

Pour un marché africain Unifié

Zone de Libre-Échange Continentale Africaine

Barrières Non-Tarifaires

....

Mécanisme de Rapport, de Suivi et d'Élimination

0.0

.....

Manuel du système pour Utilisateurs publics

.....

......

. .

10

....

Septembre 2019

SOMMAIRE

1	Intro	oduction	3		
	1.1	La Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAf) - Vers un marché			
	afric	ain unique	3		
	1.2	Qu'est-ce qu'une barrière non tarifaire (BNT) et comment l'éliminer ?	4		
	1.3	Comment fonctionne le mécanisme en ligne de notification, de suivi et			
	d'éli	mination des BNT de la ZLECAf ?	4		
2	Accès aux utilisateurs publics				
	2.1	Comment accéder au mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf	7		
	2.2	Comment créer un nouveau compte d'utilisateur	8		
	2.3	Comment vous connecter si vous êtes déjà inscrit ?	10		
	2.4	Comment modifier votre profil d'utilisateur	12		
3	Sou	mission et suivi des plaintes	13		
	3.1	Comment déposer une plainte par Internet	13		
	3.2	Comment télécharger les pièces justificatives	17		
	3.3	Comment faire le suivi de votre plainte	18		
	3.4	Comment envoyer une plainte par SMS/Message texte	20		
4	Арр	ui	23		

1 INTRODUCTION

1.1 La Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAf) -Vers un marché africain unique

L'Accord de la ZLECAf a été signé le 21 mars 2018 à Kigali (Rwanda), et il est entré en vigueur le 30 mai 2019. Forte d'une population de 1,2 milliards d'habitants, la ZLECAf crée un marché continental unique de biens et services d'une valeur de 1,3 billions d'USD qui vise à stimuler le commerce intra-africain, la croissance économique, le développement industriel et à améliorer les moyens de subsistance des citoyens des États membres.

Pour atteindre les objectifs susmentionnés et d'autres objectifs de développement, la ZLECAf, par le biais de ses divers protocoles, aborde les questions relatives à la facilitation du commerce, à la circulation des entreprises et des personnes, ainsi qu'à la libéralisation tarifaire. La ZLECAf a négocié avec succès la réduction des tarifs douaniers en vue de faciliter la circulation harmonieuse des biens à travers les frontières.

Aujourd'hui, l'élimination des barrières non tarifaires (BNT) demeure essentielle pour renforcer la croissance du commerce intra-africain. L'Accord jette les bases juridiques de l'élimination des barrières non tarifaires (BNT) et d'autres obstacles au commerce.

L'Accord de la ZLECAf engendre une efficacité au niveau de la gestion et de l'élimination des BNT en vue de :

- faciliter la circulation transfrontalière des biens ;
- faciliter le bon déroulement du transit par les opérateurs de transport ;
- promouvoir le commerce transfrontalier par les femmes, les jeunes, les exportateurs et les importateurs afin d'accroître le commerce intra-africain ; et
- améliorer les moyens d'existence de tous les citoyens.

La prise en compte des BNT est prévue à l'annexe 5 du Protocole sur le commerce des biens portant sur l'Accord de la ZLECAf et est essentielle pour la mise en œuvre efficace de l'Accord.

1.2 Qu'est-ce qu'une barrière non tarifaire (BNT) et comment l'éliminer ?

La prolifération et la persistance des barrières non tarifaires (BNT) contribuent aux coûts élevés des affaires et aux faibles niveaux du commerce intra-africain. Les BNT comprennent un large éventail d'obstacles résultant d'interdictions, de conditions ou d'exigences spécifiques du marché qui rendent l'importation ou l'exportation de produits difficiles et/ou coûteuses. Les BNT comprennent également l'application injustifiée et/ou incorrecte de mesures non tarifaires (MNT) telles que les mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS) et autres obstacles techniques au commerce (OTC). Les négociateurs de la ZLECAf ont constaté ce goulot d'étranglement et ont établi des objectifs et des mécanismes ambitieux d'intégration dans la ZLECAf.

L'annexe 5 du Protocole sur le commerce des biens établit un mécanisme de notification, de suivi et d'élimination des BNT par lequel les parties prenantes des secteurs public et privé peuvent déposer une plainte concernant un obstacle spécifique au commerce qu'elles ont rencontré au cours du processus de transport transfrontalier de biens et services. La plainte est ensuite transmise au gouvernement du partenaire commercial responsable pour qu'il l'examine et y donne suite. Si les deux parties s'entendent sur une solution, la plainte sera réglée.

1.3 Comment fonctionne le mécanisme en ligne de notification, de suivi et d'élimination des BNT de la ZLECAf ?

Le mécanisme en ligne de notification, de suivi et d'élimination des BNT de la ZLECAf est disponible en ligne sur *www.tradebarriers.africa*. Ce mécanisme relatif aux BNT en ligne en temps réel vise à améliorer la transparence en matière d'identification et de suivi des BNT, à faciliter le suivi et à assurer le raccourcissement des délais de règlement des BNT signalées et identifiées par les gouvernements.

Le mécanisme en ligne des BNT contient les caractéristiques techniques suivantes pour permettre une notification précise, un suivi efficace et une élimination durable des BNT identifiées dans la ZLECAf.

1) Notification des BNT

Les plaintes doivent être déposées par le public enregistré sur le site Web ou par SMS (service de messages courts/textes) à tout moment après qu'un obstacle commercial spécifique a été rencontré par le plaignant. Un Point focal national (pays déclarant) peut déposer une plainte au nom d'un plaignant.

2) Suivi et traitement des BNT

Le mécanisme en ligne permet le traitement et le partage en temps réel des informations/documents par les Points focaux nationaux et l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf. Le mécanisme en ligne informe en permanence les Points focaux nationaux désignés, les plaignants et l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf de toute nouvelle observation, modification ou mise à jour de la plainte.

3) Règlement et élimination des BNT

Les plaintes soumises sont examinées et validées par l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf en fonction de la catégorisation des BNT de la ZLECAf. Si les plaintes sont acceptées en tant que BNT, ces dernières seront assignées aux Points focaux nationaux concernés qui entameront le processus de résolution avec le Comité national de suivi.

Les plaintes non réglées seront portées à l'attention du Sous-comité des BNT et du Comité du commerce des biens par l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf.

Le processus de notification, de suivi, de traitement, de règlement et d'élimination des BNT est illustré ci-dessous.

PROCESSUS DE NOTIFICATION, DE SOUMISSION, DE SUIVI ET DE RÈGLEMENT DES BARRIÈRES NON TARIFAIRES



2 ACCES AUX UTILISATEURS PUBLICS

Le grand public peut s'inscrire en tant qu'utilisateur sur le site Web du mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf à l'adresse <u>www.tradebarriers.africa</u> afin de soumettre et de suivre le processus de résolution des obstacles au commerce signalés. Les utilisateurs publics peuvent également envoyer des plaintes par SMS (Services de messages courts) aux États parties là où le mécanisme de notification par SMS a été établi.

Les utilisateurs publics peuvent :

- déposer des plaintes en ligne par le biais du site Web ;
- déposer des plaintes par SMS ;
- télécharger les pièces justificatives ;
- recevoir des mises à jour par courriel sur l'état de leurs plaintes ;
- recevoir des mises à jour par SMS sur l'état de leurs plaintes soumises par SMS ;
- modifier leur propre profil d'utilisateur sur le site Web ; et
- consulter toutes les plaintes actives et réglées sur le site Web.

Les utilisateurs publics ne peuvent pas :

modifier les plaintes qu'ils ont déjà soumises.

2.1 Comment accéder au mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf

Pour accéder au site Web du Mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf, saisissez l'URL suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur : <u>http://tradebarriers.africa</u> La page d'accueil s'affiche comme suit :



2.2 Comment créer un nouveau compte d'utilisateur

Les utilisateurs doivent être enregistrés afin de pouvoir se connecter au système pour exécuter toutes les fonctions relatives à la soumission et au suivi des plaintes.

Pour créer un compte, suivez les étapes ci-dessous :

- 1. Ouvrez le site Web dans un navigateur.
- Cliquez sur le bouton « Se connecter » (situé à L'EXTRÊME DROIT de la barre de menu verte) :



3. Cliquez sur le bouton « S'inscrire » dans la fenêtre Créer un compte à droite.

Se connecter en tant qu'utilisateur enregistré	Créer un compte
Adresse électronique*	
	Pour déposer une plainte relative à un obstacle au
	commerce, vous devez vous connecter en tant
Mot de passe	qu'utilisateur enregistre. Si vous n'avez pas encore de compte, cliquez sur le bouton "S'inscrire" ci-dessous.
P	
	Après avoir terminé votre inscription, si vous ne recevez pas de courrier électronique d'activation dans les 30 minutes, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable, ou bien: Renvoyez votre lien d'activation
Réinitialiser votre mot de passe Se connecter	S'inscrire

- 4. La page contenant le formulaire d'inscription s'ouvrira
- 5. Remplissez le formulaire d'inscription et cliquez sur « S'inscrire ».

 Veuillez vous inscrire en remplissant le formulaire ci-dessous.Vos données personnelles ne seront pas publiées sur le site et ne seront utilisées que pour demander des informations supplémentaires et communiquer l'état d'avancement de la plainte que vous avez soumise. Le système vous enverra un courriel contenant un lien que vous pourrez utiliser pour activer votre compte dans les 30 minutes suivant l'enregistrement de votre compte. Si vous ne recevez pas le courriel d'activation dans les 30 minutes, vérifiez votre dossier spam.
Inscrivez-vous
Adresse électronique*
Mot de passe*
•
¢ ¢
Dans quelle langue souhaitez-vous recevoir des courriels ?
Français •
S'inscrire

- 6. Un courriel contenant votre **lien d'activation** sera envoyé à votre adresse électronique.
- 7. Cliquez sur le lien dans le courriel pour activer votre compte.
- 8. Une fois votre compte activé, vous pouvez vous connecter au site Web pour déposer une plainte.

NOTE :

- Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.
- Les utilisateurs doivent activer leur compte en cliquant sur le lien d'activation envoyé à leur adresse électronique lors de leur inscription (veuillez consulter votre dossier « courrier indésirable »).
- Les utilisateurs ne pourront pas se connecter au site Web tant que leur compte n'aura pas été activé.

2.3 Comment vous connecter si vous êtes déjà inscrit ?

Pour vous connecter après vous vous soyez inscrit, suivez les étapes ci-dessous :

- 1. Ouvrez le site Web dans un navigateur.
- Cliquez sur le bouton « Se connecter » (situé à L'EXTRÊME DROIT de la barre de menu verte) :
- Entrez votre adresse électronique et votre mot de passe dans la fenêtre Se connecter en tant qu'utilisateur enregistré à gauche de l'écran. Cliquez ensuite sur le bouton « Se connecter ».
- 4. Vous êtes maintenant connecté.

Se connecter en tant qu'utilisateur enregistré	Créer un compte
Adresse électronique*	
Mot de passe	Pour déposer une plainte relative à un obstacle au commerce, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur enregistré. Si vous n'avez pas encore de compte, cliquez sur le bouton "S'inscrire" ci-dessous.
	Après avoir terminé votre inscription, si vous ne recevez pas de courrier électronique d'activation dans les 30 minutes, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable, ou bien: Renvoyez votre lien d'activation
Réinitialiser votre mot de passe Se connecter	S'inscrire

Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez les étapes ci-dessous :

 Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez les étapes ci-dessus et cliquez sur le bouton « Réinitialiser votre mot de passe » à gauche du bouton « Se connecter ».

Se connecter en tant qu'utilisateur enregistré	Créer un compte
Adresse électronique*	
Mot de passe	Pour déposer une plainte relative à un obstacle au commerce, vous devez vous connecter en tant qu'utilisateur enregistré. Si vous n'avez pas encore de compte, cliquez sur le bouton "S'inscrire" ci-dessous.
	Après avoir terminé votre inscription, si vous ne recevez pas de courrier électronique d'activation dans les 30 minutes, veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable, ou bien: Renvoyez votre lien d'activation
Réinitialiser votre mot de passe Se connecter	S'inscrire

2. Le formulaire *Réinitialiser le mot de passe* s'ouvrira :

	Réinitialisez le mot de passe
• Veuillez entrer l'adr enverra un courriel con	esse électronique avec laquelle vous vous êtes inscrit à l'origine. Le système vous ntenant un lien que vous pourrez utiliser pour réinitialiser votre mot de passe.
dresse électronique	*
	Réinitialisez le mot de passe

- Entrez votre adresse électronique et cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe ».
- 4. Le système vous enverra un lien de réinitialisation de mot de passe par courriel. Cliquez sur le lien dans le courriel pour réinitialiser votre mot de passe.
- Le lien ouvre un formulaire où vous pouvez créer un nouveau mot de passe.
 Saisissez votre nouveau mot de passe dans les deux champs, puis cliquez sur « Modifier le mot de passe ».
- 6. Vous pouvez maintenant vous connecter à l'aide de votre nouveau mot de passe.

Pour vous déconnecter, suivez les étapes ci-dessous :

- Une fois connecté, le bouton de connexion et le formulaire ne sont plus visibles, et un bouton « Déconnexion » apparaît EN HAUT À DROITE de l'écran.
- 2. Cliquez sur « Déconnexion » pour terminer votre session :



2.4 Comment modifier votre profil d'utilisateur

Pour modifier votre profil ou changer votre mot de passe, suivez les étapes ci-dessous:

- 1. Connectez-vous au site Web en utilisant votre adresse électronique et votre mot de passe.
- 2. Cliquez sur le lien *Votre compte* dans le menu EN HAUT À GAUCHE de l'écran:



- Pour modifier les informations de votre profil, cliquez sur *Modifier vos* coordonnées, apportez des modifications et cliquez sur le bouton « Modifier votre profil » pour sauvegarder vos modifications.
- Pour changer votre mot de passe, cliquez sur *Changer votre mot de passe*, fournissez votre ancien et votre nouveau mot de passe et cliquez sur le bouton « *Changer votre mot de passe* » pour sauvegarder vos modifications.

3 SOUMISSION ET SUIVI DES PLAINTES

Tous les utilisateurs enregistrés peuvent soumettre et suivre les plaintes via le site Web du Mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf. Des numéros de référence uniques sont attribués automatiquement aux plaintes par le système lors de leur soumission.

3.1 Comment déposer une plainte par Internet

Pour déposer une plainte par Internet, suivez les étapes ci-dessous :

- Connectez-vous au site Web en utilisant votre adresse électronique et votre mot de passe.
- Sélectionnez l'onglet *Plaintes* du menu principal et cliquez sur *Enregistrer une plainte* dans le menu déroulant, ou cliquez simplement sur *Signaler une BNT en ligne* au milieu de l'écran :

Pour un marché africain Unifié	Zone de Contine Barrières No Mécanisme de Ra	e Libre-Éc entale Afri on-Tarifaires apport, de Suivi et d'Élin	hange icaine	
Accueil À propos > Pla	aintes Documents	Liens Contacts	▲ E Language > Se	e connecter 🞝
Signaler une BN en ligne	Plaintes actives Plaintes réglées	Signaler une BNT par téléphone portable	Foire aux que	estions

 Remplissez le formulaire de la page qui s'ouvre en <u>fournissant le plus de détails</u> <u>possible sur la plainte</u>. Des instructions sur la façon de télécharger les pièces justificatives sont fournies dans la section suivante. Une fois tous les renseignements fournis, cliquez sur le bouton « Soumettre votre plainte ».

Pays déclarant	
Pays ou région*	
Sélectionnez un pays ou une région	• •
Détails de l'incident	
• Veuillez fournir des détails sur l'obstacle au comm la ZLECaF.	ierce que vous avez rencontré lors de vos échanges commerciaux dans le cadre de
Localisation	de la barrière non tarifaire
Pays ou région (pays ou région imposant la Sélectionnez le pays ou la région dans leque	l ou dans laquelle vous avez fait face à l'obstacle commercial.
Sélectionnez un pays ou une région	v
Sélectionnez d'abord le type de localisation ou exacte ou taper une description de la localisation	ù la plainte s'est produite. Vous pourrez ensuite sélectionner la localisation n.
© Aéroport	2 Veuillez préciser la localisation.*
Poste frontière	Augune rubrique disponible
	1 Adculie labilique disponible
Port de mer	
Port de merInstitutions gouvernementales	
 Port de mer Institutions gouvernementales Institution non gouvernementale 	
 Port de mer Institutions gouvernementales Institution non gouvernementale Barrage routier 	
 Port de mer Institutions gouvernementales Institution non gouvernementale Barrage routier Pont-bascule 	

te à laquelle elle s'est produite*	
-	
pe de barrière non tarifaire*	
I.1. Government aids, including su	ubsidies and tax benefits
scription détaillée de l'obstacle co	mmercial ou de l'incident*
i	
	10
Code tarifaire du/des produit(s)	uner le code correspondant dans la liste "Caténories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Ontez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit.	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Ode vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit.	ner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Outer due vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH	ner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products	ner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers	nner le code correspondant dans la liste "Catégories de codes SH" ci-dessous, soit saisir un
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather,	es
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH O1 - 05: Animal & Animal Products O6 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH O1 - 05: Animal & Animal Products O6 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH O1 - 05: Animal & Animal Products O6 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footware / Headgear	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stope / Glass	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH O1 - 05: Animal & Animal Products O6 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 03: Matela	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical 86 - 90: Transportations	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical 86 - 89: Transportation 94 - 93: Miserline our	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 4 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical 86 - 89: Transportation 90 - 97: Miscellaneous	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH O1 - 05: Animal & Animal Products O6 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical 86 - 89: Transportation 94 - 93: Miserline our	es & Furs
Code tarifaire du/des produit(s) Notez que vous pouvez soit sélection code ou un nom de produit. Catégories de code SH 01 - 05: Animal & Animal Products 06 - 15: Vegetable Products 16 - 24: Foodstuffs 25 - 27: Mineral Products 28 - 38: Chemicals & Allied Industrie 39 - 40: Plastics / Rubbers 41 - 43: Raw Hides, Skins, Leather, 44 - 49: Wood & Wood Products 50 - 63: Textiles 64 - 67: Footwear / Headgear 68 - 71: Stone / Glass 72 - 83: Metals 84 - 85: Machinery / Electrical 86 - 89: Transportation 90 - 97: Miscellaneous 94 - 90: Septise	es & Furs

Valeur du produit	
Devise	
C Sélectionnez une devise	,
Valeur d'envoi (afffecté par la NTB)	
60	
Valeur commerciale annuelle (afffecté par la NTB)	Valeur du produit
9 Di	

NOTE :

- Vous serez invité à revoir les détails de votre profil et à y apporter des modifications le cas échéant.
- Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

3.2 Comment télécharger les pièces justificatives

Les utilisateurs peuvent télécharger des pièces justificatives (fichiers texte et graphiques) dans le cadre de l'enregistrement d'une plainte. Ceci est <u>fortement recommandé pour</u> <u>faciliter la résolution du problème.</u>

Pour télécharger un fichier, suivez les étapes ci-dessous :

- Cliquez sur « Sélectionner un fichier (Choose file) », puis localisez le fichier sur votre ordinateur
- 2. Sélectionnez le fichier, et cliquez sur « Ouvrir (Open) ».
- 3. Fournir une description du fichier
- Pour ajouter des fichiers supplémentaires, cliquez sur « Ajouter un autre fichier » et répétez le même processus.
- 5. Les fichiers ajoutés incorrectement au formulaire peuvent être supprimés en cliquant sur « **Supprimer le fichier (Remove file)** »
- Les fichiers sont téléchargés et sauvegardés lorsque vous cliquez sur le bouton « Soumettre votre plainte ».

	Documentation justificative
() Ve	uillez télécharger toute documentation que vous possédez et qui pourrait être pertinente à cette plainte. S'il n'y a pas de
docu	mentation pertinente, vous pouvez laisser les champs vides.
File	Choose File No file chosen
Des	
Ajoute	r un autre fichier
	Soumettre votre plainte

3.3 Comment faire le suivi de votre plainte

Les utilisateurs peuvent suivre l'état de leurs plaintes sur le site Web du Mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf.

Pour faire le suivi de votre plainte, suivez les étapes ci-dessous :

- Connectez-vous au site Web en utilisant votre adresse électronique et votre mot de passe.
- Allez sur le menu Votre compte EN HAUT À GAUCHE de l'écran, puis cliquez sur Plaintes que vous avez enregistrées :



- 3. Une liste de toutes les plaintes que vous avez soumises s'affichera.
- 4. Cliquez sur le bouton bleu « **Afficher** » à droite pour voir les détails d'une plainte spécifique.

Vos pla	intes							
Montrant les rubriques 1 de 1 de 1							intes Ir	Limpar filtros
Numéro 🗴 de la plainte	Type de BNT		Date de l'incident	Localistion 🔻	Pays régio décl BNT	ou 💎 on arant la	Statut 🔻	Actions
AfCFTA- 000-012	3.1. Technical regulations, and standards including packaging, labelling and marking requirements		2019-12-01	Zimbabwe: Beitbridge	Afriq	ue du Sud	Nouveau (non examiné)	Afficher
Plainte: TEST COMPLAINT							z ici pour voi de cette pla	r les inte

- 5. Pour rechercher des plaintes spécifiques, utilisez l'un des critères de recherche suivants :
 - a. Entrez les termes de recherche dans le champ de Recherche générale OU

- b. Triez les colonnes « Numéro de plainte » et « Date de l'incident » en cliquant sur les en-têtes de colonne OU
- c. **Filtrez** les colonnes restantes (Type de BNT, Lieu, Pays déclarant et Statut) en cliquant sur l'icône du filtre et en sélectionnant des conditions spécifiques:

				a. Re Rech des t	echero nerche ærmes	che générale : e toutes les plair s de recherche f	ntes en fonc fournis.	tion
Vos pla	intes							
Montrant les	rubriques 1 de 1 de 1				Reche	rchez la liste des pla	intes Ir	Limpar filtros
Numéro 🗴 de la plainte	iméro 🔽 la ainte Type de BNT		Date de l'incident	Localist	ion 🔻	Pays ou région déclarant la BNT	Statut 🔻	Actions
And 2	3.1. Technical regulations, and standards including packaging, labelling and marking requirements		201 -01	Zimbab Beitbrid	we: ge	Afrique du Sud	Nouveau (non examiné)	Afficher
P b. Trie Clique plainte Par ex l'incide l'ordre trier le	er : z sur les en-têtes de colonne pour trie es listées. cemple, en cliquant sur l'en-tête « Date ent », les plaintes seront triées par dat croissant. Cliquez à nouveau sur l'en s dates par ordre décroissant.	er les e de te da -tête	s Ins : pour					

Vos pla	intes								
Montrant les rubriques 1 de 1 de 1		c. Filtrer : 1. Cliquez sur l'icône de filtre pour voir les options de filtre						Limpar filtros	
Numéro de la plainte	Type de	e BNT	7	Date de l'incident	Loca	alistion 🔻	Pays ou région déclarant la BNT	Statut	Actions
AfCFTA-000- 012	- 3.1. Tec packagi	hnical regulations, and ing, labelling and mark	d standards including 2019-12-01 king requirements			Rechercher dans la liste			
Plainte:	Plainte: TEST COMPLAINT 2. Sélectionnez les conditions que vous					Plainte déposée auprès de la CER			
						Escalad	dé à ZLECAf		
	souhaitez rechercher. Par exemple, en					En cou	rs		
<< Précéden	< Précédent sélectionnant « Résolue », vous rechercherez				-/	C Résolu	e		
Dartonairos I (les plaintes listées qui ont été réglées.						tionable		
							Appliquer la recherch	Effacer la re	echerche
		3. Cliquez su	r « Appliquer la rec	herche »					

3.4 Comment envoyer une plainte par SMS/Message texte

ÉTAPE 1 : Obtenir le numéro SMS

Pour envoyer une plainte au système par SMS ou message texte, l'utilisateur doit d'abord connaître le numéro SMS spécifique du pays auquel il souhaite envoyer la plainte.

Le numéro SMS de chaque pays est disponible sur le site Web du mécanisme en ligne des BNT de la ZLECAf et il peut inclure les ministères de coordination, les commerçants transfrontaliers et d'autres associations spécifiques à chaque pays :

https://tradebarriers.africa/sms_details

Sélectionnez le pays dans la liste déroulante et le numéro approprié apparaîtra cidessous:



ÉTAPE 2 : Envoyer un SMS

- 1. Saisissez les détails de votre plainte dans un nouveau **SMS**/ **message texte** sur votre téléphone portable
- Fournissez les renseignements suivants dans votre message (le fait de ne pas fournir ces champs peut entraîner le rejet de votre plainte) :
 - Lieu détaillé de l'incident
 - Nom de votre société ou Nom du commerçant
 - Le nom d'une personne de contact dans votre société
 - Adresse électronique d'une personne de contact
- 3. Les commerçants devront répondre aux questions suivantes :
 - Qui êtes-vous (Nom du commerçant)
 - Où êtes-vous (Lieu/emplacement)
 - Quel est le problème ? (Expliquer le problème en détail)



4. Envoyez votre message au numéro SMS du pays concerné

- Le système vous enverra un message confirmant la réception de votre plainte et vous rappellera de fournir tous les renseignements requis pour enregistrer votre plainte.
- 6. Un Point focal national désigné sera informé de votre message.
- 7. Il vous enverra des questions de suivi si nécessaire pour en savoir plus sur votre plainte.

- 8. Répondez à ses questions en répondant simplement à ses messages et en appuyant sur « Envoyer ».
- 9. Une fois qu'il obtiendra suffisamment d'informations, il **soumettra une plainte BNT en votre nom.**
- 10. Le système vous enverra automatiquement un message avec le **numéro BNT de votre plainte** comme indiqué à droite :

11. Lorsque vous envoyez d'autres messages au sujet de cette plainte, incluez-y toujours votre numéro de plainte, comme indiqué à droite :



4 APPUI

N'hésitez pas à contacter l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf ou les Points focaux si vous avez besoin d'aide à l'utilisation du site Web à <u>support@tradebarriers.africa</u>.

Pour accéder à l'aide en ligne, cliquez sur le bouton « **Aide** » (situé en bas à gauche de chaque page).

Appui / Aide
N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'aide pour utiliser ce site.
E-mail: support@tradebarriers.africa
Télécharger le manuel utilisateur de ce site ici:
EN Manuel en anglais
FR Manuel en français
AR Manuel en arabe
PO Manuel en portugais
Partenaires Glossaire Aide