



- Direction Générale des Douanes
- Direction de la Communication et de la Qualité



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

RESTITUTION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013

ENQUETE DE SATISFACTION
CLIENTS 2013



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

I- PRESENTATION DE L'ETUDE

II- RESULTATS DE L'ETUDE

1) ENQUETE COMMISSIONNAIRE EN DOUANE AGREE

- a) Résultats de la satisfaction globale
- b) Raisons majeures de l'insatisfaction

2) ENQUETE IMPORTATEURS/EXPORTATEURS

- a) Résultats de la satisfaction globale
- b) Raisons majeures de l'insatisfaction

3- ENQUETE VOYAGEURS DE L'AEROGARE

- a) Résultats de la satisfaction globale
- b) Raisons majeures de l'insatisfaction

4- ENQUETE PARTENAIRES

- a) Résultats de la collaboration
- b) Suggestions d'amélioration

5- ENQUETE FOURNISSEURS

III- CONCLUSION



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

I- PRESENTATION DE L'ETUDE

Conformément à sa politique qualité et pour le respect des exigences de la norme ISO 9001 v 2008 référentiel de certification de ses sites pilotes, la Direction Générale des Douanes a commandité une enquête de satisfaction clients pour :

- Recueillir les avis des usagers sur ses prestations de service;
- Mesurer le niveau de satisfaction de ses usagers

Cette étude a porté sur 5 types d'opérateurs qui sont: les CDA, les Importateurs /Exportateurs, les voyageurs, les partenaires et les fournisseurs.

L'enquête s'est déroulée du 04 novembre au 06 décembre 2013 et elle a été réalisée par le CTEC avec l'assistance technique de la DSEE.

Cette présentation restitue les principaux résultats obtenus.

II- RESULTATS DE L'ETUDE

1) ENQUETE COMMISSIONNAIRE EN DOUANE AGREE

a) Résultats de la satisfaction globale

83% des commissionnaires en douane agréés insatisfaits de la collaboration avec la Douane.

Sur 177 CDA interviewés, 150 se sont déclarés insatisfaits de la collaboration avec la Douane, **soit 83%**. (Cf. Tableau 1).

Tableau 1: Taux de satisfaction globale des CDA

Modalités	Effectif	Fréquence (%)
Insatisfait	150	83
Satisfait	27	17
Total	177	100

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA 2013

b) Raisons majeures de l'insatisfaction

- (i) Le faible retour d'information lors du traitement des plaintes (77% d'insatisfaits) ;
- (ii) Le manque d'équité dans le traitement des usagers (environ 81% d'insatisfaction) ;
- (iii) La non-prise en compte des avis et suggestions des opérateurs lors des prises de décisions en Douane (90,31% d'insatisfaction).

II- RESULTATS DE L'ETUDE

2) ENQUETE IMPORTATEURS/EXPORTATEURS

a) Résultats de la satisfaction globale

59,46% des importateurs sont insatisfaits de la collaboration avec la Douane.

Sur 74 importateurs/exportateurs interviewés, 44 se sont déclarés insatisfaits de leur collaboration avec la Douane, soit **59,46%** (Cf. Tableau 2).

Tableau 2: Taux de satisfaction globale des importateurs

Modalités	Effectif	Fréquence (%)
Insatisfait	44	59,46
Satisfait	30	40,54
Total	74	100

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateur 2013

b) Raisons majeures de l'insatisfaction

- (i) Lenteur dans le traitement des plaintes et réclamations et non retour d'information (91,89% d'insatisfaits).
- (ii) Intégrité des agents de douane mis en doute tant au niveau de la probité que de l'équité (74,32% d'insatisfaits).

II- RESULTATS DE L'ETUDE

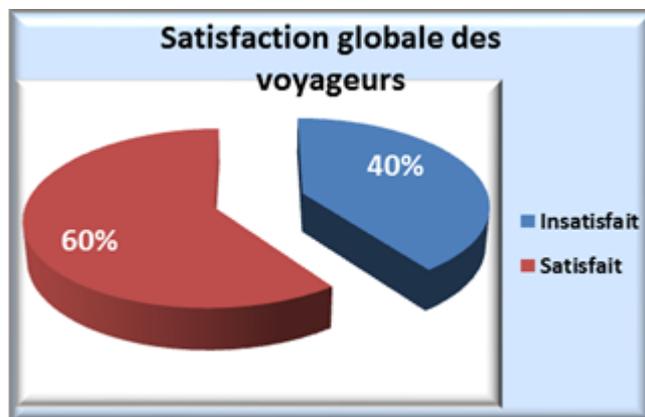
3) ENQUETE VOYAGEURS

a) Résultats de la satisfaction globale

60% des voyageurs satisfaits de la collaboration avec les services douaniers de l'aérogare. (Cf. Tableau 3).

Tableau 3: Taux de satisfaction globale des voyageurs

Modalités	Effectif	Fréquence (%)
Insatisfait	22	40
Satisfait	33	60
Total	55	100



b) Raisons majeures de l'insatisfaction

- (i) La méconnaissance des voies de recours pour le traitement des plaintes et réclamations (75% des usagers non informés)
- (ii) Le manque de célérité dans la procédure de dédouanement simplifié (55% d'insatisfaits).



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

4) ENQUETE PARTENAIRES

a) Résultats de la collaboration

Les partenaires dans leur ensemble jugent satisfaisantes la collaboration avec la Douane.

Ils relèvent cependant :

- ❖ L'inexistence de cadres d'échange formalisés en vue de gérer les interfaces ;
- ❖ Le non-retour d'information sur les dossiers transmis aux services douaniers ;
- ❖ Le manque de suivie dans la mise en œuvre des décisions prises dans le cadre de la résolution des problèmes interservices.

b) Suggestions d'amélioration

Elles se résument en :

- ❖ La mise en place de cadres d'échange et la formalisation de ceux déjà existants ;
- ❖ La mise en œuvre effective des décisions prises pour la résolution des problèmes interservices ;
- ❖ Une sensibilisation des usagers sur les recours en cas de contestation de la valeur des marchandises ;
- ❖ Une forte implication de la Direction Générale pour l'effectivité des transferts de compétences.



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013



REPUBLICQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

II- RESULTATS DE L'ETUDE

5) ENQUETE FOURNISSEURS

- ❖ Les données quantitatives de l'enquête fournisseurs n'ont pu être recueillies dû fait de la non adhésion de ceux-ci à ce projet d'enquête de satisfaction.

Raison : Le non-respect des engagements de la douane à leur endroit en ce qui concerne le paiement de leurs factures.

Quantitativement : La satisfaction des fournisseurs n'a pas pu être mesurée.

Qualitativement : Les fournisseurs sont insatisfaits de la Douane.



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

III- CONCLUSION

En somme, l'enquête de satisfaction a permis de mettre en lumière les griefs et les suggestions des clients. Ces griefs portent essentiellement sur :

- ❖ le faible retour d'informations sur le traitement des plaintes et des réclamations des usagers ;
- ❖ le manque d'équité dans le traitement des usagers ;
- ❖ la non-prise en compte des avis et suggestions des opérateurs lors des prises de décisions en Douane ;
- ❖ l'insuffisance de communication entre la douane et ses partenaires.

Pour maintenir, le cap de la démarche qualité, la Direction Générale des Douanes se doit d'apporter des réponses idoines à l'ensemble de ces préoccupations.



RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION SUITE A L'ENQUETE 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

INDICATEURS CLES	TAUX D'INSATISFACTION	RAISONS DE L'INSATISFACTION	RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION
TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	 87,57%	<ul style="list-style-type: none">- Faible retour d'informations sur le traitement des plaintes ;- Retour tardif de l'information après traitement ;- Lenteur dans le traitement des réclamations ;- Insuffisance de communication sur les voies de recours.	<ul style="list-style-type: none">- Communiquer sur les voies de recours pour le traitement des plaintes et réclamations ;- Etablir des délais de traitement des dossiers devant CAV ou de l'OCOD et les communiquer aux opérateurs ;- Communiquer sur les avis rendus par le CAV et l'OCOD.
INTEGRITE DES AGENTS DES DOUANES	 84%	<ul style="list-style-type: none">- Manque d'objectivité et d'impartialité des agents de douane dans le traitement des dossiers ;- Corruption de certains agents.	<ul style="list-style-type: none">- Elaborer un programme de lutte contre la corruption et le racket en douane;- Valoriser le mérite des meilleurs Agents par des critères objectifs et connus de tous.
RELATIONS DOUANE /SECTEUR PRIVE	 82,49%	<ul style="list-style-type: none">- Non prise en compte des avis et suggestions des usagers dans les prises de décisions ;- L'insuffisance des cadres d'échanges.	<ul style="list-style-type: none">- Faire connaître les textes réglementaires qui ont une incidence sur les procédures à l'OCOD avant signature ;- Organiser à échéances régulières des comités usagers ;- Mettre en place des plateformes d'échange à l'instar de la PEP.

ENQUETE DE SATISFACTION
CLIENTS 2013



RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION SUITE A L'ENQUETE 2013



**REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE**
Union – Discipline – Travail

**ENQUETE DE SATISFACTION
CLIENTS 2013**

INDICATEURS CLES	TAUX D'INSATISFACTION	RAISONS DE L'INSATISFACTION	RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION
PRESTATION DE SERVICE EN DOUANE	<p>80,79%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure de dédouanement trop long ; - Non-respect du délai de 48h pour la délivrance du BAE ; - Procédure contentieuse toujours en défaveur des usagers ; - Lenteur dans les réponses aux courriers ; - Insuffisance de la médiatisation des procédures douanières ; - Indisponibilité en temps réel de l'information (cas des circulaires et décisions). 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le délai de 48h pour la délivrance du BAE, le cas échéant communiquer sur le non-respect des délais; - Communiquer aux usagers les délais de traitement des courriers en Douane ; - Informer les usagers de la disponibilité des informations liées à la réglementation sur le site web de la douane.
CADRE REGLEMENTAIRE EN DOUANE	<p>72,88%</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de communication ; - Annulation intempestive des circulaires et décisions; - Les circulaires annulées ne sont pas supprimées de la grille des circulaires ; - Insuffisance de clarté de certaines circulaires et décision ; - Les textes ne protègent pas suffisamment les activités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une cellule de surveillance des procédures douanières ; - Que les circulaires qui n'ont plus cours de validité soient estampées de la mention « Document périmé » sur le site web ;

RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION SUITE A L'ENQUETE 2013

REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

INDICATEURS CLES	TAUX D'INSATISFACTION	RAISONS DE L'INSATISFACTION	RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION
ACCESSIBILITE ET ACCUEIL PHYSIQUE	71,19%	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de disponibilité et de ponctualité ; - Manque d'attention ; - Manque de courtoisie ; - Délai attente trop long ; - Insuffisance de convivialité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un dispositif de surveillance des horaires de travail de tous les Agents ; - Recycler le personnel aux techniques d'accueil clients.
ACCUEIL TELEPHONIQUE	62,71%	<ul style="list-style-type: none"> - Longue attente avant la prise en charge téléphonique ; - Manque de courtoisie ; - Réponses approximatives et imprécises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Soumettre les standardistes et le personnel commis à l'accueil à un code de bonnes pratiques ; - Evaluer périodiquement le personnel d'accueil ; - Elaborer l'annuaire téléphonique de la DGD et le mettre à la disposition des standards de toutes les directions et services.
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	48%	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance des salles d'attente ; - Insuffisance de parking pour les véhicules des usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aménager des salles d'attente dans les différents bureaux de douane pour améliorer les conditions d'accueil des usagers ; - Prévoir des espaces (parking visiteurs) pour toutes les directions et services de douane.



RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION SUITE A L'ENQUETE 2013



REPUBLIQUE DE COTE
D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

INDICATEURS CLES	TAUX D'INSATISFACTION	RAISONS DE L'INSATISFACTION	RECOMMANDATIONS D'AMELIORATION
AUTOMATISATION DES PROCEDURES	 58%	<ul style="list-style-type: none">- Problème de connexion récurrent ;- Trop de perturbation dans le système informatique ;- Défaut d'information sur les formations aux logiciels ;- Trop de documents papiers demandé en plus du SYDAM;- Les sommiers sont souvent utilisés par d'autres opérateurs économiques ;- Ligne d'apurement pas toujours visible au tirage.	<ul style="list-style-type: none">- Mettre en œuvre les recommandations de l'audit du SYDAM ;- Recycler périodiquement les opérateurs et usagers du SYDAM.

ENQUETE DE SATISFACTION
CLIENTS 2013