



Zone de libre-échange continentale africaine

Barrières non tarifaires
Mécanisme de signalement,
de suivi et d'élimination

Table des matières

Introduction

03

La Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAF) – Vers un marché africain unique

Que sont les barrières non tarifaires (BNT) et comment les éliminer ?

Comment fonctionne le mécanisme de signalement, de suivi et d'élimination des barrières non tarifaires en ligne de la ZLECAF ?

Accès des Utilisateurs publics

07

Comment accéder au mécanisme en ligne des barrières non tarifaires de la ZLECAF

Comment créer un nouveau compte utilisateur

Comment se connecter si vous êtes déjà inscrit(e)

Comment modifier votre profil utilisateur

Envoi et suivi des réclamations

17

Comment envoyer une réclamation via le site web et l'application mobile

Comment télécharger les pièces justificatives

Comment suivre le traitement de votre réclamation

Assistance

26

Introduction

La Zone de libre-échange continentale africaine (ZLECAF) – Vers un marché africain unique

L'accord ZLECAf a été signé le 21 mars 2018 à Kigali, au Rwanda, et est entré en vigueur le 30 mai 2019. Comptant 1,2 milliard d'habitants, la ZLECAF crée un marché continental unique de biens et de services d'une valeur de 1 300 milliards de dollars, destiné à stimuler le commerce intra-africain, la croissance économique et le développement industriel, ainsi qu'à améliorer les conditions de vie des citoyens des États membres.

Pour atteindre les objectifs susmentionnés ainsi que d'autres objectifs de développement, la ZLECAF, par le biais de ses différents protocoles, traite des questions relatives à la facilitation des échanges, à la circulation des opérateurs économiques et des personnes, ainsi qu'à la libéralisation tarifaire. La ZLECAF a mené à bien des négociations portant sur la réduction des droits de douane afin de faciliter la libre circulation des marchandises à travers les frontières.

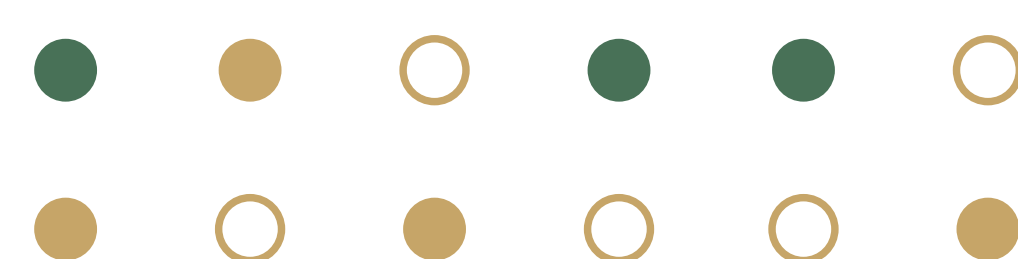
Aujourd'hui, l'élimination des barrières non tarifaires (BNT) reste essentielle pour stimuler la croissance du commerce intra-africain. Cet accord sert de base juridique à l'élimination des barrières non tarifaires (BNT) et à d'autres obstacles au commerce.

L'accord ZLECAf instaure un cadre efficace pour la gestion et l'élimination des obstacles non tarifaires, afin :

- De faciliter la circulation des marchandises à travers les frontières ;
- D'assurer le transit sans entraves des opérateurs de transport ;
- De promouvoir le commerce transfrontalier des femmes, des jeunes, des exportateurs et des importateurs, contribuant ainsi à l'accroissement du commerce intra-africain ; et
- D'améliorer les conditions de vie de l'ensemble des citoyens.

La question des barrières non tarifaires est traitée à l'annexe 5 du Protocole sur le commerce des marchandises de l'accord ZLECAf et revêt une importance capitale pour la mise en œuvre effective dudit accord.





Que sont les barrières non tarifaires (BNT) et comment les éliminer ?

La multiplication et la persistance des barrières non tarifaires (BNT) contribuent à alourdir les coûts des activités commerciales et à freiner le commerce intra-africain. Les barrières non tarifaires (BNT) englobent 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 difficile et/ou coûteuse. Les barrières non tarifaires (BNT) comprennent également l'application injustifiée et/ou abusive de mesures non tarifaires (MNT), telles que les mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS) et d'autres obstacles techniques au commerce (OTC). Les négociateurs de la ZLECAF ont pris conscience de ce goulot d'étranglement et ont défini des objectifs ambitieux ainsi que des mécanismes visant à favoriser l'intégration au sein de la ZLECAF.

L'annexe 5 du Protocole sur le commerce des marchandises met en place un mécanisme de signalement, de suivi et d'élimination permettant aux acteurs des secteurs public et privé d'envoyer une réclamation concernant un obstacle au commerce spécifique qu'ils ont rencontré lors de la circulation transfrontalière de biens et de services. La réclamation est ensuite transmise au gouvernement du partenaire commercial concerné afin qu'il l'examine et y donne suite. Si les deux parties s'accordent sur une solution, le litige est résolu.

Comment fonctionne le mécanisme en ligne de signalement, de suivi et d'élimination des BNT de la ZLECAF ?

Le mécanisme en ligne de signalement, de suivi et d'élimination des BNT de la ZLECAF est accessible à l'adresse suivante : www.tradebarriers.africa. Ce mécanisme en ligne et en temps réel consacré aux BNT vise à renforcer la transparence dans l'identification et le suivi de ces obstacles, à faciliter les relances et à réduire les délais de traitement par les gouvernements des BNT signalés et recensés.

Le mécanisme en ligne relatif aux BNT présente les caractéristiques techniques suivantes afin de permettre un signalement précis, un suivi efficace et l'élimination durable des BNT identifiés dans le cadre de la ZLECAF.



1) Signalement des BNT

Les Utilisateurs publics enregistrés peuvent envoyer une réclamation via le site web à tout moment après avoir rencontré un obstacle au commerce spécifique. Un Point focal national (pays déclarant) peut envoyer une réclamation au nom d'un plaignant.

2) Suivi et traitement des BNT

Ce mécanisme en ligne permet le traitement et le partage en temps réel d'informations et de documents par les Points focaux nationaux et l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAF. Le système en ligne informe en continu les Points focaux nationaux désignés, les plaignants et l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAF des nouveaux commentaires, modifications ou mises à jour apportés à la réclamation.

3) Résolution et élimination des BNT

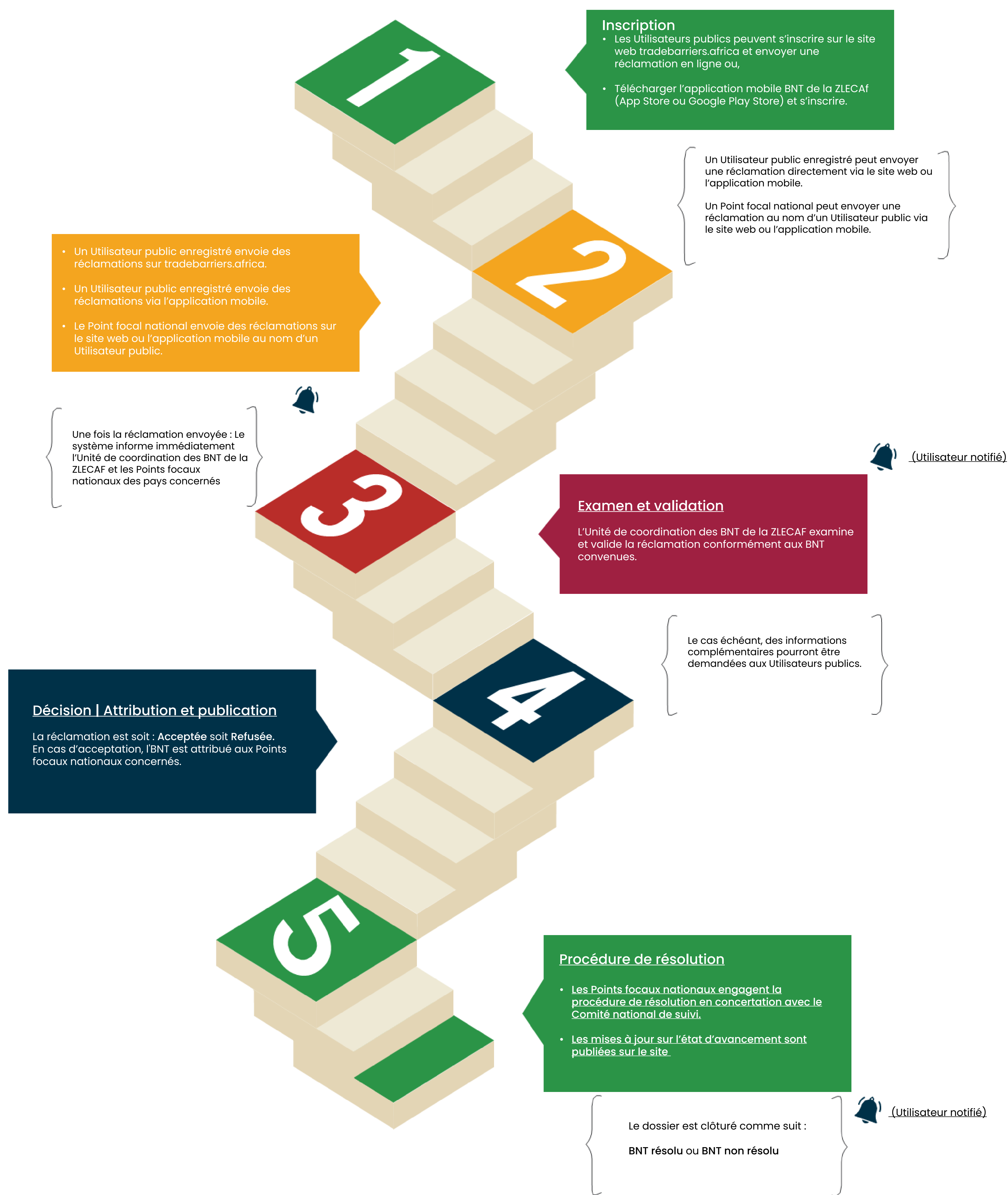
Les réclamations envoyées sont examinées et validées par l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAF, conformément à la classification des BNT de la ZLECAF. Si les réclamations sont considérées comme des BNT, celles-ci seront transmises aux Points focaux nationaux concernés, qui engageront la procédure de résolution auprès du Comité national de suivi.

L'Unité de coordination des BNT de la ZLECAF transmettra les réclamations non résolues au Sous-comité chargé des BNT et au Comité du commerce des marchandises.

La procédure de signalement, de suivi, de traitement, de résolution et d'élimination des barrières non tarifaires est présentée ci-dessous.

Procédure de signalement, d'envoi, de suivi et de résolution des obstacles non tarifaires

Schéma 1 : Procédure de signalement, de suivi et de résolution des BNT obstacles au commerce



Accès des Utilisateurs publics

Le grand public peut s'inscrire en tant qu'utilisateur sur le site web du mécanisme en ligne de la ZLECAf relatif aux BNT à l'adresse www.tradebarriers.africa ou télécharger l'application mobile afin d'envoyer et de suivre la procédure de résolution des obstacles au commerce signalés. Les Utilisateurs publics peuvent également envoyer une réclamation par courrier, par e-mail ou par téléphone.

Les Utilisateurs publics peuvent :

- Envoyer une réclamation en ligne via le site web ou l'application mobile ;
- Envoyer une réclamation par courrier, par e-mail ou par téléphone ;
- Télécharger les pièces justificatives ;
- Recevoir des notifications par e-mail concernant l'état ;
d'avancement de leurs réclamations ;
- Modifier leur profil utilisateur sur le site web ou l'application mobile ;
- Consulter toutes les réclamations en cours et résolues sur le site web ou l'application mobile.

Les utilisateurs du grand public ne peuvent pas :

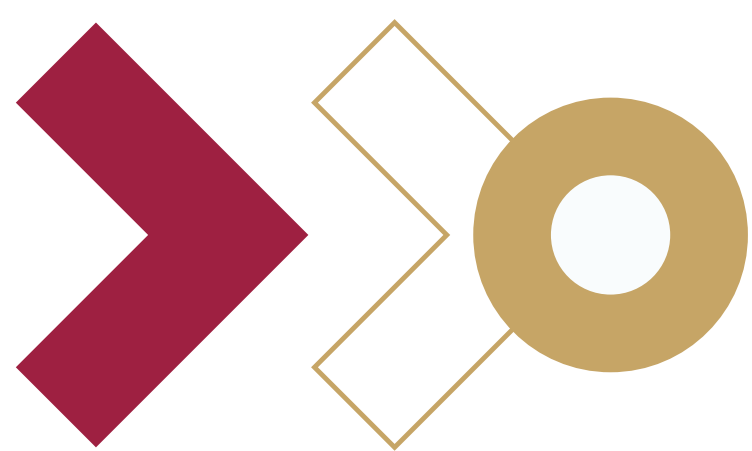
- Modifier les réclamations qu'ils ont déjà envoyées.

2.1 Accéder au mécanisme en ligne de la ZLECAf relatif aux BNT

Pour accéder au site web du mécanisme en ligne de la ZLECAf relatif aux BNT, saisissez l'URL suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur : <https://tradebarriers.africa/> ou téléchargez l'application sur le Play Store ou l'App Store.

La page d'accueil s'affiche comme suit :





2.2 Comment créer un nouveau compte utilisateur (site web)

Les utilisateurs doivent être inscrits pour pouvoir se connecter au système et effectuer toute opération liée à l'envoi et au suivi des réclamations.

Pour créer un compte, procédez comme suit :

1. Ouvrez le site web dans un navigateur.
2. Cliquez sur le bouton « Se connecter » (situé à l'extrême droite de la barre de menu verte).
3. Cliquez sur le bouton « S'inscrire » dans la section « Créer un compte » située à droite.
4. Le formulaire d'inscription s'ouvrira.
5. Remplissez le formulaire d'inscription, puis cliquez sur « S'inscrire ».



Accueil À propos > Plaintes > Documents > Événements > Liens Contacts

Language > Se connecter/S'inscrire ➔

Se connecter en tant qu'utilisateur enregistré

Adresse électronique*

Mot de passe

Réinitialiser votre mot de passe Se connecter

Créer un compte

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](#)

S'inscrire

S'inscrire

Adresse électronique*

Mot de passe*

Re-saisissez votre mot de passe*

Prénom*

Nom de famille*

Dans quelle langue souhaitez-vous recevoir des courriels ?

Français

S'inscrire

6. Un e-mail contenant votre lien d'activation vous sera envoyé à votre adresse e-mail.
7. Cliquez sur le lien figurant dans l'e-mail pour activer votre compte.
8. Une fois votre compte activé, vous pouvez vous connecter au site web pour envoyer une réclamation.

Remarque :

- 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 e-mail lors de leur inscription (veuillez vérifier votre dossier « Courrier indésirable »).
- Les utilisateurs ne pourront pas se connecter au site web tant que leur compte n'aura pas été activé.



Comment créer un nouveau compte utilisateur (application mobile)

Les utilisateurs doivent être inscrits pour pouvoir se connecter au système et effectuer toute opération liée à l'envoi et au suivi des réclamations.

Pour créer un compte, procédez comme suit :

1. Téléchargez l'application mobile sur le Play Store ou l'App Store.
2. Cliquez sur le bouton « Se connecter » si vous avez déjà un compte.
3. Cliquez sur le bouton « S'inscrire », un formulaire d'inscription s'ouvrira.
4. Remplissez le formulaire d'inscription, et cliquez sur « S'inscrire ».

Se connecter

Adresse électronique

Mot de passe

SE CONNECTER

Mot de passe oublié? | Supprimer le compte

S'INSCRIRE

Se connecter

Adresse électronique

Mot de passe

SE CONNECTER

Mot de passe oublié? | Supprimer le compte

S'INSCRIRE

Done



The image displays two screenshots of a mobile application's registration interface. The left screenshot shows the 'S'inscrire' (Sign Up) screen with the following fields: Prénom (First Name), Nom de famille (Last Name), Adresse électronique (Email Address), Numéro de téléphone portable (Mobile Phone Number), Numéro de téléphone (Phone Number), Pays à partir duquel vous faites princip... (Country), Secteur (Sector), Sexe (Gender), Âge (Age), and Mot de passe (Password). The right screenshot shows the same form with a red dashed box highlighting the 'S'inscrire' button and the 'Politique de Confidentialité' (Privacy Policy) link.

6. Un e-mail contenant votre lien d'activation vous sera envoyé à votre adresse e-mail.

7. Cliquez sur le lien figurant dans l'e-mail pour activer votre compte.

8. Une fois votre compte activé, vous pouvez vous connecter à l'application mobile pour envoyer une réclamation.

Remarque :

- 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 e-mail lors de leur inscription (veuillez vérifier votre dossier « Courrier indésirable »).
- Les utilisateurs ne pourront pas se connecter au site web tant que leur compte n'aura pas été activé.

2.4 Comment se connecter si vous êtes déjà inscrit(e)

Pour vous connecter une fois inscrit(e), procédez comme suit :

1. Connectez-vous au site web.
2. Saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe dans le formulaire « Connexion en tant qu'utilisateur enregistré » situé à gauche. Cliquez ensuite sur le bouton « Se connecter ».
3. Vous êtes désormais connecté(e).

Si vous avez oublié votre mot de passe, procédez comme suit :

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



1

2

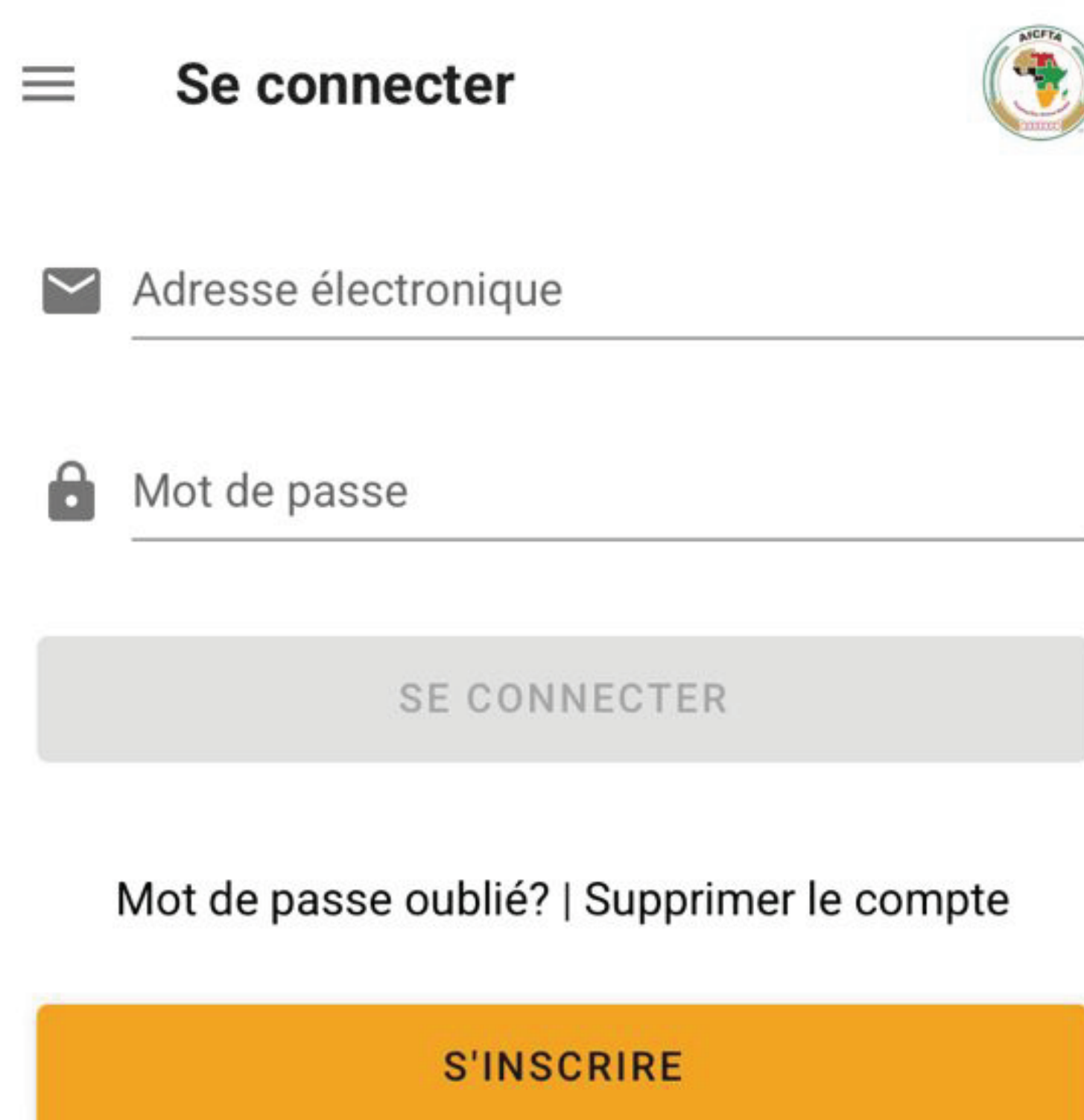
2.5 Comment se connecter si vous êtes déjà inscrit(e) (application mobile)

Pour vous connecter une fois inscrit(e), procédez comme suit :

1. Ouvrez l'application mobile ou connectez-vous au site web.
2. Cliquez sur le bouton « Se connecter ».
3. Saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe dans le formulaire « Connexion en tant qu'utilisateur enregistré » situé à gauche. Cliquez ensuite sur le bouton « Se connecter ».
4. Vous êtes désormais connecté(e).

Si vous avez oublié votre mot de passe, procédez comme suit :

1. Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez les étapes ci-dessus et cliquez sur « Mot de passe oublié » sous le bouton « Se connecter ».



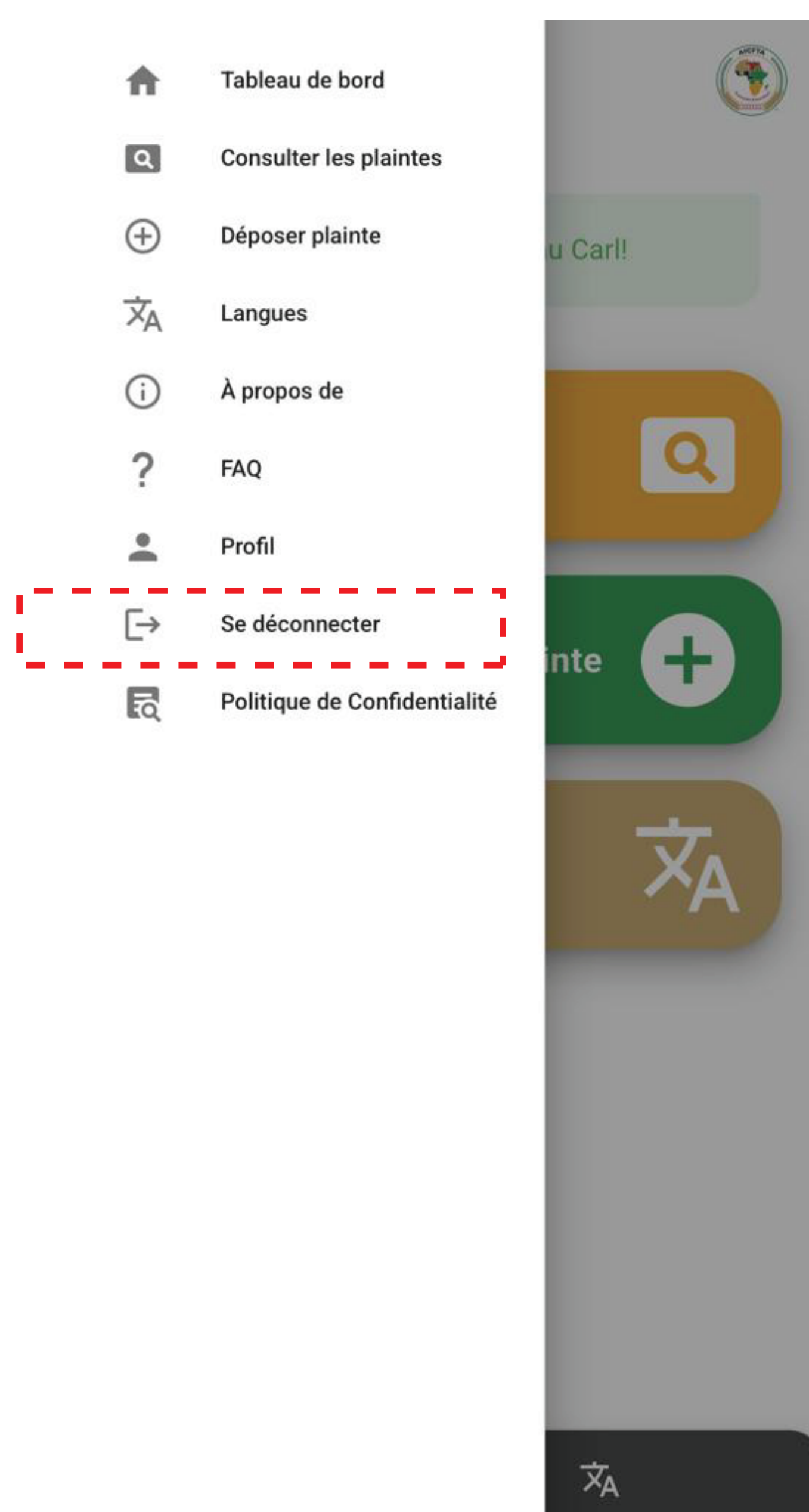
1. Le formulaire de réinitialisation du mot de passe s'ouvrira :
2. Entrez votre adresse e-mail, puis cliquez sur « Réinitialiser le mot de passe ».
3. Le système vous enverra par e-mail un lien pour réinitialiser votre mot de passe.
Cliquez sur le lien figurant dans l'e-mail pour réinitialiser votre mot de passe.
4. Ce lien ouvre un formulaire qui vous permet de créer un nouveau mot de passe.
Saisissez votre nouveau mot de passe dans les deux champs, puis cliquez sur « Modifier le mot de passe ».
5. Vous pourrez alors vous connecter à l'aide de votre nouveau mot de passe.

Pour vous déconnecter, procédez comme suit :

1. Une fois connecté(e), le bouton et le formulaire de connexion ne sont plus visibles, et un bouton « Se déconnecter » apparaît dans le coin SUPÉRIEUR GAUCHE de l'écran, au niveau
2. Cliquez sur « Se déconnecter » pour mettre fin à votre session :

Si vous avez oublié votre mot de passe, procédez comme suit :

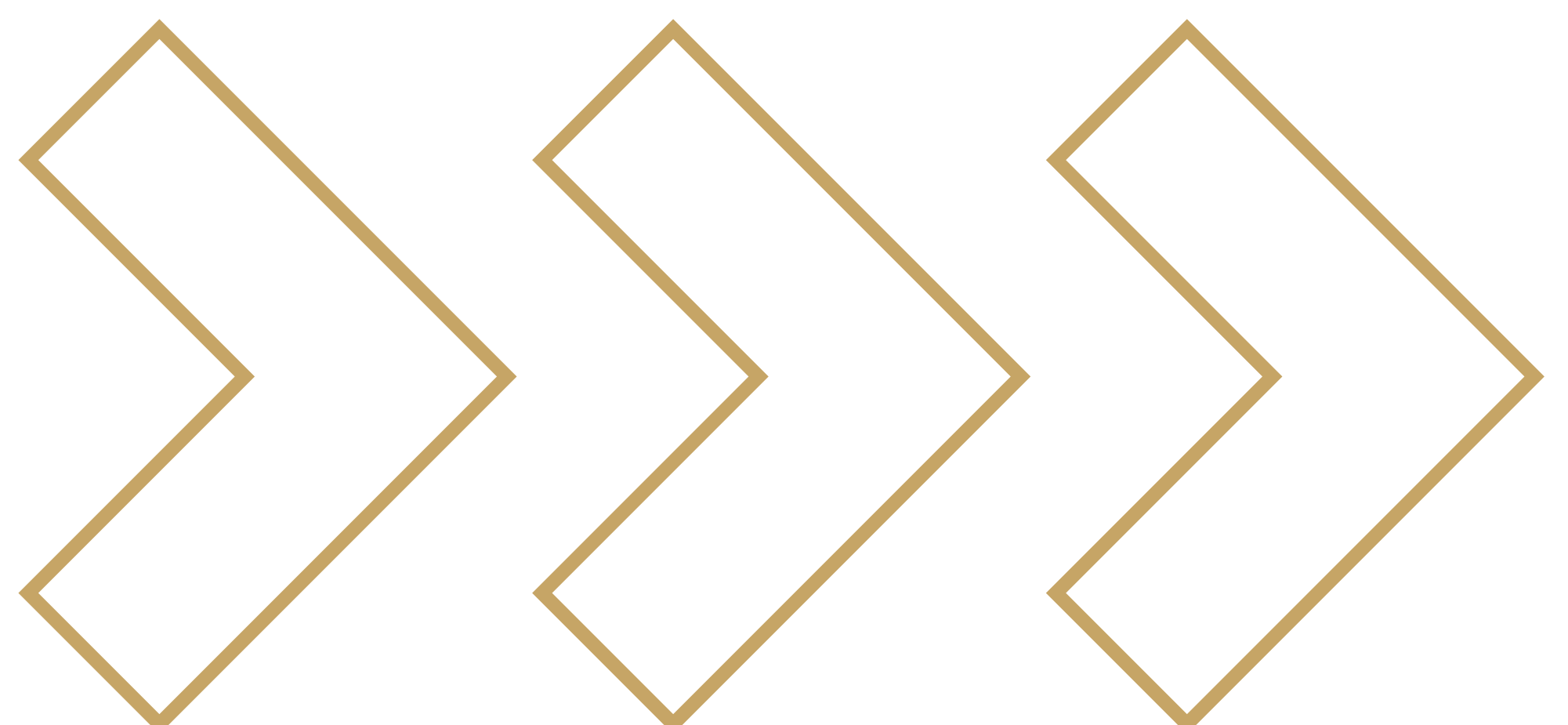
1. Si vous avez oublié votre mot de passe, suivez les étapes ci-dessus et cliquez sur le bouton « Réinitialiser votre mot de passe », situé à gauche du bouton « Se connecter »



2.6 Comment modifier votre profil utilisateur (site web)

Pour modifier votre profil ou changer votre mot de passe, procédez comme suit :

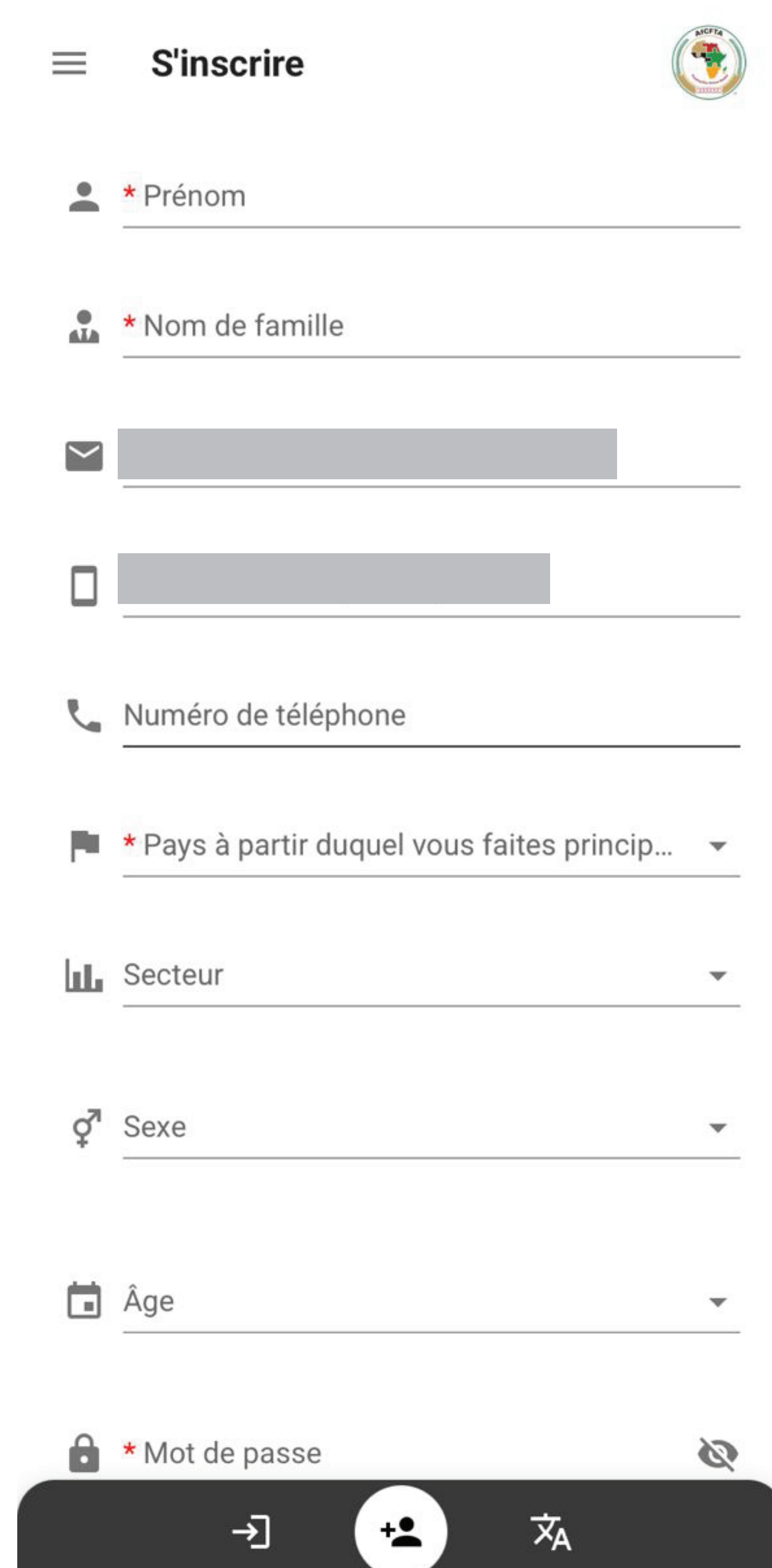
1. Connectez-vous au site web à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe.
2. Cliquez sur le lien « Votre compte » situé en HAUT À GAUCHE de l'écran :
3. Pour modifier les informations de votre profil, cliquez sur « **Modifier vos informations** », effectuez les modifications souhaitées, puis cliquez sur le bouton « Modifier votre profil » pour enregistrer vos modifications.
4. Pour modifier votre mot de passe, cliquez sur « **Modifier votre mot de passe** », indiquez votre ancien et votre nouveau mot de passe, puis cliquez sur le bouton « Modifier votre mot de passe » pour enregistrer vos modifications.



2.7 Comment modifier votre profil utilisateur (application mobile)

Pour modifier votre profil ou changer votre mot de passe, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à l'application à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe.
2. Cliquez sur le lien « Votre compte » situé en HAUT À GAUCHE de l'écran.
3. Pour modifier les informations de votre profil, cliquez sur « Modifier vos informations », effectuez les modifications souhaitées, puis cliquez sur le bouton « Modifier votre profil » pour enregistrer vos modifications.
4. Pour modifier votre mot de passe, cliquez sur « Modifier votre mot de passe », indiquez votre ancien et votre nouveau mot de passe, puis cliquez sur le bouton « Modifier votre mot de passe » pour enregistrer vos modifications.



The screenshot shows a mobile application registration form titled "S'inscrire" with a menu icon on the left and a ZLECAf logo on the right. The form contains the following fields:

- Prénom (First name) with a red asterisk and a person icon.
- Nom de famille (Last name) with a red asterisk and a person icon.
- Un email address field with an envelope icon.
- Un numéro de téléphone field with a mobile phone icon.
- Numéro de téléphone (Phone number) with a telephone handset icon.
- Pays à partir duquel vous faites princip... (Country from which you primarily operate) with a red asterisk, a flag icon, and a dropdown arrow.
- Secteur (Sector) with a bar chart icon and a dropdown arrow.
- Sexe (Gender) with a male/female icon and a dropdown arrow.
- Âge (Age) with a calendar icon and a dropdown arrow.
- Mot de passe (Password) with a red asterisk, a lock icon, and a toggle icon.

At the bottom, there is a dark navigation bar with three icons: a right arrow, a person with a plus sign, and a document with a checkmark.

Envoi et suivi des réclamations

Tous les utilisateurs enregistrés peuvent envoyer et suivre leurs réclamations via le site web du Mécanisme en ligne de la ZLECAf relatif aux BNT. Le système attribue automatiquement un numéro de référence unique à chaque réclamation envoyée.

3.1 Comment envoyer une réclamation via l'application mobile

Comment envoyer une réclamation via l'application mobile

1. Ouvrez l'application en utilisant votre adresse e-mail et votre mot de passe.
2. Sélectionnez « Créer une nouvelle réclamation » dans le tableau de bord et
3. envoyez une réclamation.
4. 3. Remplissez le formulaire qui s'affiche en fournissant autant de détails que possible concernant votre réclamation. Vous trouverez dans la section suivante les instructions pour télécharger les pièces justificatives. Une fois toutes les informations renseignées, cliquez sur le bouton « Envoyer votre réclamation ».



09:24

69

Déposer plainte



SÉLECTIONNER LE TYPE DE BNT

1

0 %

Étape 1 de 6

➔



Rules of Origin Issues



Import Licensing



Poor Testing / Inspection Facilities







09:24

69

Déposer plainte



SÉLECTIONNER LA DATE ET LE LIEU

2

20 %

Étape 2 de 6

⬅

➔



Date de l'incident

Pays/région de l'incident

Type d'emplacement







09:25

69

≡

Déposer plainte



DESCRIPTION DE LA PLAINTE

3

40 %

Étape 3 de 6

←

→

Détails de la plainte (300 mots maximum)

 Preuve

0 files (0 B in total)







09:25

69

≡

Déposer plainte



DESCRIPTION DE LA PLAINTE

3

40 %

Étape 3 de 6

←



La société ABC Agro Processing Ltd a exporté 20 tonnes de beurre de karité transformé vers le Kenya dans le cadre des accords commerciaux préférentiels de la ZLECA.

À leur arrivée au port de Mombasa, les autorités kényanes ont exigé un certificat de conformité du produit supplémentaire qui ne figurait pas dans la liste convenue.

 Preuve Footage of goods.jpg

0 files (0 B in total)







1

09:25

69

Déposer plainte



PRODUCT DESCRIPTION

4

60 %

Étape 4 de 6

←

→

Description du produit

🔍

+

🌐

2

09:26

69

Déposer plainte



VALUE OF CONSIGNMENT

5

80 %

Étape 5 de 6

←

→

Devise

Benin - CFA FRANC

Valeur de l'envoi

597,665.33

🔍

+

🌐

3

09:26

69

Déposer plainte



EXAMEN DU RÉSUMÉ DE LA PLAINTÉ

6

100 %

Étape 6 de 6

←

✓

Type de barrière non tarifaire (BNT)

Rules of origin

Date de l'incident

2026-03-12

Pays/région de l'incident

Benin

Type d'emplacement

Seaport

Emplacement

Cotonou

Réclamation

Dchhbcdx

Devise

Benin - CFA FRANC

Valeur de l'envoi

597665.33

🔍

+

🌐

Remarque :

- Il vous sera demandé de vérifier les informations de votre profil et d’y apporter des modifications, le cas échéant.
- Tous les champs marqués d’un astérisque (*) doivent être remplis.

3.2 Comment envoyer une réclamation via le site web

Pour envoyer une réclamation via le site web, procédez comme suit :

1. Connectez-vous au site web à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe.
2. Sélectionnez « Réclamation » dans le tableau de bord ; dans le menu déroulant, sélectionnez « Envoyer une réclamation ».
3. Remplissez le formulaire qui s'affiche en fournissant autant de détails que possible concernant votre réclamation. Vous trouverez dans la section suivante les instructions pour télécharger les pièces justificatives. Une fois toutes les informations renseignées, cliquez sur le bouton « Envoyer votre réclamation ».



Please register your complaint using the form below. Your complaint will be forwarded to the responsible Focal Points

Reporting country

Country or region*

 -- Select a country or region --

Details of occurrence

Please provide details of the trade barrier that you have encountered when trading in the AfCFTA.

Location of the Non-Tariff Barrier

Country or region (Imposing country or region)*

Select the country or region in which you have experienced the trade barrier.

 -- Select a country or region --

Description of the Non-Tariff Barrier

Date of occurrence*



Type of Non-Tariff Barrier

 -- Select --

Detailed description of trade barrier or incident*



Details of affected product

Description of product/s*



Product value

Currency

 -- Select a currency --

Consignment value (affected by NTB)



Annual trade value (affected by NTB)



Supporting documentation

Please upload any documentation you have which may be relevant to this complaint. If there is no relevant documentation you may leave the fields blank.

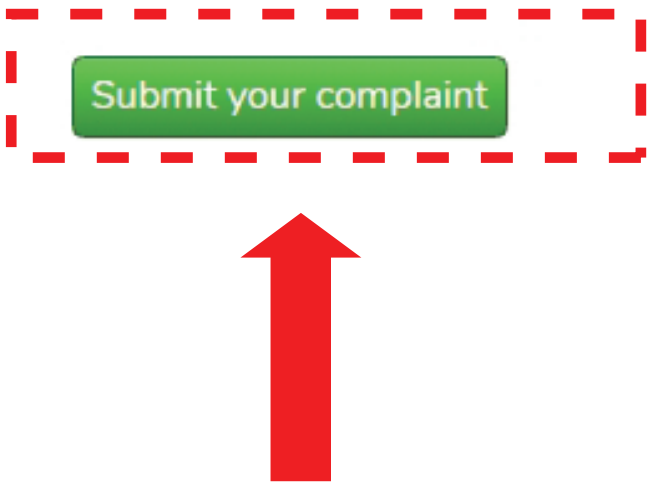
File:

Choose File

No file chosen

File description:

Add another file



3.3 Comment télécharger des pièces justificatives (Site web et application)

Les utilisateurs peuvent joindre des pièces justificatives (fichiers texte et image) lors du dépôt d'une réclamation. Il est vivement recommandé de procéder ainsi afin de faciliter la résolution du problème.

Pour télécharger un fichier, procédez comme suit :

1. Cliquez sur « Sélectionner un fichier », puis sélectionnez le fichier sur votre ordinateur ou votre téléphone portable.
2. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur « Ouvrir ».
3. Fournissez une description du fichier.
4. Pour ajouter des fichiers supplémentaires, cliquez sur « Ajouter un autre fichier » et répétez l'opération.
5. Vous pouvez supprimer les fichiers ajoutés par erreur au formulaire en cliquant sur « Supprimer le(s) fichier(s) ».
6. Les fichiers sont téléchargés et enregistrés lorsque vous cliquez sur le bouton « Envoyer sa réclamation ».

The screenshot shows a web form titled "Documentation justificative". At the top, a light blue information bar states: "Veuillez télécharger toute documentation que vous possédez et qui pourrait être pertinente à cette plainte. S'il n'y a pas de documentation pertinente, vous pouvez laisser les champs vides." Below this, there is a file upload section. A red circle highlights the "Choose File" button in the "File:" field, with a red arrow pointing to it. Below the file field is a text area labeled "File description:". Another red circle highlights the "Ajouter un autre fichier" button, with a red arrow pointing to it. At the bottom of the form, a green button labeled "Soumettre votre plainte" is circled in red, with a red arrow pointing to it.

3.4 Comment suivre l'état d'avancement de votre réclamation (site web)

Les utilisateurs peuvent suivre l'état d'avancement de leurs réclamations via le site web du Mécanisme en ligne de la ZLECAf relatif aux BNT.

Pour suivre l'état d'avancement de votre réclamation, procédez comme suit :

1. Connectez-vous au site web à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe.
2. Dans le menu supérieur, sélectionnez « Réclamations », puis, dans le menu déroulant, sélectionnez « Réclamations en cours ».

BARRIÈRES NON-TARIFAIRES

Mécanisme de Rapport, de Suivi et d'Elimination

Accueil
À propos
Plaintes
Documents
Événements
Liens
Contacts

Language
Bonjour, Carl

Plaintes actives

Montrant les rubriques 1 de 20 de 26

Recherchez la liste des plaintes
Rechercher
Tout effacer

Numéro de la plainte	Type de BNT	Date de l'incident	Localisation	Pays ou région déclarant la BNT	Statut	Actions
AfCFTA-000-131		2025-06-26	Djibouti: Port of Djibouti	Éthiopie	Transferred	Afficher
Plainte:	A procedural inconsistency exists in the handling of export shipments from Ethiopia to the Djibouti Free Zone, whereby the acceptance of tarpaulin-covered trucks is applied inconsistently in comparison to containerized cargo. In practice, some shipments transported in tarpaulin-covered trucks are permitted entry into the Free Zone, while others are denied access and required to be containerized without clear justification or prior notice. This inconsistent enforcement creates uncertainty among traders and transport operators, leading to delays, additional handling and transportation costs, and operational inefficiencies. As a result, exporters particularly small-scale traders face difficulties in planning their logistics and complying with requirements, which ultimately reduces their competitiveness and limits smooth market access along the corridor.					
AfCFTA-000-130	1.3. Autres	2025-09-23	Éthiopie: Ethio-Dibouti Railway	Éthiopie	Nouveau	Afficher
Plainte:	The Ethio-Djibouti Railway, in addition to providing transport services to the Dewele border, also offers freight forwarding services to exporters, either directly or through its agents. While the contractual agreement is established between the exporter and the railway operator, the actual service delivery is often carried out by third-party agents with whom exporters have no direct contact. This arrangement limits the exporters ability to track consignments in real time. In several instances, exporters only become aware about the missing consignment at the border. So,the remaining/missing goods will be shipped separately through the same process, resulting in additional transport costs and delays. Consequently, there is a delay in meeting delivery deadlines, which affects the trader's reliability and lead to financial losses as well.					

3. La liste de toutes les réclamations que vous avez envoyées s'affichera.
4. Cliquez sur le bouton bleu « Afficher » situé à droite pour consulter les informations relatives à une réclamation spécifique.
5. Pour rechercher des réclamations spécifiques, utilisez l'un des critères de recherche suivants :
 - a. Triez les colonnes « Numéro de réclamation » et « Date de l'incident » en cliquant sur les en-têtes de colonne OU ;
 - b. Filtrez les colonnes restantes (Type BNT, Lieu, Pays déclarant et Statut) en cliquant sur l'icône de filtre et en sélectionnant des critères spécifiques.

3.5 Comment suivre l'état d'avancement de votre réclamation (application mobile)

Les utilisateurs peuvent suivre l'état d'avancement de leurs réclamations à l'aide de l'application mobile de la ZLECAf relative aux BNT.

Pour suivre l'état d'avancement de votre réclamation, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à l'application mobile à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe
2. Dans votre tableau de bord, sélectionnez « Afficher les réclamations » ou rendez-vous dans le menu « Votre compte » en HAUT À GAUCHE de l'écran, puis cliquez sur « Afficher les réclamations ».



3. La liste de toutes les réclamations que vous avez envoyées s'affichera.

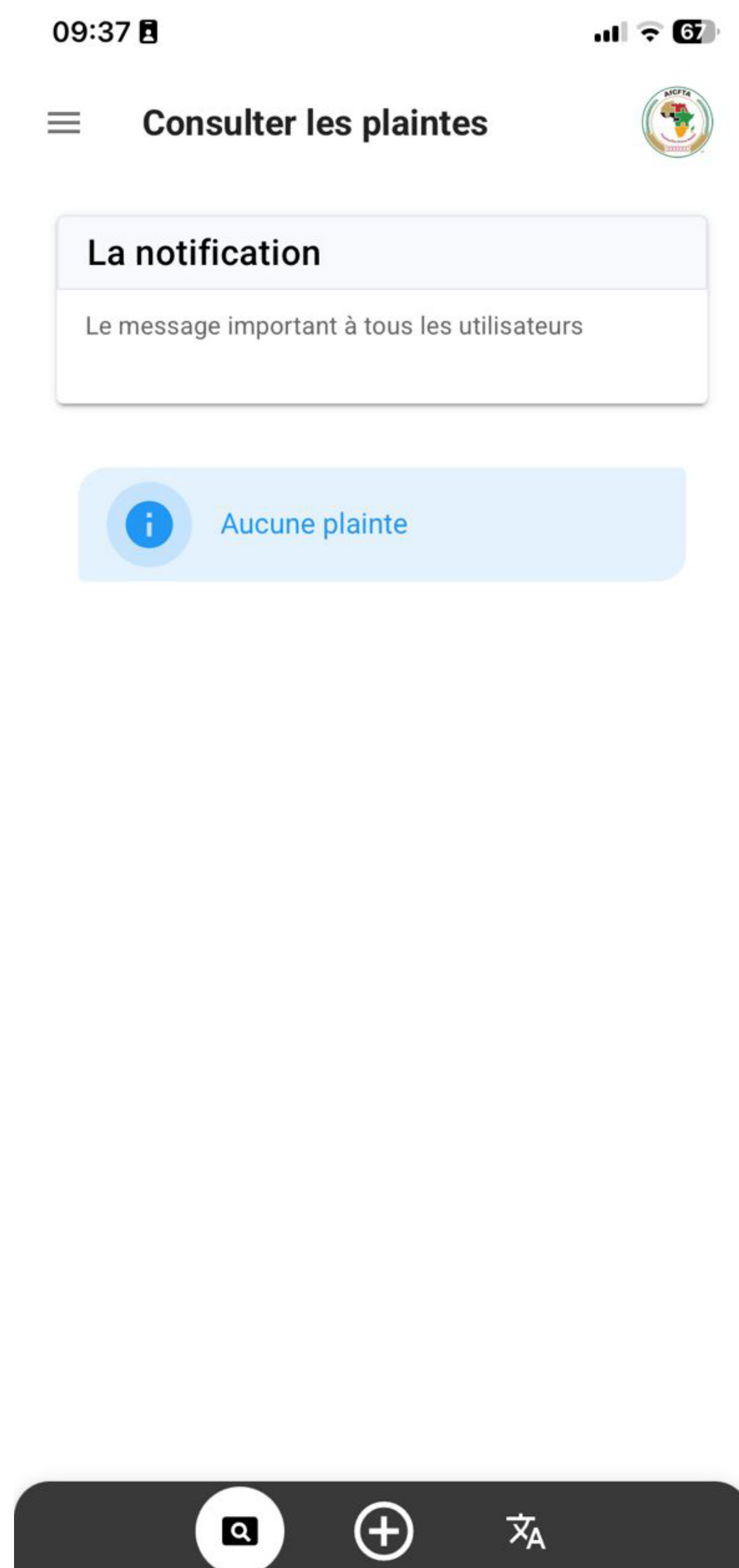
4. Cliquez sur le bouton bleu « Afficher » situé à droite pour consulter les informations relatives à une réclamation spécifique.

5. Pour rechercher des réclamations spécifiques, utilisez l'un des critères de recherche suivants :

Saisissez vos termes de recherche dans le champ « Recherche générale » OU

a. Triez les colonnes « Numéro de réclamation » et « Date de l'incident » en cliquant sur les en-têtes de colonne OU ;

b. Filtrez les colonnes restantes (Type BNT, Lieu, Pays déclarant et Statut) en cliquant sur l'icône de filtre et en sélectionnant des critères spécifiques :



Assistance

N'hésitez pas à contacter l'Unité de coordination des BNT de la ZLECAf ou les Points focaux si vous avez besoin d'aide pour utiliser le site web à l'adresse **Goods@au-afcfta.org**

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

BARRIÈRES NON-TARIFAIRES

Mécanisme de Rapport, de Suivi et d'Élimination

[Accueil](#) [À propos](#) [Plaintes](#) [Documents](#) [Événements](#) [Liens](#) [Contacts](#)

[Language](#) [Bonjour, Carl](#)

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

PT Manuel en portugais

[Partenaires](#) | [Glossaire](#) | [Aide](#)

