

# Comment Enregistrer Une Plainte Relative A Une Barriere Commerciale

---

*Guide d'utilisation du Portail ECCAS / CEEAC des barrières commerciales*

## Table des matières

Page D'accueil.....	3
Page Application Mobile .....	5
Comment ça fonctionne .....	7
Foire Aux Questions.....	8
Reporting Online.....	9
Créer un compte.....	11
Soumettre une plainte .....	12

## Page D'accueil

Le système est disponible dans les quatre langues officielles de la CEEAC : français, anglais, espagnol et portugais. L'utilisateur peut sélectionner la langue de son choix à partir du menu en haut de la page. Le système peut également choisir automatiquement une langue selon votre localisation ou navigateur.



The screenshot shows the English version of the ECCAS TradeBarriers Portal. At the top left is the logo, a globe with member state flags. To its right is a language selection menu with buttons for 'Français', 'English' (selected with a checkmark), 'Español', and 'Português'. Further right are buttons for 'Home', 'Log in', and 'Register'. Below the logo, the text reads 'ECCAS TradeBarriers Portal' and 'A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states.' The main heading is 'Welcome to the CEEAC-ECCAS TradeBarriers Portal', followed by the tagline 'Empowering traders, transporters and businesses across the region to report non-tariff barriers (NTBs) quickly and securely.' At the bottom, there are two buttons: 'Report Online' with a computer monitor icon and 'Report with App' with a smartphone icon.

Pour changer la langue en français, par exemple, cliquez sur le bouton en haut.



The screenshot shows the French version of the ECCAS TradeBarriers Portal. The language selection menu at the top left now has 'Français' selected with a checkmark. The buttons are now 'Accueil', 'Se connecter', and 'S'inscrire'. The main heading is 'Bienvenue sur le Portail TradeBarriers CEEAC-CEEAC', followed by the tagline 'Donner aux commerçants, transporteurs et entreprises de la région les moyens de signaler rapidement et en toute sécurité les obstacles non tarifaires (ONT)'. At the bottom, there are two buttons: 'Signaler en ligne' with a computer monitor icon and 'Signaler via l'appli' with a smartphone icon.

Il existe deux façons principales de signaler une barrière non tarifaire sur le portail. La première consiste à utiliser le formulaire en ligne. La seconde option est d'utiliser l'application mobile, disponible pour Android et iOS sur Google Play et l'App Store.

**ECCAS TradeBarriers Portal**  
A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states.

**Welcome to the CEEAC-ECCAS TradeBarriers Portal**  
Empowering traders, transporters and businesses across the region to report non-tariff barriers (NTBs) quickly and securely.

**Report Online**      **Report with App**

### How It Works

- 1.** Submit a report online or via the app, describing the trade barrier
- 2.** The system asks you questions about the barrier (e.g. location, goods etc)
- 3.** An administrator reviews the complaint and creates an NTB
- 4.** NTBs are allocated to national or regional Focal Points
- 5.** You receive feedback during the process of resolution or escalation

## Page Application Mobile

Après avoir cliqué sur le bouton « **Signaler avec l'application** », la page de l'application mobile s'ouvrira et affichera les liens vers Google Play et l'App Store.

Available on iOS & Android

### NTB Reporting Mobile App

Our mobile app makes it easy to report and track complaints directly from your phone.

#### Why Use the Mobile App?

- Quick & Easy Reporting**  
Submit complaints in minutes with our streamlined mobile interface.
- Photo Evidence**  
Easily attach photos and documents directly from your device.

GET IT ON **Google Play**    Download on the **App Store**

**Dashboard**

- View My Complaints
- Create New Complaint
- Change Language

**Log a Complaint**

SELECT NTB TYPE


0 %    Step 1 of 6

- Rules of Origin Issues
- Import Licensing
- Poor Testing / Inspection Facilities

La page de l'application mobile fournit également un **code QR** qui vous redirige directement vers cette page. L'application fonctionne de la même manière que le système en ligne, mais pour les besoins de ce guide, nous nous concentrerons sur les étapes de signalement via le formulaire en ligne.

**Link to this page**

Scan this QR code with your phone to come directly to this page.



**Prefer to use the web?**

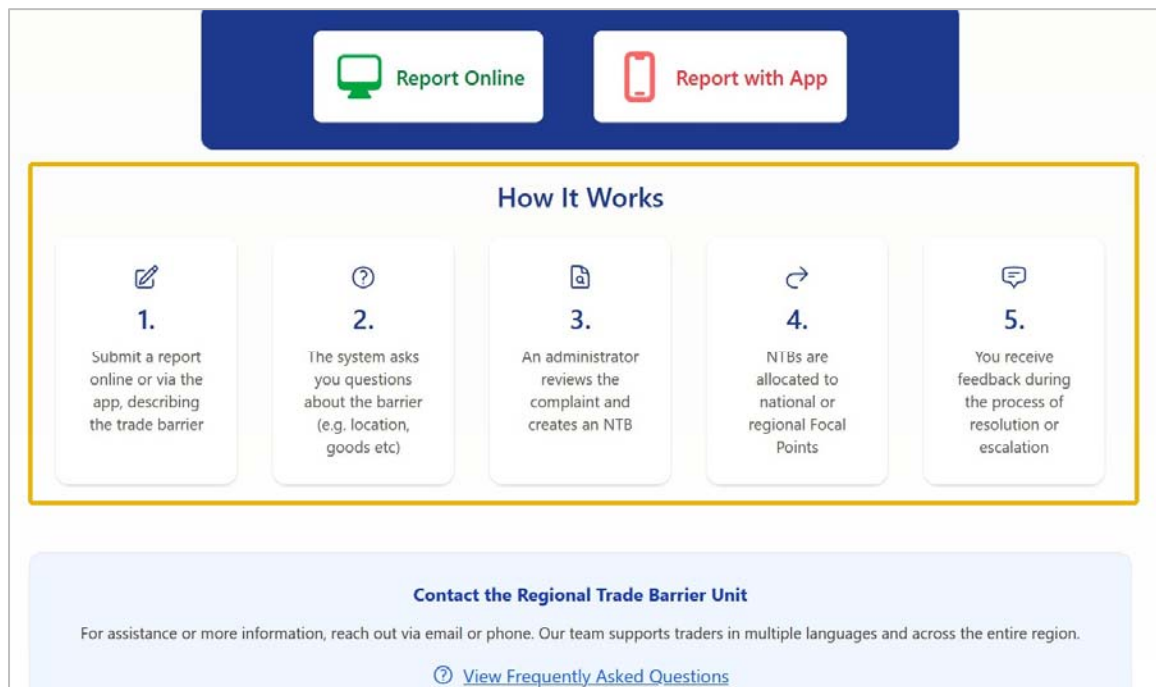
You can also report trade barriers directly through our web portal. Create an account and submit your complaint online.

[← Back to Home](#) [Report Online](#)

## Comment ça fonctionne

Le processus pour signaler une **Barrière Non Tarifaire (BNT)** en ligne ou via l'application est le suivant :

1. Choisissez une méthode pour signaler votre plainte : en ligne ou via l'application mobile.
2. Le système vous posera des questions sur la barrière, notamment votre localisation, le type de barrière commerciale et les marchandises concernées. Toutes ces informations servent à résoudre votre plainte.
3. L'administrateur examinera la plainte et créera une **BNT**. Une fois enregistrée, la BNT devient visible au public et toute personne ayant accès au système peut suivre son évolution.
4. Après l'enregistrement, la BNT est attribuée aux points focaux nationaux et régionaux concernés. Si la BNT concerne deux pays, l'administrateur sélectionnera les points focaux des deux pays pour vous assister.
5. À tout moment durant le processus, vous pouvez vous connecter au système pour consulter le statut de votre plainte. Vous serez également informé par e-mail de son avancement.



## Foire Aux Questions





En bas de la page d'accueil, vous trouverez les coordonnées de contact ainsi qu'un lien vers la page **FAQ**.

La page Foire Aux Questions fournit des réponses aux questions relatives aux **Barrières Non Tarifaires (BNT)** dans la région de la **CEEAC** et dans des cas similaires.




### Frequently Asked Questions

Find answers to common questions about Non-Tariff Barriers and how to report them.

#### Understanding Non-Tariff Barriers

- What are Non-Tariff Barriers (NTBs)? 
- What is the difference between tariff and non-tariff barriers? 
- What are the main types of NTBs? 
- How do NTBs affect traders and businesses? 

#### Reporting Non-Tariff Barriers

- Who can report an NTB? 
- How do I report an NTB? 
- What information do I need to provide? 

## Reporting Online Signaler en ligne

De retour sur la page d'accueil, vous pouvez commencer la procédure en cliquant sur le bouton « Signaler en ligne ».

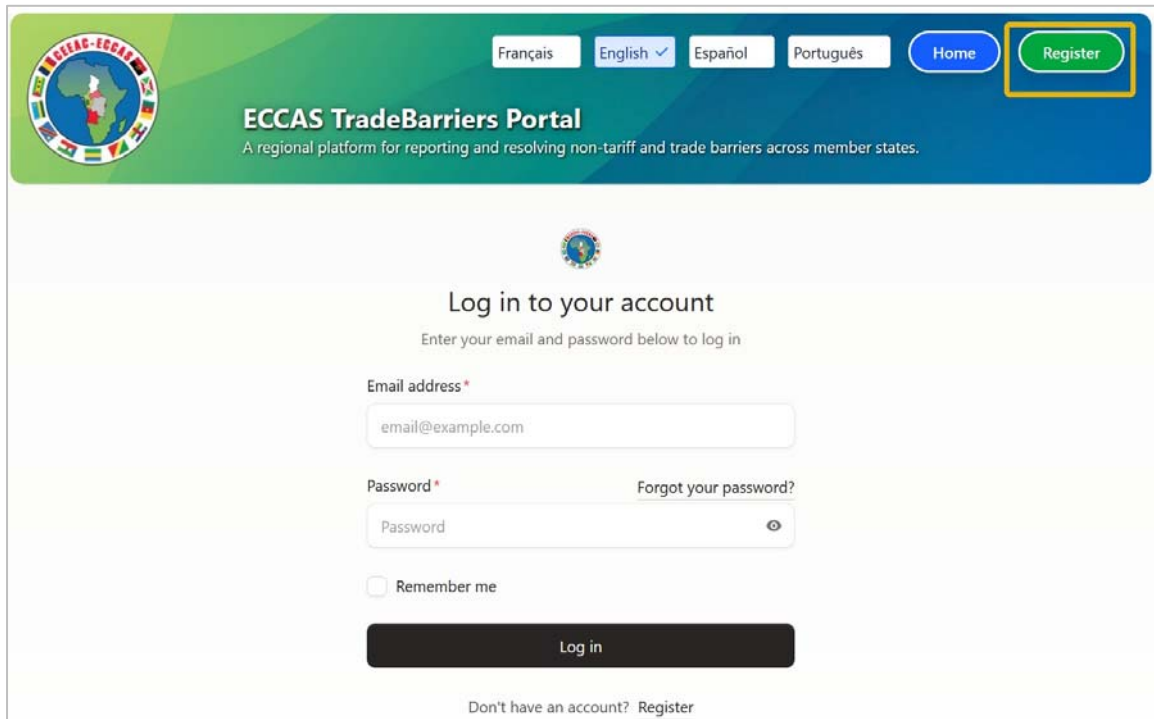



The screenshot shows the homepage of the ECCAS TradeBarriers Portal. At the top left is the logo, a globe with flags and the text 'CEEAC-ECCAS'. To the right are language selection buttons for 'Français', 'English' (selected), 'Español', and 'Portugués', along with 'Home' and 'Log in' buttons. The main header reads 'ECCAS TradeBarriers Portal' with the subtitle 'A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states.' Below this is a large blue banner with the text 'Welcome to the CEEAC-ECCAS TradeBarriers Portal' and 'Empowering traders, transporters and businesses across the region to report non-tariff barriers (NTBs) quickly and s'. Two buttons are highlighted with yellow boxes: 'Report Online' (with a computer monitor icon) and 'Report with App' (with a smartphone icon). At the bottom of the banner is the text 'How It Works'.

## Connexion à votre compte


Vous devez vous connecter au système à l'aide de votre **adresse e-mail** et de votre **mot de passe**. Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur le lien « **Mot de passe oublié ?** » pour obtenir des instructions.

Si vous n'avez pas encore de compte, vous devez d'abord vous inscrire en cliquant soit sur le bouton « **S'inscrire** » en haut à droite, soit sur le lien « **S'inscrire** » en bas de la page.




 Français English Español Português Home **Register**

**ECCAS TradeBarriers Portal**  
A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states.

  
**Log in to your account**  
Enter your email and password below to log in

Email address \*  
email@example.com

Password \* [Forgot your password?](#)  
Password 

Remember me

**Log in**

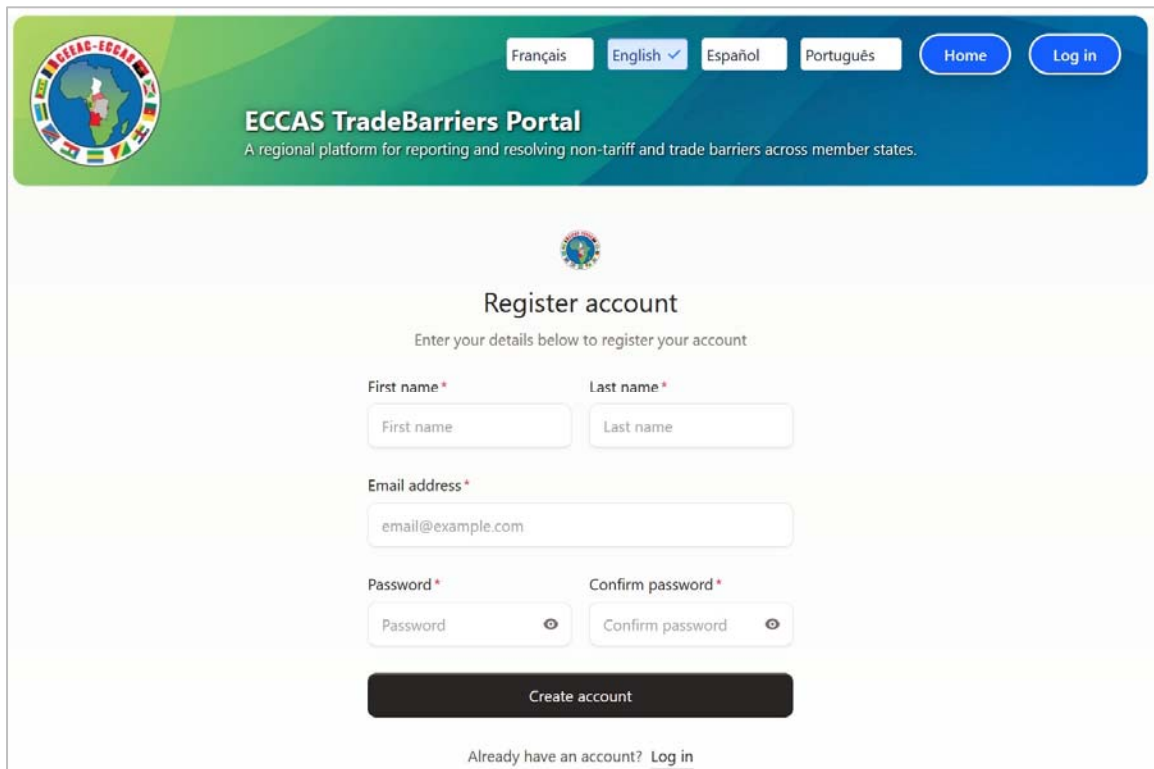
Don't have an account? [Register](#)

## Créer un compte

Pour créer un compte, vous devez fournir votre **nom**, votre **adresse e-mail** et un **mot de passe**.

Une fois que vous cliquez sur le bouton « **Créer un compte** », un compte sera créé dans le système et vous pourrez signaler une barrière commerciale.

Si votre navigateur vous propose d'enregistrer vos identifiants de connexion, vous pouvez accepter.



The screenshot shows the registration page of the ECCAS TradeBarriers Portal. At the top, there is a navigation bar with the portal's logo on the left, language selection buttons for Français, English (selected), Español, and Português, and Home and Log in buttons on the right. Below the navigation bar, the page title "ECCAS TradeBarriers Portal" is displayed, followed by the subtitle "A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states." The main content area features a "Register account" heading and a sub-heading "Enter your details below to register your account". The registration form includes fields for First name, Last name, Email address, Password, and Confirm password, each with a red asterisk indicating it is required. The Password and Confirm password fields have eye icons for toggling visibility. A "Create account" button is positioned below the form. At the bottom of the page, there is a link for "Already have an account? Log in".

Fransais English Español Português Home Log in

**ECCAS TradeBarriers Portal**  
A regional platform for reporting and resolving non-tariff and trade barriers across member states.

**Register account**  
Enter your details below to register your account

First name \* Last name \*

First name Last name

Email address \*

email@example.com

Password \* Confirm password \*

Password Confirm password

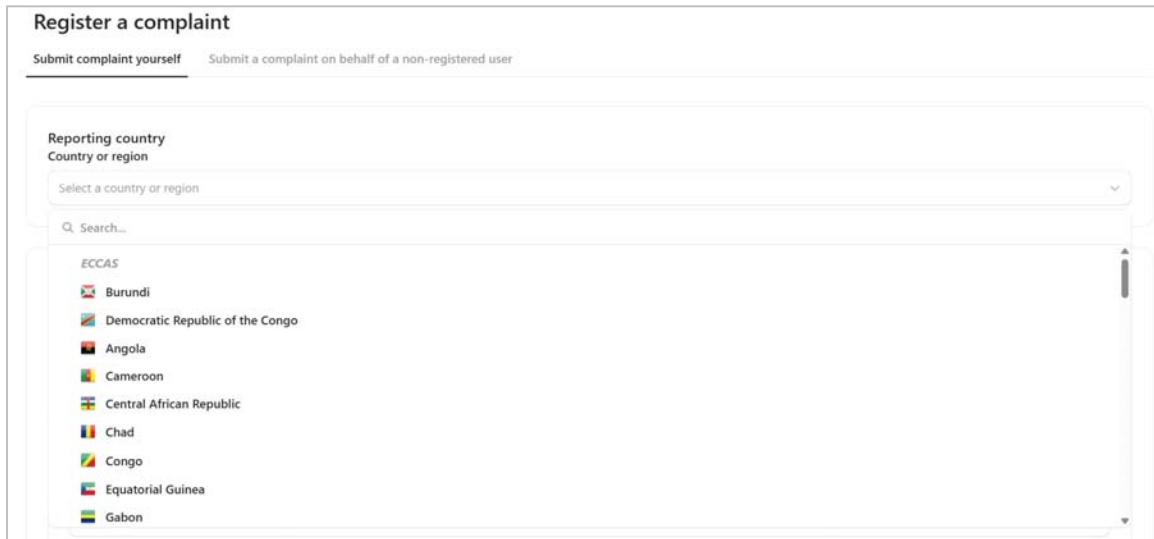
Create account

Already have an account? [Log in](#)

## Soumettre une plainte

Une fois connecté, vous pouvez saisir votre plainte.

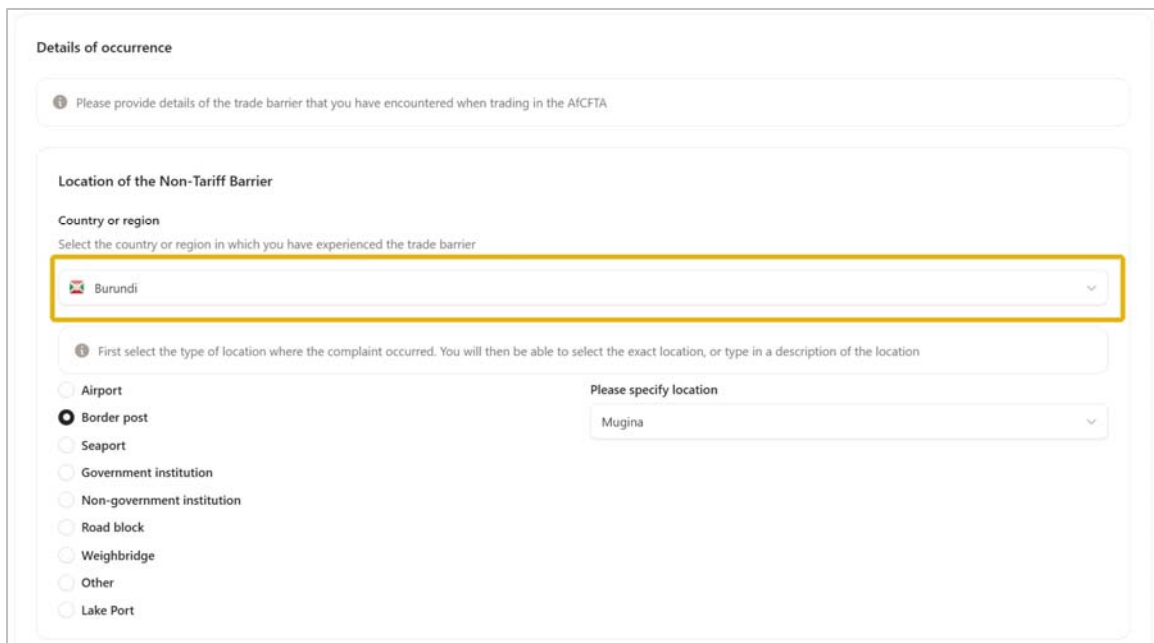
La première étape consiste à sélectionner le **pays ou la région** à partir duquel vous signalez la plainte.



The screenshot shows the 'Register a complaint' form. At the top, there are two tabs: 'Submit complaint yourself' (selected) and 'Submit a complaint on behalf of a non-registered user'. Below the tabs is a section titled 'Reporting country' with the label 'Country or region'. A dropdown menu is open, showing a search bar and a list of countries under the 'ECCAS' region. The countries listed are: Burundi, Democratic Republic of the Congo, Angola, Cameroon, Central African Republic, Chad, Congo, Equatorial Guinea, and Gabon.

La deuxième étape demande davantage de détails sur l'incident, notamment le **pays ou la région** ainsi que le **lieu exact** où vous avez rencontré la barrière.

Sélectionnez un pays pour afficher des options de lieux, tels que les postes frontières ou les ponts-bascules.



The screenshot shows the 'Details of occurrence' form. At the top, there is a text input field with a placeholder: 'Please provide details of the trade barrier that you have encountered when trading in the AfCFTA'. Below this is a section titled 'Location of the Non-Tariff Barrier' with the label 'Country or region'. A dropdown menu is open, showing a search bar and a list of countries. The country 'Burundi' is selected and highlighted with a yellow border. Below the dropdown is a text input field with a placeholder: 'First select the type of location where the complaint occurred. You will then be able to select the exact location, or type in a description of the location'. There are several radio button options: 'Airport', 'Border post' (selected), 'Seaport', 'Government institution', 'Non-government institution', 'Road block', 'Weighbridge', 'Other', and 'Lake Port'. To the right of these options is a section titled 'Please specify location' with a dropdown menu showing 'Mugina'.

La troisième étape demande une **description de la barrière commerciale**, y compris la **date de l'incident**, le **type de barrière** et une **description détaillée**.

Description of the Non-Tariff Barrier

Date of occurrence

Select a date

Type of Non-Tariff Barrier

Select non-tariff barrier

Detailed description of trade barrier or incident

Le type de **barrière non tarifaire** propose plusieurs options, notamment les **procédures douanières et administratives à l'entrée** ainsi que les **frais et charges à l'importation**.

Type of Non-Tariff Barrier

Customs formalities

*Government Participation in Trade and Restrictive Practices Tolerated by Governments*

Government aids, including subsidies and tax benefits

Restrictive practices tolerated by governments

Other

*Customs and Administrative Entry Procedures*

Customs valuation

Customs classification

Consular formalities and documentation

Samples

La quatrième étape demande des informations sur le **produit concerné**, notamment une **description du produit** et sa **valeur**.

**Details of affected product**

Description of product/s

Product Value

Currency:

Consignment value (affected by NTB):

Annual trade value (affected by NTB):

La dernière étape est prévue pour joindre tout **document justificatif** permettant de mieux décrire ou expliquer votre plainte.

**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

Attachments / Supporting documentation

Drop file here or click to browse  
up to 10MB each

Vous pouvez décrire les documents justificatifs et téléverser plus d'un document.

**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

**Pending Uploads**

TEST.pdf 26 KB × Product Documentation

Attachments / Supporting documentation

Drop file here or click to browse  
up to 10MB each

Lorsque vous avez complété tous les champs obligatoires, cliquez sur le bouton « **Soumettre la plainte** » en bas à droite pour envoyer votre plainte.

**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

**Pending Uploads**

TEST.pdf 26 KB × Product Documentation

**Attachments / Supporting documentation**

Drop file here or click to browse  
up to 10MB each

Cancel Submit Complaint

Une fois votre plainte soumise, vous pouvez suivre son statut sur la page « **Liste des plaintes** », accessible depuis le menu de gauche. Elle est désormais en attente de validation par un administrateur

**ECCAS TradeBarriers P...**

Overview

- Dashboard
- Assistance contacts

Complaints

- Register a complaint
- List of complaints

### List of complaints

Applied Sorting: Last Updated: Z-A Clear

COMPLAINT NUMBER	NTB TYPE	DATE OF INCIDENT	REPORTING COUNTRY OR REGION (ADDITIONAL)	IMPOSING COUNTRY OR REGION	STATUS	ACT
CEEAC-000-113	Customs classification	2026-01-27	Cameroon	Chad	New (not reviewed)	

**Complaint:** The border personal claim that the tariff codes use for beans are incorrect  
**Location:** Border post: Kori  
**Registered:** 2026-01-29  
**Last updated:** 2026-01-29 17:00:23  
**Transfer Status:** -