

La Relation Douanes - Usagers

Les conditions d'amélioration de la qualité de service

Hommes politiques algériens et gestionnaires publics s'accordent aujourd'hui pour placer la satisfaction de l'utilisateur au centre des préoccupations du service public. La réforme en vue de la modernisation de l'administration des Douanes algériennes a été effectuée dans ce contexte marqué par la nécessité d'assurer un service public de qualité ; elle a été appliquée durant la période 2007-2011.

L'étude que nous avons menée s'inscrit dans le cadre d'un partenariat signé entre le CREAD et la Direction générale des Douanes algériennes. Il s'agit d'une recherche qui a impliqué la participation du partenaire au cours des différentes étapes, la recherche de solutions étant l'aspect prépondérant.

Cet ouvrage est la synthèse de cette recherche qui a duré deux années, il a comme premier objectif un retour d'expérience quant à l'utilisation d'un mix entre méthodes quantitative et qualitative et comme second objectif d'éclairer la démarche d'identification de la nature de la relation douanes – usagers. Les résultats obtenus à partir de ces deux méthodes nous ont permis, dans un premier temps, de mesurer la satisfaction des usagers de la qualité de service offerte par l'administration douanière et, dans un deuxième temps, de faire ressortir des indicateurs pouvant orienter l'ajustement de la politique de modernisation des Douanes algériennes.



Imprimé en Algérie
Prix public en Algérie :
800,00 DA



La Relation Douanes - Usagers

PNR

PNR Programme National de Recherche

CENTRE DE RECHERCHE
EN ECONOMIE APPLIQUÉE POUR LE DÉVELOPPEMENT - CREAD



La Relation Douanes - Usagers

Les conditions d'amélioration de la qualité de service



Coordination
Mohamed BENGUERNA

Avec la contribution de
Hasna Amina MESSAÏD
Assia GUEDJALI
Mohamed KADI
Mourad BOUCHENAF