MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

RÉPUBLIQUE DU BÉNIN

Tél : 21 30 10 20- Fax : 21 30 18 51
01 BP 302 COTONOU- ROUTE DE L'AEROPORT
www.finances.bj

certifié ISO 9001 : 2015

RAPPORT D'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS DU CONTRÔLE FINANCIER AU TITRE DE L'ANNEE 2020

Avril 2021

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Noms	Tadjou Din SIDI ALI	Mehdi MAMA YARI	J. Eric Georges YETONGNON
Fonction	RQ/PI	C/BAAM, RQA/AC	CF
Date	28/04/21	29/04/21	
Visa			

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le Contrôle Financier est une structure rattachée au Ministre de l'Economie et des Finances ayant pour principale mission d'effectuer un contrôle a priori portant sur la régularité budgétaire, juridique et financière des opérations du Budget général de l'Etat et des budgets annexes. A ce titre, il veille à la qualité de la dépense publique à travers ses avis qu'il peut émettre sur la qualité de la gestion des ordonnateurs, la conduite des programmes et de leurs performances.

Certifié ISO 9001 : 2015, le Contrôle Financier est dans une quête permanente d'amélioration de son Système de Management Qualité (SMQ) et de ce fait, procède périodiquement à l'évaluation du degré de satisfaction de ses parties intéressées en l'occurrence ses clients, ses fournisseurs, son personnel et autres en vue de mesurer le niveau de satisfaction de ses exigences.

C'est pour répondre aux exigences de cette norme que l'enquête de satisfaction des Clients du Contrôle Financier a été réalisée pour le compte de la gestion 2020.

II. OBJECTIFS DE L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction du Contrôle Financier vise principalement à mesurer le degré de satisfaction des Clients du Contrôle Financier en vue d'identifier les pistes pertinentes d'amélioration de la qualité de ses prestations.

De façon précise, il s'agit pour le Contrôle Financier de donner l'opportunité aux clients d'évaluer ses prestations fournies sur la base des critères de satisfaction ci-après ;

- la ponctualité ;
- la disponibilité/l'accessibilité ;
- la communication (dialogue permanent) ;
- la pertinence des observations ;

GESTION DES MODIFICATIONS

Version	Date de la version	Nature de la modification
Indice A	**Avril 2021**	**Rédaction du rapport**

- la diligence dans le traitement des dossiers.

Cette appréciation qui se veut objective permettra de relever des pistes d'amélioration afin de satisfaire au mieux ses clients.

III. METHODOLOGIE ADOPTEE

3-1 : La cible de l'enquête

La population cible de cette enquête est constituée des différents acteurs de la chaîne des dépenses publiques (ordonnateur délégués, ordonnateurs secondaires, gestionnaires de crédits, et autres....) qui bénéficient des services du Contrôle Financier tant au niveau central qu'au niveau déconcentré.

Il s'agit principalement :

- des Personnes Responsables des Marchés Publics (PRMP) des Ministères et Institutions de l'Etat ;
- des Directeurs Administratifs et Financiers (DAF) des Ministères et Institutions de l'Etat ;
- des régisseurs centraux des ministères ;
- des Préfets des départements ;
- des Chefs Services Administratifs et Financiers des préfectures et ses démembrements (Directions départementales) ;
- des Maires des communes ;
- des Chefs Services Administratifs et Financiers des mairies.

La taille de l'échantillon enquêté est estimée à **cent cinquante (150) personnes** soit **trois (03) acteurs** par délégation du contrôle financier pour l'ensemble des trente-neuf

(39) délégations et une cinquantaine de personnes identifiées au niveau de quelques mairies et directions départementales.

3-2 : Méthode et outil de collecte

Pour réaliser cette enquête, un « questionnaire » de deux (02) pages (cf. annexe 1), constitué des différents critères de satisfaction est établi et mis en ligne sur le site du Contrôle Financier à l'adresse www.controlefinancier.bj.

Une correspondance du Contrôleur Financier à l'endroit des cibles (DAF, PRMP, Préfets, Maires, C/CAF ...) a servi de canal d'information pour rappeler les objectifs de l'enquête d'une part et la méthode pour accéder aux fiches d'enquête suivant le lien indiqué d'autre part.

Un groupe WhatsApp a été créé à cet effet pour servi de relais de communication.

Les rappels téléphoniques ont contribué également surtout pour atteindre les cibles au niveau des départements.

Les fiches d'enquête ouvertes sur le site pendant trois (03) semaines ont été remplies sous anonymat et renvoyées aussitôt en ligne.

Les résultats issus de cette enquête sont présentés ci-dessous.

3-3 : Difficultés majeures rencontrées

La seule difficulté rencontrée dans le cadre de l'opération est liée au respect de délai de réponse par les enquêtés. Une prorogation de délai d'une semaine a été nécessaire en vue d'atteindre ce taux de réponse.

IV. RESULTATS DE L'ENQUÊTE

4-1 Résultats attendus

Les résultats de cette enquête permettent de mesurer un des indicateurs du management global du Contrôle Financier en l'occurrence le taux de satisfaction des

clients ayant pour **valeur cible 80%.** Autrement dit, il est attendu de cette enquête, un taux de satisfaction d'au moins (80%) des clients enquêtés.

4-2 Résultats obtenus

Sur une population cible de **cent cinquante (150) personnes**, **cent cinq (105)** ont répondu, soit un taux de **réponse de 70%.**

4-3 Analyse des critères d'enquête

4-3-1 : Ponctualité

***Tableau n°1** : Avis des clients sur la ponctualité du personnel du CF*

	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	34	32,4%
Satisfait	64	61%
Peu satisfait	06	05,7%
Non satisfait	01	0,9%
Total	**105**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2021.

Plus de 93% des clients enquêtés estiment que le personnel du Contrôle Financier est ponctuel à son poste de travail.

4-3-2 : Disponibilité/accessibilité

***Tableau n°2** : Avis des clients sur la disponibilité/accessibilité du personnel du CF.*

	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	38	36,2%
Satisfait	59	56,2%
Peu satisfait	08	7,6%
Non satisfait	00	-
Total	**105**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2021.

92,38% des clients enquêtés pensent que le personnel du Contrôle Financier est disponible/accessible à son poste de travail.

4-3-3 : **Communication** (dialogue permanent)

***Tableau n°3** : Avis des clients sur la communication (dialogue permanent) du personnel du CF.*

	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	47	44,8%
Satisfait	52	49,5%
Peu satisfait	05	4,8%
Non satisfait	01	0,9%
Total	**105**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2021.

94,29% des clients enquêtés pensent que le personnel du Contrôle Financier offre un cadre de communication (dialogue permanent) avec ses clients.

4-3-4 : **Pertinence des observations**

***Tableau n°4** : Avis des clients sur la pertinence des observations formulées.*

	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	28	26,7%
Satisfait	67	63,8%
Peu satisfait	10	9,5%
Non satisfait	00	-
Total	**105**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2021.

Plus de 90% des clients enquêtés pensent que les observations formulées par le personnel du Contrôle Financier dans le cadre du traitement des dossiers sont pertinentes.

4-3-5 : **Diligence dans le traitement des dossiers**

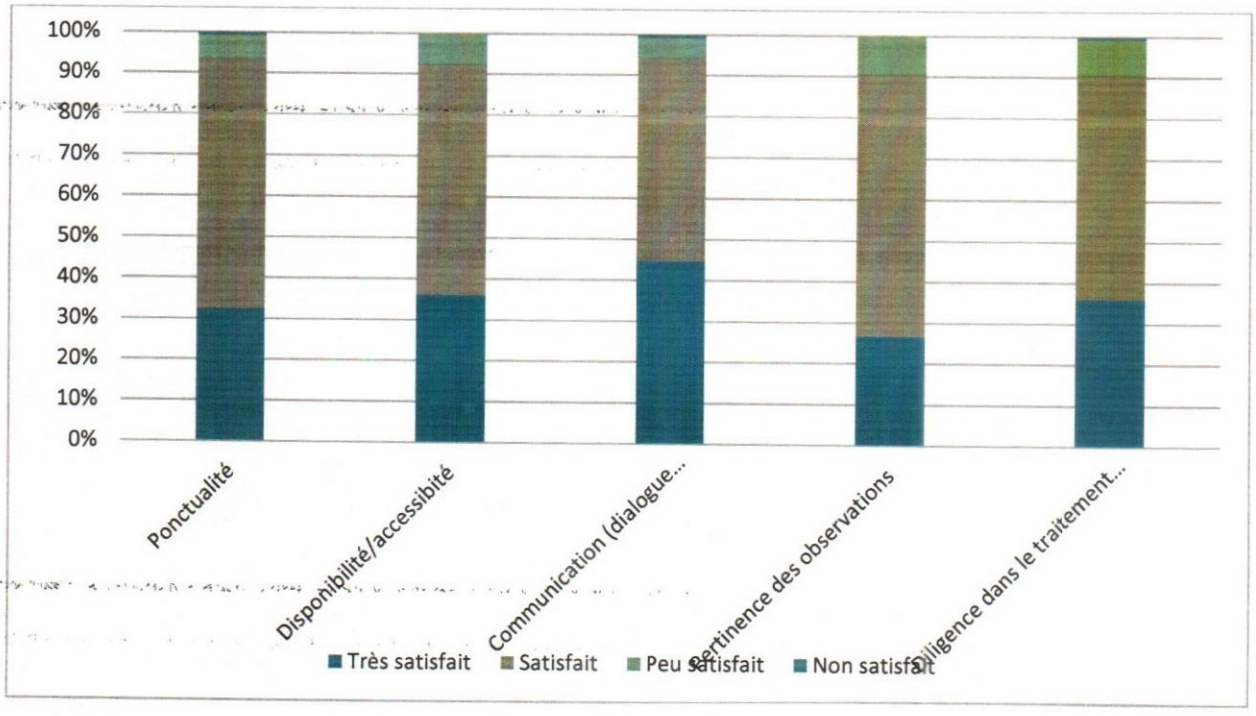
***Tableau n°5** : Avis des clients sur la diligence observée dans le traitement des dossiers.*

	Effectif	Pourcentage
Très satisfait	38	36,2%
Satisfait	57	54,3%
Peu satisfait	09	8,6%
Non satisfait	01	0,9%
Total	**105**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2021.

La grande majorité des clients enquêtés (90,48%) estiment que le personnel du Contrôle Financier traite les dossiers diligemment.

Illustration graphique des différents critères



Source : Données enquêtes de satisfaction clients, avril 2021.

4-3-6 : Satisfaction globale sur l'ensemble des critères

Tableau n°6 *: satisfaction globale de l'ensemble des critères*

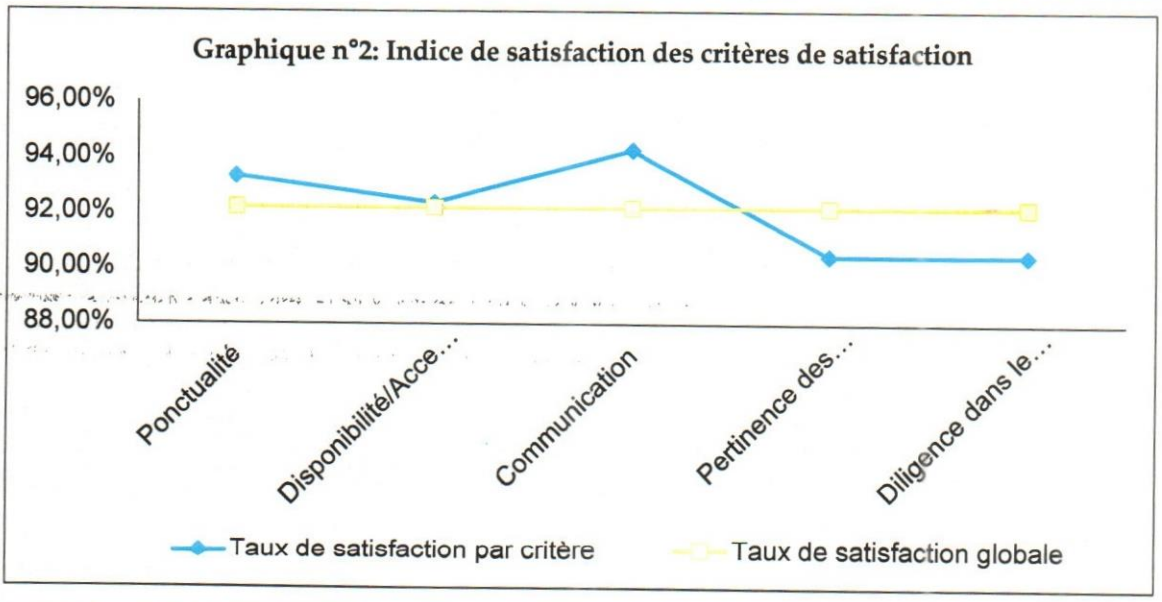
Indices de satisfaction / Critères de satisfaction	Taux de satisfaction		Satisfaction totale
	Très satisfait	Satisfait	
Ponctualité	32,4%	61%	93,4%

Disponibilité/Accessibilité	36,2%	56,2%	92,4%
Communication (dialogue permanent)	44,8%	49,5%	94,3%
Pertinence des observations	26,7%	63,8%	90,5%
Diligence dans le traitement des dossiers	36,2%	54,3%	90,5%
Satisfaction globale			**92,2%**

Source : Données de l'enquête satisfaction clients, avril 2021

Comme l'indique le tableau ci-dessus, les **92,2%** des clients enquêtés sont satisfaits des prestations fournies par le personnel du Contrôle Financier. L'indice ainsi obtenu est au-delà de **la cible de l'indicateur (80%)** « Mesure de satisfaction des clients ».

ILLUSTRATION GRAPHIQUE DES CRITERES DE SATISFACTION CLIENTS



Source : Données de l'enquête satisfaction clients, avril 2021

Comme l'indique le graphique 2, tous les critères ont leurs taux au-dessus de la valeur cible qui est de 80%.

V- EVOLUTION DES CRITERES PAR RAPPORT AUX ANNEES PRECEDENTES

5-1 : Evolution du taux de réponse des années 2017, 2018, 2019 & 2020.

***Tableau n°7** : évolution du taux de réponse de 2017, 2018, 2019 & 2020*

ELEMENTS	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Ecart
Population cible	240	233	100	150	50
Population enquêté	181	206	53	105	52
Abstention	59	27	47	45	02
Taux de réponse	75,41%	88,41%	53%	70%	17%

Source : Rapport d'enquête satisfaction 2019 et données de l'enquête 2020.

Le taux de réponse s'est amélioré par rapport à celui de l'année précédente (53%) malgré une augmentation de la cible de l'ordre de 50%.

Ainsi, nous pouvons noter que les enquêtés commencent par se familiariser à la méthodologie de collecte de données en ligne en lieu.

5-2 : Evolution des critères de satisfaction clients au titre des années 2017, 2018 et 2019.

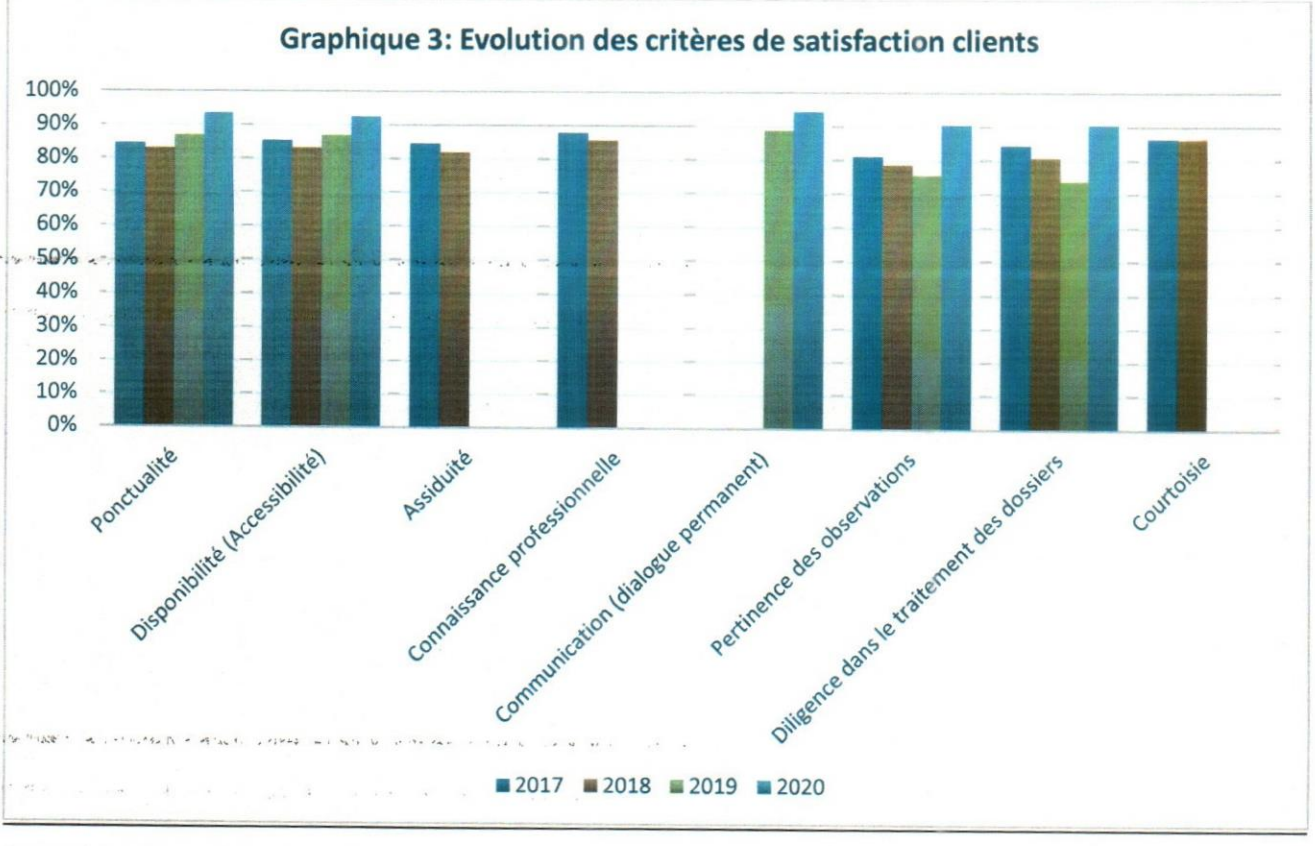
***Tableau n°8** : évolution des critères de satisfaction clients au titre des années 2017, 2018, 2019 et 2020.*

Critères d'appréciation	2017	2018	2019	2020
Ponctualité	84,4%	82,9%	86,8%	93,4%
Disponibilité/Accessibilité	85,3%	83,1%	86,8%	92,4%
Assiduité	84,5%	81,8%	-	-
Connaissance professionnelle	87,8%	85,5%	-	-
Communication (dialogue permanent)	-	-	88,7%	94,3%
Pertinence des observations	81,1%	78,5%	75,5%	90,5%
Diligence dans le traitement des dossiers	84,3%	80,6%	73,7%	90,5%
Courtoisie	86,4%	86,1%	-	-
TAUX MOYEN	**85,2%**	**82,6%**	**82,3%**	**92,2%**

Source : Rapports enquêtes satisfaction clients 2017, 2018, 2019 et données de l'enquête client 2020.

On note une satisfaction globale meilleure par rapport aux précédentes années sur l'ensemble des critères de même que sur les critères pris individuellement avec un écart moyen d'au moins **10 points.** De 82,3% en 2019, le niveau de satisfaction globale est de **92,19%** en 2020 soit une augmentation de 12,02%.

ILLUSTRATION DE L'EVOLUTION DES CRITERES AU TITRE DES ANNEES 2017, 2018, 2019et 2020



Source : Données du tableau n°8.

VI- Commentaires des enquêtés

Il s'agit des commentaires opérés par les enquêtés sur les différents critères de satisfaction. Ils sont reportés exactement tels qu'exprimés.

PONCTUALITE

- En toute vérité, la ponctualité n'est pas très satisfaisante mais plutôt satisfaisante. Et on comprend cela sous l'hypothèse que la grandiosité de la tâche qui les incombe en est la cause.
- Service assuré en permanence aux heures réglementaires et au-delà ;
- Le bureau de la délégation est ouvert à l´heure.
- I nous satisfait à son rythme car il est souvent sollicité par tous à la fois.
- Déjà à 8 heures, les bureaux de la délégation sont ouvertes et accessibles ;
- La Délégation du Contrôle Financier auprès du MASM est toujours ouverte aux heures de travail et parfois disponible au-delà de l'heure en cas de besoin.
- La délégation est souvent ponctuelle ;
- Même malgré les multiples occupations régaliennes, ils se mettent à disposition
- Le contrôle financier est toujours ponctuel. Il a la notion de ponctualité ;
- Les agents du contrôle financier sont au poste aux jours et aux heures de travail en vigueur au Bénin sauf en cas de mission ;
- Les agents DCF/B sont à l'heure. Ils sont toujours présents à leur poste de travail.
- Toujours à l'heure ;
- Personne n'est infaillible surtout quand on est seul dans une administration aussi très importante dans la chaîne de dépenses. il y a quelques fois des ratés et des retards ;
- Toujours présent et à l'heure au service ;
- Retard lors des cérémonies de réception des ouvrages et de remise des sites
- Toujours la avant 8h ;
- Dans le Couffo, ils sont toujours ponctuels à son poste de travail ;
- La délégation est ouverte à 8 heures et ferme au-delà de l'heure de fermeture.
- Pour toutes activités programmées de commun accord avec notre DCF, il a toujours été ponctuel, proactif ;
- Toujours à l'heure, des fois avant l'heure, ils sont déjà dans leur bureau.

DISPONIBILITE/ACCESSIBILITE

- bonne écoute
- Toujours disponible, le Contrôle financière est facile d'accès. Il est ouvert à toutes questions relevant de ses compétences.
- le DCF est toujours présent pour le traitement de nos dossiers
- Dans notre zone, on a un problème de réseau. Donc la connexion n'est pas stable ;
- Avant d'effectuer une mission, vous devez déposer les OM soixante-douze heures d'avance pour validation avant de le retirer après qu'il soit étudié par

l'assistant DCF puis lui-même. La procédure est lourde, si elle peut être facilitée aux usagers ;

- Disponible à vous écouter et vous accompagner autant que faire se peut ;
- Très bon accueil ;
- Parfois il y a des erreurs de maintenance au niveau de la plateforme qui rend la page inaccessible ou non fonctionnel. Donc il faudrait une notification à l'avance aux points focaux pour qu'ils prennent leur disposition avant ce jour de maintenance ;
- Il n'y a aucun protocole avant d'accéder à la Délégation ;
- Bonne collaboration ;
- Défaut de connexion ;
- Toujours disponible pour nous recevoir ;
- Accueil chaleureux ;
- La disponibilité est de mise ;
- Toute sollicitation du délégué donne satisfaction, c'est quand cela chevauche avec la sollicitation d'une autre commune que cela retarde étant donné qu'il est seul pour les 5 communes à sa charge ;
- Toujours prêt à recevoir ;
- Confère le commentaire ci-dessus ;
- Il est très accessible et disponible pour les différentes préoccupations
- Ma structure s'en réjouit énormément également ;
- Le personnel est très accueillant et est disponible à vous accompagner ;
- La disponibilité n'est ni marchandable, ni marchandée ;
- Le DCF Borgou est très humble et ouvert ;
- Sauf fausse modestie, on est bien accueilli et éclairé autant que possible sur les défis des dossiers ;
- Toujours disponible au service et très accessible avec courtoisie ;
- Disponible pour les échanges professionnels ;
- Ils sont toujours disponibles ;
- Toujours à l'écoute ;
- Plus disponible à traiter les marchés des communes que de s'occuper des dossiers des directions départementales ;
- Il est accessible ;
- Promptitude satisfaisante ;
- Le délégué et son collaborateur sont toujours disponibles ;
- Accompagnement des structures dans la consommation des crédits délégués
- Une disponibilité satisfaisante dans l'accompagnement ;
- Satisfait ;

- Bonne collaboration ;
- toujours disponible et accessible en tout temps dès que besoin de fait sentir ;
- Accessible, contact facile, ouvert.

COMMUNICATION (DIALOGUE PERMANENT)

- Le DCF est à l'écoute de tous
- elle nous donne chaque fois et toutes les fois des conseils ;
- Pour toutes éventualités en cas de besoin, le Contrôle Financier est ouvert à toutes personnes ;
- il y a un véritable dialogue permanent sur tous les dossiers á problème ;
- Dès que tu as un souci et tu interpelles le DCF tu es satisfait ;
- Le changement de DCF au cours de l'exercice crée des problèmes. Vous commencez à respecter les principes de l'un et quand l'autre vient et rejette ce que le premier vous demande de faire sans vous communiquer au préalable ses principes ou procédures ;
- Hormis les rencontres physiques et les appels aux heures de travail, il intervient par moment sur nos différents fora pour nous éclairer et nous informer de nouvelles réformes ;
- La DCF est ouverte au dialogue en vue d'une meilleure prise en charge des préoccupations des structures du ministère ;
- Du haut de la page d'inscription jusqu'à la fin, la communication devient inaccessible ou peut être faite de connexion. Mais parfois la connexion y ait et la communication est difficile c'est-à-dire tu cliques pour choisir le DCF du Mono mais dans la boîte c'est celui du Couffo qui est calé sans te donner la main pour accéder à ton DCF ou à ton objet et autres ;
- La Délégation assume bien son rôle de conseiller et cela, à travers un dialogue permanent. Un système d'étude préalable des contrats a été suggéré par la Délégation et depuis lors, la communication est très aisée au sujet des dossiers ;
- Bonne collaboration ;
- Franche collaboration ;
- Aucune barrière n'existe entre nous ;
- Ils nous appellent des qu'il y a des observations portées sur un dossier ;
- À améliorer ;
- Toujours prêt à décrocher nos appels et si nécessaire utilise soit même son portable pour nous joindre ;
- La compréhension est de mise ;
- Le dialogue est permanent ;

- Le personnel est à l'écoute de vos difficultés et vous accompagne dans l'exécution du Budget ;
- Le dialogue est interactif et pédagogique ;
- Sans limite et quelques soit l'heure ;
- Communication et échanges se passent sans commentaires ;
- Meilleur accompagnement dans tout le processus et très compréhensible ;
- Bonne attention d'écoute ;
- Bonne ;
- Prêt à revenir sur les observations afin qu'on comprenne ;
- Oui les appels à des moments donnés sont restés sans suite ;
- Il toujours ouvert au dialogue même étant hors du Département, il apporte toujours un de plus à la préoccupation qui lui a été posée ;
- Le DCF m'accompagne et m'éclaire au niveau de mes points d'ombre. Sincèrement il est très ouvert. Moi je le dérange trop hein ;
- Une communication franche et basée sur le respect des textes ;
- Bonne ambiance de travail ;
- Bonne collaboration ;
- Le dialogue est toujours au rendez-vous, ce qui nous a permis de justifier nos choix et ensuite de faire ce qui est recommandé et non imposé.
- échange permanent à travers les correspondances administratives et autres canaux tels les SMS Whatsapp ;
- Toujours à l'écoute, et donne des explications sur ses opinions.

PERTINENCE DES OBSERVATIONS

- les observations vont dans le sens de faire évoluer les dossiers ;
- A chaque demande adressée au Contrôle Financier, après étude, celui-ci fait des observations minutieuses, claires et compréhensives si possible pour tout ce qui relève de ses compétences. Il oriente également toutes structures pour ce qui ne relève pas de ses compétences ;
- Toutes les observations faites par la délégation sont justes ;
- Cela nécessite de l'internalisation du système ;
- Maitrise de son sujet , travaille avec une grande assurance dans l'humilité et une grande ouverture d'esprit favorisant toute sorte de discussion pouvant permettre aux deux parties de toujours accorder leur violon ;
- La pertinence des observations est notée surtout après les échanges avec la DCF. Il se pose donc un problème d'ignorance des textes et des procédures.
- C'est pertinent ;

- Des observations pertinentes ont permis d'éviter des erreurs ;
- Bonne collaboration ;
- Les observations sont faites à temps.
- Les observations sont faites toujours dans le respect des textes en vigueur et dans les règles de l'art
- Les observations sont souvent fondées ;
- Il est vrai qu'à des moments donnés on ne s'entend pas mais ,compte tenue de la spécificité des activités de notre ministère (Affaires Sociales et Microfinance) le DCF ne comprend pas toujours nos activités et ceci ralentit parfois l'évolution de nos dossiers ;
- Objectivité dans les observations ;
- Très techniques ;
- Il fait des observations qui sont pertinentes ;
- Les observations sont claires et bonnes ;
- Les observations sont toujours dans le sens de l'amélioration des prestations et des performances ;
- C'est pertinent ;
- Très pertinent ;
- Très rassuré ;
- Répondant aux normes légales de la procédure ;
- Observations souvent subjectives ;
- Bonne mais néanmoins nous aurions souhaité avoir la grille des analyses pour faire notre propre contrôle avant d'introduire les dossiers ;
- Des observations qui retardent l'évolution même des dossiers. Par exemple observations de faute de français ou d'orthographe en somme de forme qui n'ont pas trop d'importance, on rejette pour ça. En somme un peu d'abus de pouvoir ;
- Les observations au niveau de la délégation sont Toujours pointures. Mais j'aurais souhaité à l'avenir pour les fautes d'orthographe, qu'on ferme les yeux histoire de permettre à accélérer les dossiers ;
- Sans commentaire le respect des textes obligent ;
- Le DCF est compétent et communiqué très bien ;
- La pertinence des observations nous a permis de gagner le temps pour le montage des dossiers qui suivent souvent.
- nous notons que les observations formulées par le dcf sont souvent pertinentes.
- Observations justifiées aux regards des dispositions visées et des motifs avancés

DILIGENCE DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

- délais de traitement court ;
- La charge des délégués départementaux ne leur permet pas de traiter tous les dossiers à temps ;
- Les services compétents du Contrôle Financier sont composés de personnels qualifiés qui répondent sans délai aux différentes préoccupations ;
- Tous les dossiers sont traités dans un délai très satisfaisant ;
- Bon ;
- Cela dépend des agents et des moyens mis à leur disposition surtout la connexion internet ;
- Il satisfait à la hauteur de sa disponibilité ;
- Traitement diligent des dossiers introduits (au plus 24 h) ;
- Les dossiers des Communes viennent alourdir la masse de tâches des contrôleurs financiers. Cela ne permet pas une diligence dans le traitement car, les dossiers des Communes sont astreints à des délais. Quant-aux autres institutions, ce n'est pas clairement le cas ;
- En matière de contrats pour les marchés, le système interne mis en place entre la Délégation et la PRMP permet de recueillir les observations sur chaque projet en OFF. Dès lors, le visa est donné dans les 24h au plus après la transmission officielle desdits contrats. Cela permet d'éviter les ping-pong entre les deux structures.
- le CF traite les dossiers de manière rapide ;
- Bonne collaboration ;
- veiller au traitement diligent des dossiers en vue de permettre au Ministère d'atteindre le meilleur taux d'absorption possible et accorder du prix à la ponctualité et la disponibilité aux jours et heures ouvrés ;
- Le traitement des dossiers est fait sans complaisance et nous avons le retour à temps ;
- Il n'y a pas de retard dans le traitement des dossiers ;
- Notification à temps réel ;
- Les dossiers sont traités avec célérité ;
- A des moments donnés quand vous avez besoin de lui il est sollicité par sa hiérarchie ;
- Reste toujours dans le délai ;
- Car, il lui arrive d'appeler des fois lorsque le dossier urge ;
- Il reste toujours dans le délai ;
- Les dossiers sont bien traités avec un délai satisfaisant ;
- Aucun blocage ;

- Parfois, avec de chaudes discussions ;
- Sauf absence où d'autres préoccupations les dossiers nous parviennent à temps ;
- Le traitement des dossiers ne traîne outre mesure ;
- Sans complaisance et très rapide ;
- Retard observé le plus souvent ;
- Bonne mais ils sont parfois surchargés ce qui agit sur leur diligence habituelle ;
- Passe plus de temps que prévu ;
- Oui la diligence y ait mais il faut qu'il nous évite à faire des vas et viens pour la correction des mots d'orthographe ;
- Dossiers immédiatement traités ;
- Moi je ne me plains pas ;
- Une bonne méthodologie ;
- Très efficace, bref et concis ;
- De bonnes propositions ;
- C'est grâce à cette diligence que nous avons pu atteindre un bon taux de consommation de notre crédit malgré les retards connus à cause du Covid-19 et autres ;
- parfois, les dossiers soumis pour avis prennent du temps et par ricochet sortent du délai réglementaire, ce qui entraîne des pénalités aux prestataires lors des enregistrements au domaine. ces prestataires se plaignent souvent ;
- Aucun dossier ne traîne ; quel que soit la suite, le dossier est traité.

VII- SUGGESTIONS ET PROPOSITIONS DES Enquêtés

Au vu des différents commentaires, des suggestions et propositions suivantes ont été formulées par les enquêtés en vue d'améliorer les relations de travail et de collaboration avec les services du Contrôle Financier.

Elles se résument dans le tableau ci-dessous ainsi qu'il suit :

N° d'ordre	SUGGESTIONS/PROPOSITIONS	OBSERVATIONS
1-	améliorer les délais de traitement des dossiers	proposition récurrente

2-	doter les délégations de plus de ressources humaines surtout au niveau départemental où elles s'occupent aussi des communes. A défaut du mieux, il faut qu'il y ait du personnel d'appui pour les périodes de pointe.	proposition récurrente
3-	améliorer le fonctionnement du système d'information (SIGFIP) au niveau des départements	Proposition nouvelle
4-	améliorer la connexion internet au niveau des départements en vue de faciliter le bon fonctionnement du SEMO	Proposition nouvelle
5-	tenir compte de la période de pointe budgétaire dans la programmation des congés administratifs des DCF afin d'éviter des perturbations enregistrées en cours de gestion.	Proposition nouvelle
6-	créer un cadre d'échange (fora) entre les acteurs de la chaîne dépenses et les délégations du contrôle financier pour servir de creuset pour le partage des connaissances et expériences.	Proposition nouvelle
7-	organiser des séances de recyclage à l'endroit des acteurs financiers des communes.	proposition récurrente
8-	renforcer de façon périodique les capacités du personnel du Contrôle Financier.	proposition récurrente
9-	renforcer l'effectif du personnel au sein des délégations.	proposition récurrente
10-	renforcer le système de communication entre les acteurs de la chaîne de dépense et la délégation.	proposition récurrente
11-	harmoniser les pratiques au sein des délégations afin d'éviter les observations variant d'une délégation à une autre et pour une même nature de dossier.	proposition récurrente
12-	renforcer le dialogue budgétaire avec les autres acteurs de la chaîne d'exécution des dépenses, jouer le rôle de conseiller financier et non de censure.	proposition récurrente

Le détail des suggestions et propositions par ministère est joint en annexe au présent rapport.

VIII- RECOMMANDATIONS

Au regard des commentaires et suggestions, il est recommandé ce qui suit :

❖ **Equipe qualité** :

- Assister les pilotes de processus dans la prise en compte des commentaires opérés à l'endroit de leur processus en vue de proposer des mesures correctives y relatives ;
- Analyser les différentes suggestions des clients et proposer les mécanismes de leur mise en œuvre assortie d'un plan d'action.

❖ **Management Global**

- Restituer les résultats de l'enquête à l'endroit des clients à travers des canaux de communication bien appropriés ;
- Sensibiliser le personnel des résultats issus de l'enquête à l'occasion de la revue annuelle du plan d'actions (assemblée générale du personnel) ;
- Faciliter la mise en œuvre de ces actions.