun produit	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	22/03/2016	Répondu
190	20/04/2016	Marchandises et produits	Algérie	Tunisie	Mesures sanitaires et phytosanitaires	040610	Point Focal National : Turquie	Requête mise à jour	22/04/2016	Répondu
194	25/04/2016	Marchandises et produits	Algérie	Turquie	Mesures sanitaires et phytosanitaires	090111	Point Focal National : Turquie	Requête mise à jour	25/04/2016	Répondu

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 13 éléments Précédent **1** 2 Suivant

## Un exemple:

Prenons le cas d'un exportateur marocain d'oranges qui aimerait en savoir plus sur les Normes Sanitaires et Phytosanitaires (SPS) et plus exactement quelles sont les entités publiques ou privées responsables de la vérification des exigences concernant l'inspection du Produit en Jordanie.

Pour simplifier la recherche, l'opérateur sélectionne « Jordanie » dans le champ « **Marché de destination** » et « Mesures Sanitaires et Phytosanitaires » dans le champ « **sujet** ». Il trouve une précédente requête exporté depuis le « Maroc » et clique dessus pour lire la description:

Requêtes répondues

Afficher 10 éléments

Rechercher :

Code	Date de soumission	Type	Marché de destination	Exporté depuis	Sujet	Produit SH	Responsable	Dernière action prise	Dernière mise à jour	Statut
199	03/05/2016	Marchandises et produits	Jordanie	Maroc	Mesures sanitaires et phytosanitaires	Tous les produits	Centre du Commerce International	Requête mise à jour	17/05/2016	Répondu
To Whom it may concern, I am a Moroccan exporter and would like to know more about SPS measures, and more specifically what are the public or private entities in charge of verifying the "requirement for product inspection" in Jordan. Thank you very much In advance, Best Regards, Carlos Garcia										
200	03/05/2016	Marchandises et produits	Jordanie	Maroc	Mesures sanitaires et phytosanitaires	Tous les produits	Point Focal National : Jordanie	Requête mise à jour	03/05/2016	Répondu

Affichage de l'élément 1 à 2 sur 2 éléments (filtré de 13 éléments au total)

Précédent 1 Suivant

*Madame, Monsieur,*

*Je suis un exportateur marocain et j'aimerais me renseigner sur les normes Sanitaires et Phytosanitaires. J'aimerais connaitre les entités publiques et privées responsables de la vérification des exigences concernant l'inspection du Produit en Jordanie.*

*Merci.*

*Bien à vous*

En cliquant sur visualiser, l'utilisateur peut accéder à la réponse de la requête.

La page qui vient de s'ouvrir contient deux onglets. Le premier onglet « **Détails** » affiche les mêmes métadonnées fournies dans la précédente « Liste des requêtes » ; de plus, il permet à l'utilisateur de visualiser les documents joints, dans « **Pièces Jointes** », la « **Dernière action prise** », et le « **Dernier message** » :

## Requête #200

Détails

Historique

[Retour vers toutes les requêtes](#)

### > Détails de la requête

Date de soumission	03/05/2016
Requête reliée à	Marchandises et produits
Marché de destination	Jordanie
Exporté depuis	Maroc
Sujet	Mesures sanitaires et phytosanitaires
Produit SH	Tous les produits
Langue préférée	Anglais
Description	To Whom it may concern, I am a Moroccan exporter and would like to know more about SPS measures, and more specifically what are the public or private entities in charge of verifying the "requirement for product inspection" in Jordan. Thank you very much in advance, Best Regards

Pièces jointes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Morocco Jordan Oranges.JPG</li><li>• Morocco Jordan Oranges1.JPG</li><li>• The New Jordanian Food Law - Al Tamimi &amp; Company.pdf</li></ul>
----------------	---

### > Etat actuel

Statut	Répondu
Responsable	Point Focal National : Jordanie
Dernière mise à jour	03/05/2016
Dernière action prise	Requête mise à jour
Dernier message	Dear User, Thank you very much for using our service. Please see the answer to your enquiry. Best Regards, NFP Jordan.

Le deuxième onglet « Historique » donne accès aux échanges communiqués entre les différents opérateurs, la réponse finale de la requête ainsi que les mesures nécessaires prises présentées sous forme d'étapes, et ce, dès le moment de soumission de la requête, jusqu'à sa résolution.

Commençons par lire l'information du bas jusqu'en haut :



> Historique

Date	Mis à jour par	Statut	Action	Message
03/05/2016	Point Focal National : Jordanie	Répondu	Requête mise à jour	Dear User, Thank you very much for using our service. Please see the answer to your enquiry. Best Regards, NFP Jordan.
03/05/2016	Institution spécialisée	En attente	Une institution spécialisée a répondu à une demande d'information	Le 03/05/2016 le Point Focal National a écrit : Dear NFP from the Ministry of Agriculture (Jordan), Could you please help us answering the following enquiry. Best, NFP Jordan.  Réponse: Dear User, Thank you very much for using our service. The Ministry of Agriculture (MoA), the Jordan Food and Drug Administration (JFDA), and the Customs Department (JCD), are the public agencies that carry out inspections on imported agricultural and food products. There have been recent developments in the food law replacing the Interim Food Control Law No. 79 of 2001. We are sharing with you a document from the WTO of the Jordanian Trade Policy related to the interim law that explains the roles of the JFDA and the MoA (page 37), as well as an article about the new Food Law No. 30 of 2015 that explains the role of the JFDA in inspections of imported food. Once again, thank you very much for using our service. Best Regards, NFP MoA
03/05/2016	Point Focal National : Jordanie	En attente	Une demande d'information a été envoyée à une institution spécialisée	Dear NFP from the Ministry of Agriculture (Jordan), Could you please help us answering the following enquiry. Best, NFP Jordan.
03/05/2016	Administrateur du Centre du commerce international	En attente	Transmise au Point Focal National : Jordanie	Dear NFP, Please see the following enquiry. I feel you have more up-to-date information to answer this enquiry. From the market information module, I see that his enquiring about the Inspection requirement ( NTM code - A840 ), and the institution in charge is the Ministry of Agriculture (please see screen shot attached). However, he also would like to know if there are any private party involved in the Inspection. Best Regards, ITC Administrator
03/05/2016	Utilisateur	En attente	L'utilisateur a répondu à une requête pour plus d'information	Le 03/05/2016 l'administrateur du CCI a écrit : Dear User, Thank you very much for using our service. In order to better answer your enquiry, could you please provide us with the specific HS6 product code? Thank you very much, Best, ITC Administrator.  Réponse: Dear ITC Administrator, Thank you very much for following up with my enquiry. The HS6 product code is 080510 - Oranges, fresh or dried. Many thanks. Best regards.
03/05/2016	Administrateur du Centre du commerce international	En attente	Une demande d'information complémentaire a été envoyée à l'utilisateur	Dear User, Thank you very much for using our service. In order to better answer your enquiry, could you please provide us with the specific HS6 product code? Thank you very much, Best, ITC Administrator.
03/05/2016	Utilisateur	Nouveau	Requête transmise	To Whom it may concern, I am a Moroccan exporter and would like to know more about SPS measures, and more specifically what are the public or private entities in charge of verifying the "requirement for product inspection" in Jordan. Thank you very much in advance, Best Regards

7

6

5

4

3

2

1

Enfin, le point focal national en Jordanie consulte la réponse et les documents partagés, décide de rendre la consultation des documents publics et change le statut de la requête à « répondu ».

Le Contact Professionnel travaillant au Ministère de l'Agriculture répond précisément à la requête.

Le PFN reçoit la requête et décide de rediriger celle-ci vers une agence spécialisée : le Ministère de l'Agriculture.

L'administrateur de l'ITC transmet la demande au Point Focal National en Jordanie pour une information précise.

L'utilisateur fournit l'information (Code SH du produit) demandée par l'administrateur de l'ITC

L'administrateur du Helpdesk reçoit la requête et trouve que la question manque de spécificités. Il prend donc une seconde mesure.

La première mesure prise est le dépôt de la requête par l'utilisateur.

## 4. Comment soumettre une nouvelle requête?

Afin de soumettre une requête, il vous suffit d'ouvrir le Helpdesk puis le sous-module « **demandez à nos points focaux** ». Vous pouvez aussi accéder au sous-module en cliquant sur le widget qui se trouve à gauche de la page d'accueil.

Une fois le menu d'assistance affiché, il vous sera demandé de remplir les différents critères de votre recherche tel que :

- ✓ Le marché de destination
- ✓ Exporté depuis
- ✓ Le sujet
- ✓ Le Produit SH
- ✓ La langue dans laquelle vous préférez recevoir la réponse
- ✓ Les documents d'appui à votre requête que vous aimeriez partager
- ✓ La description détaillée de votre requête.

Une fois le message est complété, une nouvelle fenêtre s'affiche afin de vérifier une dernière fois les détails de la requête avant l'envoi final. Une fois la requête vérifiée et envoyée, l'opérateur reçoit une notification email contenant le numéro de la requête qui lui permettra de suivre le statut de cette dernière.

La requête pourrait se trouver dans l'un des quatre statuts différents :

- ✓ **Nouveau** : lors de la soumission de la requête
- ✓ **Au-delà de la portée** : lorsque la requête n'est pas en mesure d'être traitée
- ✓ **En attente** : lorsque la requête a été filtrée par l'administrateur du Helpdesk
- ✓ **Répondu** : lorsque la réponse a été fournie

L'opérateur économique sera notifié par email à chaque fois que le statut de sa requête est mis à jour par un administrateur. En cliquant sur « me requêtes » l'opérateur économique pourra vérifier le statut de sa requête à tout moment.

## Un exemple:

Prenons le cas d'un producteur Turc de « 610510 - Chemises et chemisettes, en bonneterie, de coton, pour hommes ou garçonnets (sauf chemises de nuit, T-shirts et maillots de corps) » qui voudrait exporter vers l'Egypte.

En utilisant le module « **Information sur le marché** », il trouve qu'il existe deux régimes tarifaires sous lesquels il peut exporter les t-shirts vers l'Egypte, d'une part à un taux de 30% (Nation la Plus Favorisée NPF) et d'autre part à un taux préférentiel de 9% sous l'accord bilatéral de libre-échange entre la Turquie et l'Egypte. **L'exportateur sait que dans le but d'obtenir un taux tarifaire préférentiel, il doit se soumettre aux règles d'origine de cet accord.**

Il cherche les documents fournis par l'ITC dans le portail mais aimerait obtenir plus d'information sur les autorités responsables qui approuvent les certificats d'origine. Il décide donc de soumettre une requête. L'opérateur commence par remplir les informations requises dans le formulaire.

### Proposez une nouvelle requête

Requête reliée à \*  Marchandises et produits

Veuillez noter qu'en fournissant le code SH6 du produit la qualité de la réponse pourra être améliorée

Pièces jointes

Egypte

Turquie

Règles d'origine

Tous les produits

Aucun produit

Produit spécifique

610510 - Chemises et chemisettes, en bonneterie, de coton,

Anglais

Veuillez décrire votre requête ici

\* Champs obligatoires

Ci-dessous l'historique des échanges entre les deux opérateurs dès le moment de soumission de la requête jusqu'à la réponse finale :

<span>Détails</span> <span style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">Historique</span> <span>Retour vers toutes les requêtes</span>				
<span>&gt; Historique</span>				
Date	Mis à jour par	Statut	Action	Message
09/01/2017	Point Focal National : Turquie	Répondu	Requête mise à jour	Please find the final answer.
09/01/2017	Institution spécialisée	En attente	Une institution spécialisée a répondu à une demande d'information	<p>Le 09/01/2017 le Point Focal National a écrit :</p> <p>Dear National Focal Point at Customs, I received the following enquiry. I believe you have more detailed information that we can share with the business operator, could you please help us? Best regards, National Focal Point Turkey</p> <p>Réponse:</p> <p>Dear Business operator, Thank you for your enquiry and using our service. Certificates of Origin are issued by the Chambers of Commerce and/or Chambers of Industry. Operators are applying to the Union of Chambers and Commodity Exchange (TOBB) and the Chambers which are authorized by TOBB. In addition, with the recent change in the regulation, the Turkish Exporters Assembly (TIM) and its subsidiaries were authorized for the issuance of certificates of origin. Certificates of Origin must be approved by the Customs Authority. The Pan-Euro-Mediterranean system allows, for approved exporters, an invoice declaration, but it is rarely used by Turkey. The relevant regulation can be found in the following link: <a href="http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140521.htm&amp;main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140521.htm">http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140521.htm&amp;main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140521.htm</a> I am also including some specimen documents of certificates or origin for you to see. Best, Contact Expert at Customs in Turkey.</p>
09/01/2017	Point Focal National : Turquie	En attente	Une demande d'information a été envoyée à une institution spécialisée	Dear National Focal Point at Customs, I received the following enquiry. I believe you have more detailed information that we can share with the business operator, could you please help us? Best regards, National Focal Point Turkey
09/01/2017	Administrateur du Centre du commerce international	En attente	Transmise au Point Focal National : Turquie	Dear National Focal Point, Please see the following enquiry from a business operator in Turkey. I believe you have more up-to-date information, could you please help us? Thank you in advance. Best regards, ITC Administrator
09/01/2017	Utilisateur	Nouveau	Requête transmise	To Whom It May Concern, I want to export 610510 Mens/boys shirts, of cotton, knitted" From the query results provided by the portal, it appears that I could take advantage of the preferential tariff rate under the existing bilateral trade agreement between Turkey and Egypt. I know that in order to get the preferential rate, I will need to comply with the Rules of Origin stated in the agreement. However, where do I go to get the Certificate of Origin issued and approved? Are there various institutions involved in issuing and approving? Is there a possibility for self-certification? I heard that the Pan-Euro-Mediterranean (PEM) system allows for declaration on the invoice stating the origin of goods? Best Regards

5

4

3

2

1

Enfin, le point focal national en Jordanie consulte la réponse et les documents partagés, décide de rendre la consultation des documents publics et change le statut de la requête à « répondu ».

Le Contact Professionnel travaillant au Service des Douanes en Turquie répond précisément à la requête.

Le PFN reçoit la requête et décide de rediriger celle-ci vers une agence spécialisée : le Service des Douanes en Turquie.

L'administrateur du CCI transmet la demande au Point Focal National en Turquie pour une information plus précise.

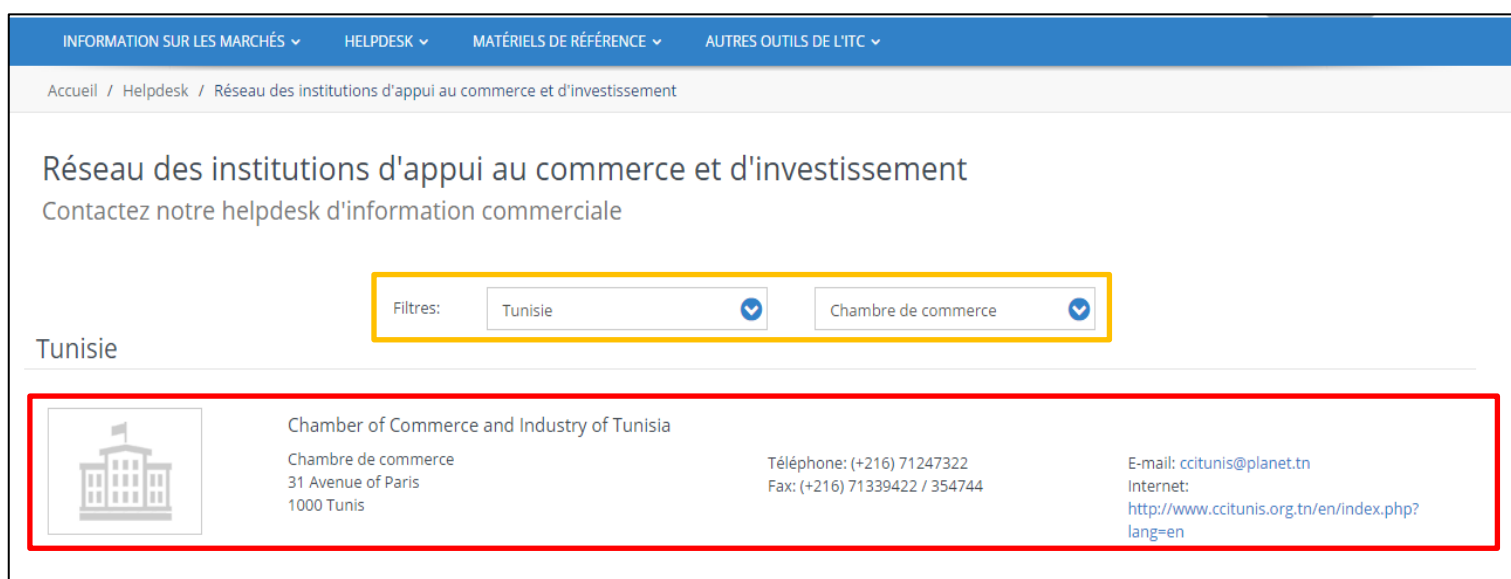
La première mesure prise est le dépôt de la requête par l'utilisateur. Dans ce cas-là, le statut est encore « nouveau ».

## 5. Le réseau des institutions d'appui au commerce et à l'investissement

L'Utilisateur peut accéder au sous-module « **Réseau des institutions d'appui au commerce et d'investissement** » par deux façons, soit en ouvrant le Helpdesk qui se trouve sur la barre principale de navigation soit en cliquant sur le widget sur le côté gauche de la page d'accueil.

Cette page affiche la totalité des institutions du réseau Euromed. À partir de là, vous pouvez réduire la liste en filtrant les critères de recherche par pays et par type.

Par exemple, nous utilisons les filtres et sélectionnons la Chambre de commerce en Tunisie : Nous avons maintenant accès aux coordonnées de cette dernière: l'adresse physique, le numéro de téléphone, le numéro de fax, l'email et le site web.



INFORMATION SUR LES MARCHÉS ▾ HELPDESK ▾ MATÉRIELS DE RÉFÉRENCE ▾ AUTRES OUTILS DE L'ITC ▾


Accueil / Helpdesk / Réseau des institutions d'appui au commerce et d'investissement

### Réseau des institutions d'appui au commerce et d'investissement

Contactez notre helpdesk d'information commerciale

Filtres: Tunisie ▾ Chambre de commerce ▾

Tunisie



Chamber of Commerce and Industry of Tunisia  
Chambre de commerce  
31 Avenue of Paris  
1000 Tunis

Téléphone: (+216) 71247322  
Fax: (+216) 71339422 / 354744

E-mail: [ccitunis@planet.tn](mailto:ccitunis@planet.tn)  
Internet:  
<http://www.ccitunis.org.tn/en/index.php?lang=en>