



# PORT AUTONOME D'ABIDJAN

Une Référence Internationale

**TABLEAU COMPARÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE DU PAA (PORT DE COMMERCE)**

PRINCIPAUX INDICATEURS	DONNEES ISSUES DE L'ENQUETE		
	2018	2019	Points Perdus/Gagnés
<b>A- TAUX DE SATISFACTION</b>	<b>Satisfait</b>		
<b>I. INFORMATION</b>			
Garantir à la clientèle, l'accès à l'information relative aux opérations maritimes et portuaires.	84%	80%	-4%
Garantir à la clientèle une assistance permanente et personnalisée.	65%	74%	9%
Garantir à la clientèle une cadence commerciale minimale de manutention de 36 mouvements /heure pour les navires accostant au TC1.	67%	100%	33%
<b>III. SURETE ET SECURITE</b>			
Garantir l'application des mesures de sûreté et de sécurité liées au code ISPS.	71%	83%	12%
<b>IV. REPONSE AUX RECLAMATIONS</b>			
Garantir la prise en compte de toutes les réclamations formulées.	65%	71%	6%
<b>V. SATISFACTION GENERALE</b>			
De façon générale, diriez-vous que vous êtes satisfait de la mise en œuvre des engagements de service pris par le PAA ?	71%	91	20%
<b>B- NIVEAU D'APPRECIATION DE LA PERTINENCE</b>	<b>Pertinent</b>		<b>Points Perdus/Gagnés</b>
Garantir à la clientèle l'accès à l'information relative aux opérations maritimes et portuaires	94%	89%	-5%
Garantir à la clientèle une assistance permanente et personnalisée	87%	83%	-4%
Garantir à la clientèle une cadence commerciale minimale de manutention de 36 mouvements /heure pour les navires accostant au TC1	89%	90%	1%
Garantir l'application des mesures de sûreté et de sécurité liées au code ISPS	87%	89%	2%
Garantir la prise en compte de toutes les réclamations formulées	90%	83%	-7%



**TABLEAU COMPARÉ DES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION  
SUR LES ENGAGEMENTS DE SERVICE DU PAA (TERMINAL A PÊCHE)**

PRINCIPAUX INDICATEURS	DONNEES ISSUES DE L'ENQUETE		
	2018	2019	Points Perdus/Gagnés
<b>C- TAUX DE SATISFACTION</b>	<b>Satisfait</b>		
<b>I. INFORMATION</b>			
Garantir à la clientèle, l'accès à l'information relative aux opérations maritimes et portuaires.	<b>66,67%</b>	79%	12,33%
Garantir à la clientèle une assistance permanente et personnalisée.	<b>50%</b>	57%	7%
<b>III. SURETE ET SECURITE</b>			
Garantir l'application des mesures de sûreté et de sécurité liées au code ISPS.	<b>66,67%</b>	86%	19,33%
<b>IV. REPOSE AUX RECLAMATIONS</b>			
Garantir la prise en compte de toutes les réclamations formulées.	<b>58,33%</b>	71%	12,67%
<b>V. SATISFACTION GENERALE</b>			
De façon générale, diriez-vous que vous êtes satisfait de la mise en œuvre des engagements de service pris par le PAA ?	<b>58,33%</b>	93%	34,67%
<b>B- NIVEAU D'APPRECIATION DE LA PERTINENCE</b>	<b>Pertinent</b>		<b>Points Perdus/Gagnés</b>
Garantir à la clientèle l'accès à l'information relative aux opérations maritimes et portuaires	<b>83,33%</b>	86%	3,33%
Garantir à la clientèle une assistance permanente et personnalisée	<b>83,33%</b>	93%	9,67%
Garantir l'application des mesures de sûreté et de sécurité liées au code ISPS	<b>91,67%</b>	93%	1,33%
Garantir la prise en compte de toutes les réclamations formulées	<b>75%</b>	93%	18%

**LA DIRECTION GÉNÉRALE**

