

Barrières Non-Tarifaires

Mécanisme de Rapport,
de Suivi et d'Élimination



Manuel du Site Web pour les Utilisateurs publics

Mars 2013

www.tradebarriers.org



Pour en savoir plus sur les barrières non tarifaires au commerce visitez le site - www.tradebarriers.org
Ce mécanisme connaît l'appui de TradeMark Afrique australe - www.trademarksa.org

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	2
2. Accès des utilisateurs publics	3
3. Processus de soumission et de résolution de plainte	4
4. Accès au système	5
4.1 Comment accéder au site Web des BNT	5
4.2 Comment créer un nouveau compte utilisateur	6
4.3 Comment vous connecter si vous êtes déjà inscrit	8
4.4 Comment réinitialiser votre mot de passe	9
5 Soumission et suivi des plaintes	10
5.1 Comment soumettre une plainte	10
5.2 Téléchargements des fichiers vers le serveur	11
5.3 Comment suivre une plainte	11
6 Votre profil de l'utilisateur	14
6.1 Comment modifier votre profil d'utilisateur	16
7 Assistance	17

1. Introduction

Les Communautés Économiques Régionales (CER) suivantes intègrent actuellement les économies de leurs États membres en un seul marché élargi, par une Zone de Libre Échange (ZLE) Tripartite:

- Le Marché Commun de l'Afrique Orientale et Australe (COMESA)
- La Communauté Est Africaine (EAC)
- La Communauté de Développement de l'Afrique Australe (SADC)

La grande ZLE sera réalisée par la suppression de toutes les barrières, tarifaires ou non tarifaires. Avec la réalisation de la libéralisation de tarif, le défi reste d'éliminer les diverses barrières non-tarifaires et autres qui contribuent au cout élevé des affaires à travers la région, désincitant ainsi le commerce inter/extra régional. La suppression des barrières commerciales et non tarifaires est identifiée comme l'un des domaines de priorité de coopération dans le cadre de la tripartie.

A cette fin, le COMESA, la CEA et la SADC mettent en œuvre un mécanisme de rapport, suivi et élimination des barrières non tarifaires (BNT) qui comprend des calendriers concrets pour l'élimination des BNT.

Le mécanisme de rapport, suivi et élimination des BNT en ligne, développé pour la Tripartite des CER est disponible sur ce site web. Le mécanisme des BNT en ligne améliorera la transparence et facilitera le suivi des BNT signalés et identifiés.

2. Accès des utilisateurs publics

Les membres du public peuvent s'inscrire comme utilisateurs du site Web des BNT, en vue de soumettre et de suivre des plaintes concernant l'élimination des barrières commerciales identifiées. Les utilisateurs publics peuvent également envoyer une plainte par SMS ou Texto.

Les utilisateurs publics **peuvent**:

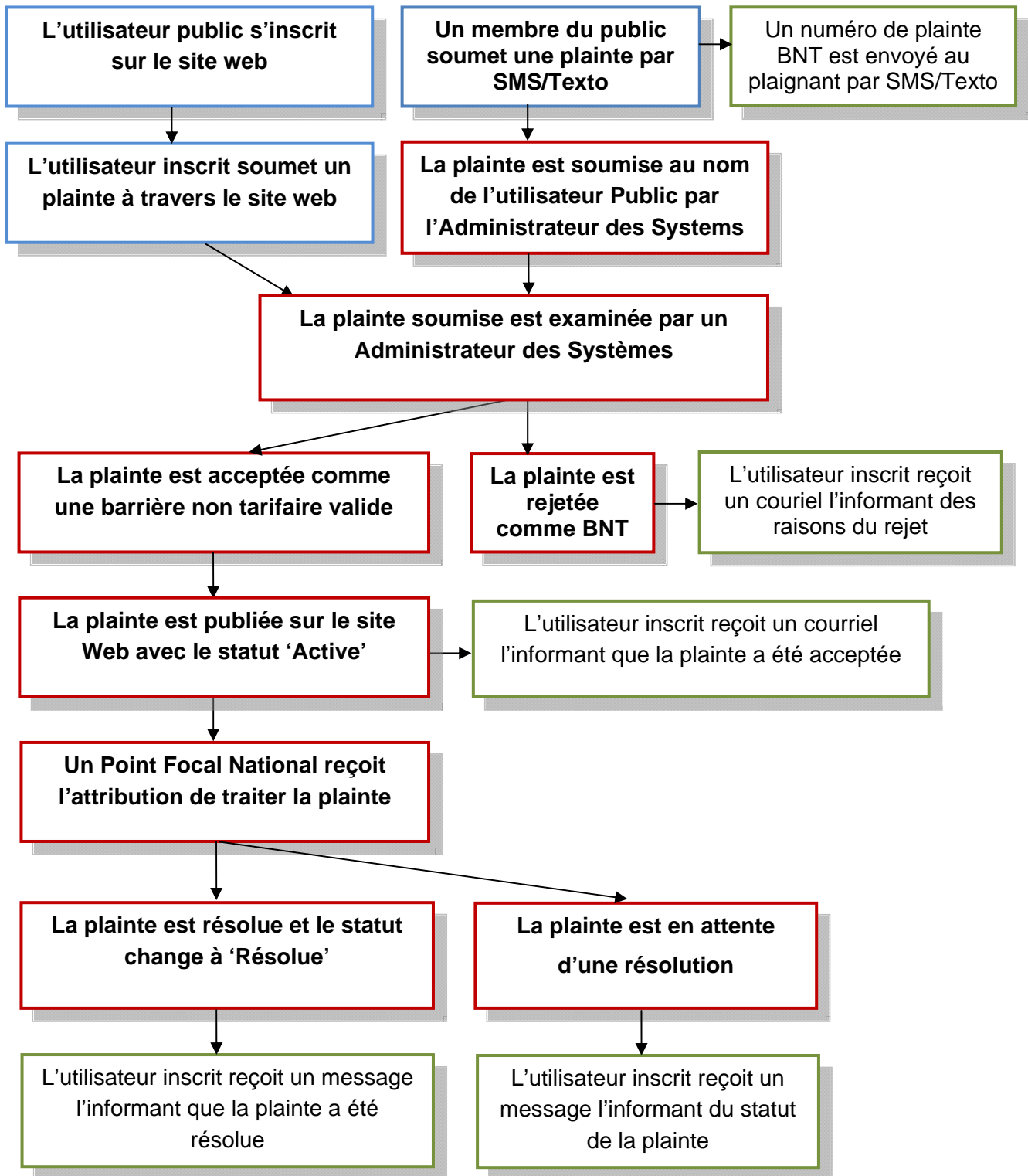
- A travers un SMS/Texto ou directement à travers le site web déposer les plaintes
- Modifier leurs propres profils d'utilisateurs sur le site web
- Voir toutes les plaintes actives et celles résolues

Les utilisateurs publics **ne peuvent pas**:

- Modifier leurs propres plaintes après les avoir soumises

3. Processus de soumission et de résolution de plainte

Les plaintes soumises au système sont traitées en plusieurs phases par plusieurs acteurs. Le processus est illustré ci-dessous.



Processus de soumission et de résolution de plainte

4 Accéder au système

4.1 Comment accéder au site Web des BNT

Pour accéder au site Web de BNT, veuillez saisir l'URL suivant dans la barre d'adresse de votre navigateur : <http://www.tradebarriers.org>

La page d'accueil s'affiche comme suit:



The screenshot shows the homepage of the BNT website. At the top, there are logos for COMESA, EAC (East African Community), and SADC (Southern African Development Community). To the right, there are language selection options: English, Français (selected and circled with a green arrow), and Português. There are also buttons for 'Aide' and 'Connexion'. The main title is 'Barrières Non-Tarifaires' with the subtitle 'Mécanisme de Rapport, de Suivi et d'Élimination'. Below the title is a navigation menu with items: ACCUEIL, A PROPOS, LES BARRIÈRES NON-TARIFAIRES, LES PLAINTES, LES NOTIFICATIONS, DOCUMENTS, LES LIENS, and CONTACTER (with subtext 'Les points focaux nationaux'). The main content area is divided into several sections: 'Qu'est-ce qu'une barrière non tarifaire (BNT) ?' with a description and a 'Lire la suite...' link; 'Signaler une BNT' with a link to 'Enregistrer votre plainte' and a list of steps; 'Statistics' showing 367 registered complaints, 260 resolved, and 107 not resolved; 'Les documents les plus récents' with a link to a report from September 2011; 'Les dernières notifications' with a link to a notification from June 2011; and 'Les nouvelles' with a list of news items from November and October 2011.

4.2 Comment créer un nouveau compte utilisateur

REMARQUE:

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

Pour créer un nouveau compte utilisateur:



1. Ouvrir le site Web dans un navigateur.
2. Cliquez sur le bouton **"M'inscrire"** (situé dans l'angle supérieur DROIT de l'écran)
3. Cliquez sur le lien **"Créer un compte"**, en bas du formulaire de connexion:

The image shows a close-up of the login form. At the top right, there are buttons for 'Aide' and 'Connexion'. Below the language selection, the title 'Barrières N' and subtitle 'Mécanisme de Rapport, d'Ev' are visible. The form contains two input fields: 'Adresse électronique*' and 'Mot de passe'. Below the fields are three buttons: 'Connexion' (green), 'Réinitialiser votre mot de passe' (blue), and 'Créer un compte' (orange, underlined). A green arrow points to the 'Créer un compte' link.

Formulaire de connexion utilisateur

4. Le formulaire d'inscription s'ouvre".

English | Français | Português

Barrières Non-Tarifaires
Mécanisme de Rapport, de Suivi et d'Élimination

ACCUEIL | A PROPOS | LES BARRIÈRES NON-TARIFAIRES | LES PLAINTES | LES NOTIFICATIONS | DOCUMENTS | LES LIENS | CONTACTER
Les points focaux nationaux

Veillez vous inscrire en remplissant le formulaire ci-après. Vos coordonnées ne seront pas publiées sur le site et ne seront utilisées que pour obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de votre plainte soumise.

S'inscrire

Courriel*

Mot de passe*

Re-saisir le mot de passe*

Dans quelle langue souhaitez-vous recevoir des courriers électroniques ?
Français

M'inscrire

5. Remplissez le formulaire et cliquez sur « **M'inscrire** »
6. Le système vous enverra un courriel avec un lien d'activation à usage unique.
7. Cliquez sur le lien dans le courriel, en vue d'activer votre compte.
8. Une fois que votre compte est activé, vous pouvez vous connecter au site en suivant les indications destinées aux utilisateurs inscrits dans la section 4.3.

REMARQUE:

- Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.
- Les utilisateurs doivent activer leurs comptes en cliquant sur le lien d'activation envoyé à leur courriel lors de leur inscription.
- Les utilisateurs ne seront pas en mesure de se connecter au site Web si leur compte n'a pas été activé.

4.3 Comment vous connecter si vous êtes déjà inscrit

Pour se connecter au site Web des BNT:

1. Ouvrir le site Web dans un navigateur.
2. Cliquez sur le bouton “**Connexion**” (situé dans l’angle supérieur DROIT de l’écran)



Formulaire de login utilisateur

3. Remplissez votre adresse courriel et votre mot de passe. Alors cliquez sur “**Connexion**”.
4. Une fois connecté, le bouton et le formulaire de connexion ne sont plus visible, un bouton de “**Déconnexion**” apparait dans l’angle supérieur DROIT de l’écran.
5. Cliquez sur “**Déconnexion**” pour terminer votre session



Bouton de déconnexion

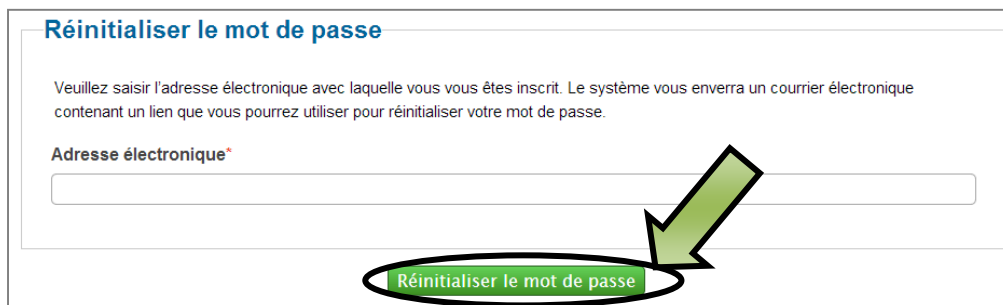
4.4 Comment réinitialiser votre mot de passe

Pour réinitialiser votre mot de passe:

1. Ouvrir le site Web dans un navigateur.
2. Cliquez sur le bouton “**Connexion**” (situé dans l’angle supérieur DROIT de l’écran) puis sur le lien “**Réinitialiser votre mot de passe**” au bas du formulaire de connexion.



3. Le formulaire **Réinitialiser votre mot de passe** s’ouvre.



4. Saisissez votre adresse courriel, et cliquez sur “**Réinitialiser le mot de passe**”.
5. Le système vous enverra un courriel avec un lien de réinitialisation du mot de passe à usage unique. Cliquez sur le lien dans le courriel afin de réinitialiser votre mot de passe.
6. Le lien ouvre un formulaire où vous pouvez créer un nouveau mot de passe. Saisissez votre nouveau mot de passe dans les deux champs, et puis cliquez sur “**Changer le mot de passe**”.
7. Vous serez maintenant en mesure de vous connecter au site en utilisant votre nouveau mot de passe.

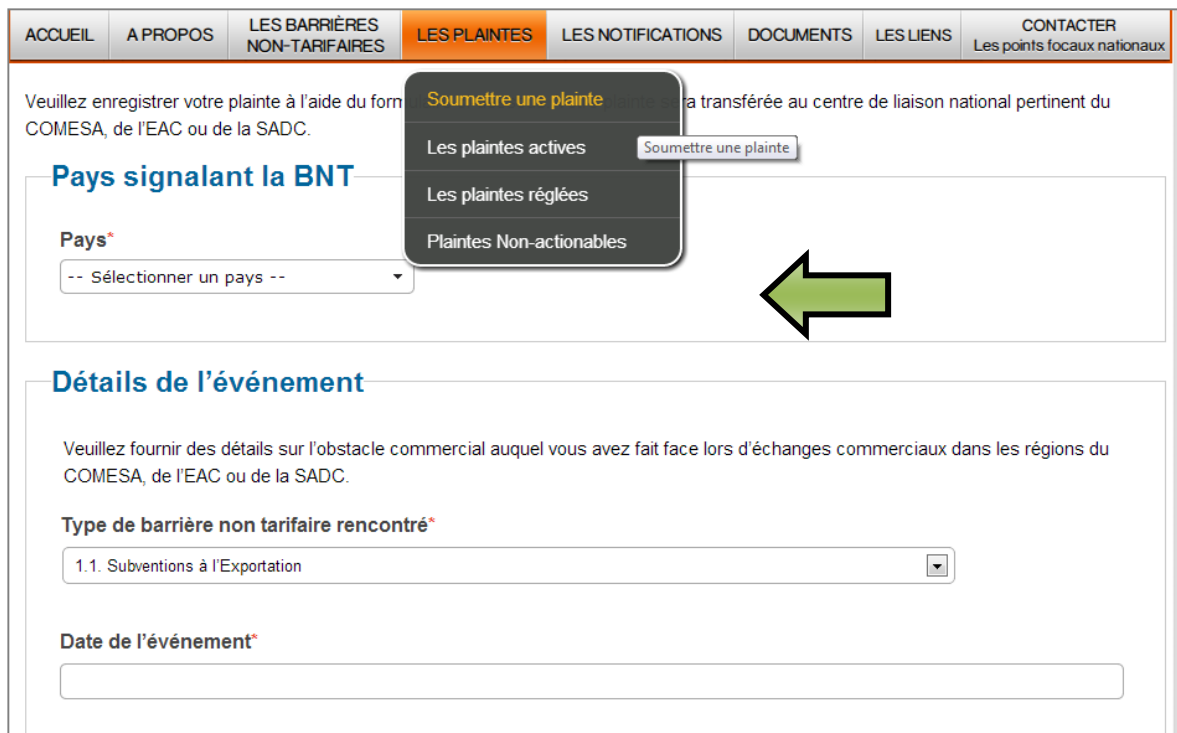
5 Soumettre et suivre des plaintes

Tous les utilisateurs inscrits peuvent soumettre et suivre des plaintes par le site Web des BNT. Le système attribue automatiquement un numéro de référence unique aux plaintes, au moment de leur soumission.

5.1 Comment soumettre une plainte

Pour soumettre une nouvelle plainte en utilisant l'interface du site web:

1. Connectez-vous au site Web, en utilisant votre courriel et votre mot de passe.
2. Cliquez sur: **Plaintes** et puis cliquez sur **Enregistrer une plainte** dans le menu déroulant ci-dessous:



The screenshot shows the 'LES PLAINTES' section of the website. At the top, there is a navigation menu with the following items: ACCUEIL, A PROPOS, LES BARRIÈRES NON-TARIFAIRES, LES PLAINTES (highlighted), LES NOTIFICATIONS, DOCUMENTS, LES LIENS, and CONTACTER (with the subtext 'Les points focaux nationaux'). Below the menu, there is a text box that says 'Veuillez enregistrer votre plainte à l'aide du formulaire ci-dessous. La plainte sera transférée au centre de liaison national pertinent du COMESA, de l'EAC ou de la SADC.' Below this, there is a section titled 'Pays signalant la BNT' with a dropdown menu labeled 'Pays*' and the text '-- Sélectionner un pays --'. A green arrow points to the 'Soumettre une plainte' button in the dropdown menu. Below this, there is a section titled 'Détails de l'événement' with a text box that says 'Veuillez fournir des détails sur l'obstacle commercial auquel vous avez fait face lors d'échanges commerciaux dans les régions du COMESA, de l'EAC ou de la SADC.' Below this, there is a dropdown menu labeled 'Type de barrière non tarifaire rencontré*' with the text '1.1. Subventions à l'Exportation'. Below this, there is a text box labeled 'Date de l'événement*'.

3. Remplissez le formulaire sur la page qui s'ouvre en fournissant autant de détails que possible concernant la plainte. Une fois que toutes les informations sont remplies, cliquez sur le bouton "**Soumettre la plainte**".

REMARQUE:

- Vous serez invité à revoir les détails de votre profil et apporter des changements si nécessaire
- Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires et doivent être remplis.

5.2 Téléchargements des fichiers vers le serveur

Les documents justificatifs peuvent être téléchargés vers le serveur dans le cadre de la soumission d'une plainte.

Pour télécharger un fichier vers le serveur:

1. Cliquer sur “**Parcourir**”, puis chercher le fichier sur votre ordinateur
2. Sélectionner le fichier, et cliquer sur “**Ouvrir**”
3. Fournir une description du fichier
4. Pour ajouter d'autres fichiers, cliquez sur “**Ajouter un autre fichier**” et répéter le processus
5. Les fichiers incorrectement ajoutés au formulaire peuvent être supprimés en cliquant sur “**Supprimer le fichier**”
6. Les fichiers sont téléchargés vers le serveur et enregistrés quand vous cliquez sur le bouton “Soumettre votre plainte”.

5.3 Comment suivre une plainte

Les utilisateurs peuvent suivre le statut des plaintes qu'ils ont soumises en utilisant le site web des BNT.

Pour suivre une plainte:

1. Connectez-vous au site Web, en utilisant votre courriel et votre mot de passe.
2. Allez sur le menu **Votre compte** dans l'angle supérieur GAUCHE sur l'écran et puis cliquez sur les **Plaintes que vous avez enregistrées**



3. La liste de toutes les plaintes que vous avez soumises s'affiche

Pour faire la recherche d'une plainte sur la liste:

1. Pour rechercher des plaintes spécifiques, utilisez l'une des options de recherche suivantes:
 - a. Entrez les termes de recherche dans le champ de **la recherche générale**
Ou bien
 - b. Triez le "nombre des plaintes» et «Date de l'incident" colonnes en cliquant sur **les entêtes de colonne**
Ou bien
 - c. **Filtrez** les colonnes restantes (Type de BNT, Lieu, Pays déclarant et statut) en cliquant sur l'icône de filtre et en sélectionnant certaines conditions

2. Cliquez sur **"Voir"** pour voir une plainte particulière

Filtre:
Voir les instructions dans l'exemple suivant

Recherche générale:
Recherche de toutes les plaintes fondée sur les termes de recherche fournis

Vos plaintes
107 au total

Go
Effacer

Numéro de la plainte	Type de BNT	Date de l'incident	Emplacement	Pays signalant l'BNT	Statut	Actions
NT 10-463	2.10. Inadequate or unreasonable	2010-21	Botswana: Sir Seretse Khama International Airport	Botswana	Nouveau	Afficher

Tri:
Cliquez sur les entêtes de colonne pour trier les plaintes énumérées.

Par exemple cliquer sur «Date de l'incident" va trier les plaintes conformément à la date dans l'ordre croissant. Cliquer sur l'entête de nouveau sur l'entête va trier les dates dans l'ordre décroissant.

Produits: 040410: Whey & modified whey, whether/not concentrated/sweetened

Exemple de liste de plainte

Vos plaintes

107 au total

1 Cliquez sur l'icône de filtre

2 Sélectionner les conditions sur lesquelles vous voulez faire la recherche. Par exemple, sélectionner "Résolue" mènera à la recherche des plaintes qui ont été résolues.

3 Cliquer sur « Lancer la recherche »

Go Effacer

Numéro de la plainte Type de BNT Date de l'incident Emplacement Pays Statut Actions

Rechercher dans la liste

NTB-000-463 2.10. Inadequate or unreasonable 2011-09-21 Botswana

Nouveau

Plainte déposée auprès de la CER

en cours

Résolue

Non-actionable

Appliquer la recherche Effacer la recherche

Afficher

importing, known as Versilac, is a type of whey permeate, being the material passing through the titer used for... producing whey permeate are those producing whey protein... ces either whey protein concentrate or whey permeate. Our only option is to buy imported permeate and concentrate from South African importers, or to import it ourselves. Why should anyone pay a duty amounting to 262% of the value of the goods when similar goods are not produced anywhere in the region? The officers at BURS in Gaborone insisted they were making correct charges and calculations but we were not provided with an analysis, only the receipt we received once we paid the full amount. Our goods had already been at the airport a week trying to sort the issue out. Finally, we were forced to pay as we needed to begin production.

Produits: 040410: Whey & modified whey, whether/not concentrated/sweetened

Exemple de la recherche en utilisant les filtres

6 Envoyer une plainte par SMS/Texto

1. Entrer les détails de votre plainte dans un nouveau **SMS/texto** sur votre téléphone portable
2. Rassurez-vous que vous avez les renseignements suivants dans votre message:
 - **Lieu** de l'incident
 - Le **Nom** de votre **entreprise**
 - Le nom de la **personne à contacter** dans votre entreprise
 - **L'adresse courriel** de la personne à contacter
3. Envoyez votre message au numéro suivant:

+27 72 949 2093

4. Le système vous renverra un message confirmant que votre plainte a été reçue et vous rappelant de fournir les renseignements suivants:



5. Un Point Focal assigné ou un Administrateur de système sera notifié de votre message.
6. Des questions de suivi vous seront envoyées, le cas échéant, pour savoir plus sur votre plainte.
7. **Répondez à leurs questions en répondant à leurs messages et en pressant 'Envoyer'.**

8. Une fois qu'ils ont assez de renseignements, ils **vont soumettre une plainte de BNT en votre nom.**

9. Le système vous enverra un message avec votre **numéro de plainte de BNT:**



10. En envoyant tout autre message au sujet de cette plainte, veuillez toujours y ajouter le **numéro de la plainte**, par exemple :



7 Votre profil de l'utilisateur

7.1 Comment modifier votre profil d'utilisateur

Tous les utilisateurs inscrits peuvent se connecter au site Web et modifier leurs propres profils d'utilisateurs.

Pour modifier votre profil sur le site Web:

1. Connectez-vous au site Web, en utilisant votre courriel et votre mot de passe.
2. Allez sur le menu de « **Votre compte** » dans l'angle SUPERIEUR GAUCHE de l'écran et puis cliquez sur « **Modifier vos coordonnées** »



Menu "Votre compte"

Modifier vos coordonnées

Cliquer ici permet à l'utilisateur de mettre à jour les coordonnées de son profil:

- Courriel
- Nom et prénom
- Pays
- Coordonnées (téléphone, téléphone portable et fax)
- Secteur
- Langue préférée

Modifier votre mot de passe

Ceci permet aux utilisateurs de changer leurs mots de passe.

REMARQUE:

- Avant de soumettre des plaintes, les utilisateurs sont en mesure de revoir les informations dans leur profil, et de faire des changements si nécessaire

8 Assistance

Pour toute assistance en utilisant ce site Web, veuillez ne pas hésiter de contacter TradeMark Afrique Australe.



TradeMark Southern Africa

Tel: +27 12 349 7500

Fax: +27 12 349 7513

Courriel: support@tradebarriers.org