



# **COMPASS**



## **CHARTRE DES SERVICES**

# INDEX

INDEX.....	2
AVANT-PROPOS.....	3
1. MISSION GENERALE.....	4
2. DESCRIPTION DES SERVICES.....	5
3. HORAIRES D'OUVERTURE.....	6
4. PERSONNEL.....	7
5. STANDARD DE QUALITE.....	7
6. RECLAMATIONS/SUGGESTIONS.....	8

## AVANT-PROPOS

Le Projet COMPASS, financé par le Programme IEVP (Instrument Européen de Voisinage et de Partenariat) Italie-Tunisie (2007/2013), est né avec l'objectif de créer un Réseau euro-méditerranéen pour la prestation de services d'information, orientation et appui aux entreprises siciliennes et tunisiennes, actives dans les secteurs de l'agriculture/agroalimentaire, du tourisme et de la pêche, qui ont l'intention de démarrer des partenariats pour favoriser l'intégration des filières économiques entre les deux rives de la Méditerranée.

Les services identifiés et les modalités de leur fourniture, qui font l'objet de cette Charte, sont le résultat d'un processus de partage, qui a vu l'implication des Organisations suivantes dans les deux territoires :

Italie/Sicile/Raguse	Tunisie
<b>COMMUNE DE MODICA (Partenaire de Projet)</b>	<b>API: AGENCE DE PROMOTION DE L'INDUSTRIE ET DE L'INNOVATION (Bénéficiaire/Chef de file du projet)</b>
<b>COMMUNE DE ISPICA (Partenaire de Projet)</b>	<b>APIA: Agence de Promotion des Investissements Agricoles</b>
<b>COMMUNE DE POZZALLO (Partenaire de Projet)</b>	<b>ONTT: Office National du Tourisme Tunisienne</b>
<b>COMMUNE DE SCICLI (Partenaire de Projet)</b>	<b>UTICA: Union Tunisienne de l'Industrie, du Commerce et de l'Artisanat</b>
<b>ASSOCIATION CULTURELLE "CENTRO STUDI IBLEO" (Partenaire de Projet)</b>	
<b>CONFAGRICOLTURA - RAGUSA</b>	
<b>CHAMBRE DE COMMERCE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'AGRICULTURE - RAGUSA</b>	
<b>CONFINDUSTRIA RAGUSA</b>	
<b>UIL RAGUSA</b>	
<b>UST CISL DI RAGUSA</b>	
<b>CGIL CAMERA DEL LAVORO - RAGUSA</b>	
<b>ASSOCIAZIONE PROGETTIAMO INSIEME</b>	
<b>PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA</b>	
<b>ASSALEM (PACE) ASSOCIATION DE PROMOTION SOCIALE</b>	

Les Organisations ayant souscrit l'accord-cadre du 31 janvier 2014 se sont engagés à activer et de rendre opérationnel des guichets dans le cadre du Réseau COMPASS pour fournir de l'assistance pour des services à l'internationalisation et de la coopération entre la Tunisie et la Sicile. Ces guichets seront spécialisés dans l'offre et la fourniture de services d'information, orientation et appui pour les entreprises et les nouveaux promoteurs dans les territoires ciblés par le Projet, sur la base de standard et de procédures homogènes. Pour la phase d'expérimentation - à partir du 7 mai 2014 – deux guichets seront opérationnels - un en Sicile (Raguse) et un en Tunisie (Tunis).

Suite à la signature d'un Accord de Programme entre les adhérents au Réseau COMPASS, l'activation du système de fourniture de services se réalisera suite à une phase d'expérimentation qui va s'achever le 31 décembre 2014. Le démarrage de cette phase se fera à travers le lancement d'un **Avis Public** pour favoriser l'implication directe d'un échantillon de bénéficiaires (entreprises et nouveaux promoteurs) pour tester le système de fourniture des services.

Sur la base des résultats de la phase d'expérimentation, cette Charte des Services et l'ensemble des documents y afférent, qui sont le résultat d'un processus de partage et validation de la part des Organisations qui adhèrent au Réseau, pourront faire l'objet de révisions pour permettre la pleine mise en œuvre du système.

Les Organisations qui se sont chargées de gérer les activités d'expérimentation, en ouvrant un guichet pour l'accueil et l'orientation des bénéficiaires, sont les suivantes :

<b>Italia/Sicilia/Ragusa</b>	<b>Tunisia</b>
<b>ASSOCIATIONE CULTURELLE "CENTRO STUDI IBLEO" (Partenaire de Projet)</b>	<b>API: AGENCE DE PROMOTION DE L'INDUSTRIE ET DE L'INNOVATION (Bénéficiaire/Chef de file du projet)</b>

## **1. MISSION GENERALE**

Le Réseau Euro-méditerranéen COMPASS, est un système gratuit de prestation de services (payants en cas d'assistance technique ponctuelle), qui a la mission de promouvoir et favoriser les processus d'intégration et de développement des filières économiques et productives entre les deux rives de la Méditerranée, en soutenant et accompagnant les entreprises et les nouveaux promoteurs qui veulent emprunter des parcours d'internationalisation.

Le Réseau COMPASS représente l'instrument opérationnel qui permet aux Organisations adhérent de fournir des services dans le cadre de leur mission de soutien à l'entrepreneuriat et à l'internationalisation de leur bassin d'utilisateurs.

Le Réseau COMPASS a donc l'objectif d'aider les PME en Sicile et en Tunisie à développer leur compétitivité, innovation et internationalisation et à favoriser l'accès aux données et aux informations utiles pour vérifier la faisabilité de leur idée de projet. Ce Réseau pourra ensuite fournir à chaque entreprise/nouveau promoteur – sur la base des résultats de l'analyse des besoins en rapport au projet d'internationalisation – des indications précises pour le

développement d'un parcours d'internationalisation au niveau productif, commercial ou pour l'approvisionnement en ressources et/ou matières premières.

Les Organisations faisant partie du Réseau sont engagées dans la promotion, le renforcement et l'extension du Réseau sur toutes les régions transfrontalières du bassin de la Méditerranée par le moyen de l'élargissement de leurs services à d'autres entités dans d'autres pays.

De ce fait, le Réseau COMPASS veut représenter un instrument proche aux entreprises et aux promoteurs pour la fourniture rapide et efficace de services d'information et d'orientation pour favoriser l'intégration des filières productives et économiques entre les deux rives de la Méditerranée.

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

Cette Charte des Services sert à informer les bénéficiaires sur le système de fourniture des services d'Information et d'Orientation qui seront disponibles en ligne et aussi bien qu'auprès des deux guichets ouverts pour la phase d'expérimentation. Les services et les modalités de prestation sont définis dans **l'Avis Public**, tel que validé par les référents techniques du Réseau (PV de l'Assemblée des Partenaires du 10 janvier 2014), qui prévoit – entre autre – l'ouverture des deux guichets durant la période d'expérimentation, auprès de l'Association Culturelle Centro Studi Ibleo (Partenaire Technique) à Raguse/Italie et de l'Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation (Chef de File) à Tunis/Tunisie.

L'accès aux services du Réseau – durant la phase d'expérimentation- est réglé par **l'Avis Public**. Les bénéficiaires des services d'assistance, sur la base des dispositions contenues dans l'Avis, doivent présenter les caractéristiques suivantes:

- **Etre dirigeants et/ou représentants d'entreprises des secteurs de l'Agriculture, de l'Agro-alimentaire, de la Pêche et du Tourisme, installées dans les territoires suivants:**
  - o **Italie/Sicile: Province de Raguse ;**
  - o **Tunisie: les Gouvernorats de Ariana, Béja, Ben Arous, Bizerte, Jendouba, Manouba, Nabeul et Tunis;**
- **Etre des promoteurs intéressés à développer des initiatives entrepreneuriales et d'intégration des filières économiques dans les secteurs et les territoires déjà mentionnés.**

La présente Charte des Services fournit les informations essentielles qui se réfèrent aux modalités et aux termes de fourniture des services suivants :

- **Services d'Accueil et d'Information préliminaires pour l'Accès aux Services pour l'Enregistrement:** il s'agit d'un service conçu pour accueillir et fournir aux bénéficiaires une série d'informations préliminaires pour effectuer l'enregistrement en ligne au Site : [www.projet-compass.eu](http://www.projet-compass.eu)
- **Service d'Information:** il s'agit de fournir aux utilisateurs un cadre structuré d'informations et de données sur les secteurs de référence (agriculture, agroalimentaire, pêche et tourisme) et sur les aspects qui peuvent avoir un impact économique sur les filières identifiées, sur la base des résultats de l'analyse SWOT au sujet des opportunités, des menaces, des points de force et des faiblesses des contextes

opérationnels. Ce service va donc consister comme un soutien sur le territoire pour les entreprises et les nouveaux promoteurs qui sont en train d'étudier l'opportunité d'entamer des actions de partenariat économique entre la Sicile et la Tunisie.

- **Service d'Orientation:** il s'agit de fournir de l'assistance en aval au service d'information en donnant des indications et des points de repère pour le démarrage et le développement d'initiatives économiques de type commercial et productif entre Sicile et Tunisie. Le service d'orientation se définit comme un soutien avancé pour les entreprises et les promoteurs qui – une fois vérifié la faisabilité de leur projet– ont l'intention de mettre en place un projet de partenariat transfrontalier et qui nécessitent d'acquérir toute information ayant un impact au niveau organisationnel, logistique et bureaucratique.

Le service, ayant un caractère plus personnalisé, peut être activé sur demande des utilisateurs en parallèle aux services précédents : il se définit comme un service de consulting technique pour l'internationalisation des entreprises sur l'axe Italie/Tunisie. A titre d'exemple, les Organisations appartenant au Réseau qui sont engagées dans la fourniture de ces services offrent une assistance pour la préparation de recherches de marché, la définition de stratégies pour l'internationalisation, le planning et le développement d'outils de marketing, la préparation de contacts avec des partenaires potentiels, le démarrage et le développement d'activités d'import/export ou d'intégration de la production, la révision et l'optimisation des stratégies d'internationalisation ...

Tout en confirmant les indications contenues dans l'Avis Public, qui discipline les modalités et les termes d'accès et de gestion des services pour la phase d'expérimentation, soit les organisations qui ont accepté la tâche de gérer cette phase, soit et par la suite les autres organisations adhérentes au Network Euro-méditerranéen "COMPASS", dans le cadre de la mise en place du système, s'engagent à garantir à leur propres Utilisateurs la fourniture des services de manière conforme aux modalités et aux standards définis et reportés dans cette Charte des Services, et aux Disciplinaires Techniques en annexe, qui seront les deux objet de révisions opportunes.

### 3. HORAIRES D'OUVERTURE

Les jours et les horaires d'ouverture, les adresses des guichets relevant des organismes adhérents au Réseau sont détaillés ci de suite :

Guichet/Organisme	Adresse	Journées d'ouverture		Horaires d'ouverture		email
		Du	Au	De	A	
Centro Studi Ibleo	Via Archimede, 183 - Ragusa	Lundi	Vendredi	9h00	13h00	<a href="mailto:cesib@hotmail.it">cesib@hotmail.it</a>
API - Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation	63, Rue de Syrie - Tunis Lafayette	Lundi	Jeudi	10h00 13h00	12h00 16h00	<a href="mailto:compass@api.com.tn">compass@api.com.tn</a>

Durant la période de l'expérimentation il sera possible pour les utilisateurs de recevoir les informations et l'assistance directement auprès des guichets.

L'adresse du site internet pour les services en ligne est: [www.projet-compass.eu](http://www.projet-compass.eu).

#### 4. PERSONNEL

Le personnel affecté – dans la phase d'expérimentation - pour la prestation des services de la part de chaque Organisation adhérent au Réseau COMPASS est le suivant:

<b>Guichet/Organisation</b>	<b>Service d'Information</b>	<b>Service d'Orientation</b>
<b>API - Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation</b> 63, Rue de Syrie - 1002 Tunis Lafayette	Najmeddine Boukhari	Najmeddine Boukhari
<b>Associazione Culturale Centro Studi Ibleo</b> Via Archimede, n. 183 - 97100 - Ragusa	Encarnation Muniesa Martinez	Encarnation Muniesa Martinez

#### 5. STANDARD DE QUALITE

En conformité avec l'Avis Public, qui prévoit le renforcement des services de base du Réseau par le biais de services additionnels, les Organisations qui ont déjà accepté de gérer la phase d'expérimentation - et celles qui par la suite adhéreront au Réseau Euro-méditerranéen "COMPASS", dans le cadre de la mise en œuvre intégrale du système - s'engagent à fournir les services suivants:

- Service d'Accueil et d'information préliminaire pour l'accès aux services et pour l'enregistrement;
- Service d'Information;
- Service d'Orientation;

conformément aux modalités indiquées dans le manuel de fourniture des services.

Les Services ci-dessus sont réalisés dans un délai de 5 jours ouvrables. En présence de demandes plus complexes, les services seront réalisés dans un délai de 10 jours ouvrables.

En cas où il ne soit pas possible de respecter ces délais, le Guichet compétant devra informer le demandeur de l'impossibilité de répondre à la requête dans les temps prévus, tout en indiquant les raisons et en communiquant les délais prévisibles pour la réponse.

En considération du fait que la mise en œuvre des services est consécutive à une phase d'expérimentation opérationnelle, les délais proposés ci-dessus, ne peuvent se référer au service d'orientation. Ce service nécessite en fait, pour sa complète mise en œuvre, de procédures de vérification préliminaires qui sont préalables à la prestation des services. En fonction des exigences opérationnelles que les utilisateurs auront déclarées au moment de la demande – ils seront informés de manière individuelle sur les temps prévisibles de traitement de leur dossier d'orientation.

## 6. RECLAMATIONS/SUGGESTIONS

Au cas où un utilisateur considère que le service rendu ne corresponde pas à ce qui est prévu dans la Charte des services, il a le droit de déposer une réclamation écrite directement auprès du Guichet.

Tout organisme adhérent au Réseau et titulaire d'un Guichet s'engage à répondre par écrit à la réclamation dans les 5 jours suivants à sa présentation où à indiquer dans quel délai une réponse ou une résolution à la réclamation sera donnée.

Le responsable de la gestion des réclamations dans chaque Guichet est :

<b>Guichet/Organisme</b>	<b>Responsable de la gestion des réclamations</b>
<b>API - Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation</b> 63, Rue de Syrie - 1002 Tunis Lafayette	Najmeddine Boukhari
<b>Associazione Culturale Centro Studi Ibleo</b> Via Archimede, n. 183 - 97100 - Ragusa	Vincenzo Palazzolo