

NOTE DE SERVICE N° 194 /MFB/DGD/DCQP/ DU 25 JUIN 2025**A Mesdames et Messieurs :**

- **L'Inspecteur Général**
- **Les Inspecteurs Généraux Adjointes**
- **Les Directeurs Centraux**
- **Le Commandant du GIRA**
- **Le Commandant de l'UMIR**

Objet : Assistance technique aux Secrétaires
et Assistantes de Direction

Réf : Note de service N°184/MFB/DGD/DCQP/ du 08 oct 2024

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses relations avec les usagers-clients partenaires et autres parties intéressées, la Direction Générale des Douanes s'est dotée d'une plateforme électronique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations clients, dénommée la « Tribune de l'Usager-Client (TUC) ».

Afin d'assurer la veille électronique de cet outil et d'y reverser le traitement des requêtes recueillies physiquement dans les services, des Secrétaires et Assistantes de Direction ont été désignées puis formées.

En vue de leur permettre de se familiariser avec cet outil pour pleinement assurer cette mission de surveillance, une tournée d'assistance technique sera organisée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé du 22 au 24 juillet 2025 dans les directions centrales et les Unités de Commandement selon le programme joint en annexe.

J'invite les responsables ci-dessus, à prendre les dispositions qui conviendraient pour la réussite de cette activité.



P/ le Directeur Général
P./ Le Directeur Général Adjoint


Général OUATTARA Issa



PROGRAMME DE TOURNEE DE COACHING
DES SECRETAIRES ET ASSISTANTES DE DIRECTION

N°	DIRECTIONS	DATES	HEURES
01	Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé	Mardi 22 juillet 2025	08h30
02	Direction des Moyens Généraux		09h30
03	Direction de la réglementation et du contentieux		10h30
04	Direction des Ressources Humaines		11h30
05	Inspection Générale des Douanes	Mardi 22 juillet 2025	14h30
06	Direction des Enquêtes Douanières		15h30
07	Groupe d'Intervention Rapide d'Abidjan		16h30
08	Direction de la Formation et de la Documentation	Mercredi 23 juillet 2025	09h00
09	Direction des Régimes Économiques		11h00
10	Direction des Statistiques et des Études Économiques	Mercredi 23 juillet 2025	14h30
11	Direction des Services Douaniers du Port et des Services Spéciaux		15h30
12	Recette Principale des Douanes		16h00
13	Direction des Systèmes d'Information		17h00
14	Direction des Services Aéroportuaires	Jeudi 24 juillet 2025	10h00
15	Direction de l'Analyse des Risques, du Renseignement et de la Valeur	Jeudi 24 juillet 2025	15h00
16	Unité Mobile d'Intervention Rapide	Vendredi 25 juillet 2025	10h00

**NOTE DE SERVICE N° 184 - /MFB/DGD/DCQP/DU 08 OCT 2024****A Mesdames et Messieurs**

- L'inspecteur Général
- Les Inspecteurs Généraux Adjointes
- Les Directeurs Centraux
- Les Directeurs Régionaux
- Le Commandant du GIRA
- Le Commandant de l'UMIR

Objet : Intégration des Assistantes et Secrétaires de direction
au collège des points focaux de la TUC

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses relations avec les usagers-clients, partenaires et autres parties intéressées, la Direction Générale des Douanes s'est dotée d'une plateforme électronique de recueil et de traitement des plaintes et réclamations-clients, dénommée la « **Tribune de l'Usager-Client (TUC)** ».

En vue d'optimiser ladite plateforme, j'invite les responsables ci-dessus, à désigner une Secrétaire ou une Assistante de Direction chargée d'assurer la veille électronique.

Celles-ci, auront pour rôle de reverser dans la plateforme le traitement des requêtes reçues physiquement dans leurs services respectifs.

A cet effet, une session de formation à l'utilisation de la « **Tribune de l'Usager-Client** » est prévue le **jeudi 17 octobre 2024, à 09 heures, à l'Ecole Nationale des Douanes.**


Le Directeur Général
Le Directeur Général
General DA Pierre A.
Commandeur de l'Ordre National