

## I. Objet

Le présent document méthodologique est un guide utilisateur à destination des professionnels pour l'utilisation de l'application TÉLÉCERTEX. Celle-ci permet de demander ou consulter des CERTEX (certificats à l'exportation demandés par des autorités étrangères dans lequel l'administration atteste que des produits répondent à certains critères).

Les prescriptions de saisie dans le système d'information figurent par ailleurs dans ce présent document.

## II. Domaine d'application

Ce document méthodologique est utilisable par tout professionnel souhaitant obtenir un CERTEX et est complété par une [Foire aux questions](#) et un [module de contact](#).

Il définit les trois types de profils, dont un est un profil invité, qui permet d'accéder à certaines fonctionnalités sans adhésion à la téléprocédure.

## III. Glossaire

**Adhérent** : Société ayant un compte dans l'application. Chaque adhérent a un numéro spécifique.

**Autorité (de contrôle) étrangère** : Autorité étrangère susceptible de consulter les CERTEX.

**CERTEX** : Certificat à l'exportation délivré par la DGCCRF pour des produits alimentaires (hors produits carnés, fruits et légumes) et des matériaux au contact des denrées alimentaires.

**DDPP/DDCSPP** : Direction interministérielle en charge des CERTEX relevant des missions de la DGCCRF au niveau départemental.

**DIRECCTE/DIECCTE/DCSTEP (Pôle C)** : Direction interministérielle en charge des CERTEX relevant des missions de la DGCCRF au

niveau régional (Pôle concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie (Pôle C)).

**Professionnel** : Toute personne agissant pour le compte d'une société.

**Téléprocédure** : Application permettant de réaliser des demandes sous forme dématérialisée et équivalentes à celles au format papier.

## IV. Les profils de l'application

L'application repose sur un principe de 3 profils :

- Utilisateur : Ce profil permet d'effectuer des demandes et de les gérer, de faire des recherches et de gérer les listes des lieux de stockage et des destinataires. Le nombre maximal de compte utilisateur est de 12 par adhérent.
- Administrateur : Ce profil permet de gérer le compte de la société et ceux des utilisateurs, en plus d'avoir accès aux mêmes fonctionnalités que les utilisateurs. Un adhérent n'a qu'un seul administrateur, qui est par défaut celui qui crée le compte de la société.
- Invité : Ce profil par défaut permet d'accéder aux conditions d'adhésion, de demander l'adhésion et de contacter l'assistance utilisateur. L'invité qui crée le compte de la société devient son administrateur par défaut. Il ne permet en revanche aucune consultation de données relatives aux adhérents, excepté les CERTEX émis. Par exemple, les autorités de contrôle étrangères ont ce profil.

Dans le détail, les actions possibles pour chaque profil sont données dans le tableau ci-dessous.

Ce que je peux faire : Actions	Administrateur	Utilisateur	Invité
Consulter les conditions d'adhésion et d'utilisation			X
Contacteur l'assistance utilisateur	X	X	X
Créer le compte de la société			X
Gérer ou supprimer le compte de la société	X		
Gérer les listes des lieux de stockage et de destinataires	X	X	
Créer des comptes utilisateurs	X		
Gérer un compte administrateur	X		
Gérer un compte utilisateur		X	
Bloquer / déverrouiller un compte utilisateur	X		
Changer d'administrateur	X		
Créer une demande	X	X	
Gérer ou annuler une demande	X	X	
Rechercher une demande	X	X	
Consulter un CERTEX	X	X	X

## V. La page d'accueil

La page d'accueil permet d'accéder d'une part aux principales fonctionnalités hors connexion et d'autre part de se connecter. Les fonctionnalités sont détaillées dans les parties suivantes.

**Bandeau accessible hors connexion**

Adhésion à la téléprocédure par une société (première connexion)

Menu dépliant donnant accès aux Conditions générales d'Utilisation (CGU), Mentions légales et à la Politique des données personnelles

Consultation des CERTEX émis

Accès à la Foire aux questions et au formulaire de contact

Retour à la page de connexion

Liens vers les principaux sites gouvernementaux français

Connexion à son compte personnel (nécessite préalablement une adhésion)

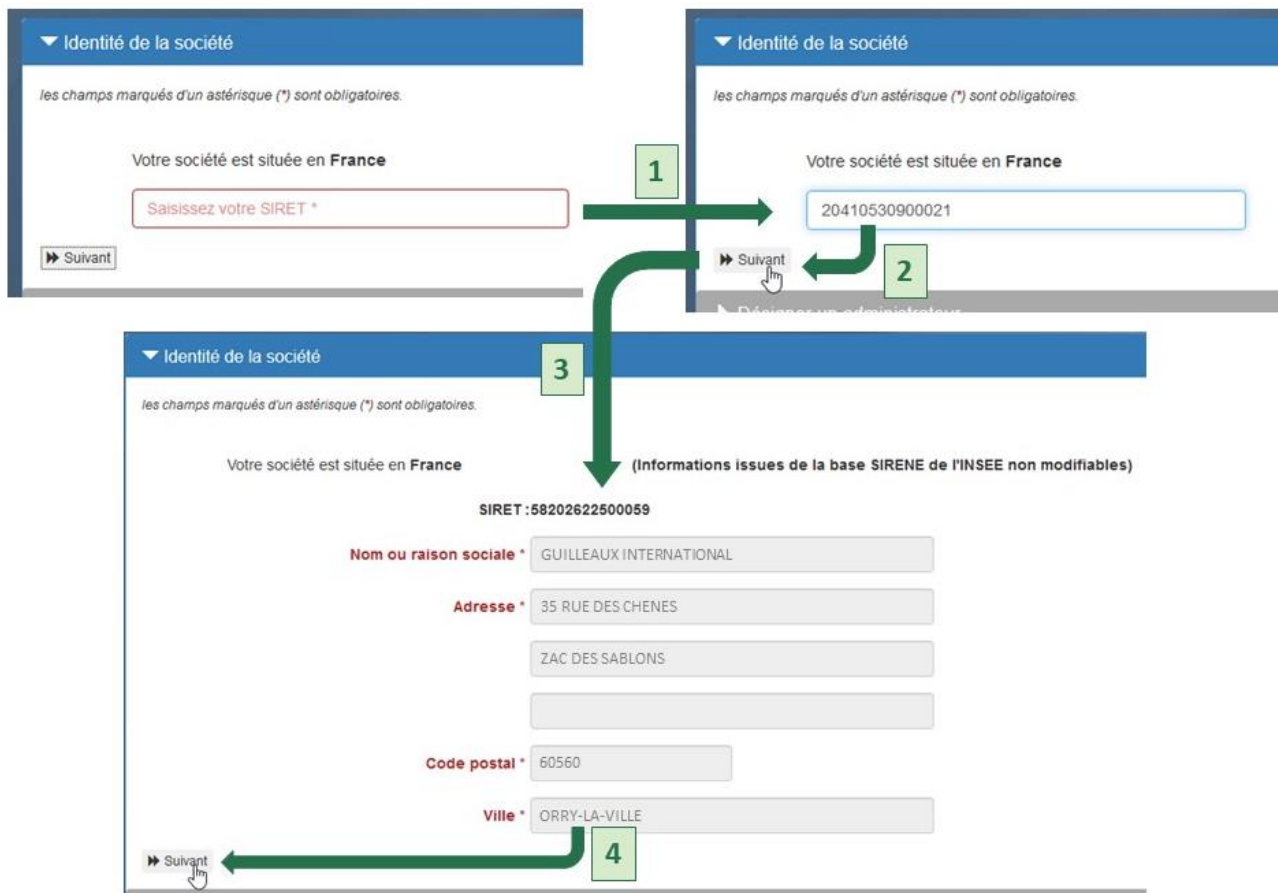
## VI. L'adhésion à la téléprocédure (première connexion)

L'adhésion nécessite un SIRET correspondant à un établissement en activité sur le territoire français.

### VI.A. Avec un SIRET enregistré dans la base SIRENE

L'adhésion commence en cliquant sur le bouton en haut à droite « Adhérer à la téléprocédure ».

Trois étapes sont ensuite nécessaires pour réaliser son adhésion.



La première étape est l'enregistrement de **l'identité de la société, qui est associée à l'établissement qui sera mentionné sur les CERTEX.**

Le renseignement du SIRET [1] doit être validé en cliquant sur le bouton « Suivant » [2]. Si le SIRET est erroné ou l'établissement est fermé, l'adhésion est impossible et un message d'erreur apparaît.

Si le SIRET est valide, les données sont importées depuis la base SIRENE [3] et ne sont pas modifiables. Le bouton « Suivant » permet de passer à l'étape suivante [4]. Un établissement hors de France n'a pas de code postal ni de ville renseigné et la finalisation de l'adhésion est impossible.

**▼ Désigner un administrateur**

les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

<b>Nom *</b>	<input type="text" value="Saisissez le nom de l'administrateur"/>
<b>Prénom *</b>	<input type="text" value="Saisissez le prénom de l'administrateur"/>
<b>Téléphone</b>	<input type="text" value="Saisissez le n° de téléphone de l'administrateur"/>
<b>Identifiant *</b>	<input type="text" value="Saisissez l'identifiant de l'administrateur"/>
<b>Méi *</b>	<input type="text" value="Saisissez le méi de l'administrateur"/>
<b>Confirmer l'adresse Méi *</b>	<input type="text" value="Confirmez le méi de l'administrateur"/>

◀ Précédent ▶ Suivant

**Le numéro de téléphone est facultatif mais il permet un échange plus rapide entre l'administration et le demandeur en cas de problème**

**L'identifiant est un nom qui vous permet d'être reconnu par l'application. Cet identifiant doit avoir au minimum 8 caractères, au maximum 25 et les caractères spéciaux suivants sont acceptés ! @ # \$ % & \* ( ) \_ + . , ; :**

**Deux utilisateurs ne peuvent pas avoir la même adresse courriel. Un contrôle est effectué sur l'adresse courriel.**

La deuxième étape est la désignation de l'administrateur. Il s'agit par défaut de la personne réalisant l'adhésion de la société mais l'administrateur peut être modifié par la suite.

Tous les champs sont obligatoires, excepté le numéro de téléphone.

Les critères de création de l'identifiant sont repris ci-contre. Le « - » (tiret du 6) n'est pas accepté.

La validation par le bouton « Suivant » conduit à la troisième étape, le récapitulatif de la demande.

Avant l'envoi de la confirmation de la demande d'adhésion à l'adresse électronique renseignée, le demandeur doit justifier qu'il n'est pas un robot en identifiant les caractères de l'image. Il peut demander une nouvelle image en cliquant sur « Nouveau Captcha » ou une image monochrome en cliquant sur la case « monochrome ».

Le demandeur doit aussi certifier avoir lu les CGU et avoir renseigné des données exactes en cochant les deux cases correspondantes. Ces deux certifications sont obligatoires.

En cas d'erreur de saisie, les informations peuvent être modifiées en cliquant sur le bouton « Précédent ».

La demande d'adhésion est finalisée en cliquant sur le bouton « Envoyer ». Un message automatique envoyé à l'adresse électronique renseignée contient un lien de confirmation de la demande valable 30 minutes.

**▼ Récapitulatif**
**► Société**

GUILLEAUX INTERNATIONAL (SIRET : 20410530900021)  
 35 RUE DES CHENES  
 ZAC DES SABLONS  
 60560 ORRY-LA-VILLE

**► Administrateur**

Alexis GUILLEAUX (alexis\_2019)  
 alexis.guilleaux@guilleaux-international.fr  
 0344040403

les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Captcha proposé :    monochrome

Recopiez les caractères de l'image \*

Je certifie avoir lu et accepté les conditions générales d'utilisation (CGU) et confirme mon adhésion à la téléprocédure TELECERTEX.  
 Je certifie exactes les données saisies et confirme mon adhésion à la téléprocédure TELECERTEX. Toute fausse télédéclaration constitue un faux et usage de faux passible des peines d'amende et d'emprisonnement prévues à l'article 441-1 du code pénal.

◀ Précédent ▶ Envoyer

▼ Adhésion (phase 2)

► Société

GUILLEAUX INTERNATIONAL (SIRET : 20410530900021)  
 35 RUE DES CHENES  
 ZAC DES SABLONS  
 60560 ORRY-LA-VILLE

► Administrateur

*les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.*

Alexis GUILLEAUX  
 Nom de connexion : alexis\_2019  
 alexis.guilleaux@guilleaux-international.fr

Saisissez votre mot de passe \*

Confirmez votre mot de passe \*

Enregistrer

La validation du lien entraîne l'ouverture de la fenêtre ci-contre pour saisir son mot de passe et le confirmer. Le mot de passe doit contenir au minimum 12 caractères, dont un caractère de chacun des 4 types (minuscules, majuscules, numériques, spéciaux). Il faut ensuite cliquer sur le bouton « Envoyer » pour enregistrer son mot de passe.

La confirmation de l'adhésion de la société et de la création du compte de l'administrateur apparaît alors à l'écran. Pour commencer à utiliser la téléprocédure, il faut cliquer sur le bouton « Terminer » (fenêtre ci-dessous), qui renvoie sur la page de connexion.

▼ Adhésion (phase 2)

▼ Administrateur créé

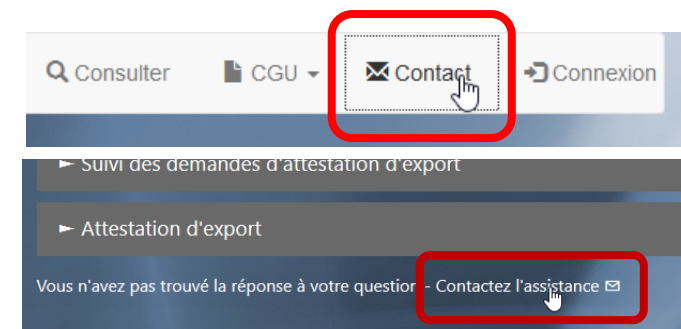
Un nouvel administrateur a bien été créé : Alexis GUILLEAUX  
 Nom de connexion : alexis\_2019  
 Mèl : alexis.guilleaux@guilleaux-international.fr  
 Numéro d'adhérent : FR-1908-0001

Terminer


### **VI.B. Avec un SIRET inconnu dans la base SIRENE**

Lorsqu'une société ou un établissement est récemment enregistré auprès du greffe du tribunal de commerce, celui-ci n'est pas encore intégré à la base SIRENE et l'adhésion directe à la téléprocédure n'est pas possible. Il faut contacter l'assistance utilisateur avec le bouton « Contact » sur la page d'accueil.

À la fin de la Foire aux Questions (FAQ), se trouve le lien « Contactez l'assistance » pour envoyer un message.



Choisir comme motif de contact « Adhésion » et envoyer votre demande. L'assistance utilisateur demande alors à la société de justifier de sa situation par un extrait de Kbis. Lorsqu'il y a plusieurs établissements, la société doit préciser quel établissement sert pour l'adhésion.

Choisissez un motif de contact	
Connexion	
Adhésion	
Demande de CERTEX	

## VII. La connexion

### VII.A. Comment se connecter

La connexion est possible sur la page d'accueil, qui peut être chargée en cliquant sur le bouton « Connexion » du bandeau commun à toutes les pages.

Pour un oubli de l'identifiant par un administrateur, celui-ci doit contacter l'assistance utilisateur via le formulaire de contact avec le motif « Connexion », comme décrit en partie VI.B.. Pour un oubli de l'identifiant par un utilisateur, celui-ci doit le redemander à son administrateur.

Pour un oubli de mot de passe, un nouveau mot de passe doit être demandé en cliquant sur « mot de passe oublié ? ».

L'utilisateur doit renseigner son identifiant et son adresse électronique, prouver qu'il n'est pas un robot, et valider en cliquant sur le bouton « Demander un nouveau mot de passe ».

L'utilisateur reçoit alors un courriel contenant un lien pour redéfinir son mot de passe.

Après 5 tentatives de connexion avec un mot de passe erroné, le compte est bloqué pendant 2 minutes afin d'éviter les tentatives de connexion automatisées. S'il s'agit d'un utilisateur, l'administrateur peut le débloquent immédiatement.



→ [identifiant oublié ?](#)  
 → [mot de passe oublié ?](#)



**Procédure de réinitialisation du mot de passe**  
 les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.  
 Identifiant \*   
 Adresse mèl \*   
 Captcha proposé :   
  monochrome  
 Recopiez les caractères de l'image \*

## VII.B. Le tableau de bord

La connexion effectuée, un tableau de bord est présent en page d'accueil. Il permet les fonctionnalités décrites ci-dessous, avec les références correspondantes.

**Bandeau accessible quelle que soit la page**

Retour à la page d'accueil

Partie IX. Partie X. Partie VIII.B.2. Parties VIII.A.1. VIII.A.2. et VIII.B.1. Partie XI. Partie V. Partie VIII.A.3.

Teleprocédure pour les certificats à l'export (CERTEX)

► GUILLEAUX INTERNATIONAL (N° adhérent : FR-1908-0001)

Halima JHEDDINE - dernière connexion : le 04/11/2019 à 10:49 (Heure valable en France métropolitaine)

**Je demande**

- un nouveau CERTEX

**Je recherche**

- des demandes de CERTEX
- des documents (CERTEX)

**Je gère**

- mes lieux de stockage
- mes destinataires
- mon compte

**J'administre**

- la société
- les utilisateurs

**Dernières demandes clôturées (10 max)**

Numéro	Date d'enreg.	Destinataire	émis par	Etat
DD60-2019-10-000001	03/10/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Halima JHEDDINE	refusé
DDCSP46-2019-08-000001	03/10/2019	BAKERY IMPORTATIO...	Halima JHEDDINE	accepté (CERTEX gé...
DD94-2019-10-000001	03/10/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Halima JHEDDINE	accepté (CERTEX gé...
DR13-2019-10-000002	03/10/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Halima JHEDDINE	accepté (CERTEX gé...
DIRECCTE31-2019-08-000001	13/08/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Alexis GUILLEAUX	refusé
DDPP60-2019-08-000001	13/08/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Alexis GUILLEAUX	caduque

**Dernières demandes en cours (10 max)**

Numéro	Date d'enreg.	Destinataire	émis par	Etat
DD50-2019-10-000002	15/10/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Halima JHEDDINE	demande de comp...
DR75-2019-10-000004	15/10/2019	BAKERY IMPORTATIO...	Halima JHEDDINE	soumis
DD14-2019-10-000001	15/10/2019	YAVIZA IMPORTATION ...	Halima JHEDDINE	soumis
DR31-2019-10-000002	15/10/2019	BAKERY IMPORTATIO...	Halima JHEDDINE	en cours de traitement
DR31-2019-10-000001	15/10/2019	BAKERY IMPORTATIO...	Halima JHEDDINE	en cours de traitement

Accès direct aux 10 dernières demandes clôturées et aux 10 dernières demandes en cours



Cette page contient également quelques informations.

### VII.C. La déconnexion

La déconnexion peut être réalisée à tout moment en cliquant sur son identifiant puis en sélectionnant « Déconnexion ».

La déconnexion est aussi automatique au bout de 20 minutes d'inactivité.



## VIII. Les comptes

### VIII.A. L'administrateur et les utilisateurs

#### VIII.A.1. Administrer les utilisateurs

Une page spécifique est dédiée à la gestion des utilisateurs.

L'administrateur peut créer jusqu'à 12 utilisateurs en cliquant sur le bouton « + Ajouter un utilisateur » puis en fournissant les mêmes renseignements que pour la création de son compte (page 6).

Il peut par la suite supprimer cet utilisateur ou le bloquer. En cas de suppression, les données relatives aux demandes sont anonymisées et rattachées à l'administrateur.



### VIII.A.2. Changer d'administrateur

Le changement d'administrateur est réalisé par l'administrateur lui-même qui désigne un utilisateur comme nouvel administrateur en cliquant sur l'icône la plus à droite en face de l'utilisateur. Le module d'administration disparaît alors pour l'ancien administrateur et apparaît pour le nouvel administrateur.

S'il est impossible pour la société de passer par la personne qu'elle a désigné initialement comme administrateur, il faut alors envoyer un message à l'assistance utilisateur.

### VIII.A.3. Gérer son compte

Cette fonctionnalité permet de modifier son numéro de téléphone, son adresse électronique et son mot de passe.

Le bouton « Modifier » en bas à droite permet de changer son numéro de téléphone et/ou son adresse électronique. Pour cette dernière, une deuxième saisie est nécessaire pour confirmation. La validation du changement se fait avec le bouton « Enregistrer », sinon le bouton « Annuler » permet de garder les données précédemment renseignées.

Le bouton « Modifier mot de passe » en haut à gauche ouvre une nouvelle page pour modifier son mot de passe. Il faut alors saisir son mot de passe actuel, renseigner le nouveau mot souhaité et le confirmer en le saisissant une seconde fois. Le bouton « Enregistrer » permet de valider le changement de mot de passe. Le message suivant confirme le changement.

La modification du mot de passe a bien été enregistrée.

L'onglet « Société » rappelle les informations sur la société mais aucune modification n'est possible ici, aussi bien pour l'administrateur que les utilisateurs.

Mon compte

Données personnelles Société

Modifier mot de passe

Vous êtes Administrateur

Nom : JHEDDINE  
Prénom : Halima  
Identifiant : Halima\_2019

Téléphone : 0344040403  
Adresse mél : halima.jheddine@guilleaux-international.fr

Modifier

les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Téléphone 0344040403  
Adresse mél \* halima.jheddine@guilleaux-international.fr  
Confirmer l'adresse Mél \* halima.jheddine@guilleaux-international.fr

Enregistrer Annuler

## VIII.B. La société

### VIII.B.1. Administrer la société

Cette fonctionnalité n'est accessible qu'à l'administrateur.

Les informations étant issues de la base SIRENE ou du Kbis, celles-ci ne sont pas modifiables.

La seule action possible est la résiliation de l'adhésion. Les données sont alors conservées un an de manière anonymisées à partir de la suppression du compte.

**Administration**

Identification de la société		Autres informations	
Raison sociale :	GUILLEAUX INTERNATIONAL	L'administrateur est :	Halima JHEDDINE
SIRET :	20410530900021	Date adhésion :	05/08/2019
Adresse :	35 RUE DES CHENES ZAC DES SABLONS 60560 ORRY-LA-VILLE	N° adhérent :	FR-1908-0001

[✓ Résilier l'adhésion](#)

### VIII.B.2. Gérer les lieux de stockage et les destinataires

Parmi les informations à renseigner pour une demande, se trouvent l'adresse du lieu de stockage des produits et celle du destinataire.

Pour le lieu de stockage, tous les champs sont obligatoires. Ils doivent être le plus précis possibles afin de permettre des contrôles rapidement en cas de besoin. L'impossibilité de contrôle des marchandises est un des motifs de refus de délivrance du CERTEX. C'est pourquoi le lieu de stockage doit être situé en France.

Pour le destinataire, seuls les champs « Nom », « Adresse » et « Pays » sont obligatoires. Le choix du pays se fait par liste déroulante.

L'enregistrement définitif se fait grâce aux boutons « + Ajouter ce lieu de stockage » ou « + Ajouter ce destinataire ».

**Gérer les lieux de stockage**

*les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.*

**!** le lieu de stockage DOIT se trouver en FRANCE.

SIRET / Raison sociale:

SIRET:

Libellé:

Adresse\*:

Code postal / Ville\*:

[+ Ajouter ce lieu de stockage](#)

**Lieux de stockage**

46000 CAHORS - 36 rue des châtaigniers [✕](#)

---

**Gérer les destinataires**

*les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.*

Nom\*:

Adresse\*:

Code postal:

Ville:

Pays\*:

[+ Ajouter ce destinataire](#)

**Destinataire**

YAVIZA IMPORTATION 32 calle del bosque YAVIZA - Panama (PA) [✕](#)

La saisie au cours d'une demande est possible mais l'enregistrement dans une des listes est en revanche impossible à ce moment-là.

Dans la partie inférieure, sont listés les lieux de stockages ou destinataires déjà enregistrés. Ils peuvent être supprimés en cliquant sur le bouton représentant une corbeille situé sur la même ligne.

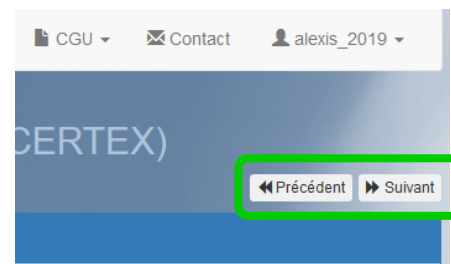
## IX. La gestion d'une demande

### IX.A. Créer une demande

La création d'une demande peut se faire à tout moment avec le bouton « Nouveau CERTEX » ou sur la page d'accueil en cliquant sur « Je demande un nouveau CERTEX ».

La demande se fait par étapes et il est possible de naviguer entre les étapes avec les boutons « Précédent » et « Suivant ». Une fois la saisie de la demande commencée, elle doit être poursuivie jusqu'au bout pour pouvoir sauvegarder les données.

Les premières étapes servent surtout au traitement de la demande et les suivantes correspondent aux données figurant sur le CERTEX, dont le modèle type est repris ci-contre. Les cases 1 et 2 sont remplies automatiquement : La case 1 avec les informations du compte de l'adhérent et la case 2 avec « France (FR) ».



UNION EUROPÉENNE | RÉPUBLIQUE FRANÇAISE | DGCCRF

Attestation pour l'exportation  
Export Certificate  
Certificado para la exportación

Declaración de l'expéditeur / Statement by the consignor / Declaración del remitente

1. Expéditeur (nom, adresse complète, pays) / Consignor (name, full address, country) / Remitente (nombre, dirección completa, país) _CROISSANT EXPORT (23556887400021) 129 rue de la framboise 94300 VINCENNES FRANCE (FR)	2. Pays d'expédition / Country of shipment / País de origen FRANCE (FR)
3. Destinataire (nom, adresse complète, pays) / Consignee (name, full address, country) / Destinatario (nombre, dirección completa, país) The Strawberry Company 125 Raspberry Blvd Afrique Du Sud (ZA)	4. Pays de destination / Country of destination / País de destino Anguilla (AI)
5. Identité du moyen de transport (nature) / Identity of means of transport (nature) / Identidad del medio de transporte (tipo) <input checked="" type="checkbox"/> Aérien/ air/ aire <input type="checkbox"/> Maritime/ sea/ mar <input type="checkbox"/> Ferroviaire/ train/ tren <input type="checkbox"/> Routier/ road/ carretera <input type="checkbox"/> Autre/ other/ otro	6. Réf. de l'expéditeur (facultatif) / Ref. number of consignor (optional) / Ref. del remitente (opcional)
7. Description des produits / Description of products / Descripción de los productos myrtilles	
Nombre d'annexes jointes / Number of attached annexes / Número de anexos adjuntos : 1 <a href="#">Création_Fiches.pdf</a>	
8. Type de colis / Type of package / Tipo de paquete FC - Cageot	9. Nombre de colis / Number of packages / Número de paquetes 3
10. Masse nette ou volume net / Net mass or volume / Masa neta o volumen neto 34,00 Kg	

Attestation de l'autorité compétente / Attestation by the competent authority / Certificado de la autoridad competente

Je soussigné(e), atteste/l, undersigned, attest/El abajo firmante certifica  
- que la fabrication et la vente des produits ci-dessus sont légalement autorisées en France (dans l'UE) / that the manufacture and sale of the above mentioned products are authorised in France according to the french (E.U.) legislation / que la fabricación y la venta de los productos arriba mencionados están legalmente autorizadas en Francia (en la UE)  
- que les productions de cette entreprise peuvent être vendues en France / that the products of this company can be marketed in France / que los productos de esta empresa pueden ser vendidos en Francia  
- que la mise sur le marché des produits ci-dessus a été déclarée à l'autorité nationale compétente. / that the placing on the market of the above mentioned products has been notified to the french competent authority / que la comercialización de los productos arriba mencionados ha sido declarada ante la autoridad nacional competente

Service de l'État, adresse / Authority, address / Servicio del Estado, dirección :  
DDEP DU VAL-DE-MARNE  
3 BIS, RUE DES ARCHIVES  
94046 CRETEIL CEDEX  
FRANCE

Signature et grade / Signatory and title / Firma y cargo  
Marion DELOBO Inspecteur principal  
DGCCRF

Lieu et date / Place and date / Lugar y fecha :  
CRETEIL, le 10/07/2019

Preuve d'authenticité / Authenticity proof / Prueba de autenticidad :  
Rég. et code de vérification de l'attestation / Ref. and verification code of the certificat / Ref. y código de verificación del certificado :  
E4R8NAC

Verifier l'authenticité du document / Check the authenticity of the document / Verifique la autenticidad del documento en el sitio web oficial  
<http://telecortex-test.dgccrf/Consultation/Document?id=E4R8NAC>

### IX.A.1. Le type de produit (étape 1)

Il existe 4 types de produits : vins/spiritueux, compléments alimentaires, autres produits alimentaires, matériaux aux contacts des denrées alimentaires (MCDA). Lorsque l'envoi contient des vins/spiritueux et d'autres produits, **deux demandes doivent être effectuées**. Lorsque l'envoi contient soit des compléments alimentaires soit des MCDA, et d'autres produits, la saisie doit se faire sur « Autres produits alimentaires » car c'est la même direction qui valide le certificat.

Le choix du type de produit contribue à définir la direction la plus adaptée pour le traitement de la demande.

### IX.A.2. L'établissement de stockage et la direction traitant la demande (étape 2)


La visualisation des champs à remplir pour cette étape est présentée en page suivante.

Le renseignement de l'établissement de stockage peut se faire en remplissant les trois champs un par un (adresse, code postal, ville), ou en sélectionnant dans la liste déroulante un établissement de stockage pré-enregistré. Les champs se remplissent alors automatiquement. Il n'est pas possible de remplir les champs manuellement ni de sauvegarder cet établissement pour une utilisation ultérieure. Une adresse imprécise ou hors de France peut rendre impossible un contrôle des marchandises. Le fait de ne pas avoir accès aux produits pour un contrôle est un motif de refus de délivrance du CERTEX.

Le choix de la direction peut se faire en fonction de plusieurs critères. Pour rappel, les missions CCRF sont réparties entre des directions départementales (DDCSPP ou DDPP) et des directions régionales (DIRECCTE). Les demandes pour les vins et spiritueux sont traitées par seulement 8 DIRECCTE (liste en page suivante). Les demandes sur les autres produits sont traitées par les directions départementales.

L'adresse de l'établissement de stockage détermine le choix de la direction par défaut. En cliquant sur « <choisissez une direction> », la direction par défaut peut être sélectionnée. Le bouton « + de choix » permet l'affichage de la liste de toutes les directions, classées par code postal. Pour une première demande, il peut être approprié de contacter au préalable la direction ciblée. En cas de mauvais choix de la direction, celle-ci réoriente la demande par des messages internes. La société est systématiquement informée de la direction qui traite la demande.

Dans les DOM et à Saint-Pierre-et-Miquelon, les DIECCTE et la DCSTEP traitent les demandes concernant tous les produits. Pour les vins et spiritueux, la DIECCTE ou la DCSTEP est proposée en plus des 8 autres DIRECCTE compétentes.

La direction sélectionnée apparaît dans le champ « Direction choisie ». En cas d'erreur, le bouton  sur la même ligne permet la suppression. La sélection d'une autre direction dans la liste déroulante permet aussi le remplacement de la direction.

Indiquer le lieu de stockage des produits ?

Une adresse imprécise ou hors de France peut rendre impossible un contrôle des marchandises. Le fait de ne pas avoir accès aux produits pour un contrôle délivrance.

Lieux de stockage mémorisés <choisissez un lieu de stockage ou saisissez une adresse>

SIRET / Raison sociale Retrouvez un établissement par son SIRET/Raison sociale

SIRET

Libelle saisissez un libellé

Adresse\* saisissez l'adresse

Code postal / Ville\* code postal ou nom de ville

<choisissez un lieu de stockage ou saisissez une adresse>

<choisissez un lieu de stockage ou saisissez une adresse>

36 rue des châtaigniers - 46000 CAHORS

24 rue des peupliers - 50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN

15 rue de la Forêt - 60560 ORRY-LA-VILLE

Choix par suggestion

Complétion par un des choix ci-dessus, ou directement

Vins/spiritueux

Compléments alimentaires, autres produits alimentaires, MCDA

<choisissez une direction>

<choisissez une direction>

DIRECCTE D'ILE DE FRANCE - Pôle C 93300 AUBERVILLIERS

+ de choix

<choisissez une direction>

<choisissez une direction>

DIRECCTE D'ILE DE FRANCE - Pôle C 93300 AUBERVILLIERS

DIRECCTE DE PROVENCE ALPES COTE D'AZUR - Pôle C 13285 MARSEILLE

DIRECCTE DES PAYS DE LA LOIRE - Pôle C 44042 NANTES

DIRECCTE NOUVELLE-AQUITAINE POLE C Bordeaux 33075 BORDEAUX

DIRECCTE AUVERGNE-RHONE-ALPES POLE C Lyon 69443 LYON

DIRECCTE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE POLE C Besançon 25041 BESANCON

DIRECCTE OCCITANIE POLE C Toulouse 31080 TOULOUSE

DIRECCTE GRAND EST POLE C Strasbourg 67085 STRASBOURG

+ de choix

france.fr

<choisissez une direction>

+ de choix

Direction choisie\* DIRECCTE D'ILE DE FRANCE - Pôle C 93300 AUBERVILLIERS

<choisissez une direction>

<choisissez une direction>

DDPP DE L'OISE 60006 BEAUVAIS

+ de choix

DDCSPP DE L'AUDE 11807 CARCASSONNE

DDCSPP DE L'AVEYRON 12031 RODEZ

DDPP DES BOUCHES DU RHONE 13285 MARSEILLE

DIRECCTE DE PROVENCE ALPES COTE D'AZUR - Pôle C 13285 MARSEILLE

DDPP DU CALVADOS 14070 CAEN

DIRECCTE NORMANDIE Site C Caen 14202 HEROUVILLE SAINT CLAIR

DDCSPP DU CANTAL 15007 AURILLAC

DDCSPP DE LA CHARENTE 16001 ANGOULEME

<choisissez une direction>

+ de choix

DDPP DE L'OISE 60006 BEAUVAIS

+ de choix

Direction choisie\* DDPP DE L'OISE 60006 BEAUVAIS

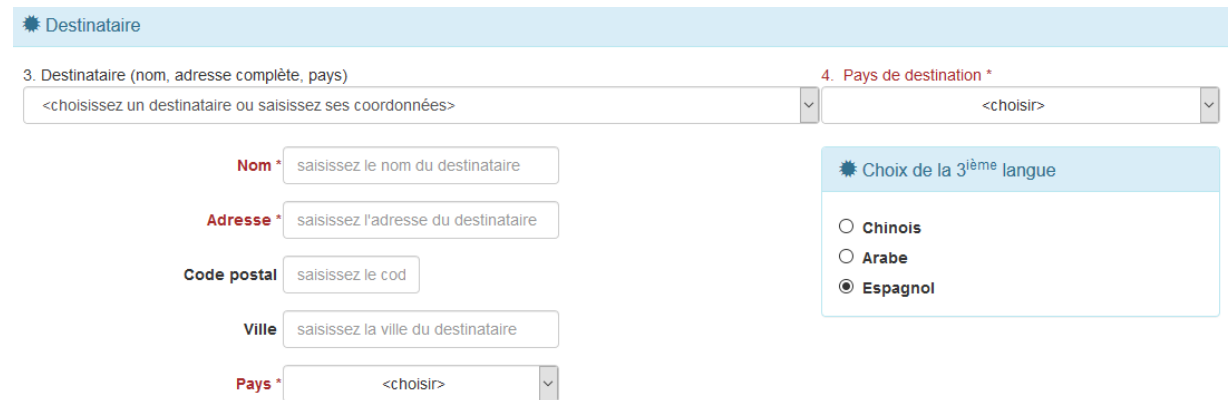
### IX.A.3. Le destinataire (étape 3)

Cette étape permet de définir le destinataire, la destination et la troisième langue sur le CERTEX. Ces choix sont indépendants les uns des autres.

Le choix du destinataire se fait selon les mêmes modalités que le choix de l'établissement de stockage (partie IX.A.2.).

Le choix du pays de destination est réalisé grâce à une liste déroulante.

Les CERTEX sont en français, en anglais et dans une troisième langue, au choix parmi le chinois, l'arabe et l'espagnol. Cette dernière langue est sélectionnée par défaut.



### IX.A.4. Les produits et les annexes au CERTEX (étape 4)

La description des produits se fait dans un champ libre, en respectant plusieurs consignes :

- Pas de caractères spéciaux,
- Pas de caractères de ponctuation, excepté la virgule « , »,
- Maximum de six lignes de 100 caractères. Si vous avez besoin de plus de lignes, le champ « Description des produits » doit faire référence à la consultation d'une annexe,
- Description des produits en français : Comme pour tout document officiel, l'emploi du français est obligatoire. La description des produits doit donc être à minima en français. Le non-respect de cette consigne peut être un motif de refus,
- Pas de données à caractère personnel.

Il est conseillé de renseigner les produits dans le même ordre que la facture afin que la demande soit traitée plus rapidement (les produits renseignés sont comparés aux produits figurant sur la facture).

S'il est fait référence à une annexe, il faut préciser exactement laquelle.

Les annexes au CERTEX sont jointes grâce au bouton « Joindre des annexes (factures,...) max. 6 ». Il faut ensuite typer le document et le joindre avec le bouton « Parcourir ». Un seul document ne peut être ajouté qu'à la fois.

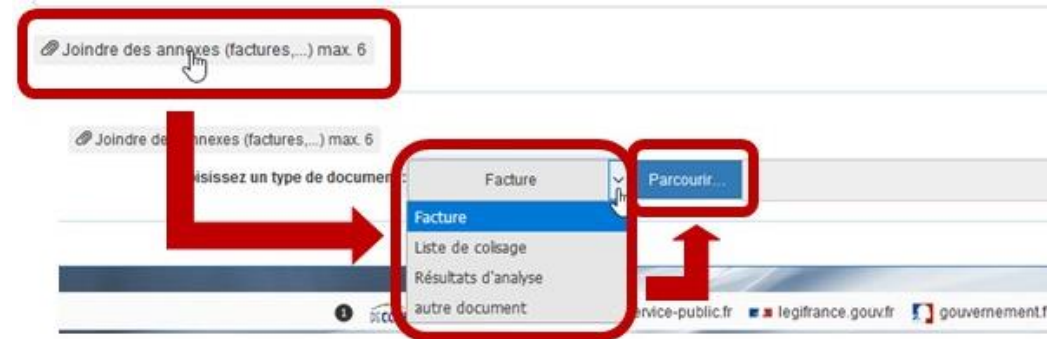
Le nombre d'annexe(s) est automatiquement calculé. D'autres documents peuvent être ajoutés à l'étape 7 (Résumé) pour des justifications auprès de l'administration sans qu'ils soient annexés au CERTEX.

Les formats acceptés sont le JPEG et le PDF, de taille maximale de 4Mo. Le logiciel permet de compresser les PDF trop lourds. Le nombre total maximal de documents est de 6 (annexes + justificatifs). Lorsqu'un document est en annexe, il est inutile de le remettre en justificatif. Certains documents similaires, comme des résultats d'analyses, peuvent regrouper dans le même fichier PDF.

**L'engagement du professionnel à respecter la réglementation ou l'attestation du laboratoire est à joindre en annexe en PDF à cette étape.**

#### IX.A.5. Autres renseignements sur l'expédition (étape 5)

Cette étape permet de remplir les cases 5, 6, 8, 9 et 10 du CERTEX. Les spécificités de chaque champ sont précisées à côté de chacun d'eux.





**Moyen de transport :** Un et un seul moyen peut être sélectionné. S'il y a plusieurs moyens de transport, choisir le dernier avant prise en charge du destinataire.

Demande de CERTEX (nouvelle) : Etape 5

les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

5. Identité du moyen de transport ?

6. N° de référence de l'expéditeur (facultatif) ?

8. Type de colis \* ?

9. Nombre de colis \* ?

10. Masse nette ou volume net \* ?

<choisir>

- <choisir>
- BG - Sac (bag)
- BO - Bouteille
- BX - Boîte, caisse
- CN - Conteneur
- CT - Carton
- CV - Etui
- FC - Cageot
- FL - Flacon
- PC - Colis (colis postal)
- PK - Colis (paquet)
- PL - Seau
- PO - Sachet
- PX - Palettes
- YJ - Bag-in-box
- XX - Autre emballage

**N° de référence :** Seul champ facultatif, il est cependant conseillé de le remplir, même avec une annotation RAS, pour éviter le rejet du CERTEX par certaines autorités étrangères.

**Quantité nette :** Le premier champ est libre mais est restreint aux caractères numériques et à la virgule. Il peut y avoir jusqu'à deux décimales. Le second champ est une liste déroulante comprenant « Kg », « g » et « l ».

**Nombre de colis :** Ce champ libre est restreint aux caractères numériques.

**Type de colis :** Choix par liste déroulante. Le code à deux lettres est le code anglo-saxon.

### IX.A.6. Les engagements de l'administration (étape 6)

Le professionnel doit choisir les mentions sur lesquelles l'administration s'engage. Elles sont regroupées en mentions usuelles et mentions spécifiques.

☀ Demande de CERTEX (nouvelle) : Etape 6

Choisissez le type de mentions  Mentions usuelles  Mentions spécifiques

☀ Mentions usuelles ?

- que la fabrication et la vente des produits ci-dessus sont légalement autorisées en France (dans l'UE)
- que les productions de cette entreprise peuvent être vendues en France
- que l'entreprise du fabricant (ou de l'expéditeur) des produits ci-dessus fait l'objet de contrôle par les autorités compétentes
- que des échantillons des produits de cette entreprise font l'objet de contrôles aléatoires dans les laboratoires officiels
- que l'expéditeur (ou le producteur) effectue des contrôles internes en vue de s'assurer de la conformité des produits ?
- que la mise sur le marché des produits ci-dessus a été déclarée à l'autorité nationale compétente. ?

☀ Mentions spécifiques ?

- Les produits ci-dessus sont destinés à la consommation humaine
- L'entreprise responsable des produits ci-dessus fait l'objet de contrôle par les autorités compétentes

**Pas de choix**

**Choix possible**

**Preuve des autocontrôles à joindre en étape 5 ou 7 en fonction des demandes des autorités étrangères**

**Mention spécifique pour les compléments alimentaires. Attestation de déclaration pour les compléments alimentaires à joindre en étape 5 ou 7 en fonction des demandes des autorités étrangères**

Les mentions doivent être choisies en fonction des demandes des autorités étrangères. Les mentions spécifiques, obligatoirement sélectionnées ensemble, permettent une attestation sur la qualité sanitaire des aliments et sont donc plus difficilement vérifiables et exigeantes pour l'entreprise que les mentions usuelles. Le délai de traitement peut être allongé et la demande est plus susceptible d'être refusée.

Les mentions usuelles peuvent être choisies indépendamment les unes des autres. Les deux premières mentions usuelles sont cochées par défaut mais elles peuvent être décochées. Les deux dernières comportent des spécificités qui sont décrites ci-dessus.

### IX.A.7. Le récapitulatif de la demande

Le dernier écran est le récapitulatif de la demande. Il permet également de fournir les justificatifs nécessaires à l'administration et qui ne sont pas annexés au CERTEX, et d'envoyer ou sauvegarder la demande.

**☀ Demande de CERTEX (nouvelle) : Résumé**

Type produit :	Autres produits alimentaires		
3 ième langue :	Espagnol		
Lieu de stockage :	15 rue de la Forêt - 60560 ORRY-LA-VILLE		
Direction choisie :	DDPP DE L'OISE 60006 BEAUVAIS		
Destinataire :	YAVIZA IMPORTATION 32 calle del bosque YAVIZA - Panama (PA)		
Destination :	Panama		
Description des produits (Annexes : 2) :	35 boîtes de 150 pains ronds surgelés		
Type de transport :	Aérien		
Référence :	PA-20190812-21		
Nombre/Type de colis :	35	BX - Boîte, caisse	
Masse/Volume unité :	56,25	Kg	
Mentions :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- que la fabrication et la vente des produits ci-dessus sont légalement autorisées en France (dans l'UE)</li> <li>- que les productions de cette entreprise peuvent être vendues en France</li> <li>- que l'expéditeur (ou le producteur) effectue des contrôles internes en vue de s'assurer de la conformité des produits</li> </ul>		

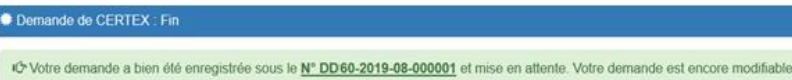
Les documents sont joints selon la méthode décrite en IX.A.4.

La demande peut être envoyée immédiatement à l'administration avec le bouton « Soumettre ». Le cochage de la case de validation est obligatoire. Le message est alors :



Un message électronique automatique est aussi envoyé.

La demande peut être également sauvegardée en mode brouillon, sans envoi à l'administration, avec le bouton « Mettre en attente ». Le message est alors :



La demande peut être envoyée ultérieurement ou supprimée. La case valant signature n'a pas besoin d'être cochée pour la sauvegarde.

Dans tous les cas, un numéro automatique est créé pour la demande.

**Joindre des justificatifs pour l'administration**

**Case à cocher valant signature**

**Résumé de la demande**

**Sauvegarder sans envoyer à l'administration (mode brouillon)**

**Envoyer à l'administration**

Buttons: Joindre d'autres documents (max. 6); Choisir un type de document; Etiquetage; Parcourir...; la validation et l'envoi du formulaire électronique valent signature de celui-ci.; Mettre en attente; Soumettre.

### **IX.B. Dupliquer une demande**

Il faut d'abord récupérer la demande avec le module de recherche (cf. partie X.) et cliquer sur l'icône de la ligne correspondante.



La duplication permet de créer une nouvelle demande avec des données identiques à celle choisie. Les annexes et les justificatifs de la précédente demande ne sont en revanche pas repris.

### **IX.C. Gérer une demande**

Le principe de la gestion d'une demande est qu'une seule entité peut modifier la demande : soit l'adhérent, soit l'administration. **Les modifications de l'administration consistent uniquement en des ajouts de commentaires et aucun aspect des déclarations de l'adhérent n'est modifié par l'administration.**

#### **IX.C.1. Les statuts d'une demande**

L'adhérent peut gérer les demandes ayant seulement certains statuts, décrits dans le tableau ci-dessous.

Statut	Signification	Modification/Annulation possibles
En attente	La demande est mode brouillon. Elle n'a pas été envoyée à l'administration.	Oui
Soumise	La demande a été envoyée à l'administration, qui ne l'a pas encore prise en charge.	Oui
En cours de traitement	La demande est prise en charge et traitée par l'administration.	Non
Demande de complément	L'administration a besoin que la demande soit complétée ou modifiée afin de l'accepter.	Oui
Acceptée	L'administration a délivré le CERTEX.	Non
Refusée	L'administration a refusé de délivrer le CERTEX et a justifié son refus.	Non
Annulée	L'adhérent a annulé sa demande.	Non

#### **IX.C.2. La modification d'une demande**

Il faut d'abord récupérer la demande avec le module de recherche (cf. partie X.) et cliquer sur l'icône de la ligne correspondante. Tous les champs sont modifiables.



Une demande modifiée doit être soumise une nouvelle fois à l'administration mais elle garde toujours le même numéro.

La modification est parfois demandée par l'administration (« demande de complément ») afin que la demande soit acceptée.

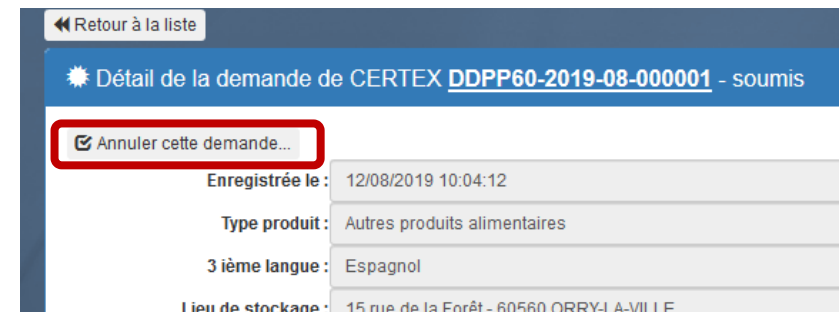
### IX.C.3. L'annulation ou la suppression d'une demande

Le terme annulation est utilisé pour une demande envoyée à l'administration et le terme suppression pour une demande en mode brouillon.

Il faut d'abord récupérer la demande avec le module de recherche (cf. partie X.) et cliquer sur l'icône de la ligne correspondante pour une annulation ou sur l'icône pour une suppression.

L'annulation doit être ensuite réalisée en cliquant sur le bouton « Annuler cette demande ».

L'annulation d'un CERTEX déjà émis n'est pas possible avec la téléprocédure (cf. partie XI.D.).



## X. Les modules de recherche

La recherche peut être faite soit directement avec le numéro de la demande, soit avec d'autres critères de recherche.

La recherche par numéro peut se faire sur le numéro complet ou sur le début du numéro. Si plusieurs demandes correspondent, elles apparaissent alors dans la partie inférieure.

La recherche par critères se fait par défaut uniquement sur les demandes de l'utilisateur connecté. Pour avoir toutes les

**Module de recherche par numéro**    **Module de recherche par critères**    **Lancement de la recherche**

Rechercher des demandes de CERTEX

accès direct par numéro : Saisissez le début d'un N° de demande [Rechercher]

**ATTENTION** : les dates prises en compte sont les dates d'enregistrement des demandes.

Au moins un des critères doit être renseigné

Période du \* 12/07/2019 au \* 12/08/2019

Pays de destination \* <tous>

Type de produit \* <tous>

Etat de la demande \* <tous>

uniquement mes demandes [Rechercher]

**Choix par liste déroulante**    **Choix direct ou par le calendrier**    **Choix pour l'utilisateur ou toute la société**

demandes de la société, il faut décocher la case.

Le résultat de la recherche est affiché par page de 10, 25 ou 50 demandes, toutes précédées de plusieurs icônes, actives ou inactives en fonction de leur état.

L'attention des utilisateurs est attirée sur les demandes pour lesquelles l'administration souhaite un complément d'information.

En cas de refus, l'icône « Consulter » permet aussi de connaître le motif de refus d'une demande refusée.

**Consultation**    **Choix entre 10, 25 et 50 demandes**

**Supprimer une demande en attente**

numéro	Date d'enregistrem...	Type de produit	Destinataire	Pays destination	émis par	Etat
DDCSPP46-2019-08-000001	14/08/2019 10:40:28	Matériaux au contact...	BAKERY IMPORTATI...	Emirats Arabes Unis	Alexis GUILLEAUX	en attente
DIRECCTE31-2019-08-000001	12/08/2019 11:45:47	Vins/spiritueux	YAVIZA IMPORTATIO...	Bahamas	Alexis GUILLEAUX	refusé
DIRECCTE75-2019-08-000001	12/08/2019 11:31:54	Vins/spiritueux	HUANGPU IMPORT...	Chine	Alexis GUILLEAUX	demande de co...
DDPP60-2019-08-000001	12/08/2019 10:04:12	Autres produits alim...	YAVIZA IMPORTATIO...	Panama	Alexis GUILLEAUX	accepté (CERTEX g...

**icône active**    **icône inactive (en transparence)**

**icônes pour gérer la demande (partie X.)**

**Demande de complément de la part de l'administration**

**Mentions:**

- que la fabrication et la vente
- que les productions de cette
- que l'expéditeur (ou le produ

**Voir le certificat généré:**

## XI. Le CERTEX émis

Le CERTEX émis possède un QR code et un code imprédictible unique à 7 caractères.

### XI.A. Consultation par l'adhérent

Lorsque la demande est acceptée, un message automatique est envoyé à l'utilisateur et celui-ci contient le CERTEX au format PDF.

La visualisation est également possible en consultant une demande acceptée. Un bouton apparaît alors sous le récapitulatif de la demande.

Les CERTEX sont disponibles un an dans l'application, charge ensuite à l'adhérent de réaliser des sauvegardes des documents.

### XI.B. Consultation par un invité

La consultation d'un CERTEX est possible sans connexion grâce au bouton « Consulter » disponible sur toutes les pages. Il faut alors saisir la référence, qui est le code à 7 caractères, puis valider en cliquant sur le bouton « Consulter » se situant sur la même ligne.

▼ Consulter ou vérifier un document.

**Référence :**

### **XI.C. Consultation des annexes d'un CERTEX**

Les annexes sont listées en bas de la case n°7 du CERTEX. Leurs noms sont des liens hypertexte permettant d'ouvrir chaque annexe et prouvant ainsi qu'elles sont bien liées au CERTEX.

### **XI.D. Annulation d'un CERTEX**

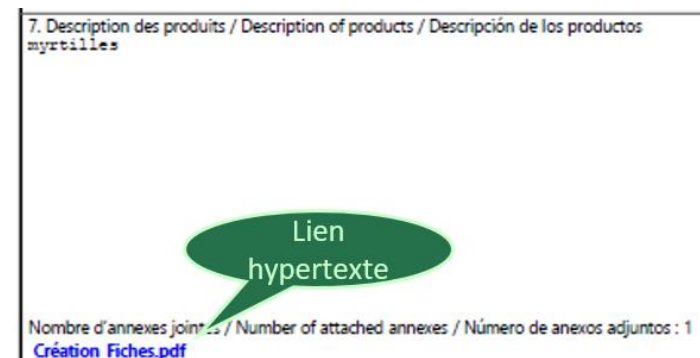
Il est possible qu'un CERTEX émis ne soit plus utilisable, par exemple parce que les informations ne correspondent pas à la réalité (comme un produit ajouté au dernier moment à l'expédition). Il faut alors que le CERTEX soit invalidé pour que la nouvelle demande de l'adhérent avec les mêmes données et les mêmes justificatifs reçoive un avis favorable de l'administration.

Cette demande d'annulation n'est pas possible dans l'application mais elle peut être faite par message électronique auprès de la direction concernée à l'adresse mentionnée dans les messages automatiques.

Le CERTEX n'est plus consultable par un invité une fois qu'il a été invalidé.

## **XII. Les messages automatiques**

L'application envoie plusieurs types de messages automatiques afin de suivre l'état des demandes ou la gestion des comptes.



Titre	Signification	Spécificité
Votre demande d'adhésion à la téléprocédure TELECERTEX	Première étape de l'adhésion	Lien hypertexte pour la confirmation
Votre demande d'adhésion à la téléprocédure TELECERTEX	Confirmation d'adhésion	Rappel du n° d'adhérent
TELECERTEX - Initialisation du compte utilisateur	Première étape de création d'un compte utilisateur	Lien hypertexte pour la confirmation
TELECERTEX - Demande CERTEX N° (n° de demande) - ACCUSE D'ENREGISTREMENT AUTOMATIQUE	Envoi d'une demande à l'administration	Rappel du n° de demande
TELECERTEX - Demande CERTEX N° (n° de demande) - ACCUSE DE RECEPTION	Prise en charge par l'administration de la demande	Coordonnées de la direction en charge du dossier
TELECERTEX - Demande CERTEX N° (n° de demande) - demande de complément d'information	L'adhérent doit modifier sa demande pour avoir un avis favorable	Rappel des points à modifier
TELECERTEX - Demande CERTEX N° (n° de demande) - demande acceptée	L'administration a rendu un avis favorable	Le CERTEX est en PJ
TELECERTEX - Demande CERTEX N° (n° de demande) - demande refusée.	L'administration a rendu un avis défavorable	Rappel du motif de refus