



Glossaire

CDA : Commissionnaires en Douane Agréés

CTEC : Comité Technique Ecoute Clients

DGD : Direction Générale des Douanes

DCQ : Direction de la Communication et de la Qualité

DSEE : Direction des Statistiques et des Etudes Economiques

OIC : Office Ivoirien des Chargeurs

SITCA : Société Ivoirienne de Contrôles Techniques Automobiles et Industriels :

SGS : Société Générale de Surveillance

BIVAC : Bureau International de Vérification des marchandises à l'embarquement



Sommaire

I. Contexte et justifications.....	5
II. Présentation de l'étude	6
II.1 Objectifs de l'étude.....	6
II.2 Enjeux de l'étude	6
II.3 Les acteurs de l'étude	7
II.4 Méthodologie.....	7
II.5 Relevé des difficultés.....	10
III. Résultats de l'enquête de satisfaction.....	12
III.1 Commissionnaires en Douane Agréés (CDA)	12
III.2. Voyageurs à l'aérogare.....	20
III.3 Importateurs-Exportateurs.....	23
III.4 Partenaires	31
III.5 Fournisseurs	31
Conclusion.....	32



Liste des tableaux

Tableau 1 : Déroulement de l'enquête de satisfaction des clients et des partenaires.....	7
Tableau 2 : Indicateurs clés et critères qualité à évaluer.....	9
Tableau 3 : Indicateurs et critères qualité du questionnaire voyageurs.....	10
Tableau 4 : Taux de participation des CDA.....	12
Tableau 5 : Taux de satisfaction globale des CDA.....	12
Tableau 6 : Satisfaction relative au traitement des plaintes.....	13
Tableau 7 : Connaissances des voies de recours en douane.....	13
Tableau 8 : Satisfaction relative à l'intégrité des Agents.....	14
Tableau 9 : Satisfaction relative aux relations Douane/secteur privé.....	14
Tableau 10 : Satisfaction relative à la prestation de services en Douane.....	15
Tableau 11 : Récapitulatif de la satisfaction sur les prestations de services.....	16
Tableau 12 : Taux de satisfaction relatif au cadre réglementaire.....	16
Tableau 13 : Récapitulatif de la satisfaction relative au cadre réglementaire.....	17
Tableau 14 : Satisfaction relative à l'accueil téléphonique.....	18
Tableau 15 : Satisfaction relative à l'automatisation des procédures.....	19
Tableau 16 : Satisfaction relative à l'environnement de travail.....	19
Tableau 17 : Récapitulatif de la satisfaction des CDA.....	20
Tableau 18: Taux de satisfaction globale des voyageurs.....	20
Tableau 19 : Satisfaction relative au traitement des plaintes et réclamations.....	22
Tableau 20 : Taux de satisfaction relatif à la prestation de services.....	23
Tableau 21: Récapitulatif de la satisfaction des voyageurs.....	22
Tableau 22 : Taux de participation des importateurs-exportateurs.....	24
Tableau 23 : Taux de satisfaction globale des importateurs-exportateurs.....	23
Tableau 24: Taux de satisfaction relatif au traitement des plaintes et réclamations des importateurs.....	24
Tableau 25 : Taux de satisfaction relatif à l'intégrité des Agents des Douanes.....	26
Tableau 26 : Taux de satisfaction relatif à la prestation de services.....	27
Tableau 27 : Taux de satisfaction relatif à l'accessibilité.....	28
Tableau 28 : Taux de satisfaction relatif à l'accueil téléphonique.....	29
Tableau 29 : Taux de satisfaction relatif à l'environnement.....	29
Tableau 30 : Taux de satisfaction relatif à l'automatisation.....	29
Tableau 31 : Taux de satisfaction relatif au cadre réglementaire.....	30
Tableau 32: Récapitulatif de la satisfaction des importateurs.....	30



Liste des graphiques

Graphique 1 : Taux de satisfaction relatif aux traitements des plaintes et réclamations . 14

Graphique 2 : Satisfaction relative à l'accueil physique 19

Graphique 3 : Connaissance des voies de recours et de traitement des plaintes et
réclamations 25

Graphique 4 : Les effectifs relatifs à la satisfaction des
Relations Douane/Secteur Privé 26

Graphique 5: Satisfaction relative à la prestation de services de la Douane 27



I. Contexte et justifications

La Direction générale des douanes est une administration publique chargée de mettre en œuvre et de faire respecter les dispositions législatives et réglementaires auxquelles sont soumis les mouvements de marchandises et de capitaux à l'entrée et à la sortie du territoire national. A ce titre, elle exerce les missions de mobilisation de recette, de protection économique du territoire et de facilitation du commerce international.

La mise en œuvre de ces missions, dans un contexte économique de plus en plus concurrentiel, marqué par la mondialisation et la célérité des opérations de dédouanement, invite les Douanes Ivoiriennes à une grande modernisation des méthodes et des moyens de travail. Aussi, face à des opérateurs économiques de plus en plus soucieux de la rationalisation du processus de dédouanement et de la maîtrise des délais et des coûts d'immobilisation de la marchandise, la Douane se doit-elle de maintenir et de développer ses capacités d'adaptation et d'anticipation.

Pour garantir l'efficacité de ses actions, la Direction Générale des Douanes a fait le choix de «l'orientation clients ». Ce choix a pour objectif la satisfaction des besoins et des attentes des usagers par l'amélioration continue des pratiques et des procédures douanières.

Cette «orientation clients » est un fil conducteur pour construire et faire évoluer une démarche Qualité dans le sens d'une meilleure adaptation de l'offre à la demande. C'est pourquoi dans la mise en œuvre de son Système de Management Qualité, la DGD s'est engagée à mesurer la satisfaction de ses clients, par le biais d'une enquête de satisfaction.

Cette enquête de satisfaction représente donc, l'engagement de la DGD de se conformer aux exigences normatives de l'ISO, notamment sur « la surveillance des informations relatives à la perception du client ». (Cf. Chap. 8.2.1 Norme internationale ISO 9001 Version 2008).

C'est dans cet optique que s'inscrit, l'enquête de satisfaction clients réalisée sur la période du 04 novembre au 06 décembre 2013, auprès des Commissionnaires en Douane Agréé (CDA), des importateurs-exportateurs, des voyageurs à l'aérogare et des partenaires à l'effet de recueillir leurs perceptions sur les prestations de la Douane.

Le présent rapport restitue les résultats de cette enquête de satisfaction clients 2013.

II. Présentation de l'étude

L'enquête de satisfaction commanditée par la Direction Générale des Douanes à l'attention de ses usagers s'est déroulée du 04 novembre au 06 décembre 2013 selon le calendrier suivant :

Tableau 1 : Déroulement de l'enquête de satisfaction des clients et des partenaires

Enquêtés	Dates	
	DEBUT	FIN
Commissionnaires en Douane Agréés (CDA)	04/11/2013	08/11/2013
Particuliers et Voyageurs	04/10/2013	10/11/2013
Importateurs, Exportateurs et Industriels	12/11/2013	27/11/2013
Partenaires	28/11/2013	05/12/2013
Fournisseurs et prestataires de services	04/12/2013	04/12/2013

II.1 Objectifs de l'étude

Cette étude vise trois objectifs stratégiques majeurs qui sont :

- **Recueillir la perception des usagers sur les prestations de services de la DGD.**

Le client a la possibilité d'exprimer sa satisfaction par rapport à ses attentes. L'enquête sert à approfondir la connaissance de ces attentes, à les hiérarchiser en fonction de leur poids respectif dans la satisfaction des clients, et à segmenter la clientèle en fonction de ses attentes.

- **Faire une photographie instantanée des points positifs ou négatifs sur les services.**

L'enquête fournit non seulement des idées d'amélioration mais elle peut aussi révéler de nouvelles pistes de développement.

- **Identifier les priorités d'amélioration.**

II.2 Enjeux de l'étude

L'enquête de satisfaction s'inscrit dans une logique d'amélioration continue des prestations de services de la DGD. Les résultats de cette enquête permettront d'une part, de prendre des actions pour améliorer la qualité de service en douane et d'autre part, de dégager un plan d'actions stratégique à l'échelle de toutes les Directions Centrales de la DGD.



II.3 Acteurs de l'étude

- **Maître d'ouvrage** : Direction Générale des Douanes
- **Maitre d'œuvre** : Comité Technique Ecoute Client (CTEC)
- **Assistance Technique** : Direction des Statistiques et des Etudes Economiques
- **Cibles de l'enquête** : Commissionnaires en Douanes Agréés, les Importateurs/Exportateurs/Industriels, les Voyageurs et les Partenaires de la Douane.

II.4 Méthodologie

L'enquête a été réalisée selon la norme « **FD X 50-172 de Mars 1999** » intitulée : Management de la qualité « **Enquête de satisfaction des clients** ».

Outils utilisés

- ❖ Le logiciel « SPHINX 4.5 » a été utilisé pour l'élaboration, le dépouillement des questionnaires et pour le trie à plat des données recueillies.
- ❖ Le logiciel Excel de Windows a aidé à la réalisation des graphes.
- ❖ Le logiciel « SPSS 16.0 » a été utilisé pour l'analyse de l'aspect modélisation de la satisfaction clients en Douane.

1) La méthode de collecte des données

Les données ont été collectées à partir d'une enquête statistique (interview directe) auprès des opérateurs économiques. Deux questionnaires et un guide d'entretien ont été élaborés comme supports de collecte de données.

Pour une meilleure qualité des réponses et pour garantir un taux de réponses assez élevé, l'interview directe a été choisie pour administrer les questionnaires.

Présentation des questionnaires

a) Questionnaire Commissionnaires en Douane Agréés et Importateurs/Industriels

Le questionnaire CDA et Importateurs/Industriels comporte trente-neuf (39) critères qualités regroupés en neuf (09) indicateurs clés.

Tableau 2 : Indicateurs clés et critères qualité à évaluer

INDICATEURS CLES (ITEMS)	CRITERES QUALITES
ACCESSIBILITE ET ACCUEIL PHYSIQUE	Condition d'accueil Disponibilité et ponctualité Convivialité de l'accueil physique Délai d'attente physique Professionnalisme des agents Ecoute physique attentive Courtoisie des réponses
ACCUEIL TELEPHONIQUE	Rapidité de la prise en charge téléphonique Amabilité de l'écoute téléphonique Qualité des réponses téléphoniques
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	Qualité des locaux Convivialité de l'environnement de travail Sécurité des biens et des personnes
INTEGRITE DES AGENTS	Probité des agents Objectivité des agents Equité des agents
PRESTATION DE SERVICE	Procédure de dédouanement Délai de dédouanement Procédure contentieuse Délai de réponse aux courriers Actualisation de l'information Médiatisation des procédures
TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	Mode de saisine Célérité de traitement des plaintes Retour d'informations sur le traitement des plaintes
AUTOMATISATION DES PROCEDURES	Célérité du SYDAM Facilité de transaction au SYDAM Fiabilité du SYDAM Sécurité du SYDAM Réduction des documents papiers
CADRE REGLEMENTAIRE EN DOUANE	Clarté et précision des textes Cadre réglementaire propice aux activités Mode de diffusion des circulaires Réglementation conforme à l'évolution des activités Réglementation conforme au commerce international Mode d'annulation des circulaires
RELATIONS DOUANE / SECTEUR PRIVE	Cadre d'échange Prise en compte des suggestions des usagers Collaboration Douane/Secteur privé pour la facilitation des activités

b. Questionnaire Voyageurs à l'aéroport

Le questionnaire soumis aux voyageurs à l'aéroport est bâti autour de neuf (09) critères qualité regroupés en deux (02) indicateurs clés.

Tableau 3 : Indicateurs et critères qualité du questionnaire voyageurs

INDICATEURS CLES (ITEMS)	CRITERES QUALITE
PRESTATION DE SERVICE	<ul style="list-style-type: none">- Qualité de l'accueil- Qualité de l'écoute- Dédouanement simplifié- Délai de dédouanement- Respect de l'intimité- Soins portés aux bagages
TRAITEMENT PLAINTES ET RECLAMATIONS	<ul style="list-style-type: none">- Mode de saisine- Célérité de traitement- Retour d'informations

c. Guide d'entretien des Partenaires de la Douane

Pour les **Partenaires** de la Douane, le recueil de données s'est fait à l'aide d'un guide d'entretien semi-directif. Deux thèmes ont été retenus pour la réalisation de l'entretien. Ce sont : la **collaboration Douane / partenaires** et les **suggestions d'amélioration**.

2) Choix de l'échantillonnage

Commissionnaires en Douane Agréés (CDA)

La population cible de cette enquête est constituée des Commissionnaires en Douane Agréés. L'échantillon à enquêter se compose de tous les Commissionnaires en Douane Agréés qui ont fait au moins une déclaration sur les sept (07) premiers mois de l'année 2013. Sur cette base d'échantillonnage, deux cents (200) CDA ont été ciblés.

Importateurs, Exportateurs et Industriels

Pour cette cible, la base d'échantillonnage est constituée des premiers importateurs et industriels qui constituent environ **54% des droits et taxes** perçus par l'administration douanière sur les sept premiers mois de l'année 2013. Sur la base de ce critère, **94 entreprises** ont été sélectionnées.



Voyageurs à l'aérogare

La cible de cette enquête est composée des voyageurs qui sont passés au moins une fois par le service de douane de l'aérogare. Un échantillon aléatoire par convenance représenté par les clients en attente de leur embarquement a été interviewé.

Partenaires

La cible de cette enquête est constituée des entreprises exerçant des activités douanières qui leur ont été concédées par l'Etat de Côte d'Ivoire. Elles sont au nombre de six (06) :

- ❖ L'Office Ivoirien des Chargeurs (OIC)
- ❖ Société Ivoirienne de Contrôles Techniques Automobiles et Industriels (SICTA)
- ❖ CONTROL UNION
- ❖ Société Générale de Surveillance (SGS)
- ❖ WEBB FONTAINE
- ❖ Bureau International de Vérification des marchandises à l'embarquement (BIVAC-SCAN)

Vu le nombre restreint, tous les partenaires ont été enquêtés à l'aide d'un guide d'entretien semi directif.

3) Traitement statistique des données

Le traitement statistique des données consiste à réaliser un trie à plat. Ce type d'analyse, en plus de faire ressortir le niveau de satisfaction globale des clients sur l'ensemble des prestations de service de la DGD, permet de dégager la perception des clients sur chacun des indicateurs clés (items) autour desquels ont été élaborés les différents questionnaires.

II.5 Relevé des difficultés

Avant de procéder à la présentation des résultats, il importe de relever les difficultés rencontrées au cours de cette enquête. Ce relevé porte essentiellement sur les volets ci-dessous.

- la communication et sensibilisation
- le recueil des données



a) Communication et sensibilisation

Toute action orientée vers le public ne peut avoir l'effet escompté que si elle s'appuie sur un plan de communication. Cela, le Comité Technique Ecoute Clients l'a bien compris. C'est pourquoi ce comité a proposé une stratégie de communication dont la mise en œuvre garantirait la réussite de cette première enquête de satisfaction clients.

Il s'agissait de s'appuyer sur les supports que sont : la presse, la radio, la télévision et de confectionner des banderoles afin de toucher le maximum d'usagers. Malheureusement seule une conférence de presse a été retenue faute de moyen financiers.

En conséquence, l'annonce de l'enquête n'a pu avoir l'écho souhaité auprès des usagers occasionnant un manque d'engouement autour de cette opération.

Pour pallier l'insuffisance de sensibilisation, la Direction de la Communication et de la Qualité a adressé des courriers aux différents importateurs, exportateurs et partenaires aux fins de les informer de la tenue effective de l'enquête satisfaction, et leur transmettre le programme de passage des enquêteurs dans leurs locaux.

b) Recueil de données

Les enquêteurs sur le terrain ont dû faire face à trois problèmes majeurs :

- **Premièrement le dysfonctionnement au niveau du service courrier.** Force a été donné de constater que les importateurs et exportateurs dans leur grande majorité n'avaient pas encore reçus les courriers officiels de la DGD leur annonçant la venue des enquêteurs dans leurs locaux. Conséquence, certaines entreprises ont refusé de recevoir les enquêteurs ou de se soumettre au questionnaire sans autorisation préalable de leur hiérarchie ; d'autres par contre étaient absents ou se sont montrés indisponibles.
- **Deuxièmement, le manque de moyens techniques.**
Trois équipes de deux enquêteurs chacune ont été composées et réparties par secteur pour faciliter le recueil des données. Malheureusement, un (01) seul véhicule de liaison a été commis au déplacement de ces trois équipes. De nombreux retards ont par conséquent été enregistrés.
- **Troisièmement le problème de coordination des actions.**
Aucune prime de communication n'a été allouée aux enquêteurs afin de leur permettre de mieux coordonner leurs actions sur le terrain. Cela a eu pour corollaire, l'impossibilité de prévenir les entreprises en cas de retard. Cette situation a mis à mal la crédibilité des enquêteurs et au-delà, celle de la Douane.

III. Résultats de l'enquête de satisfaction

III.1 Commissionnaires en Douane Agréés (CDA)

Au total 177 CDA ont été enquêtés sur 200 ciblés, soit un taux de participation de 98,33%. (Cf. Tableau 4).

Tableau 4 : Taux de participation des CDA

	Echantillon à enquêter	Echantillon enquêté	Taux de participation (%)
CDA	200	177	98,33

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

a) Mesure de la satisfaction globale des CDA

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

Dans ce paragraphe, les CDA qui n'ont pas répondu "satisfait" sont considérés comme insatisfaits.

Sur 177 CDA interviewés 150 se sont déclarés insatisfaits de leur collaboration avec la Douane, **soit 83%**.

Le taux de satisfaction globale des CDA sur la collaboration avec la Douane est donc de **17%**. (Cf. Tableau 5).

Tableau 5 : Taux de satisfaction global des CDA

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

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Ce faible taux se justifie, essentiellement, par (i) le faible retour d'information sur le traitement des plaintes et des réclamations des usagers (environ 77% d'insatisfaits) ; (ii) le manque d'équité dans le traitement des usagers (environ 81% se sentent lésés) ; (iii) la non-prise en compte des avis et suggestions des opérateurs lors des prises de décisions en Douane.

b) Mesure de la satisfaction relative au traitement des plaintes et réclamations

9 CDA sur 10 sont insatisfaits du traitement de leurs plaintes et réclamations.

Dans le cadre de la collaboration avec ses usagers, la douane a mis en place plusieurs plateformes pour le traitement des plaintes et réclamations clients. Cette démarche se

matérialise par la création d'un Comité d'Arbitrage de la Valeur (CAV) et d'un Bureau d'Audit et Ecoute Clients (BAEC). En dehors des plateformes, Les opérateurs peuvent également déposer leurs plaintes et réclamations dans les différentes directions.

A l'issue de l'enquête, 87,57% des CDA jugent insatisfaisante la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients. A l'inverse, seulement 22 CDA sur les 177 interrogés (soit 12,43%) affirment être satisfaits.

Tableau 6 : Satisfaction relative au traitement des plaintes

Modalité	Effectif	Fréquence(%)
Insatisfait	155	87,57%
Satisfait	22	12,43%
TOTAL	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Graphique 1 : Taux de satisfaction relatif au traitement des plaintes et réclamations



Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Le fort taux d'insatisfaction des CDA se justifie en premier lieu par un manque d'informations après traitement des plaintes. Environ 86% des CDA jugent le retour d'informations tardif et insuffisant. En second lieu, les CDA constatent une lenteur dans le traitement des réclamations (84,80%). Enfin, ces derniers estiment qu'il y a un déficit de communication sur le mode de saisine des structures habilitées à traiter les plaintes et réclamations en douane (83,60%).

Tableau 7 : Connaissances des voies de recours en douane

Connaissance voie de recours	CDA	%
oui	67	37,85%
non	110	62,15%
TOTAL OBS.	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Par ailleurs, plus de la moitié (**62,15%**) des Commissionnaires en Douane Agréés interviewés durant l'enquête, déclare ne pas avoir connaissance des voies de recours et de traitements des plaintes et réclamations en douane. Seulement 37,85% (67 CDA sur 177) connaissent les procédures de traitement des plaintes et réclamations.

c) Mesure de la satisfaction relative à l'intégrité des Agents de Douane

L'intégrité des Agents de douane mise en doute. 84% des CDA perçoivent un manque d'équité et de probité.

Sur 177 CDA interviewés 149 (soit 84%) ont déclaré être insatisfaits de l'intégrité des Agents de douane. Cette insatisfaction des CDA (81%) se perçoit à travers le manque d'équité dans le traitement de leurs dossiers. Cette même tendance se dégage au niveau de l'objectivité (77,40% des CDA insatisfaits) et de la probité (79,70% des CDA insatisfaits) dans l'exécution des tâches des Agents de douane.

Tableau 8 : satisfaction relative à l'intégrité des Agents

Modalités	Fréquence (%)
Insatisfait	84,18%
<i>Probité des agents</i>	79,70%
<i>Objectivité des agents</i>	77,40%
<i>Equité des agents</i>	80,90%
Satisfait	15,82%
TOTAL	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

d) Mesure de la satisfaction relative aux relations Douane / Secteur privé

Relations Douane/Secteur privé jugées insatisfaisantes

82,49% des CDA interrogés jugent insatisfaisante leur relation avec la Douane. Sur les 177 CDA interviewés seulement 31 (soit 17,51%) estiment être satisfaits de la collaboration avec la douane.

Tableau 9 : Satisfaction relative aux relations Douane/secteur privé

MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCES (%)
Insatisfait	146	82,49%
Satisfait	31	17,51%
TOTAL	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

L'insatisfaction des CDA se justifie par les données suivantes :

- 90,31% des personnes interviewés jugent insuffisante la prise en compte de leurs avis et suggestions ;
- 83% des CDA estiment que la collaboration Douane/ secteur privé ne facilite pas leurs activités ;
- 81,40% des CDA jugent le cadre d'échange avec la douane peu communicatif.

e) Mesure de la satisfaction relative à la prestation de services de la Douane

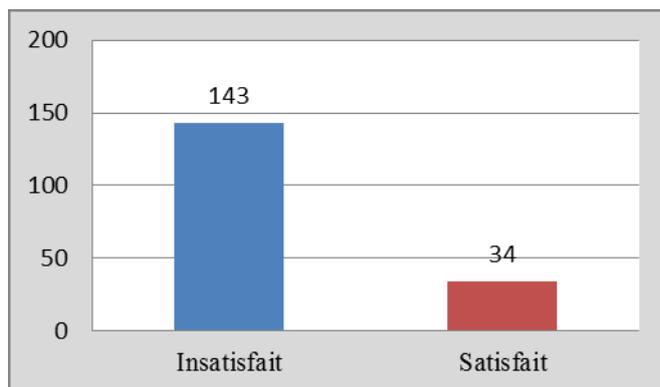
Délai et procédure de dédouanement jugés trop longs

Les questions concernant les prestations de services de la Douane ont porté sur la procédure et les délais de dédouanement, la médiatisation des procédures douanières ainsi que l'actualisation de l'information mise à la disposition des CDA.

Sur les 177 CDA interrogés, 143 ont jugé insatisfaisantes, les prestations de services fournies par la Douane soit un taux de **80,79%**.

Le taux de satisfaction se rapportant à cette rubrique est donc de **19,21%**.

Tableau 10 : Satisfaction relative à la prestation de services en Douane



MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCES (%)
Insatisfait	143	80,79%
Satisfait	34	19,21%
TOTAL	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

L'insatisfaction des opérateurs interrogés porte sur la totalité des rubriques susmentionnées.

La procédure de dédouanement est jugée longue et coûteuse par les CDA.

88,7% des interviewés trouvent le temps d'obtention du BAE long contre seulement 11,3% de satisfaction.

Environ 9 opérateurs sur 10 jugent les procédures contentieuses toujours en leur défaveur (89,83%).

Les délais de traitement des courriers sont également jugés très longs. 148 CDA sur 177 (83,62%) trouvent le délai de traitement des courriers long.

Tableau 11 : Récapitulatif de la satisfaction sur les prestations de services

	Insatisfait	Satisfait
Procédure de dédouanement	141	36
	79,66%	20,34%
Délai de dédouanement	157	20
	88,70%	11,30%
Procédure contentieuse	159	18
	89,83%	10,17%
Délai de réponse aux courriers	148	29
	83,62%	16,38%
Actualisation de l'information	107	70
	60,45%	39,55%
Médiatisation des procédures douanières	120	57
	67,80%	32,20%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

f) Mesure de la satisfaction relative au cadre réglementaire

Le cadre réglementaire manque de clarté et est inadapté

Les règlements et textes douaniers mis à la disposition du public, doivent être clairs et concis. Ils doivent édifier sans aucune ambiguïté les usagers et la communauté commerciale sur les dispositions légales en vigueur. En outre, le mode de diffusion et d'annulation des circulaires doit être de nature à faciliter l'activité économique des usagers.

Le tableau ci-dessous mesure la satisfaction des CDA quant au cadre réglementaire douanier actuel :

Tableau 12 : Taux de satisfaction relatif au cadre réglementaire

MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCES (%)
Insatisfaits	129	72,88%
Satisfaits	48	27,12%
TOTAL	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Sur les 177 CDA enquêtés, 129 sont insatisfaits des dispositions actuelles soit un taux d'insatisfaction de **72,88%**.

Les textes manquent de clarté et de précision, jugent les CDA. 61,02% des CDA sont insatisfaits de la clarté et de la précision des textes pris en douane.

De même, le cadre réglementaire est jugé inadapté et non propice à l'activité économique (66,7% d'insatisfaction).

Environ 1 CDA sur 2 (soit 49,72%) est satisfait du mode de diffusion des circulaires par contre 3 sur 4 (soit 74,58%) sont insatisfaits du mode d'annulation de celles-ci.

Tableau 13 : Récapitulatif de la satisfaction relatif au cadre réglementaire

	Insatisfaits	Satisfaits	Total
Clarté et précision des textes	108	69	177
	61,02%	38,98%	100%
Cadre réglementaire propice	118	59	177
	66,67%	33,33%	100%
Diffusion circulaires et décisions	88	89	177
	49,72%	50,28%	100%
Réglementation conforme à l'évolution	125	52	177
	70,62%	29,38%	100%
Réglementation conforme com. inter.	119	58	177
	67,23%	32,77%	100%
Mode d'annulation des circulaires	132	45	177
	74,58%	25,42%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

g) Mesure de la satisfaction relative à l'accessibilité et à l'accueil physique

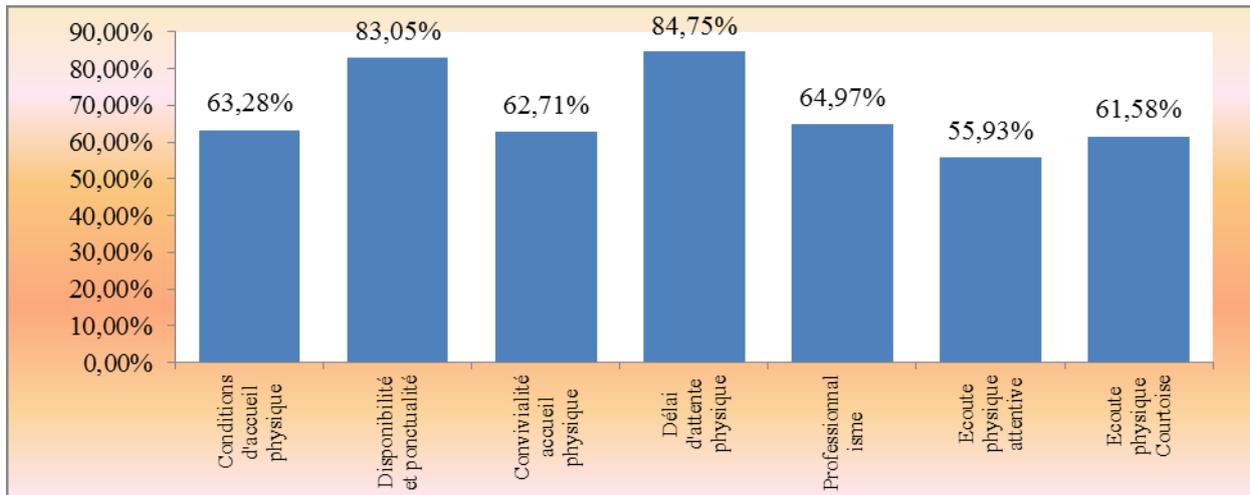
Le taux d'insatisfaction global lié à l'accessibilité et à l'accueil physique est de **71,19%**.

En effet, 126 CDA sur les 177 sont insatisfaits de l'accueil physique en Douane.

En général, cette insatisfaction porte sur les délais d'attente (84,75%), la disponibilité et la ponctualité des Agents des Douanes (83,05%).

Environ 65% des CDA interrogés perçoivent un manque de professionnalisme chez les Agents des Douanes.

La convivialité et la courtoisie lors de l'accueil sont également jugées approximatives par les CDA.

Graphique 2 : Satisfaction relative à l'accueil physique


Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

h) Mesure de la satisfaction relative à l'accueil téléphonique

Le taux de satisfaction des CDA est de **37,29%**. Il est reproché à la douane la lenteur de la prise en charge téléphonique. Le temps d'attente est jugé long de même que la qualité des réponses qui elle, est jugée approximative. (Cf. Tableau 14).

Tableau 14 : Satisfaction relative à l'accueil téléphonique

MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCES (%)
Insatisfait	111	62,71%
Rapidité de prise en charge		64,97%
Amabilité de l'écoute téléphonique		58,76%
Qualité des réponses téléphoniques		64,41%
Satisfait	66	37,29%
TOTAL	177	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

Au niveau de la rapidité de la prise en charge, 115 CDA sur les 177 sont insatisfaits soit un taux de 64,97%.

La qualité des réponses téléphoniques s'inscrit pratiquement dans la même proportion (64,41%).

L'amabilité au niveau des écoutes téléphoniques est également jugée insatisfaisante avec 104 CDA sur 177 insatisfaits soit un taux de 58,76%.

i) Mesure de la satisfaction relative à l'automatisation des procédures

Difficulté de connexion, premier grief contre Le SYDAM

58% des CDA (103 sur 177) jugent insatisfaisantes l'automatisation des procédures douanières à l'aide du Système Automatisé de Dédouanement des marchandises (SYDAM).

Les raisons principales de cette insatisfaction sont : (i) la lenteur des transactions due aux difficultés de connexion au réseau au SYDAM; (ii) le SYDAM devrait réduire le nombre de document papier exigé au dédouanement cependant, **63%** des CDA estiment que ce n'est pas le cas ; (iii) le manque de célérité et de fiabilité du SYDAM (**60% d'insatisfaction**).

Tableau 15 : Satisfaction relative à l'automatisation des procédures

Modalités	Fréquence (%)
Insatisfaits	58%
Satisfaits	42%
TOTAL	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

j) Mesure de la satisfaction relative à l'environnement de travail en douane

Un environnement de travail jugé acceptable

La qualité de l'environnement de travail en douane a été évaluée à travers la qualité des locaux, la convivialité de l'environnement de travail et la sécurité des biens et des personnes.

Tableau 16 : Satisfaction relative à l'environnement de travail

Modalités	Satisfait	Insatisfait	Total
Qualité des locaux	115	62	177
	65%	35%	100%
Convivialité de l'environnement	95	82	177
	54%	46%	100%
Sécurité des biens et personnes	102	75	177
	58%	42%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

92 CDA sur 177 (soit **52 %**) jugent agréable l'environnement de travail en douane.

Tableau 17 : Récapitulatif de la satisfaction des CDA

INDICATEURS CLES	SATISFAIT	INSATISFAIT
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE	17%	83%
ACCESSIBILITE ET ACCUEIL PHYSIQUE	28,81%	71,19%
ACCUEIL TELEPHONIQUE	37,29%	62,71%
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	52%	48%
INTEGRITE DES AGENTS	15,82%	84,18%
PRESTATION DE SERVICE	19,21%	80,79%
TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	12,43%	87,57%
AUTOMATISATION DES PROCEDURES	42%	58%
CADRE REGLEMENTAIRE	27,12%	72,88%
RELATION DOUANE/SECTEUR PRIVE	17,51%	82,49%

Source: Données d'enquête de satisfaction des CDA novembre 2013

III.2. Voyageurs à l'aérogare

Au total 55 voyageurs ont été enquêtés à l'embarquement.

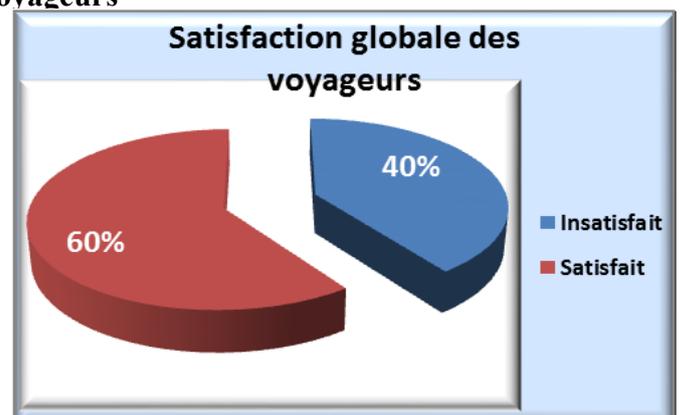
a) Mesure de la satisfaction globale des voyageurs

60% des voyageurs satisfaits de la collaboration avec les services douaniers de l'aérogare.

Sur 55 voyageurs interviewés, 33 ont déclaré être satisfait de leur collaboration avec les services douaniers de l'Aérogare, soit un taux de **60%**.

Tableau 18 : Taux de satisfaction globale des voyageurs

Satisfaction	Voyageurs	%
Insatisfaits	22	40%
Satisfaits	33	60%
TOTAL	55	100%



Source: Données d'enquête de satisfaction des voyageurs novembre 2013

40% des voyageurs interrogés demeurent cependant insatisfaits. Cette insatisfaction s'explique essentiellement par (i) la méconnaissance des voies de recours et de traitement des plaintes et réclamations (75% des voyeurs non informés) ; (ii) l'insatisfaction des usagers relative à la procédure de dédouanement simplifié des marchandises (60% des voyageurs sont insatisfaits) ; et (iii) le manque de célérité dans le dédouanement simplifié (55% de voyageurs jugent le délai trop long).

b) Mesure de la satisfaction relative au traitement des plaintes et réclamations

Les voyageurs n'ont pas connaissance des voies de traitement de leurs plaintes et réclamations.

Dans le cadre de sa politique qualité la sous-direction des services aéroportuaire a mis en place une procédure de traitement des plaintes et réclamations clients.

A l'analyse des résultats de l'enquête, **62%** des voyageurs jugent insatisfaisant le traitement des plaintes et réclamations clients.

Cette insatisfaction découle en grande partie de la méconnaissance des voies de recours et de traitement des plaintes (75% des voyageurs), de l'insuffisance du retour d'information (75% d'insatisfaction) et du manque de célérité dans le traitement des plaintes et réclamations clients (73% d'insatisfaction).

Tableau 19 : Satisfaction relative au traitement des plaintes et réclamations

Modalités	Fréquence (%)
Insatisfaits	62%
Retour d'informations	75%
Célérité de traitement	73%
Mode de saisine	69%
Satisfaits	38%
TOTAL	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des voyageurs novembre 2013

c) Mesure de la satisfaction relative à la prestation de service à l'aérogare

Seulement 1 voyageur sur 2 (environ **56%**) est satisfait des prestations de service des douanes de l'aérogare. La procédure de dédouanement et le délai du dédouanement simplifié

constituent les principales raisons de ce faible taux de satisfaction avec respectivement des taux d'insatisfaction de 60% et 55%.

Tableau20 : Taux de satisfaction relatif à la prestation de services

	Satisfaits	Insatisfaits	Total
Procédure de dédouanement simplifié	22	33	55
	40%	60%	100%
Délai de dédouanement simplifié	25	30	55
	45%	55%	100%
Qualité de l'écoute	32	23	55
	58%	42%	100%
Qualité de l'accueil	36	19	55
	65%	35%	100%
Respect de l'intimité	36	19	55
	65%	35%	100%
Soins portés aux bagages	38	17	55
	69%	31%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des voyageurs novembre 2013

Tableau 21 : Récapitulatif de la satisfaction des voyageurs

	Satisfait	Insatisfait
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE	60%	40%
PRESTATION DE SERVICE	56%	48%
TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATION	38%	62%

Source: Données d'enquête de satisfaction des voyageurs novembre 2013

III.3 Importateurs-Exportateurs

Au total 74 importateurs-exportateurs sur les 94 ciblés ont été enquêtés, soit un taux de participation de **78,72%**. (Cf. Tableau 22).

Tableau 22 : Taux de participation des importateurs-exportateurs

	Echantillon à enquêter	Echantillon enquêté	Taux de participation (%)
Importateurs	94	74	78,72

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

a) Mesure de la satisfaction globale des importateurs - exportateurs

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

Sur 74 importateurs-exportateurs interviewés, 44 se sont déclarés insatisfaits de la collaboration avec la Douane, soit un taux de **59,46%**. Le taux de satisfaction globale de ces opérateurs sur la collaboration avec la Douane est donc de **40,54%**. (Cf. Tableau 23).

Tableau 23 : Taux de satisfaction globale des importateurs

MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCE (%)
Insatisfaits	44	59,46%
Satisfaits	30	40,54%
TOTAL	74	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

L'insatisfaction globale des opérateurs s'explique principalement par le traitement des plaintes et réclamations jugé lent et sans retour d'informations (91,89% d'insatisfaits). L'intégrité des Agents de Douane est également mis en doute tant au niveau de la probité que de l'équité (74,32% d'insatisfaits).

Certains aspects tels que l'accessibilité (notamment l'accueil physique) et le cadre réglementaire sont jugés plutôt satisfaisants par l'ensemble des opérateurs interrogés. Par ailleurs, près de la moitié (soit 50%) des interviewés ne se sont pas prononcés sur les questions liées à l'automatisation des procédures de dédouanement.

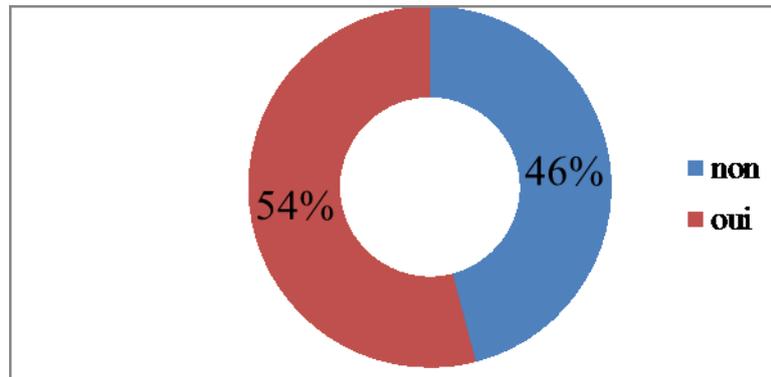
a) Mesure de la satisfaction relative au traitement des plaintes et réclamations

91,89% des importateurs insatisfaits du traitement des plaintes et réclamations

A l'issue de l'enquête, 45,95% des importateurs – exportateurs (34 sur 74) interviewés déclarent ne pas connaître les voies de recours formalisées pour le traitement des plaintes et réclamations en douane.

54,05% ont au moins une fois eu recours à la procédure de plaintes et réclamations.

Graphique 3 : Connaissance des voies de recours et de traitement des plaintes



Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

Sur les 74 opérateurs interrogés, 68 sont insatisfaits de la procédure de traitement des plaintes et réclamations, soit **91,89%** de taux d'insatisfaction.

66 opérateurs (89,19%) ont déclaré être insatisfaits du manque de célérité dans le traitement des réclamations, tandis que 85,14% des interviewés jugent insuffisant le retour d'informations après traitement des plaintes.

Tableau 24 : Taux de satisfaction relatif au traitement des plaintes des importateurs

	Insatisfaits	Satisfaits	Total
Traitement des plaintes et réclamations	68	6	74
	91,89%	8,11%	100%
Mode de saisine	57	17	74
	77,03%	22,97%	100%
Célérité de traitement des réclamations	66	8	74
	89,19%	10,81%	100%
Retour d'informations	63	11	74
	85,14%	14,86%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

b) Mesure de la satisfaction relative à l'intégrité des Agents de Douane

1 opérateur sur 4 satisfait de l'intégrité des Agents de Douane

Seulement **26%** des opérateurs jugent intègres les Agents de Douanes. Ce faible taux de satisfaction résulte en partie du manque de probité dans le traitement des dossiers de ces opérateurs (67,57% des enquêtés insatisfaits). A cela s'ajoute le manque d'équité dans le traitement de leurs dossiers (66,22%).

Tableau 25 : Taux de satisfaction relatif à l'intégrité des Agents des Douanes

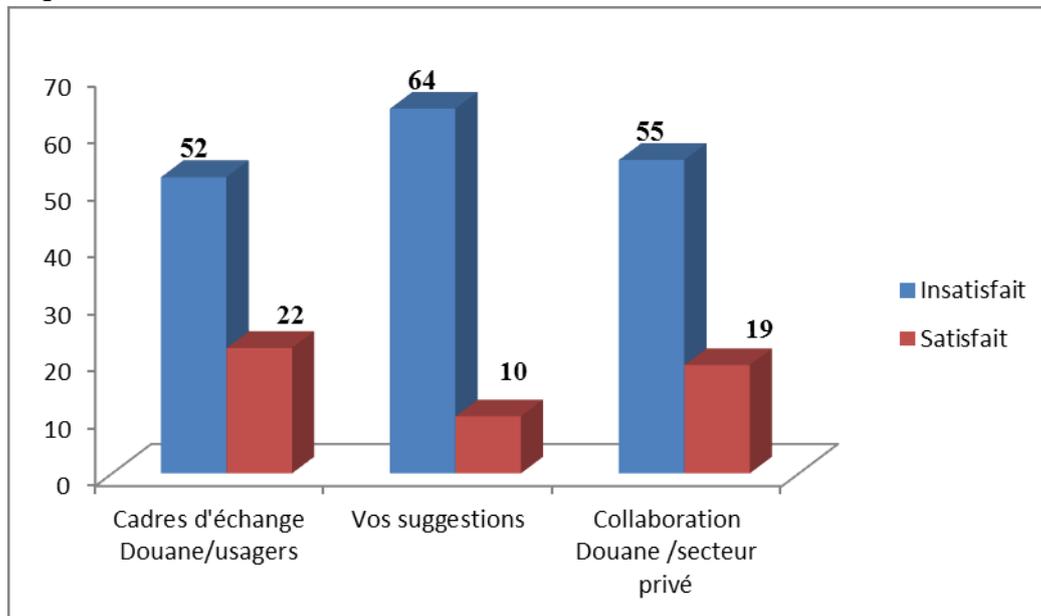
	Insatisfaits	Satisfaits	Total
Intégrité des agents	55	19	74
	74,32%	25,68%	100%
Probité des Agents	50	24	74
	67,57%	32,43%	100%
Objectivité des Agents	44	30	74
	59,46%	40,54%	100%
Equité des Agents	49	25	74
	66,22%	33,78%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

c) Mesure de la satisfaction relative aux relations Douane / Secteur privé

7 opérateurs sur 10 jugent insatisfaisante la relation douane/secteur privé soit un taux d'insatisfaction de **68,92%**. La raison majeure qui justifie ce fort taux d'insatisfaction est la non prise en compte des avis et suggestions de ces opérateurs économiques lors des prises de décisions en douane.

Graphique 4 : Les effectifs relatifs à la satisfaction de la Relation Douane/Secteur Privé



Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

d) Mesure de la satisfaction relative à la prestation de services de la Douane

La mesure de la satisfaction des importateurs sur les prestations de service de la douane a porté sur les éléments suivants : la procédure de dédouanement, le délai de dédouanement, la procédure contentieuse, le délai de réponse aux courriers, l'actualisation et la médiatisation des procédures douanières.

68,92% des importateurs et exportateurs insatisfaits des prestations de services de la douane.

Tableau 26 : Taux de satisfaction relatif à la prestation de services

MODALITES	EFFECTIFS	FREQUENCES (%)
Insatisfaits	51	68,92%
Satisfaits	23	31,08%
TOTAL	74	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

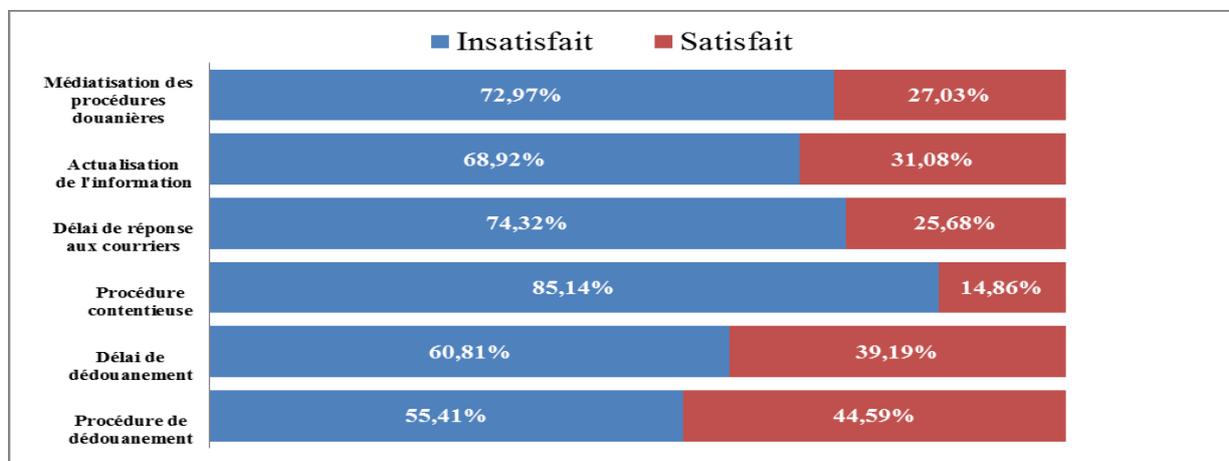
41 opérateurs sur 74 interviewés jugent la procédure de dédouanement trop longue soit un taux d'insatisfaction de **60,81%**.

Environ 9 opérateurs sur 10 estiment que les procédures contentieuses sont en leur défaveur (85,14%).

68,92% des opérateurs interrogés jugent l'actualisation de l'information en douane insatisfaisante.

La médiatisation des procédures est également jugée insatisfaisante avec 54 opérateurs sur 74 insatisfaits soit un taux de 72,97%.

Graphique 5: Satisfaction relative à la prestation de services de la Douane



Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

e) **Mesure de la satisfaction relative à l'accessibilité et l'accueil physique**

Accueil physique : 50% des importateurs satisfaits

Deux tendances s'affichent à taux égal. 50% des usagers trouve l'accessibilité et l'accueil physique satisfaisants tandis que l'autre moitié la juge insatisfaisante.

Les conditions d'accueil dans leurs ensembles sont satisfaisantes pour les importateurs (54,05% de satisfaction). Cependant, Ils décrivent l'indisponibilité et le manque de ponctualité des Agents (67,57% insatisfaction).

A cela, il faut ajouter que les délais d'attente sont jugés insatisfaisants (64,86%).

Tableau 27 : Taux de satisfaction relatif à l'accessibilité

	insatisfaits	satisfaits	Total
Accessibilité et accueil physique	37	37	74
	50,00%	50,00%	100%
Conditions d'accueil physique	34	40	74
	45,95%	54,05%	100%
Disponibilité et ponctualité	50	24	74
	67,57%	32,43%	100%
Convivialité accueil physique	36	38	74
	48,65%	51,35%	100%
Délai d'attente physique	48	26	74
	64,86%	35,14%	100%
Professionnalisme	35	39	74
	47,30%	52,70%	100%
Ecoute physique attentive	36	38	74
	48,65%	51,35%	100%
Ecoute physique Courtoise	37	37	74
	50,00%	50,00%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

f) **Mesure de la satisfaction relative à l'accueil téléphonique**

Relativement à l'accueil téléphonique, le taux de satisfaction des importateurs est de **35,14%** contre une insatisfaction de **64,86%**. Sur les 74 interrogés, 48 opérateurs se sont déclarés insatisfaits de l'accueil téléphonique.

Cette insatisfaction émane de la qualité des réponses téléphoniques (**59,46%**).

Tableau 28 : Taux de satisfaction relatif à l'accueil téléphonique

	insatisfaits	satisfaits	Total
Accueil téléphonique	48	26	74
	64,86%	35,14%	100%
Rapidité de prise en charge	38	36	74
	51,35%	48,65%	100%
Amabilité de l'écoute téléphonique	39	35	74
	52,70%	47,30%	100%
Qualité des réponses téléphoniques	44	30	74
	59,46%	40,54%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

g) Mesure de la satisfaction relative à l'environnement de travail en douane

Un environnement de travail satisfaisant

L'environnement de travail en douane est satisfaisant pour **52,70%** des opérateurs interrogés. 39 opérateurs sont satisfaits contre 35. Les principales rubriques que mesure l'environnement de travail sont également jugées satisfaisantes.

La sécurité des biens et des personnes remporte un taux de satisfaction de **58,11%**.

Tableau 29 : Taux de satisfaction relative à l'environnement

	Insatisfaits	Satisfaits	Total
Environnement de travail	35	39	74
	47,30%	52,70%	100%
Les locaux en Douane	33	41	74
	44,59%	55,41%	100%
Convivialité de l'environnement	36	38	74
	48,65%	51,35%	100%
Sécurité des biens et des personnes	31	43	74
	41,89%	58,11%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

h) Mesure de la satisfaction relative à l'automatisation des procédures

Environ 50% des importateurs – exportateurs tirent eux même leur déclaration.

45,95% (34 sur 74) des opérateurs n'ont pas répondu aux questions touchant à l'automatisation des procédures. Ces questions concernant la célérité, la facilité des transactions, la fiabilité et la sécurité du SYDAM sont gérées par leurs CDA.

Pour ceux ayant répondu à ces différentes questions (environ 54% des opérateurs interrogés), on relève un taux de satisfaction de **60%** pour ce qui est de l'automatisation des procédures en douane.

La fiabilité du SYDAM remporte un taux de satisfaction de **57,5%**. La célérité, facilité de transaction et la sécurité du SYDAM obtiennent chacune un taux de satisfaction de **55%**, tandis que la satisfaction relative à la réduction des documents papier est de **50%**.

Tableau 30 : Taux de satisfaction relative à l'automatisation

	insatisfaits	satisfaits	Total
Automatisation des procédures	24	16	40
	40%	60%	100%
Célérité du SYDAM	22	18	74
	55%	45%	100%
Facilité des transactions du SYDAM	22	18	74
	55%	45%	100%
Fiabilité du SYDAM	23	17	74
	57,5%	42,5%	100%
Sécurité du SYDAM	22	18	74
	55%	45%	100%
Réduction document papier	20	20	74
	50%	50%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

i) Mesure de la satisfaction relative au cadre réglementaire

Plus de 50% des importateurs et exportateurs insatisfaits du cadre réglementaire

51,35% de ces opérateurs sont insatisfaits du cadre réglementaire en Douane. A contrario 48,65% le juge satisfaisant.

Ce faible taux de satisfaction se justifie par l'insatisfaction relative au mode d'annulation des circulaires (**77.03%** d'insatisfaction).

Aussi, La clarté et la précision des textes ne satisfont qu'à 45,95% les opérateurs interviewés. Par ailleurs, les opérateurs ne trouvent pas la réglementation conforme à l'évolution du commerce international.

Le mode de diffusion des circulaires est jugé satisfaisant avec un taux de 56,76%.

Tableau 31 : Taux de satisfaction relatif au cadre réglementaire

	Insatisfaits	Satisfaits	Total
Cadre réglementaire en Douane	38	36	74
	51,35%	48,65%	100%
Clarté et précision des textes	40	34	74
	54,05%	45,95%	100%
Cadre réglementaire propice	46	28	74
	62,16%	37,84%	100%
Diffusion circulaires et décisions	32	42	74
	43,24%	56,76%	100%
Réglementation conforme à l'évolution	44	30	74
	59,46%	40,54%	100%
Réglementation conforme com. inter.	47	27	74
	63,51%	36,49%	100%
Mode d'annulation des circulaires	57	17	74
	77,03%	22,97%	100%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

Tableau 32 : Récapitulatif de la satisfaction des importateurs

INDICATEURS CLES	Satisfaits	Insatisfaits
NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE	40,54%	59,46%
ACCESSIBILITE ET ACCUEIL PHYSIQUE	50%	50%
ACCUEIL TELEPHONIQUE	35,14%	64,86%
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	52,7%	47,3%
INTEGRITE DES AGENTS	25,68%	74,32%
PRESTATION DE SERVICE	31,08%	68,92%
TRAITEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATION	8,11%	91,89%
AUTOMATISATION DES PROCEDURES	60%	40%
CADRE REGLEMENTAIRE	41,65%	51,35%
RELATION DOUANE/SECTEUR PRIVE	31,08%	68,92%

Source: Données d'enquête de satisfaction des importateurs novembre 2013

III.4 Partenaires

Les partenaires dans leur ensemble jugent satisfaisantes leur 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 suivi dans la mise en œuvre des décisions prises dans le cadre de la résolution des problèmes interservices ;

Des suggestions ont été formulées par les partenaires en vue d'améliorer leur collaboration avec la Douane. Elles se résument en :

- La mise en place des cadres d'échange formalisés et la formalisation de ceux déjà existants ;
- La mise en œuvre effective des décisions prise pour la résolution des problèmes interservices ;
- L'amélioration du traitement de l'information (réponse aux courriers et retour d'informations) ;
- la sensibilisation des usagers sur les recours en cas de contestation de la valeur des marchandises ;
- L'élaboration de moyens de lutte contre la fraude ;
- la forte implication de la Direction Générale pour aboutir à l'effectivité des transferts de compétences ;
- L'initiation et la culture d'un esprit de partenariat par la reconnaissance et la valorisation des résultats obtenus par les partenaires.

III.5 Fournisseurs

Les données fournisseurs n'ont pu être recueillies du fait de la non adhésion de ceux-ci à ce projet. Ils justifient ce choix par le non-respect des engagements pris par la douane à leur endroit. Plus clairement, ils entendent par cette attitude protester contre le non paiement de leurs factures.



Conclusion

En somme, l'enquête de satisfaction a permis de mettre en lumière les griefs et les suggestions des clients. Les griefs des clients des douanes ivoiriennes 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.