DK/SS

MINISTERE DE L'ECONOMIE,
DES FINANCES ET DU BUDGET
---
DIRECTION GENERALE DES DOUANES
---

DOUANES IVOIRIENNES

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

# NOTE D'INFORMATION N° 200 -/MEFB/DGD/DCQP/ DU 17 NOV 2026

*(DIFFUSION GENERALE)*

**Objet :** Mise en service des bornes tactiles et QR codes au profit des usagers-clients

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service, l'OSEP, Observatoire du Service Public, met à la disposition des usagers-clients, des outils digitaux innovants, notamment des bornes tactiles et des QR codes.

Ces dispositifs numériques permettront auxdits usagers, d'évaluer leur niveau de satisfaction et de soutenir les initiatives entreprises en matière d'optimisation de la relation-client.

- Les bornes tactiles sont installées dans les halls d'accueil et Bureaux des Douanes pour soumettre directement les plaintes et réclamations à l'OSEP.
- Les QR codes sont affichés dans plusieurs services. L'usager au moyen d'un smartphone, pourra accéder à la plateforme de l'OSEP et renseigner le formulaire de réclamation en ligne.

Les plaintes et réclamations ainsi enregistrées, feront l'objet d'un suivi automatisé et d'un traitement diligent.

J'invite à cet effet, l'ensemble des usagers-clients, à s'approprier ces canaux et à en faire un usage régulier, en participant activement à cette démarche d'évaluation et d'amélioration continue.

***Ampliations :***

- *MEFB/CAB*
- *DGAM*
- *CGECI*
- *UGECI*
- *FNISCI*
- *UCACI*
- *Chambre de Cce & d'Industrie CI*
- *Chambre de Cce & d'Industrie Européenne*
- *Chambre de Cce & d'Industrie France-Côte d'Ivoire*
- *Chambre de Cce & d'Industrie Britannique*
- *Chambre de Cce & d'Industrie Libanaise*
- *GUCE-CI*
- *OCOD*
- *PAA*
- *PASP*
- *GEPEX*
- *Synd. des Transitaites de CI*
- *Toutes Directions Douanes*

**Le Directeur Général**

DIRECTION GENERALE DES DOUANES * CÔTE D'IVOIRE * Le Directeur Général

**Général DA Pierre A.**
Commandeur de l'Ordre National



ISO 9001