

Éditorial

Chers lecteurs,

L'équipe de l'Export Helpdesk (EH) de l'Unité G1 de la DG Commerce fournit une assistance précieuse aux exportateurs en quête de soutien dans leurs démarches pour accéder au marché européen. Les questions et les commentaires que nous recevons et le nombre de consultations quotidiennes de notre site internet nous en apportent la confirmation. La plupart de ces consultations émanent de pays en développement et le nombre d'accès, en constante augmentation, témoigne de l'utilité des informations contenues dans la base de données.

L'équipe de l'EH souhaite élargir et intensifier la communication avec ses clients et propose de partager quelques-unes des expériences engrangées avec ses utilisateurs. Nous avons donc l'intention de rendre compte régulièrement de nos activités, de l'évolution de la base de données, des responsabilités et de questions relatives à l'équipe, à des particularités et à certaines réussites, en vue d'organiser au mieux le retour d'information vers nos clients et le public intéressé. Le bulletin d'information périodique nous paraît être un format satisfaisant et suffisamment souple pour permettre à chacun d'y participer et de nous adresser des suggestions visant à améliorer encore la convivialité du produit.

La première édition de notre «Bulletin d'information de l'Export Helpdesk» est le prototype d'une série de numéros, dont la forme et la présentation pourraient légèrement évoluer, mais dont la fonction d'utilité pour tous ceux qui recherchent des informations supplémentaires sur la base de données de l'EH ne devra jamais être perdue de vue.

Nous invitons les lecteurs à nous adresser leurs commentaires et leurs propositions d'améliorations, ainsi que les contributions et les expériences qu'ils aimeraient nous faire partager. Notre ambition est, en tout état de cause, de vous tenir informés de notre actualité et nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec vous!

Jens Schaps

Au nom de l'équipe de l'Export Helpdesk

Publié par

Commission européenne -
Commerce extérieur

Contact

Export Helpdesk
Commission européenne
Commerce extérieur
Unité G.1
B-1049 Bruxelles

S'abonner/Se désabonner

Pour vous abonner au bulletin d'information de l'Export Helpdesk, ou vous désabonner, veuillez envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante trade-g1-export-helpdesk@ec.europa.eu en indiquant dans l'objet "Abonnement" ou "Désabonnement".

L'Export Helpdesk pour les pays en développement: un service gratuit pour faciliter l'accès des pays en développement aux marchés de l'Union européenne

L'Union européenne est de loin le principal partenaire commercial des pays en développement. Elle leur propose un large éventail d'accords commerciaux préférentiels et bilatéraux, qu'elle continue d'améliorer et d'étendre progressivement. Malgré ces efforts, et malgré l'octroi d'un accès pratiquement exempt de quotas et de droits de douane à la plupart de ces pays, de nombreux obstacles techniques et très spécifiques subsistent et empêchent les exportateurs de bénéficier pleinement des possibilités d'exportation offertes.

Nous savons que la majorité de ces obstacles sont de nature technique et qu'ils peuvent être surmontés, si les informations sur les moyens d'accès à notre marché sont plus largement diffusées. Sur la base de ce raisonnement, l'Export Helpdesk a été créé pour améliorer et diffuser à plus grande échelle les informations nécessaires pour exporter en Europe.

L'Export Helpdesk pour les pays en développement (EH) est un outil en ligne gratuit destiné à favoriser la croissance économique de ces pays, en facilitant l'accès de leurs exportateurs au marché européen.

L'EH met en avant l'engagement de l'Union européenne à aider les pays en développement et fournit une longue liste d'informations utiles et concrètes sur les démarches à suivre et les conditions à remplir pour pénétrer sur le marché européen à partir de différentes régions du monde. Il a pour principal objectif d'aider les exportateurs des pays en développement qui bénéficient des régimes commerciaux préférentiels de la Communauté.

Une construction progressive...

L'EH a été lancé en février 2004 par l'Unité Accès aux marchés de la DG Commerce, dans le but de donner un caractère concret à la dimension développement de la politique commerciale européenne.

Il a été mis en place en plusieurs étapes:

- au moment de son lancement, la base de données comprenait les sections suivantes: Droits de douane, Documentation douanière, Règles d'origine, Statistiques commerciales, Forum commercial et Liens.



- En 2005, le contenu de la base de données a été remanié en profondeur et enrichi. Les changements suivants ont été apportés: version multilingue (anglais, français, espagnol et portugais), ajouts d'informations dans les sections Documentation douanière et Règles d'origine, parachèvement de la section Statistiques commerciales, remplacement du Forum commercial par un véritable «Espace commercial» et réorganisation de la section Liens. Une section Contact a également été créée pour permettre aux utilisateurs d'introduire des demandes d'information.

- En juin 2005, une nouvelle section consacrée aux conditions requises à l'importation par l'UE et les États membres, ainsi qu'aux taxes internes applicables aux produits a été insérée. Cette section est très appréciée des utilisateurs. Nous avons d'ailleurs constaté une hausse sensible des consultations du site de l'EH depuis son introduction.

Quelle est la vocation de ce service?

Le service de l'EH fournit des informations gratuites et exhaustives en ligne, en quatre langues (anglais, français, espagnol et portugais), à l'intention des exportateurs, des importateurs, des associations commerciales et des gouvernements:

- informations sur les conditions requises à l'importation par l'UE et les États membres ainsi que sur les taxes internes applicables aux produits (section **Conditions et taxes**: <http://exporthelp.europa.eu/thdapp/taxes/MSServlet?languageId=FR>).
- Informations sur les régimes d'importation préférentiels de l'UE dont bénéficient les pays en développement (**Droits de douane**: <http://exporthelp.europa.eu/thdapp/taric/TaricServlet?languageId=FR>, **Documentation douanière**: <http://exporthelp.europa.eu/hdlinks/customs.cfm?languageId=FR> et

Règles d'origine:

<http://exporthelp.europa.eu/thdapp/rulesoo/inputform.jsp?languageId=FR>).

- Données commerciales sur l'UE et chacun de ses États membres (section **Statistiques commerciales**):
<http://exporthelp.europa.eu/thdapp/comext/ComextServlet?languageId=FR>).
- Espace commercial où les exportateurs des pays en développement peuvent nouer des contacts avec les importateurs de l'UE (section **Espace commercial**):
<http://exporthelp.europa.eu/hdmarket/index.cfm?languageId=FR>).
- Liens vers les sites d'autres autorités et organisations internationales compétentes dans le domaine des opérations commerciales et de la promotion du commerce (section **Liens**):
<http://exporthelp.europa.eu/hdlinks/links.cfm?languageId=FR>).
- Possibilité pour les exportateurs d'envoyer des demandes d'informations détaillées sur des cas concrets auxquels ils sont confrontés (section **Contact**):
<http://exporthelp.europa.eu/hdinforequest/index.cfm?languageId=FR>).
- Calendrier des événements commerciaux (<http://exporthelp.europa.eu/agenda/index.cfm?languageId=FR>) et Foire aux questions (http://exporthelp.europa.eu/faqs/faq_fr.pdf).

Gratuité et convivialité

Ce service offert aux pays en développement est entièrement gratuit et accessible à tous sans mot de passe. Il comprend l'accès à la base de données en ligne, la publication d'offres de produits dans l'Espace commercial et l'utilisation de la section Contact.

La convivialité étant un objectif primordial, un guide de l'utilisateur et une foire aux questions (FAQ) ont été prévus pour aider les utilisateurs du service. Le guide de l'utilisateur, qui peut être téléchargé dans quatre langues, explique aux lecteurs comment utiliser chaque section, tandis que la FAQ fournit des réponses standard aux questions les plus fréquemment posées.

Un service de plus en plus utilisé

Chaque mois, l'équipe de l'Export Helpdesk analyse les statistiques d'utilisation de son service. Les chiffres qui suivent illustrent l'importance de ce service pour les exportateurs des pays en développement.

Depuis son lancement, en février 2004, jusqu'en décembre de la même année, le site a reçu en moyenne près de 1 500 visites par jour. La fréquentation s'est ensuite sensiblement accrue pour passer à une moyenne de plus de 3 500 visites par jour en 2005 et atteindre 6 000 visites par jour en 2007.

Par ailleurs, la section Contact reçoit en moyenne 150 requêtes par mois et la section Espace commercial publie mensuellement une centaine d'offres et de demandes

L'équipe de l'EH à votre service!

Au sein de l'Unité Accès aux marchés (G1) de la DG Commerce, une équipe de cinq personnes (Maryse Coutsouradis, Karine Olislagers, Virginie Cossoul, Catarina De Barros Coelho et Alda Rabottini) se consacre à l'EH.

Cette équipe est chargée du développement, de la maintenance, de la promotion et de la gestion des informations de la base de données. Les responsabilités de ses membres se répartissent comme suit:

- **Maryse COUTSOURADIS:** coordination générale de l'équipe, développement stratégique et évaluation de l'EH, communication et promotion de ses services et mise en réseau avec les services de la Commission ainsi qu'avec les organisations multilatérales et internationales;
- **Karine OLISLAGERS:** développement stratégique et évaluation de l'EH, communication et promotion, coopération et mise en réseau avec les services de la Commission et gestion de la section Conditions & Taxes;
- **Virginie COSSOUL:** mise à jour et contrôle de qualité des sections Documentation douanière et Règles d'origine, coordination des contrats pour les articles promotionnels, communication et promotion de l'EH et supervision de la section Contact;



- **Catarina DE BARROS COELHO:** responsabilité des sections Statistiques commerciales, Espace commercial et Liens, gestion des informations de l'EH transmises aux délégations de la Commission et coordination des activités destinées à faire mieux connaître le Helpdesk;
- **Alda RABOTTINI:** gestion et distribution du matériel promotionnel.

En outre, l'équipe de l'EH travaille avec un réseau de directions générales (DG Fiscalité et union douanière, DG Entreprises, DG Santé et protection des consommateurs, DG Agriculture, etc.) qui, grâce à leurs compétences et à leurs contributions, concourent à l'amélioration permanente de ce service.

Si vous avez des suggestions sur la façon dont l'EH pourrait mieux satisfaire vos besoins, n'hésitez pas à nous les faire connaître!

Export Helpdesk pour les pays en développement
Unité Accès aux marchés – G1
DG Commerce - Commission européenne
Internet: <http://exporthelp.europa.eu/>
E-mail: exporthelp@ec.europa.eu

Amélioration continue de nos activités promotionnelles

L'équipe de l'Export Helpdesk s'est engagée dans une stratégie de promotion dynamique en vue de faire mieux connaître l'EH et de davantage sensibiliser les exportateurs des pays en développement et les importateurs européens aux informations disponibles.

Dans le souci d'informer les exportateurs sur l'EH et ses avantages, elle prévoit régulièrement des activités de promotion, telles que des présentations, l'organisation de stands ou la distribution de matériel. Elle organise notamment des missions dans les pays en développement, grâce à l'assistance et à l'expertise des délégations de la Commission sur le terrain (*voir article ci-après*). Elle distribue également du matériel promotionnel (affiches, stylos, autocollants, tapis de souris, cordons, sacs publicitaires, etc.), principalement par l'intermédiaire des délégations.



En outre, l'équipe de l'EH assure la promotion de ses services à travers plusieurs programmes régionaux de coopération (AI-Invest, Pro-Invest, Asia-Invest, ESIPP, etc.) et consolide ou engage des coopérations avec des entreprises ainsi qu'avec des organisations multilatérales et régionales, telles que la Banque mondiale, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation internationale de la francophonie (OIF). À cet égard, des liens directs et des articles concernant l'EH ont été insérés sur les sites internet de ces organisations. La coopération est également encouragée moyennant l'échange de logos et de présentations de l'EH.

L'équipe de l'EH ne ménage pas ses efforts pour intensifier l'utilisation de ses services. Elle continuera de développer des synergies avec toutes les organisations mentionnées et entend promouvoir l'établissement de liens plus étroits avec le secteur privé à travers les programmes communautaires en Asie, en Amérique latine et en Afrique.

Notre engagement pour la présentation de l'outil

L'équipe de l'EH participe régulièrement à des manifestations organisées à Bruxelles et à l'étranger. Ci-après figure un aperçu de nos dernières missions.

- **Les 4 juin et 13 juillet 2007**, les responsables du commerce et de la coopération de nos délégations étaient à Bruxelles (http://ec.europa.eu/external_relations/delegation_s/intro/web.htm) pour participer à deux séminaires consacrés à la politique commerciale. Le personnel de la Commission a reçu une formation sur l'EH pour pouvoir transmettre les informations aux utilisateurs potentiels sur place (organismes intermédiaires, entreprises des pays en développement, etc.).
- **Le 26 juin 2007**, l'équipe de l'EH a participé au séminaire européen sur les questions sanitaires et phytosanitaires (SPS), réservé aux hauts fonctionnaires des pays des Caraïbes et du Pacifique et organisé par la DG Commerce, en coopération avec la DG Santé et protection des consommateurs. Les 35 participants ont témoigné d'un vif intérêt pour les informations fournies par la base de données et plusieurs responsables ont sollicité une coopération accrue entre l'EH et leurs propres organisations, afin de faire connaître l'outil dans leurs pays respectifs. Les contacts sont actuellement maintenus à cet effet.
- **Le 20 juin 2007**, l'EH a été présenté aux associations commerciales et aux entreprises invitées au séminaire d'information de l'Accord de partenariat économique (APE) de la Communauté de développement de l'Afrique australe (CDA), organisé par la DG Commerce en Namibie (Windhoek). Ce séminaire a réuni quelque 70 participants du secteur privé, d'instituts de recherche, etc. venant de la région CDA. Au cours de la première partie, l'EH a été présenté en termes généraux, et durant le reste de la journée, de nombreux participants de différentes associations commerciales ont visité le stand de l'EH et ont demandé une présentation en ligne de l'outil, émaillée d'exemples concrets de ses activités. Ces réunions "B2B" (interentreprises) ont renforcé sensiblement notre coopération avec plusieurs associations africaines. Les visiteurs se sont montrés particulièrement intéressés par nos sections Conditions & Taxes et Statistiques commerciales. Nous poursuivons nos efforts pour faire connaître l'instrument auprès de nos utilisateurs potentiels dans la région CDA. De plus amples informations sur les négociations des APE peuvent être obtenues sur

http://ec.europa.eu/trade/issues/bilateral/regions/acp/regneg_en.htm.

- **Les 24 et 25 avril 2007**, l'équipe de l'EH a participé à l'exposition Brussels Seafood Exhibition, l'une des plus grandes manifestations destinées aux professionnels de l'industrie du poisson et des fruits de mer, qui réunit des acheteurs et des vendeurs des quatre coins de l'Europe et du monde. L'équipe de l'EH partageait le stand de la Commission européenne, en compagnie d'autres services (Direction Générale de la Santé et de la Protection des Consommateurs et Direction Générale de la Pêche et des Affaires Maritimes), et a pu informer les participants sur les services de l'EH.
- **Le 20 avril 2007**, l'EH a été présenté lors d'un séminaire de la DG Commerce sur la traçabilité et l'identification des bovins pour les administrateurs des pays en développement et certaines organisations centrales. Quelque 43 personnes ont assisté à ce séminaire et ont pu découvrir l'EH. La section Conditions & Taxes a permis aux participants de consulter la législation européenne applicable en matière de traçabilité des viandes bovines et d'établir des contacts avec les autorités compétentes de chaque État membre.

D'autres présentations ont eu lieu au cours du premier semestre 2007 sur une base ad hoc et à la demande de personnes intéressées. Par conséquent, nous vous invitons à nous contacter si vous souhaitez recevoir une formation particulière concernant l'EH!

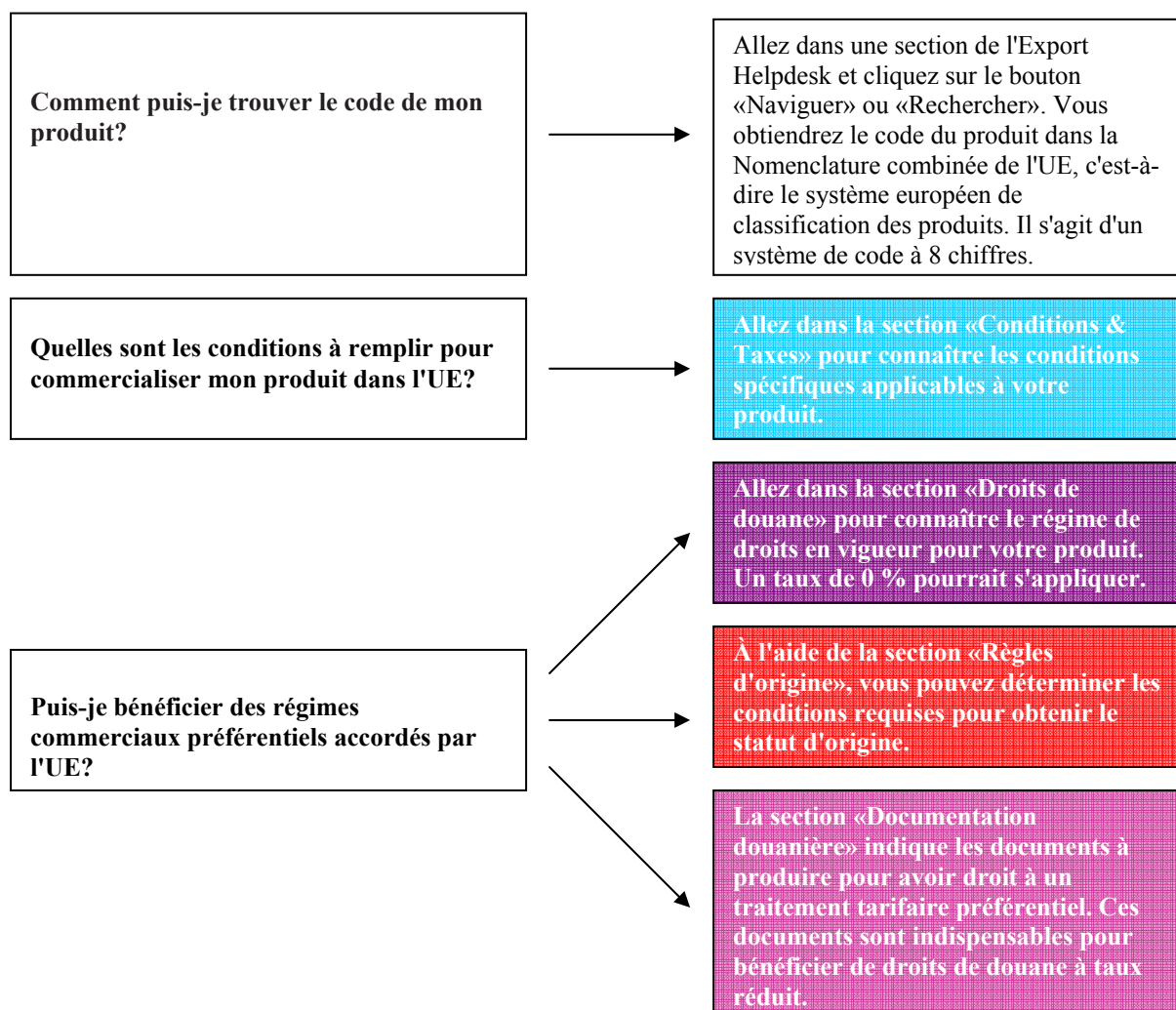
Prochaines manifestations prévues

- Le 26 septembre 2007, l'équipe de l'EH présentera son service en ligne à l'occasion d'une conférence-déjeuner qui se tiendra à l'Info Point "Coopération extérieure". Inscriptions: http://ec.europa.eu/europeaid/frontoffice/conferences_fr.html.
- En mars 2008, l'équipe de l'EH participera à un séminaire «Meilleures pratiques d'accès aux marchés européens» qui sera organisé en Jamaïque dans le cadre du projet TACARI. Informations complémentaires: <http://www.tacari.eu/index.html>
- Du 6 au 8 mai 2008, l'assemblée en partenariat sectoriel entre l'UE et la SADC pour l'industrie agricole en 2008 (Agro-industry 2008) se tiendra à Dar-Es-Salaam, en Tanzanie. L'EH sera présenté à cette occasion. Inscriptions: <http://www.agro-ind2008.com/en/default.aspx>

Envie d'exporter vos produits dans l'UE? L'Export Helpdesk est votre premier partenaire!

Je souhaiterais exporter un produit de mon pays vers l'Union européenne. Comment l'Export Helpdesk peut-il m'aider?

Le schéma ci-dessous illustre comment la base de données de l'Export Helpdesk peut vous aider. Les différentes sections fournissent toutes les informations dont vous avez besoin pour exporter votre produit dans l'UE. Ce schéma n'est pas exhaustif et concerne uniquement certaines sections de la base de données. Pour un panorama complet des informations proposées par l'Export Helpdesk, nous vous conseillons de consulter le [guide de l'utilisateur](#) et la [foire aux questions](#).



Clause de non-responsabilité: la Commission européenne publie le présent bulletin d'information pour mieux faire connaître ses initiatives et ses activités. Notre objectif est de diffuser des informations exactes et à jour. Nous nous efforcerons de corriger les erreurs qui nous seront signalées. Toutefois, la Commission s'exonère de toute responsabilité à l'égard des informations figurant dans le présent bulletin. La clause de non-responsabilité et les déclarations concernant les droits d'auteur et la protection des données à caractère personnel qui figurent sur http://ec.europa.eu/geninfo/legal_notices_fr.htm s'appliquent également à ce bulletin et aux données recueillies aux fins de sa diffusion.