MINISTERE
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 2019

Avril 2020

GESTION DES MODIFICATIONS

Version	Date de la version	Nature de la modification
Indice A	**Avril 2020**	**Rédaction du rapport**

	Rédacteur	Vérificateur	Approbateur
Noms	Tadjou Din SIDI ALI	Mehdi MAMA YARI	J. Eric Georges YETONGNON
Fonction	RQA/PI	C/BAAM, RQA/AC	CF
Date			
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 2019.

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 ;

- 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 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 (100) personnes** soit **deux (02) acteurs** par délégation du contrôle financier pour l'ensemble des trente-neuf (39) délégations et une vingtaine 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 (cfer 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 à la faiblesse du taux de réponse. Les personnes cibles identifiées pour l'enquête n'ont pas répondu systématiquement malgré les multiples relances effectuées dans les différents canaux de communication. C'est ce qui justifie d'ailleurs ce taux moyen 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 (80%) des clients enquêtés.

4-2 Résultats obtenus

Sur une population cible de **cent (100) personnes**, **cinquante-trois (53)** ont répondu, soit un taux de **réponse de 53%.**

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	15	28,3%
Satisfait	31	58,5%
Peu satisfait	07	13,2%
Non satisfait	00	-
Total	**53**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2020.

Plus de 86% 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	17	32,1%
Satisfait	29	54,7%
Peu satisfait	07	13,2%
Non satisfait	00	-
Total	**53**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2020.

Plus de 86% 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	23	43,4%
Satisfait	24	45,3%
Peu satisfait	04	7,5%
Non satisfait	02	3,8%
Total	**53**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2020.

Plus de 88% 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	15	28,3%
Satisfait	25	47,2%
Peu satisfait	10	18,9%
Non satisfait	03	5,6%
Total	**53**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2020.

Les avis sont partagés sur la question. La grande majorité des clients enquêtés (75% environ) pensent que les observations formulées par le personnel du Contrôle Financier dans le cadre du traitement des dossiers sont pertinentes.

Par contre, 25% des enquêtés ont un avis contraire sur la question.

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	12	22,6%

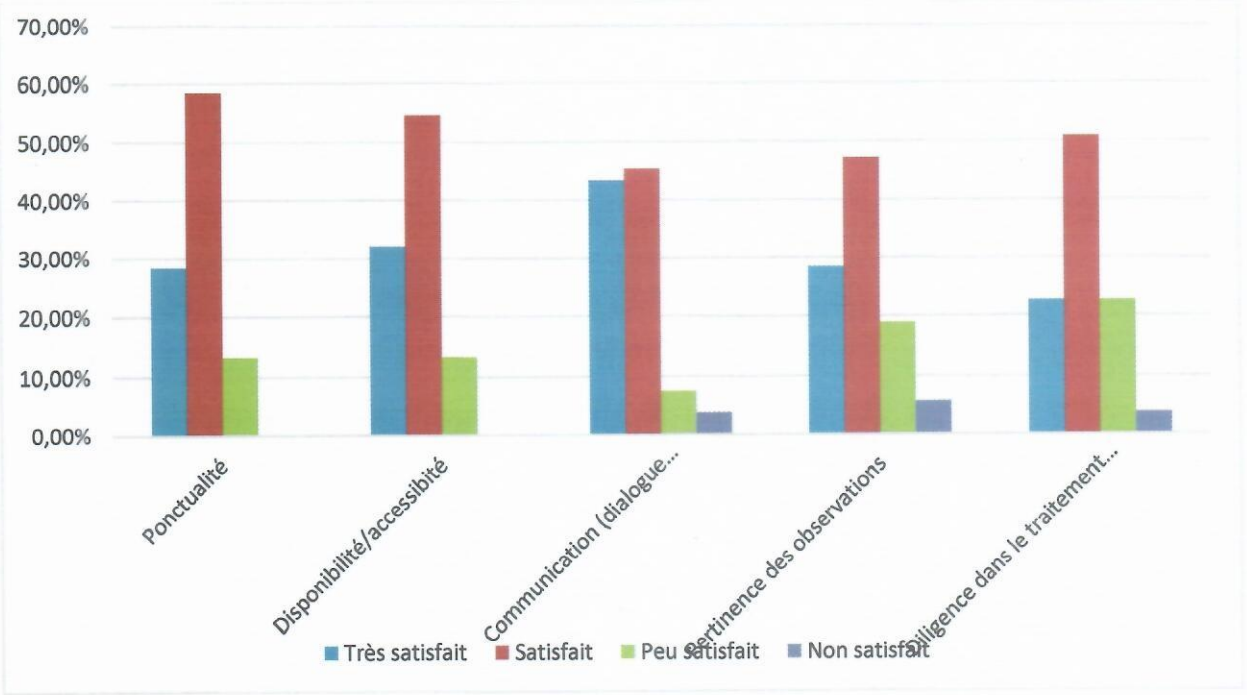
Satisfait	27	51%
Peu satisfait	12	22,6%
Non satisfait	02	3,8%
Total	**53**	**100%**

Source : Enquête de satisfaction clients du CF, avril 2020.

Les avis sont partagés sur la question. La grande majorité des clients enquêtés (75% environ) estiment que le personnel du Contrôle Financier traite les dossiers diligemment.

Par contre, 25% des enquêtés ont un avis contraire sur la question.

Illustration graphique des différents critères



Source : Données enquêtes de satisfaction clients, avril 2020.

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

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

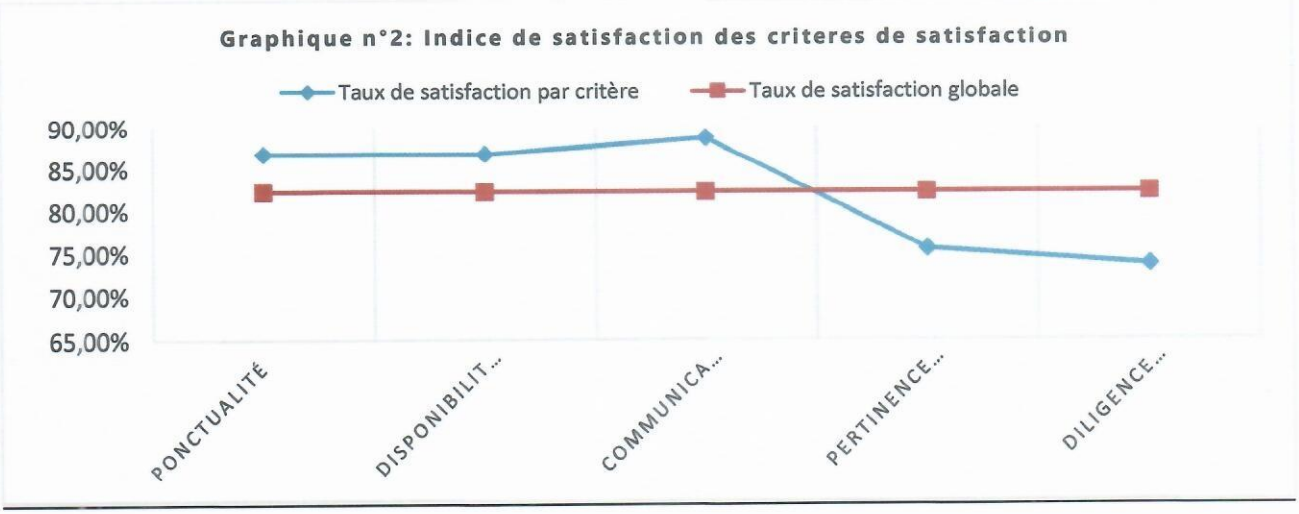
Indices de satisfaction / Critères de satisfaction	Taux de satisfaction		Satisfaction totale
	Très satisfait	Satisfait	
Ponctualité	28,3%	58,5%	86,8%

Disponibilité/Accessibilité	32,1%	54,7%	86,8%
Communication (dialogue permanent)	43 ,4%	45,3%	88,7%
Pertinence des observations	28,3%	47,2%	75,5%
Diligence dans le traitement des dossiers	22 ,6%	51%	73,7%
Satisfaction globale			**82,3%**

Source : Données des tableaux n° 1 à 5.

Comme l'indique le tableau ci-dessus, les **82,3%** 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 du tableau n°6.

Les deux critères de satisfaction « pertinence des observations » et « diligence dans le traitement des dossiers » sont en dessous de la moyenne globale (82,3%) avec les taux respectifs de 75,5% et de 73,7%.

V- EVOLUTION DES CRITERES PAR RAPPORT AUX ANNEES PRECEDENTES

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

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

ELEMENTS	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Ecart
Population cible	240	233	100	133
Population enquêté	181	206	53	153
Abstention	59	27	47	20
Taux de réponse	**75,41%**	**88,41%**	**53%**	**(35,41%)**

Source : Rapport d'enquête satisfaction 2018 et données de l'enquête 2019.

Le taux de réponse est relativement moyen. Il est en baisse significative par rapport à ceux des années précédentes.

Mais il convient de souligner que l'enquête de 2019 a agi sur deux paramètres importants :

- La réduction de la cible qui a été limitée essentiellement aux partenaires directs du contrôle financier indiqué plus haut ;
- La méthodologie de collecte de données de l'enquête en ligne en lieu et place de la méthode traditionnelle.

Ces deux facteurs pourraient influer sur ce résultat.

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 et 2019.*

Critères d'appréciation	2017	2018	2019
Ponctualité	84,4%	82,9%	86,8%
Disponibilité/Accessibilité	85,3%	83,1%	86,8%
Assiduité	84,5%	81,8%	-
Connaissance professionnelle	87,8%	85,5%	-
Communication (dialogue permanent)	-	-	88,7%
Pertinence des observations	81,1%	78,5%	75,5%

Diligence dans le traitement des dossiers	**84,3%**	**80,6%**	**73,7%**
Courtoisie	**86,4%**	**86,1%**	-
TAUX MOYEN	**85,2%**	**82,6%**	**82,3%**

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

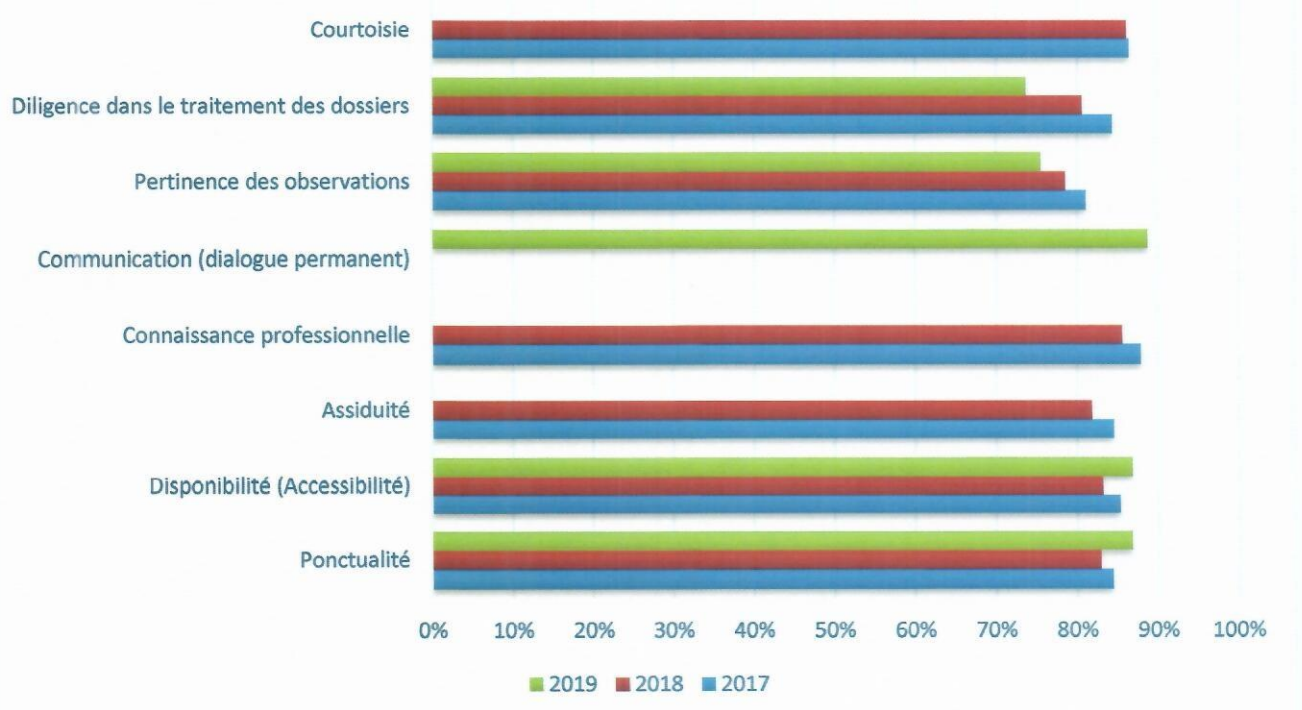
La satisfaction globale n'a pas évolué entre les années 2018 et 2019 avec un taux moyen de satisfaction de près de 82%.

Par ailleurs, on a noté une **progression** par rapport à 2018 des critères « **ponctualité** » et « **disponibilité/accessibilité** » respectivement de l'ordre de **04 points** et de **05 points**.

Par contre, les critères « **pertinence des observations** » et « **diligence dans le traitement des dossiers** » ont **régressé** respectivement de **03 points** et de **07 points**.

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

Graphique 3: Evolution des critères de satisfaction clients



Source : Données du tableau n°8.

VI- Commentaires des enquêtés

Il s'agit des commentaires des enquêtés opérés sur les différents critères de satisfaction.

Ils sont reportés exactement tels qu'exprimés.

PONCTUALITE
- les acteurs sont très mobiles pendant les heures de service ; - la délégation du Contrôle Financier vient à l'heure et rentre après l'heure ; - j'ai toujours été satisfait dans les délais ; - les agents de la délégation du Contrôle Financier sont à l'heure à leur poste de travail ; - les agents sont ponctuels ; - le constat est établi que les dossiers ne traînent pas dans les bureaux de la Délégation du Contrôle Financier ; - les bureaux du CF sont ouverts à l'heure de travail ; - le travail et la collaboration se passent bien ; - service assuré en permanence aux heures réglementaires et souvent au-delà ; - la Délégation du Contrôle Financier vient à l'heure quand le DCF est présent à Natitingou ; - le Contrôle Financier est très ponctuel surtout quand vous avez un rendez-vous. - le DCF a été toujours là et nous aide vraiment ; - au niveau de ma direction dès que je dépose mes dossiers et qu'ils ne requièrent pas d'observations, ils sont vite traités ; - Il arrive que sur une période relativement longue le DCF soit en mission ; - Satisfait ; - présence permanente d'un agent ; - la délégation est toujours ouverte à l'heure ; - les agents sont à leur poste chaque fois qu'on y va pour des préoccupations ; - la mise en œuvre des réformes liées au code des marchés nous a fait passer une année difficile ; - l'intervention du DCF a rallongé énormément le délai d'approbation des marchés ; - l'équipe en place est très mobile aux heures de travail ; - la DCF et son assistante viennent généralement en retard ;

- très mobile ;
- vos services sont irréprochables ;
- le délégué du contrôle financier n'est pas souvent ponctuel mais son assistance l'est plus.

DISPONIBILITE/ACCESSIBILITE

- je suis content de leur prestation ;
- pour l'exercice indiqué, les acteurs sont souvent indisponibles, tantôt malades, tantôt permissionnaires, tantôt en congés...Sinon parfois absence des 2 acteurs ;
- l'équipe de la délégation est disponible pour la satisfaction des besoins des dossiers en cours de traitement et l'accès facile, très apprécié par nous les usagers ;
- Je suis toujours reçu avec une attention particulière des cadres et des agents
- ils sont disponibles à chaque fois que nous avons besoin d'eux ;
- Ils sont disponibles à tout moment pour répondre à toutes nos préoccupations
- le DCF est souvent submergé. le délai requis pour l'approbation des marchés est dépassé. Toujours prêt pour les multiples sollicitations ;
- chaque fois que ma structure sollicite les services du CF ils répondent favorablement ;
- le DCF est toujours disponible même après les heures normales de service ;
- il est souvent disposé à satisfaire nos requêtes ou besoins ;
- toujours disponible, le Contrôle Financier est très facile d'accès. Il est ouvert à toutes questions relevant de ses compétences ;
- le DCF n'est pas souvent disponible et sa position n'est jamais connue quand il est absent. Il ne réagit pas aux appels ni aux sms.
- le fait que plusieurs rendez-vous sont donnés aux usagers, parfois on constate l'indisponibilité du Contrôle Financier.
- il se rend toujours disponible et anticipe même sur certains dossiers, la collaboration est vraiment franche
- Il y a des dossiers pour lesquels le Préfet et le DCF doivent traiter en personne. Alors en leur absence, les dossiers sont obligés d'attendre. Cependant, il faut retenir que parfois le Préfet demande qu'on lui envoie les dossiers et de sa position il les traite ;

- parfois vous sonnez longuement à sa porte mais il ne vous ouvre pas.
- lenteur administrative pour l'approvisionnement ;
- satisfait ;
- toujours disponible ;
- le DCF et sa collaboratrice sont toujours disponibles ;
- les agents de la délégation du contrôle financier se rendent disponibles et accessibles. L'ordre d'arrivée des usagers est respecté ;
- l'équipe est trop restreinte par rapport aux tâches surtout avec les contrats des communes ;
- c'est au cours du second semestre que nous avons bien l'accompagnement du DCF
- très sollicité aussi bien par sa hiérarchie que par le nombre de communes dans le département de l'Atacora (neuf communes pour un DCF) et aussi les distances importantes entre communes ;
- Elles sont disponibles pour l'écoute ;
- quand elle est là elle reçoit ;
- DCF toujours disponible même après les heures normales de service ;
- disponible dans une moindre mesure à travers son assistante.

COMMUNICATION (DIALOGUE PERMANENT)

- les échanges se passent correctement autour des corrections apportées sur les documents. On ne manquait d'appeler le DI ou ses collaborateurs par rapport à des difficultés. L'assistance a été prompte au téléphone ou lors de nos déplacements sur la plateforme du Sigfip ;
- démarche pédagogique, ouvert et communique avec les acteurs de la chaîne de passation des marchés sur les difficultés et approches de solutions
- le peu de dialogue qui existe est un dialogue de sourd ;
- elles sont accessibles aux échanges ;
- ouverte au dialogue certes mais dialogue très peu productif au final ;
- apparemment, le DCF reçoit des conseils d'autres DCF malgré la volonté affichée de lui montrer et lui expliquer la régularité des activités.

PERTINENCE DES OBSERVATIONS

- les observations ne sont pas toutes les fois pertinentes.

- les observations sont pertinentes même si parfois nous a notre niveau on estime qu'on pouvait alléger les contrôles pour permettre aux services de la DAF de ne pas enregistrer de plus en plus des dettes qui pourront être imputables sur le budget de l'année à suivre. De plus, il doit les alléger pour le règlement des dettes afin de permettre au service de vite se libérer de ses dettes et d'éviter les pertes de crédits dans la mesure où le sigfip n'est pas stable pour les engagements et les ordonnancements ;
- les observations sont très pertinentes et précises ;
- on apprend toujours en côtoyant les cadres ;
- les observations relevées sont souvent basées sur les textes légaux ;
- la plupart du temps, le DCF explique ces observations et établi un échange sur la question ;
- certains agents sont carrés dans leurs observations ;
- les remarques sont faites en référence aux textes en vigueur ;
- dès qu'une demande est adressée au Contrôle Financier, après étude, celui-ci fait des observations claires et compréhensives si possibles pour tout ce qui relève de ses compétences. Il oriente aussi pour ce qui ne relève pas de ses compétences ;
- les observations sont parfois pertinentes mais par moments subjectives.
- les observations sont très pertinentes. Mais parfois la non maîtrise de l'AOF de la DDESTFP engendre souvent des discussions stériles.
- avant même de faire les observations, il indique déjà la conduite à tenir ;
- très pertinentes observations à chaque dépôt de dossiers ;
- parfois il s'attache à quelques erreurs de style ;
- les observations ne sont pas prises en compte ;
- peu satisfait ;
- toujours pour corriger les erreurs ;
- les observations souvent relevées ne sont pas fantaisistes et cadre bien avec la qualité du dossier présenté ;
- les observations varient d'un contrôleur à un autre ;
- certaines observations ne sont pas pertinentes surtout dans le cas du visa du DCF sur les marchés publics ;
- lorsque nous prenons en considération les observations du DCF les dossiers évoluent normalement même si parfois c'est en notre défaveur

- veille au respect des prix référentiels et relève des insuffisances qui échappent aux organes de passation et de contrôle.
- la plupart des observations faites par la délégation ne convient pas et c'est souvent fait pour retarder l'évolution des dossiers. A titre illustratif, une observation a été faite pour remettre en cause le numéro d'engagement généré par le SIGFIP sur un titre de paiement. Aucun dossier n'a reçu en 2019 "un visa sous réserve" ;
- elles outrepassent leur rôle ;
- trop d'observations de forme ;
- contrôle bien les dépenses et les régule ;
- le DCF a sa manière particulière d'apprécier les actes qui lui est propre, on fait avec.

DILIGENCE DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS

- sans reproche
- la diligence est peu observée. Les acteurs évoquent que les dossiers sont nombreux et contiennent beaucoup d'observations.
- souvent nous constatons des retards dans la libération de dossiers ; ce qui ne nous facilite pas la poursuite du traitement de ses dossiers à bonne date. parfois vous avez la trésorerie disponible pour l'ordonnancement des dossiers mais malheureusement le DCF n'a pas validé à temps le dossier et vous perdez cette trésorerie ;
- le traitement des dossiers est automatique ;
- jusque-là, je suis très satisfait ;
- le traitement des dossiers est automatique au niveau de la délégation et dans les délais en ce qui concerne les dossiers de dépenses de salaire ;
- pas de commentaire particulier ;
- les dossiers sont traités et libérés dans le délai ;
- les services compétents du Contrôle Financier sont composés de personnels de qualité qui répondent sans délais aux différentes préoccupations.
- non-respect du délai que le DCF s'est fixé pour le traitement des dossiers. Le vendredi est décrété verbalement pour ne pas recevoir les dossiers ;
- les dossiers sont traités dans le délai ;
- il traite les dossiers avec célérité ;

- très satisfait des différentes autorités de la préfecture par rapport à la diligence dans le traitement de mes dossiers ;
- lenteur administrative
- peu satisfait
- bon
- les dossiers sont traités dans les délais impartis par les textes ;
- compte tenu de la masse du travail et de l'effectif du personnel le traitement de dossier prend un peu de temps ;
- Oui. Sinon l'année dernière a été particulière. Cette souffrance était liée aux réformes ;
- retard considérable dans l'approbation des marchés en violation du code des marchés publics et des décrets d'application en République du Bénin ;
- aucun délai n'est respecté pour le traitement des différents types de dossiers. la lenteur observée par la délégation au titre de l'année 2019 dans la validation des services faits ou livraisons faites a occasionné un montant de dettes record pour le ministère. La délégation préfère plus aller en mission que de rester au bureau pour traiter les dossiers.
- elles ne libèrent pas les dossiers. Ce qui crée des problèmes de dettes ;
- lenteur dans le traitement des dossiers. Il faudra le relancer à tout bout de champ, c'est une mauvaise volonté manifeste.

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 nouvelle

2-	amoindrir les contrôles surtout en ce qui concerne les dossiers relatifs au règlement des dettes qui ont connu déjà la constatation de service. Ils ne doivent plus être retournés pour validation au niveau du DCF.	proposition nouvelle
3-	doter de plus de ressources humaines surtout au niveau départemental où elle s'occupe aussi des communes. A défaut du mieux, il faut qu'il y ait du personnel d'appui pour les périodes de pointe.	proposition nouvelle
4-	doter les structures des documents sur les nouvelles réformes opérées sur la loi de finances de chaque année.	proposition nouvelle
5-	mettre à niveau tous les agents surtout face aux exigences du code des marchés publics en vigueur.	proposition nouvelle
6-	perpétuer cette activité d'enquêtes au niveau du CF.	proposition nouvelle
7-	Faire participer les DCF aux CODIR des ministères pour mieux apprécier les urgences des autorités contractantes.	proposition nouvelle
8-	construire ou prendre en bail des bâtiments pour la délégation du Contrôle Financier surtout dans les nouveaux départements.	proposition nouvelle
9-	inviter les DCF à s'ingérer moins dans la gestion des DAF.	proposition nouvelle
10-	organiser des séances de recyclage à l'endroit des acteurs financiers des communes.	proposition nouvelle
11-	renforcer de façon périodique les capacités du personnel du Contrôle Financier.	proposition récurrente
12-	renforcer l'effectif du personnel au sein des délégations.	proposition récurrente
13-	faire diligence dans le traitement des dossiers.	proposition récurrente
14-	renforcer le système de communication entre les services de la DAF et la délégation.	proposition récurrente

15-	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
16-	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
17-	tenir compte des autorisations données pour la commande des articles hors répertoire dans l'actualisation du RPR 2020.	proposition nouvelle

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 dans le cadre de l'évaluation des différents critères 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.

ANNEXES