
Guide de l'utilisateur



www.obstaclesaucommerce.org

Table des matières

Abréviations	3
1. Le mécanisme d’alerte aux obstacles au commerce	4
2. Page d’accueil de la plateforme AOC	5
2.1. Menu de navigation	5
2.2. Boîtes de fonctionnalités	6
2.3. Informations récentes	6
2.4. Informations complémentaires	7
3. Création d’un compte sur la plateforme AOC	8
4. À propos	10
5. Rapporter un obstacle	10
5.1. Le questionnaire « Rapporter un obstacle »	11
5.2. Etapes suivantes	15
5.3. Etre contacté par le Point Focal National	15
6. Analyse des obstacles	17
6.1. Consulter les rapports	18
6.2. Notifier le même obstacle	19
6.3. Statistiques	19
7. Matériels de référence	20
8. Mon compte	21
8.1. Voir mes rapports	21
8.2. Configurer mon profil	22
8.3. Configurer mes alertes	22
8.4. Gérer mes adhésions	22
9. Instructions pour l’administrateur et les observateurs de la plateforme AOC	23
10. L’administrateur	23
10.1. Créer un compte d’administrateur	23
10.2. Gérer les rapports	24
10.2.1. Actualiser le statut d’un rapport	25
10.2.2. Contacter l’utilisateur et/ou l’autorité compétente	27
10.3. Gestion du contenu web	29
11. Les Observateurs	30
11.1. Créer un compte d’observateur	31
12. Nous contacter	31



Abréviations

AOC	Alerte aux obstacles au commerce
ITC	Centre du commerce international
MAOC	Mécanisme d'alerte aux obstacles au commerce
PME	Petites et moyens entreprises
PFN	Point focal national



1. Le mécanisme d'alerte aux obstacles au commerce

Le « Mécanisme d'Alerte aux obstacles au commerce » est un projet développé par ITC en collaboration avec les partenaires locaux, afin de faciliter l'échange d'informations entre les opérateurs commerciaux et les institutions publiques, concernant la résolution des obstacles au commerce (réglementations ou procédures contraignantes, problèmes ou retards administratifs, etc.).

Le MAOC vise à donner une continuité au travail d'enquête auprès du secteur privé, effectué par l'ITC dans plus de 60 pays, afin d'identifier les principaux obstacles liés à l'exportation et importation des biens et services.

Le MAOC est caractérisé par :

- **Une plateforme en ligne** (disponible à l'adresse: www.obstaclesaucommerce.org/) qui permet aux opérateurs commerciaux de se connecter aux agences nationales et régionales afin d'échanger sur les obstacles au commerce rencontrés et se renseigner sur l'information nécessaire pour entamer des processus d'exportation et d'importation.
- **Un réseau inter-agence** (dont les membres sont les représentants des différentes structures publiques et privés liés au commerce, identifiés lors du dialogue entamé à travers le projet dans chaque pays) qui assure la coopération des différentes institutions nationales et veille sur le bon fonctionnement du mécanisme.

Le MAOC vise à :

- **Améliorer l'environnement des affaires** et le potentiel d'intégration économique régionale et internationale
- **Fournir un nouveau canal de communication entre le secteur privé et le secteur public** au sujet des règles et procédures commerciales
- **Fournir des informations pertinentes et mise à jour** sur les obstacles rencontrés par le secteur privé aux opérateurs commerciaux et aux institutions de soutien au commerce
- **Contribuer à la résolution des obstacles** au commerce et aider les autorités compétentes à mettre en œuvre les réformes nécessaires

Cette guide de l'utilisateur s'adresse à tous types des utilisateurs de la plateforme AOC, soient-ils des opérateurs commerciaux privés ou des membres du réseau inter-agence susmentionné.

2. Page d'accueil de la plateforme AOC

La page d'accueil, partagée en 4 volets, permet de visualiser rapidement toutes les fonctionnalités disponibles dans la plateforme.

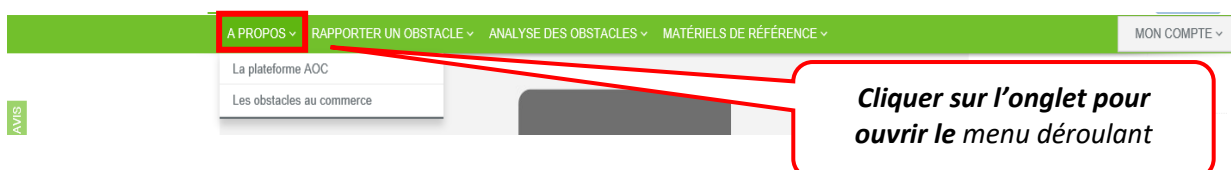
Figure 1: Page d'accueil



2.1. Menu de navigation

Les volets proposés dans le menu de navigation permettent d'accéder à toutes les fonctionnalités de la plateforme. Il suffit de cliquer sur un des volets afin d'ouvrir les pages désirées.

Figure 2: Le menu de navigation



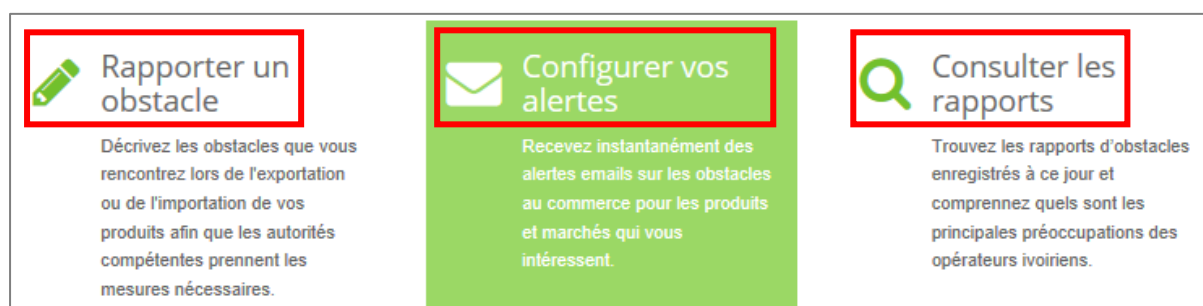
Note: Connexion à la plateforme

L'onglet *Connexion* permet aux utilisateurs de se connecter à la plateforme avec les identifiants créés lors de l'enregistrement. Ce même onglet permet aussi aux nouveaux utilisateurs de s'inscrire à la plateforme en enregistrant une adresse email existante et un mot de passe.

2.2. Boîtes de fonctionnalités

Les boîtes de fonctionnalités permettent d'accéder directement aux fonctionnalités principales de la plateforme sans passer par le menu de navigation.

Figure 3: Les boîtes des fonctionnalités



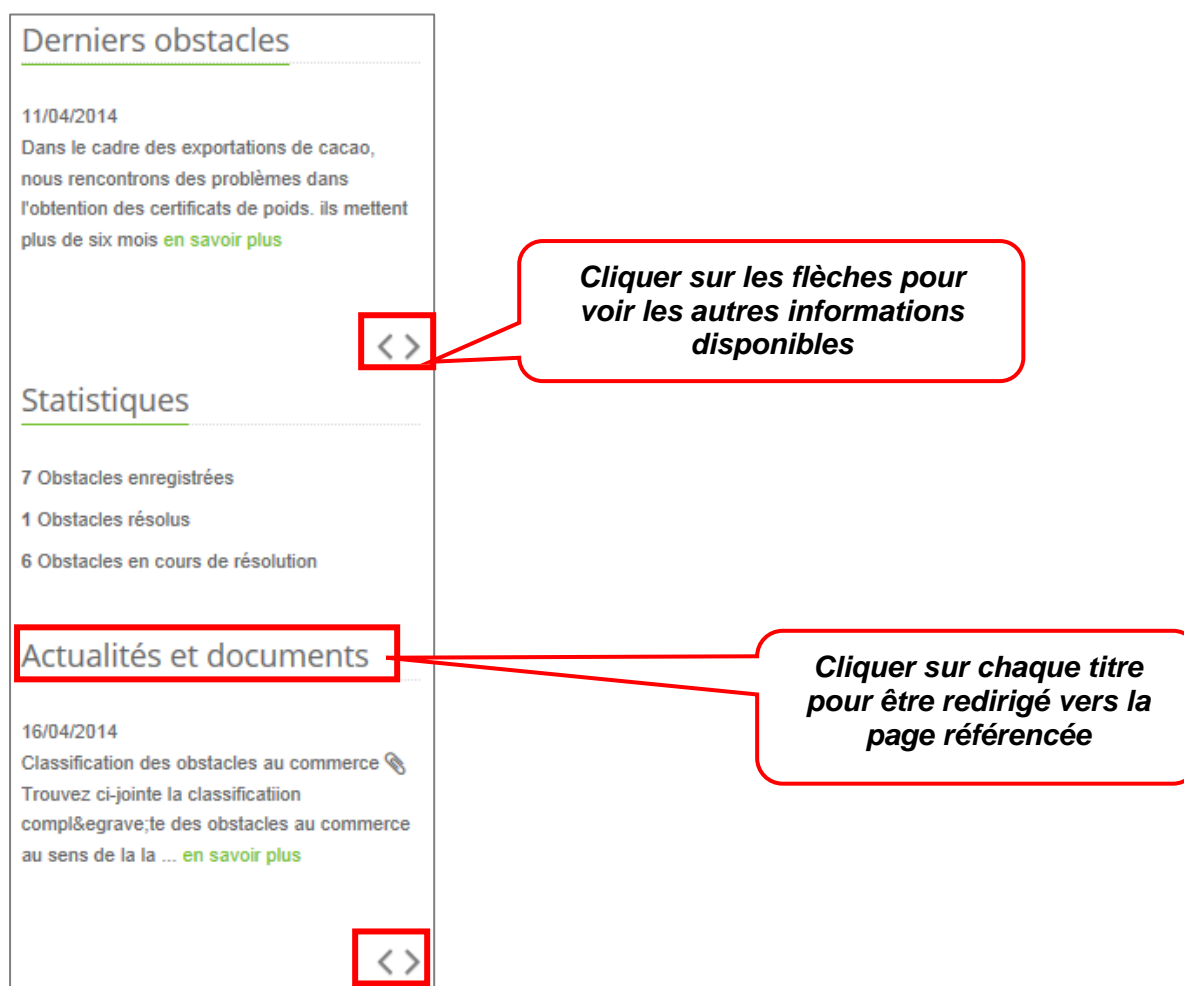
2.3. Informations récentes

Les encadrés sur la droite de la page d'accueil permettent de voir en un coup d'œil les informations les plus récentes publiées sur la plateforme. Ces informations concernent les derniers obstacles rapportés ainsi que les actualités et documents dernièrement publiés. En bas de chaque encadré, des flèches permettent de passer d'une information à l'autre.

Le titre de chaque encadré est un lien vers une page qui permet de voir la totalité du contenu de la rubrique.

Cliquez sur « Derniers obstacles » pour voir la liste de tous les obstacles rapportés.

Figure 4: Les informations les plus récentes en un coup d'œil



2.4. Informations complémentaires

Le menu en bas de l'écran permet de :

- Voir le plan du site et comprendre comment le naviguer.

Cliquez sur « Accueil » pour retourner à la page d'accueil.

Cliquez sur « Plan du site » pour avoir une vision d'ensemble de la structure de la plateforme.

- Contacter les administrateurs du site (« Nous contacter ») ou retrouver des icônes et liens à partager sur un site externe (« Promouvoir ce site »).

Figure 5: Les informations complémentaires dans le menu en bas de l'écran



3. Création d'un compte sur la plateforme AOC

L'onglet « Connexion » du menu de navigation permet à l'utilisateur de s'enregistrer sur la plateforme AOC et, en suite, de s'identifier lors de chaque visite successive à la plateforme.

A PROPOS ▾ RAPPORTER UN OBSTACLE ▾ ANALYSE DES OBSTACLES ▾ MATÉRIELS DE RÉFÉRENCE ▾

CONNEXION

Bien que tous types d'utilisateurs puissent accéder à la plateforme, seulement les utilisateurs enregistrés ont la possibilité de profiter de toutes ses fonctionnalités. En particulier, seuls les utilisateurs enregistrés peuvent :

- Rapporter un obstacle
- Configurer les alertes

Note: Pages non disponibles pour les utilisateurs non enregistrés

Lorsqu'un utilisateur non enregistré essaye d'accéder à une page pour laquelle l'enregistrement est obligatoire, il sera automatiquement renvoyé vers la page « Connexion ».

L'inscription à la plateforme est gratuite et n'implique aucune obligation.

Pour vous enregistrer, cliquez sur « Connexion » dans le menu de navigation. Cette action ouvrira une page où vous trouverez l'option « Créer un compte ».

Figure 6: Créer un compte

The image shows two overlapping web forms. The background form is titled 'Connexion' and contains fields for 'Email *' and 'Mot de passe', a green 'Connexion' button, and a link 'Mot de passe oublié'. Below the link is a red-bordered box containing the text 'Créer un compte'. A green arrow points from this box to the foreground form. The foreground form is titled 'Créer un compte' and is divided into a section 'Profil de l'utilisateur' containing the following fields: 'Fonction *' with radio buttons for 'M.' and 'Mme', 'Nom *', 'Nom de famille *', 'Email *', and 'Mot de passe *' with a note 'Minimum de 8 caractères'.

Note: recevoir des alertes sur les obstacles rapportés

Le questionnaire d'enregistrement à la plateforme donne aussi la possibilité aux utilisateurs de s'inscrire au système d'alertes automatiques pour recevoir des notifications emails des obstacles rencontrés par les autres utilisateurs de la plateforme, par marchés et par produits.

Figure 7: Inscription au système d'alertes dans le questionnaire d'enregistrement

Alert subscriptions

Souhaitez-vous recevoir des alertes sur les obstacles au commerce?

Ces notifications vous informent des obstacles au commerce par marchés qui vous intéressent.

☐ Oui

Choisir « Oui » pour recevoir les notifications d'alerte aux obstacles au commerce

Une fois le questionnaire soumis, un email sera envoyé au nouvel utilisateur avec un lien qui permettra de valider l'enregistrement.

Cher M. Lisanyo,

Merci pour votre enregistrement à la plateforme d'Alerte aux obstacles au commerce.

Afin de valider votre enregistrement, veuillez confirmer votre compte en cliquant sur le lien suivant <http://www.obstaclesaucommerce.org/Account/Confirmation.aspx>

Une fois votre compte validé, vous aurez accès à la plateforme à travers votre adresse email et votre mot de passe. Vous pourrez alors accéder à votre compte personnel ainsi qu'aux différentes fonctionnalités de la plateforme.

Ceci est un message automatique, merci de ne pas répondre à cet email. Pour toute information complémentaire veuillez contacter tradeobstacles@intracen.org

Meilleures salutations,
L'équipe Alerte des obstacles au commerce

Lorsque le processus d'enregistrement et de validation est complété, il suffit aux utilisateurs de renseigner (1) l'adresse email et (2) le mot de passe dans la page « *Connexion* » pour avoir accès à toutes les fonctionnalités de la plateforme.

Important: Confidentialité des données personnelles

Toutes les informations personnelles saisies dans le questionnaire d'enregistrement sont protégées par la loi n° 2013-537 du 30 Juillet 2013 sur la confidentialité des données statistiques et ne seront donc jamais rendues publiques.

4. À propos

L'onglet du menu « A propos » fournit des informations sur les éléments suivants :

- La plateforme et sa raison d'être ;
- Les obstacles au commerce et leur traitement dans la plateforme ;
- Le Mécanisme d'alerte aux obstacles au commerce (MAOC) et son fonctionnement ;
- Les partenaires impliqués dans le projet.

Figure 8: L'onglet "A propos"



5. Rapporter un obstacle

Cette onglet permet de rapporter les obstacles rencontrés lors de l'exportation ou l'importation d'un produit.

Figure 9: L'onglet "Rapporter un obstacle"



Cette rubrique offre la possibilité de rapporter un obstacle :

- En ligne, en cliquant sur la page « *Rapporter un nouvel obstacle* »,
- Hors ligne, en téléchargeant la version PDF du formulaire. Dans ce cas spécifique, le formulaire rempli doit être envoyé à l'adresse mail indiqué dans le document PDF.

Note: Accès à la page « *Rapporter un nouvel obstacle* »

Le formulaire en ligne, disponible à la page « *Rapporter un nouvel obstacle* », est accessible uniquement aux utilisateurs enregistrés (voir **Chapitre 3. Enregistrement**).

Les utilisateurs non enregistrés pourront toutefois rapporter un obstacle hors ligne en téléchargeant le document PDF. Les suites concernant l'obstacle rapporter ne seront pas visibles aux rapporteurs. Cela dit ils pourront contacter leurs associations, pour plus d'information voir la rubrique FAQ

5.1. Le questionnaire « Rapporter un obstacle »

Le questionnaire afin de rapporter un obstacle au commerce se compose de 4 étapes:

- 1) **Contexte de l'obstacle:** Cette première étape permet de décrire en détail le contexte dans lequel l'obstacle a été rencontré. Cette partie est cruciale pour permettre de comprendre et de résoudre le problème.

Figure 10: Rapporter un nouvel obstacle: étape 1

Rapporter un nouvel obstacle

Merci de renseigner dans le formulaire ci-dessous un seul obstacle à la fois et d'associer cette obstacle qu'à un seul produit à la fois.

1. Contexte de l'obstacle 2. Type d'obstacle 3. Produit affecté 4. Information supplémentaire

L'obstacle a été rencontré lors de *

☐ Importation
☐ Exportation

Pays de destination / provenance *

Veuillez sélectionner

Décrivez le contexte dans lequel vous avez fait face à l'obstacle ? *

Veuillez décrire le contexte de l'obstacle au commerce

Quand avez-vous rencontré cet obstacle ? *

Avez-vous déjà rencontré un tel obstacle auparavant ? *

☐ Oui, il s'agit d'un problème récurrent.
☐ Non, c'est la première fois que je rencontre ce problème.

Où l'obstacle s'est-il déroulé ? *

☐ Côte d'Ivoire
☐ Dans le pays d'origine / de destination
☐ Autre pays (Pays de transit)

Veuillez spécifier la localité exacte *

Veuillez spécifier *

Nom spécifique de la localité

* champs obligatoires

Obtenir des réponses aux questions fréquemment posées sur le formulaire

Hors ligne
Rapporter un obstacle hors ligne (PDF)

FAQ
Quels types d'obstacles puis-je rapporter ?
Comment sont catégorisés les obstacles au commerce ?

Décrire l'obstacle rencontré

Apporter d'autres informations sur l'obstacle rencontré

PRÉCÉDENT SUIVANT

- 2) **Type d'obstacle:** La deuxième étape permet de catégoriser l'obstacle rencontré selon la classification proposée (voir la page « Classification » dans « Matériels de référence »). Le but de cette partie du formulaire est d'indiquer si l'obstacle rencontré représente :

- Un problème réglementaire uniquement ;
- Un problème procédural issu de la mise en œuvre d'un règlement ;
- Les deux à la fois.

Pour choisir une des catégories, il suffit de cliquer sur le libellé de la catégorie et choisir l'obstacle qui se rapproche le plus du problème rencontré parmi les différentes propositions.

Figure 11: Rapporter un nouvel obstacle: étape 2

Une fois l'obstacle sélectionné, il convient de spécifier si l'obstacle provient d'un règlement ou d'une loi. Si ceci est le cas, il convient d'apporter des précisions.

Figure 12: Rapporter un nouvel obstacle: étape 2

3) Informations sur le produit affecté: La troisième étape du processus de rapport d'obstacle permet d'identifier le produit affecté par l'obstacle. Les catégories de produits se basent sur le Système Harmonisé (SH). La plateforme permet de choisir un seul produit par obstacle. Le SH est un système numérique de codification de produits qui attribue à chaque produit un libellé descriptif et un code à six chiffres (par exemple, 020130 - Viandes bovines, fraîches ou réfrigérées, désossées).

Pour sélectionner la catégorie de produit, la plateforme met à disposition des utilisateurs deux menus de sélection :

- La boîte texte permet de taper les premiers chiffres du produit affecté ou le nom du produit (ou un mot clé) ;
- La liste de produits permet de chercher un produit spécifique parmi les agrégats proposés.



Figure 13: Rapporter un nouvel obstacle: étape 3

Rapporter un nouvel obstacle

Merci de renseigner dans le formulaire ci-dessous un seul obstacle à la fois et d'associer cette obstacle qu'à un seul produit à la fois.

1. Contexte de l'obstacle 2. Type d'obstacle **3. Produit affecté** 4. Information supplémentaire

Type de produit affecté ⓘ *

Veuillez écrire le nom ou le code du produit >>

Produits concernés:

- ☐ Animaux vivants et produits du règne animal
- ☐ Produits du règne végétal (y compris les graisses, huiles et ...)
- ☐ Produits alimentaires, boissons et tabacs
- ☐ Produits minéraux
- ☐ Produits chimiques
- ☐ Produits plastiques et caoutchouc
- ☐ Peaux, cuirs, pelleteries et ouvrages en ces matières
- ☐ Bois, ouvrages en bois et papier
- ☐ Textiles et autres articles d'habillement
- ☐ Ouvrage en pierres, céramiques et verre
- ☐ Métaux et ouvrages en ces matières
- ☐ Machines, matériel électrique et équipements électroniques

Le produit sélectionné apparaît dans cette boîte

Entrer le nom ou le code du produit pour trouver le produit concerné

Consulter chaque catégorie pour trouver le produit concerné

Il est également possible de donner de plus amples renseignements sur le produit affecté en ajoutant une description détaillée dans la boîte de texte plus bas.

Figure 14: Rapporter un nouvel obstacle: étape 3

Informations supplémentaire sur le produit

Veuillez décrire en détail le produit en question

* champs obligatoires

PRÉCÉDENT SUIVANT

4) Information supplémentaire: Les questions contenues dans cette fenêtre ne sont pas obligatoires mais permettent de saisir des informations supplémentaires utiles, comme par exemple:

- Des informations qui n'ont pas été couvertes par le formulaire ;
- Des suggestions pour résoudre l'obstacle ;
- Des documents pertinents pouvant aider à identifier et résoudre l'obstacle.

Figure 15: Rapporter un nouvel obstacle: étape 4

Rapporter un nouvel obstacle

Merci de renseigner dans le formulaire ci-dessous un seul obstacle à la fois et d'associer cette obstacle qu'à un seul produit à la fois.

1. Contexte de l'obstacle

2. Type d'obstacle

3. Produit affecté

4. Information supplémentaire

Vous pouvez fournir une preuve de l'obstacle rencontré dans cette partie, y compris des documents ou photos, ainsi que toute information pertinente qui n'aurait pas encore été saisie dans les questions précédentes.

Remarques et recommandations finales ⓘ

Remarques et recommandations

Pièces jointes

Extensions de fichier autorisées: pdf , doc , docx , jpeg , jpg , png
Taille maximale de l'ensemble des fichiers: 4 Mb

Ajouter une pièce jointe

* champs obligatoires

PRÉCÉDENTREVOIR ET VALIDER


Le bouton **REVOIR ET VALIDER** permet de visualiser un résumé du rapport d'obstacle soumis et de le changer ou le valider.

Il est possible de retourner au formulaire pour modifier le rapport en cliquant sur **RETOUR** dans la fenêtre animée du résumé du rapport d'obstacle. Une fois revu, il est possible de soumettre définitivement le rapport dans la plateforme en cliquant sur **VALIDER**.

Note: Dans quel ordre remplir le formulaire ?

Le formulaire est dynamique et change en fonction des réponses de l'utilisateur. Pour cette raison il est important de répondre aux questions dans l'ordre. Si des champs obligatoires ne sont pas renseignés, le système demandera aux utilisateurs de retourner en arrière et de les remplir.

Quand avez-vous rencontré cet obstacle ? *



Champ obligatoire

5.2. Etapes suivantes

Une fois envoyée, chaque rapport d'obstacle est :

- Examiné, puis validé par le PFN¹,
- Soumis aux institutions partenaires en charge de trouver une solution (i.e. le réseau inter-agence).

L'utilisateur qui a soumis l'obstacle reste informé sur les développements du processus par des messages emails automatiques. En parallèle, l'opérateur a la possibilité de suivre l'évolution de son rapport d'obstacle directement sur la plateforme dans l'onglet « *Mon compte* » de la page « *Voir mes rapports* » (les rapports non validés ne sont visibles que par l'opérateur qui les a soumis dans cette page).

Après validation et publication du rapport par le PFN, il est possible de consulter le rapport dans la page « *Voir les rapports* » dans la rubrique « *Analyse des obstacles* » (à ce point du processus, le rapport devient public et visible pour tous les utilisateurs).

Figure 16: Le mécanisme d'alerte aux obstacles



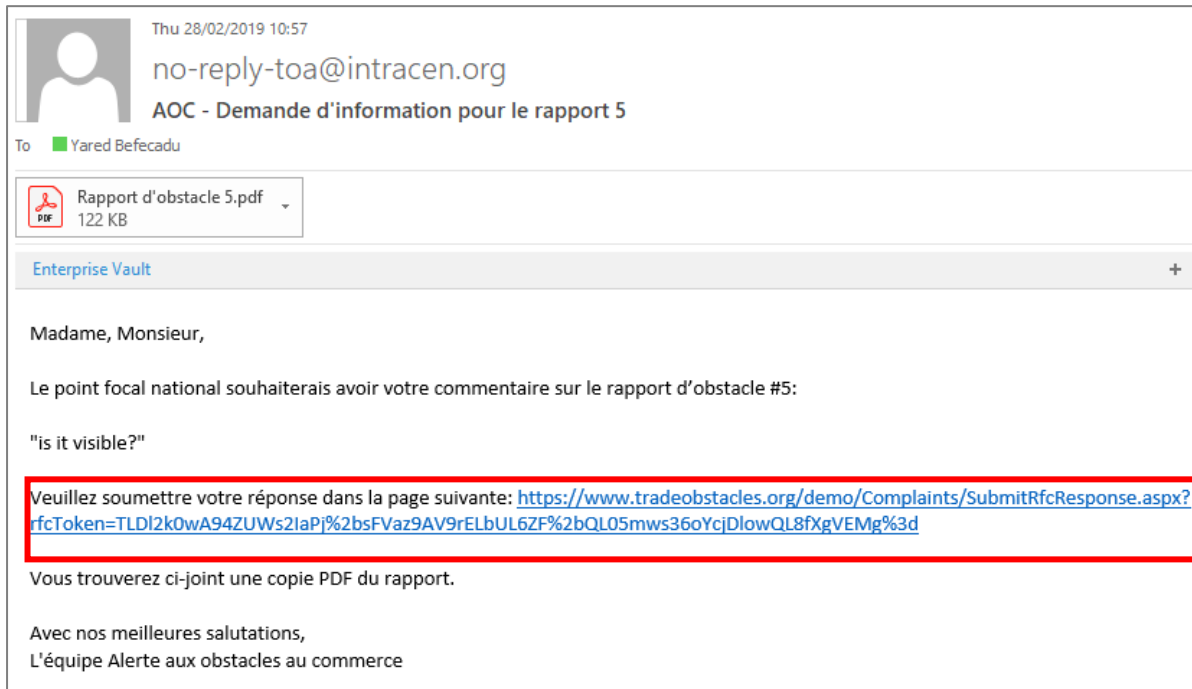
5.3. Etre contacté par le Point Focal National

En tant que participants du MAOC, vous pourriez être contacté par le PFN afin de :

¹ Le Point focal national (PFN) peut contacter par email l'opérateur qui a soumis l'obstacle (ou par téléphone, si un numéro de téléphone a été fourni dans le formulaire d'enregistrement) dans cette phase du processus afin de vérifier la validité du rapport.

- Fournir plus de renseignements sur l'obstacle (si vous êtes l'utilisateur qui a soumis le rapport)
- Aider à trouver une solution (si votre agence est membre du réseau inter-agence l'agence veille sur le bon fonctionnement du mécanisme)

Dans les cas susmentionnés, vous recevrez un email du PFN incluant un lien qui vous permettra d'afficher votre réponse sur la plateforme.



En cliquant sur le lien, vous aurez accès à une fenêtre de dialogue qui vous permettra de répondre au PFN et aussi d'afficher la documentation qui vous aidera à faciliter la résolution de l'obstacle.

Envoyer une réponse au point focal national

Message du point focal national

Cher M., merci de nous aider à répondre à cet utilisateur

Votre réponse *

Pièces jointes

Extensions de fichier autorisées: pdf, doc, docx, jpeg, jpg, png

Taille maximale de l'ensemble des fichiers: 4 Mb

[Ajouter une pièce jointe](#)

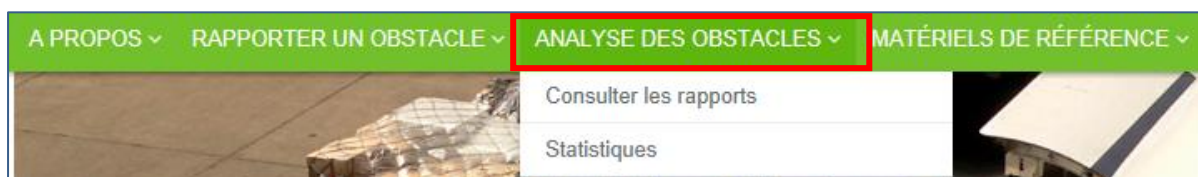
* champs obligatoires

SUBMIT



6. Analyse des obstacles

Figure 17: Le menu “Analyse des obstacles”



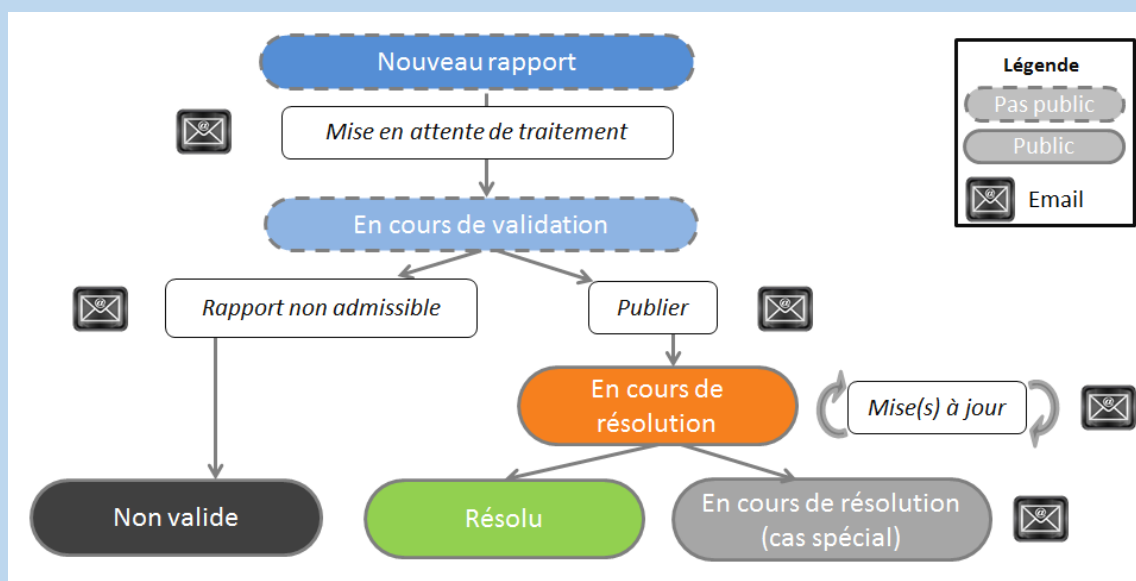
Le menu « *Analyse des obstacles* » permet de :

- Consulter la liste des rapports d'obstacles qui ont été envoyés et publiés par le PFN, et de consulter l'état d'avancement de leur résolution ;
- Analyser les statistiques des rapports d'obstacles selon différents critères de visualisation.

Note: Statuts des rapports

Les statuts des rapports suivent un code couleur qui est décrit dans la Figure 18. Les rapports qui n'ont pas été validés et publiés par le PFN seront visibles uniquement par les utilisateurs qui les ont envoyés dans la page « *Voir mes rapports* » dans l'onglet « Mon compte ».

Figure 18: Les statuts de rapports d'obstacles



Les rapports en gris clair (cas spéciaux) sont des cas qui ne sont pas résolus et qui restent en cours de traitement parce qu'ils nécessitent un délai long (changement d'une loi, amélioration d'une infrastructure) ou parce que la résolution ne dépend pas de la volonté des institutions faisant partie du MAOC.

6.3. Consulter les rapports

La rubrique « Consulter les rapports » permet d'accéder à tous les rapports envoyés et publiés dans un tableau dynamique. Il est possible de :

- Choisir le nombre de rapports visibles par page ;
- Trier ou filtrer chaque colonne selon les différentes informations ;
- Chercher par mots-clés dans la liste de rapports ;
- Voir les détails des rapports.

Figure 19: Menu de consultation des rapports

The screenshot shows the 'Consulter les rapports' interface. It includes a search bar at the top right with the text 'Rechercher toutes les colonnes :'. Below the search bar is a table with various filters: 'Date de création', 'Activité commerciale', 'Pays', 'Lieu', 'Type d'obstacle', 'Produit (Section SH)', 'Mise à jour', and 'Statut'. Each filter has a dropdown menu. Callouts highlight specific features: 'Utiliser les filtres pour faciliter la recherche' points to the filter dropdowns; 'Insérer ici les mots clés' points to the search bar; 'Trier les rapports par colonne' points to the 'Type d'obstacle' dropdown menu.

Pour voir la description de l'obstacle qui vous intéresse, cliquez sur la ligne de l'obstacle. Pour consulter le rapport intégral (ainsi que les commentaires liés au statut d'avancement du processus de résolution) cliquer sur « Voir », comme indiqué dans la Figure 20.

Figure 20: Détails des rapports d'obstacles

The screenshot shows the 'Rapport de l'obstacle au commerce' details page. The page is titled 'Rapport de l'obstacle au commerce' and has a status 'En cours de résolution'. It contains several sections: 'Contexte', 'Date et lieu', 'Description', 'Récurrence de l'obstacle', 'Information sur le produit', 'Information supplémentaire', 'Remarques et recommandations finales', and 'Historique du rapport d'obstacle'. A red arrow points to the 'VOIR' button in the 'Contexte' section. The 'Historique du rapport d'obstacle' section shows a table with two entries: '22/11/2013' with status 'Nouveau' and '24/11/2013' with status 'En cours de résolution'. The '24/11/2013' entry has a link 'Voir les commentaires'.

6.2. Notifier le même obstacle

Dans la rubrique « consulter les rapports », accessible par tous les utilisateurs, il est possible en effet par uniquement les utilisateurs enregistrés, de rapporter le même obstacle, qu'un autre usager.

La Dirección Nacional de Aduanas (DNA) sobrevaloró la mercancía en un

Notifier le même obstacle

Cliquer sur « Notifier le même obstacle » et votre action sera enregistrer.

VOIR »

Cela fonctionne comme un « j'aime », et vous pouvez vous-même suivre les obstacles les plus référencés.

6.3. Statistiques

La rubrique « *Statistiques* » permet de consulter les statistiques des rapports pour comprendre quelles sont les principales entraves au commerce auxquelles les opérateurs commerciaux font face. La page présente :

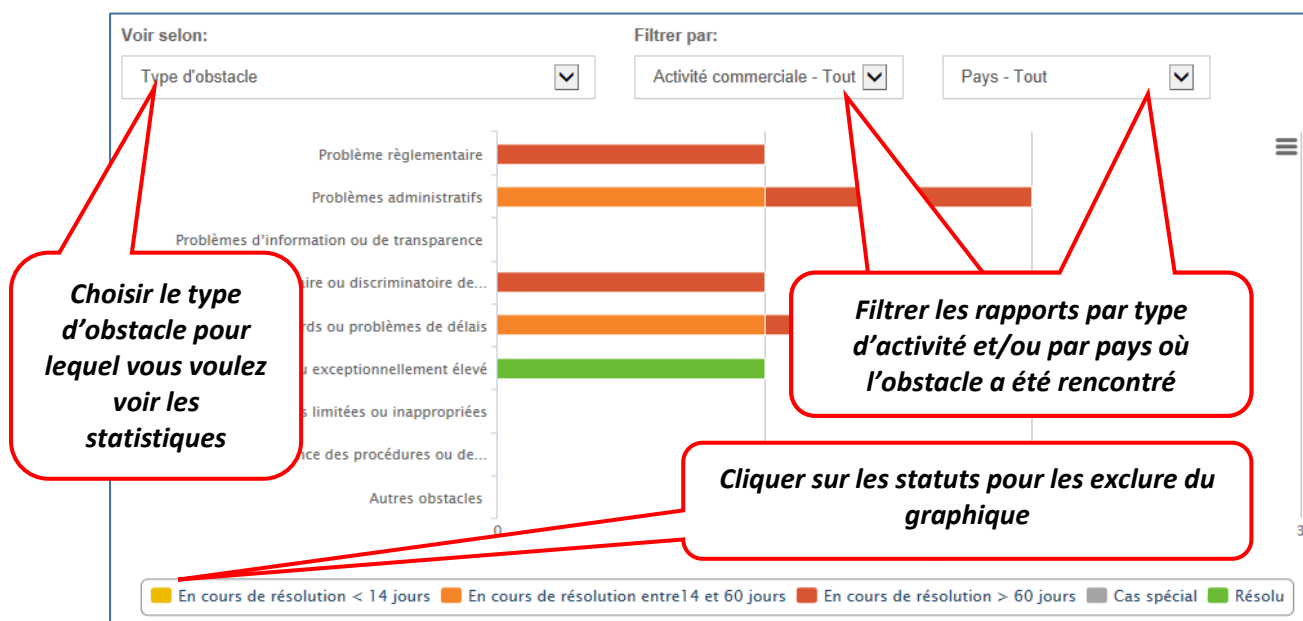
- Une **vue d'ensemble** des rapports d'obstacles, sous forme de tableaux, selon l'activité (importation/exportation) et le pays où l'obstacle a été rencontré (Pays d'origine / Autres pays) ;

Figure 21: Vue d'ensemble des rapports d'obstacles

Vue d'ensemble par activité				Vue d'ensemble par pays			
Statut	Importation	Exportation	Total	Statut	Côte d'Ivoire	Autres	Total
En cours de résolution	8	10	18	En cours de résolution	8	10	18
En cours de résolution (cas spécial)	1	1	2	En cours de résolution (cas spécial)	2	0	2
Résolu	1	2	3	Résolu	1	2	3
Total	10	13	23	Total	11	12	23

- Un **graphique dynamique** qui permet d'analyser les statistiques des rapports selon différents critères.

Figure 22: Graphique dynamique pour l'analyse des statistiques



7. Matériels de référence

Figure 23: L'onglet "Matériels de référence"



L'onglet « *Matériels de référence* » du menu de navigation fournit aux utilisateurs l'accès à des documents et informations qui permettent de mieux comprendre le fonctionnement de la plateforme **Alerte aux obstacles au commerce (AOC)**. L'onglet contient les rubriques suivantes :

- **Guide de l'utilisateur**
- **Classification des obstacles au commerce** : les détails sur les classifications utilisées dans la plateforme pour catégoriser les obstacles au commerce et les produits affectés
- **FAQ** : les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs
- **Actualités et documents**
- **Liens utiles**
- **Visiter le site démo:** <https://www.tradeobstacles.org/demo>

8. Mon compte

L'onglet « Mon compte » du menu de navigation permet de :

- Modifier le profil personnel de l'utilisateur ;
- Modifier les paramètres des alertes emails de l'utilisateur ;
- Visualiser les rapports soumis par l'utilisateur
- Gérer les adhésions de l'utilisateur au différentes plateformes AOC

Figure 24: L'onglet « Mon compte »



Note: Accès à l'onglet « Mon compte »

L'onglet « Mon compte » est uniquement disponible pour les utilisateurs enregistrés et connectés.

8.1. Voir mes rapports

La rubrique « Voir mes rapports » permet aux utilisateurs enregistrés de consulter tous les rapports qu'ils ont soumis. Les rapports qui n'ont pas été publiés par le Point Focal National (PFN) seront également disponibles sur cette page afin d'en suivre l'évolution. Pour comprendre comment utiliser le tableau des rapports, voir « 4.3.1. voir les rapports » de ce guide.

Figure 25: L'onglet « Voir mes rapports »

Voir mes rapports

Afficher 10 éléments

Rechercher toutes les colonnes :

Id	Date de création	Activité commerciale	Pays	Lieu	Type d'obstacle	Produit (Section SH)	Mise à jour	Statut
» 36	02/05/2014	Exportation	Côte d'Ivoire	Poste frontière	Retard ou problème de délais	Produits alimentaires, boissons et tabacs	07/05/2014	Non valide
» 35	02/05/2014	Exportation				Produits alimentaires, boissons et tabacs	07/05/2014	Non valide
» 34	02/05/2014	Importation				Produits alimentaires, boissons et tabacs	07/05/2014	Non valide
» 21	12/03/2014	Exportation				Produits alimentaires, boissons et tabacs	07/05/2014	Nouveau
» 7	24/11/2013	Importation	Suisse	Poste frontière	Comportement arbitraire des fonctionnaires	Produits du règne végétal (y compris les graisses, huiles et cires)	24/11/2013	En cours de résolution

TEST- Problème

VOIR »

Les rapports qui n'ont pas encore été publiés sur la plateforme sont indiqués comme « Nouveau ». Ils ne sont visibles que dans l'onglet « Voir mes rapports ».

8.2. Configurer mon profil

La rubrique « Configurer mon profil » donne accès aux détails du questionnaire d'enregistrement à la plateforme.

Lorsque vous modifiez votre profil, n'oubliez pas de sauvegarder les modifications avant de sortir de la page en cliquant sur **SAUVEGARDER LES MODIFICATIONS**.

Important: Garder votre profil à jour

Assurez-vous que votre profil soit à jour avant de rapporter un nouvel obstacle.

8.3. Configurer mes alertes

La rubrique « Configurer mes alertes » permet de modifier les paramètres des alertes emails.

Lorsque vous modifiez votre configuration d'alertes, n'oubliez pas de sauvegarder les modifications avant de sortir de la page en cliquant sur **SAUVEGARDER**.

Les alertes sont reçues par e-mail et incluent un lien direct vers les rapports.

8.4. Gérer mes adhésions

L'adhésion AOC est une option possible pour chaque utilisateur enregistré, afin de suivre les obstacles rapportés au niveau national et d'autres tels que les pays UEMOA. Cette adhésion permet de connaître aux niveaux nationaux et régionaux les différents obstacles au commerce auxquels ils pourraient faire face.

Gérer mes adhésions AOC

*Votre compte vous permet d'accéder au site démo ainsi qu'à un site pays.
Les comptes de démo ne donnent accès qu'au **site démo**.*

Vos adhésions AOC :

- Burkina Faso - [Aller à ce site](#)
- Votre pays (Démo) - Site actuel
- UEMOA - [Aller à ce site](#)

Ajouter une nouvelle adhésion

AJOUTER



9. Instructions pour l'administrateur et les observateurs de la plateforme AOC

Afin de pouvoir gérer les rapports soumis par les utilisateurs et le contenu du site web, la plateforme AOC présente un système de droits d'utilisation qui incluent les trois rôles suivants :

- L'utilisateur régulier enregistré dans la plateforme, auxquels les précédentes sections de ce guide de l'utilisateur font référence
- L'administrateur de la plateforme AOC : L'administrateur est la personne en charge de faire le suivi sur le MAOC au sein de l'agence identifiée comme PFN.
- Les observateurs de la plateforme AOC : Les observateurs sont les personnes identifiées comme représentantes par les structures membres du réseau nationale inter-agence

Des informations sur le rôle d'administrateur et d'observateur peuvent être retrouvés en ligne à la page :

http://www.obstaclesaucommerce.org/demo/ReferenceMaterial/FAQ.aspx#UserTypes_faq1

Note: Adresse email de l'administrateur et des observateurs

Nous suggérons aux utilisateurs nommés par leurs structures comme administrateurs ou observateurs de la plateforme AOC de se registrer sur la plateforme en utilisant leur adresse email institutionnel (en lieu du personnel).

10. L'administrateur

L'administrateur de la plateforme AOC est en charge de la validation des rapports d'obstacle qui sont soumis par les opérateurs commerciaux et de l'envoi de ces derniers aux autorités compétentes. Cette fonction est généralement assurée par le point focal national (PFN) du mécanisme AOC, généralement une agence nationale qui est la liaison entre le secteur public et le secteur privé (par exemple, la Chambre de Commerce). Les activités de l'administrateur comprennent:

- Publier et mettre à jour le statut des rapports d'obstacle et des requêtes des utilisateurs
- Obtenir des informations additionnelles sur les obstacles signalés auprès des utilisateurs;
- Faire le suivi avec les agences compétentes afin de fournir une solution aux obstacles signalés ou une réponse aux requêtes soumises;
- Afficher des nouvelles et des documents qui puissent aider à informer les opérateurs commerciaux sur les règlements et procédures commerciales en vigueur et, ainsi, à prévenir l'apparition des obstacles.

Afin de pouvoir mener les actions sous mentionnés, une fois que l'administrateur s'enregistre sur la plateforme avec son compte, il aura accès à des pages additionnels.

10.1. Créer un compte d'administrateur

Afin de pouvoir créer un compte d'administrateur, il vous suffira de :

- Vous enregistrez sur la plateforme AOC, comme expliqué dans la **section 3. Création d'un compte sur la plateforme AOC**



- Envoyer un mail à l'adresse tradeobstacles@intracen.org en fournissant la confirmation signée par votre agence qui vous nomme Point Focal National (PFN) et administrateur de la plateforme

L'agence identifiée comme PFN, suite au dialogue public-privé entamé par l'implémentation du MAOC, pourra se réserver de nommer un ou plusieurs représentants qui pourront gérer la plateforme en tant qu'administrateurs.

10.2. Gérer les rapports

L'onglet « Mon compte » du menu de navigation (visible seulement une fois que l'administrateur se sera identifié dans le site) permet à l'administrateur d'accéder à la rubrique « Gérer les rapports »

Figure 26 : Le menu « Mon compte » de l'administrateur



Note: Accès à l'onglet « Mon compte »

L'onglet « Mon compte » est uniquement disponible pour les administrateurs enregistrés et qui se sont identifié lors de leur accès à la plateforme.

À travers la rubrique « Gérer les rapports » l'administrateur peut visualiser tous les rapports soumis dans la plateforme afin de :

- Actualiser le statut des rapports (voir **section 6. Analyse des obstacles**)
- Contacter l'utilisateur qui a rapporté l'obstacle ou l'agence compétente afin d'obtenir plus de renseignements qui puissent aider à résoudre l'obstacle.

Figure 26 : Le rubrique Gérer les obstacles

Id ▼	Date de création ▼	Activité commerciale ▼	Pays ▼	Lieu ▼	Type d'obstacle ▼	Produit (Section SH) ▼	Mise à jour ▼	Notifications ▼	Statut ▼
		Tout ▼	Tout ▼	Tout ▼	Tout ▼	Tout ▼			Tout ▼
» 8	27/02/2019	Importation	Votre pays (Démo)	Aéroport	Problème réglementaire	Animaux vivants et produits du règne animal	27/02/2019	0	En cours de résolution <14j
» 7	26/02/2019	Exportation	Votre pays (Démo)	Aéroport	Problème réglementaire	Animaux vivants et produits du règne animal	27/02/2019	0	Résolu
» 6	18/11/2014	Exportation	Italie	Autre	Autres obstacles	Peaux, cuirs, pelleteries et ouvrages en ces matières	18/11/2014	0	Non valide
» 4	18/11/2014	Importation	Votre pays (Démo)	Autre	Autres obstacles	Machines, matériel électrique et équipements électroniques	18/11/2014	0	En cours de validation
» 3	18/11/2014	Exportation	Votre pays (Démo)	Institution gouvernementale	Installations limitées	Produits alimentaires, boissons et tabacs	18/11/2014	0	Nouveau

Pour voir l'historique de tous les échanges de communications et documents concernant un rapport, l'administrateur doit cliquer sur la ligne concernant le rapport. Le bouton VOIR



apparaîtra sur la droite. En cliquant sur ce bouton, l'administrateur aura accès à toutes les informations concernant le rapport, y compris l'historique des mises à jours du rapport (en bas de la page). Puis l'administrateur pourra décider quelles actions entamer.

Les mises à jour de rapport

28/02/2019 Nouveau

28/02/2019 En cours de validation Mise à jour - Confidentiel

Détails

28/02/2019 En cours de validation Mise à jour - Confidentiel

Détails

ACTUALISER

TÉLÉCHARGER COMME PDF

CONTACTER L'UTILISATEUR

CONTACTER L'AGENCE COMPÉTENTE

FERMER

10.2.1. Actualiser le statut d'un rapport

Les rapports d'obstacles peuvent être publics (visibles par tous les utilisateurs) ou confidentiels (visibles uniquement par l'utilisateur qui a rapporté l'obstacle, l'administrateur et les observateurs) selon leur statut.

La table suivant présente les différents statuts et les utilisateurs de la plateforme qui peuvent le visualiser.

Statut des obstacles	Accessibilité	Description	Code couleur
Nouveau	CONFIDENTIEL Administrateur; Observateur; Utilisateur qui soumit le rapport	L'obstacle a été soumis par un utilisateur enregistré et doit être revu par le PFN.	
En cours de validation	CONFIDENTIELLE Administrateur; Observateur; Utilisateur qui soumit le rapport	L'obstacle a été revu par le PFN mais des informations complémentaires sont nécessaires pour sa validation.	
Non valide	CONFIDENTIEL Administrateur; Observateur; Utilisateur qui soumit le rapport	L'obstacle a été revu et rejeté par le PFN car le contenu n'était pas approprié ou que le problème ne correspondait pas à la définition d'un obstacle tel que l'entend la plateforme.	
En cours de résolution	PUBLIC Tous les utilisateurs	L'obstacle a été revu et validé par le PFN. Il a été transmis aux autorités compétentes.	
Résolu	PUBLIC Tous les utilisateurs	L'obstacle a été résolu par les autorités compétentes.	
En cours de résolution (cas spécial)	PUBLIC Tous les utilisateurs	L'obstacle n'a pas pu être résolu par les autorités compétentes dans le court terme car il s'agit d'un cas spécial. Le CNS travaille toujours à sa résolution.	



Pour actualiser le statut d'un rapport, l'administrateur peut :

- Cliquer sur la ligne concernant le rapport dans la page « Gérer les rapports ». Le bouton ACTUALISER apparaîtra sur la droite. En cliquant sur ce bouton, l'administrateur aura accès à une fenêtre de dialogue pour modifier le statut de l'obstacle et envoyer un message à l'utilisateur qui a rapporté ceci. Puis sauvegarder.
- Alternativement cliquer sur le bouton VOIR. L'administrateur aura accès à toute l'information concernant le rapport et en bas de la page retrouvera aussi le bouton ACTUALISER.

Figure 26 : Actualiser le statut des rapports

The screenshot displays the 'Gérer les rapports' (Manage Reports) interface. At the top, a header bar contains various filters and a table of reports. One report is highlighted, showing details like 'Comportement arbitraire au sujet des procédures ou de règlements' and a status of 'En cours de validation'. A red box highlights the 'ACTUALISER »' button in the top right corner of the report table. A large red arrow points from this button to a modal dialog box titled 'Statut actuel' (Current Status). The dialog box shows the current status as 'En cours de validation' and allows the administrator to change it to 'En cours de résolution (Public)'. It also includes a 'Commentaires' (Comments) section with a pre-filled message: 'Bonjour Mr XX, Votre rapport a été validé.' At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'SAUVEGARDER' (Save) and 'ANNULER' (Cancel). The 'SAUVEGARDER' button is highlighted with a red box.

Note: Chaque fois que le statut d'un rapport est mise à jour l'utilisateur recevra un message automatique par email (incluant la copie en PDF du rapport).



10.2.2. Contacter l'utilisateur et/ou l'autorité compétente

Pour contacter l'utilisateur qui a soumis l'obstacle (afin de fournir plus de renseignements sur l'obstacle) ou l'agence compétente (afin d'aider à trouver une solution), l'administrateur doit cliquer sur le rapport dans la page « Gérer les rapports ». Le bouton VOIR apparaîtra sur la droite. En bas de la page, l'administrateur trouvera les boutons correspondant aux actions susmentionnées.



L'utilisateur peut être contacté seulement quand le statu du rapport est *En cours de validation*. Si l'administrateur décide de contacter l'utilisateur, il lui suffira d'écrire un message dans lequel il est clairement expliqué quels sont les renseignements nécessaires à l'administrateur afin de valider le rapport. Les réponses de l'utilisateur seront visibles uniquement par l'administrateur.



Demande d'information

Message *

Cher utilisateur, nous avons besoins de plus des détails sur le produit exporté

* champs obligatoires

ENVOYER

FERMER

Les réponses fournis par l'utilisateur resteront toujours confidentiels

L'agence compétente peut être contactée seulement quand le statut du rapport est *En cours de validation* ou *En cours de résolution*. Si l'administrateur décide de contacter l'agence compétente, il devra fournir l'adresse email lui correspondant. Si l'adresse de l'agence compétente n'est pas disponible dans la liste, l'administrateur pourra le rajouter en choisissant **Nouvelle agence** et en fournissant les informations requises (ex : nom de l'agence et adresse email).

Demande d'information

Agence *

Ministry of Trade -- mintrade@
Supprimer

Message *

Cher M., merci pour nous aider à répondre a cet utilisateur

* champs obligatoires

ENVOYER

FERMER

Nouvelle agence

Nom *

Email *

Si le statut du rapport est *En cours de résolution* (donc public et déjà visible aux autres utilisateurs), les réponses fournies par l'agence compétente resteront confidentielles jusqu'à quand ils seront validés par l'administrateur. L'administrateur peut *Valider* ou *Rejeter* la réponse de l'agence compétente dans la **section** « *Les mises à jour de rapport* » (après que l'administrateur aura cliqué sur le bouton VOIR le rapport).



Toutes réponses fournies par l'agence compétente quand le statut du rapport est *En cours de validation* (donc confidentiel), resteront toujours confidentiels.

Les mises à jour de rapport

18/11/2014	Nouveau		Détails
25/02/2019	En cours de résolution >60j	Mise à jour - Public	Détails
28/02/2019	En cours de résolution >60j	Demande d'info (Réponse envoyée) - Public	Détails
28/02/2019	En cours de résolution >60j	Demande d'info (Revue en cours) - Confidentiel	Détails

Message du PFN le 28/02/2019
Cher M., merci de nous aider à répondre à cet utilisateur

Réponse de l'agence compétente le 28/02/2019
Veuillez trouver ci jointe la documentation requise par l'utilisateur

Pièces jointes

- TEC CEDEAO_12mai2017_Ouaga.pdf

Valider
Rejeter

10.3. Gestion du contenu web

L'administrateur peut introduire des nouvelles et des documents qui puissent aider à informer les opérateurs commerciaux sur les règlements et procédures commerciales en vigueur et, ainsi, à prévenir l'apparition des obstacles

Dans le volet « Gestion du contenu Web » il lui suffit de cliquer sur « Télécharger actualités et documents », afin d'y avoir accès.

A PROPOS ▾
RAPPORTER UN OBSTACLE ▾
ANALYSE DES OBSTACLES ▾
MATÉRIELS DE RÉFÉRENCE ▾
GESTION DU CONTENU WEB ▾
MON COMPTE ▾

APPRENEZ À IDENTIFIER LES OBSTACLES AU COMMERCE

EN SAVOIR PLUS

Rapporter un obstacle

Décrivez les obstacles que vous rencontrez lors de l'exportation ou de l'importation de vos produits afin que les autorités compétentes prennent les mesures nécessaires.

Configurer vos alertes

Recevez instantanément des alertes emails sur les obstacles au commerce pour les produits et marchés qui vous intéressent.

Consulter les rapports

Trouvez les rapports d'obstacles enregistrés à ce jour et comprenez quelles sont les principales préoccupations des opérateurs commerciaux.

Derniers obstacles

18/11/2014
Our products need to be tested to prove that they complain with EU sanitary regulations. Required testing equipment is not available in Mauritius, so we have to send our products to South Africa for t... [en savoir plus](#)

Statistiques

3 Obstacles enregistrées
1 Obstacles résolus
2 Obstacles en cours de résolution

Actualités et documents

27/07/2018
Coopération : le Burkina Faso, quatrième investiss...
Elles sont 300 entreprises, ivoiriennes et burkinabé, à prendre part au premier Forum économique ... [en savoir plus](#)



Titre *

Coopération : le Burkina Faso, quatrième investisseur direct étranger en Côte

Description *

Elles sont 300 entreprises, ivoiriennes et burkinabè, à prendre part au premier Forum économique entre la côte d'Ivoire et le Burkina. Initié en marge du 7e TAC, ce symposium, dont l'ouverture est intervenue dans la matinée de jeudi 26 juillet 2018 (pour des travaux qui ont lieu toute la journée), a été co-présidé par les Premiers ministres ivoirien et burkinabè, Amadou Gon Coulibaly et Paul Kaba Thiéba.

Document

No file chosen

Extensions de fichier autorisées: pdf , doc , docx , jpeg , jpg , png
Taille maximale du fichier: 4 Mb

Lien hypertexte

Veuillez insérer l'URL complet: <http://www.exemple.com>

<http://lefaso.net/spip.php?article84695>

11. Les Observateurs

Les observateurs de la plateforme AOC peuvent voir tous les obstacles rapportés par les utilisateurs (soient-ils confidentiels ou publics). Cette fonction est prise en charge par les représentants des agences faisant partie du **réseau inter-agence** qui veille sur le bon fonctionnement du mécanisme. Les activités de l'observateur comprennent:

- Veiller sur les rapports soumis dans la plateforme (comme expliqué dans la **section 7. Analyse des obstacles**);
- Répondre aux requêtes du PFN (et administrateur de la plateforme) afin d'apporter des solutions aux obstacles soumis dans la plateforme;

Note: Associations des exportateurs et importateurs

Les associations sectorielles peuvent couvrir le rôle d'observateur et également rapporter des problèmes **pour le compte de** leurs membres.

Figure XX: Répondre au PFN en tant qu'observateur

Envoyer une réponse au point focal national

Message du point focal national

Fournir documentation

Votre réponse *

Voici la documentation requise par l'utilisateur.

Pièces jointes

Extensions de fichier autorisées: pdf, doc, docx, jpeg, jpg, png

Taille maximale de l'ensemble des fichiers: 4 Mb

Pièce jointe

C:\Users\befecadu\Desktop Browse...

Supprimer la pièce jointe

Description *

Texte de la TEC

Ajouter une pièce jointe

11.1. Créer un compte d'observateur

Afin de pouvoir créer un compte d'observateur, il vous suffira de :

- Vous enregistrez sur la plateforme AOC, comme expliqué dans la **section 3. Création d'un compte sur la plateforme AOC**
- Envoyer un mail au Point Focal National (PFN) du MAOC dans votre pays, indiquant l'adresse avec lequel vous vous êtes enregistré sur la plateforme

Le PFN s'occupera d'assurer que votre agence fait partie du **réseau inter-agence** à la base du MAOC et vous fournira les droits d'observateur.

Chaque agence faisant partie du **réseau inter-agence** peut fournir au PFN un ou plusieurs observateurs.

12. Nous contacter

Pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact par email avec les institutions qui s'occupent de la gestion de la plateforme :

- Le Point Focal National de votre pays (adresse disponible à la page « A propos –Les Partenaires » de la plateforme AOC.
- Le Centre du commerce international (ITC): tradeobstacles@intracen.org