



PORT AUTONOME D'ABIDJAN

Une Référence Internationale

SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LA SATISFACTION ET LA PERTINENCE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE CLIENTS, AUPRES DES CONSIGNATAIRES NATIONAUX

Satisfaction Globale

Le taux global de satisfaction sur la mise en œuvre des engagements de service clients est de **69%**.

Engagements de service	Niveau de satisfaction	Niveau d'appréciation de la pertinence
Garantir à la clientèle l'accès à l'information relative aux opérations maritimes et portuaires	80%	83%
Garantir à la clientèle une assistance permanente et personnalisée	60%	69%
Garantir à la clientèle une cadence commerciale minimale de manutention de 36 mouvements /heure pour les navires accostant au TC1	62%	76%
Garantir l'application des mesures de sûreté et de sécurité liées au code ISPS	60%	74%
Garantir la prise en compte de toutes les réclamations formulées	57%	71%

**LA DIRECTION COMMERCIALE,
MARKETING ET DE LA COMMUNICATION**

