

**RAPPORT ANNUEL 2011 SUR LE
FONCTIONNEMENT ET LES PERFORMANCES DU
SYSTEME ORBUS**

Décembre 2011

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
I/- SITUATION DES POLES CONNECTES	6
1 - Pôles connectés et actifs	6
(*) Nouveaux pôles connectés en 2011.	6
2 - Pôles connectés et non actifs	7
3- synthèse	7
II/- PRINCIPAUX REPERES DE LA MISE EN SERVICE DE LA DEMATERIALISATION	8
III/- AMELIORATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES REALISEES EN 2011	8
IV/- VOLUME DES TRANSACTIONS EN 2011	9
1 – Evolution des délais de traitement ORBUS depuis 2004 (en durée et en délai):	9
2 – Nombre de dossiers traités dans le système en 2011	9
3 –Taux de délivrance en 2011 (évolutions annuelles comparées)	11
V/- INDICATEURS DE PERFORMANCES EN 2011.	12
1 – Performances globales ORBUS 2011	12
2-Tableau de synthèse des performances.	13
2-1-Evolution annuelle des temps ORBUS	13
2-2- Evolution des pôles traitant à moins d'un jour	14
3 – Performances par famille de pôles en 2011 (base moyenne banque)	15
3-1- Evolution comparée banques- Cotecna	15
3-1-1- Evolution en délai	15
3-1-2- Evolution en durée	16
3-2- Evolution comparée banques- Pôles publics	16
3-2-1- Evolution en délai	16
3-2-2 Evolution en durée	17
4 – Indications sur le Centre de facilitation (CF)	17
4-1-Indications sur l'utilisation du Centre de facilitation	17
4-2-Evolution des dossiers amendés	18
5- Tableau de synthèse des performances des pôles en 2011.	20
6 – Représentations graphiques de l'évolution des délais moyens mensuels par pôle	23
ANNEXE : STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2011.	30
1-Tendances moyennes par famille de pôles	30
2 – Classement décembre selon le taux de délivrance	30
3 – Classement suivant le temps de traitement	31

4 – Classement Décembre selon le dossier le plus long	32
5 – Représentation pôles traitant en plus de 24h	33
6-tendance et évolution du centre de facilitation	33

LEXIQUE

- AC
- ALLIANZ (ex : AGF)
- AIPA
- AI
- AMSA
- ASEPEX (ex:DCE)
- CBAO ATTIJARI BANK
- BA
- BICIS
- BCPH
- BIS
- BOA
- BRM
- BRS
- BSIC
- CCIAD
- CF
- CITES
- CNCAS
- CS
- DCSC (ex : DCQ)
- DEF
- DI
- DIPA
- DSV (ex : DIREL)
- DITP
- DM
- DMC
- DPI
- DPV
- ECOBANK
- ICBS
- SGBS
- SONAM
- DPL
- CI
- Autorisation de change
- Allianz Sénégal Assurances
- Autorisation d'Importation de Produits Alimentaires
- Attestation d'importation
- AMSA Assurances Sénégal
- Agence pour la Promotion des Exportations
- CBAO Attijari bank Sénégal
- Banque atlantique Sénégal
- Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie du Sénégal
- Bureau de Contrôle de Produits Halieutiques
- Banque islamique du Sénégal
- Bank Of Africa Senegal
- Banque Régionale de Marchés
- Banque Régionale de Solidarité
- Banque Sahélo saharienne pour l'Investissement et le Commerce Sénégal SA
- Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar
- Centre de Facilitation
- Convention sur le Commerce International des Espèces de la faune et de la flore sauvages menacées d'extinction
- Caisse nationale de Crédit Agricole du Sénégal
- Crédit du Sénégal
- Division de la Consommation et de la Sécurité des consommateurs
- Direction des Eaux et Forêts
- Direction de l'Industrie
- Déclaration d'Importation de Produits Alimentaires
- Direction des Services Vétérinaires
- Direction des Industries de Transformation de la Pêche
- Division de la Métrologie
- Division de la Monnaie et du Crédit
- Déclaration préalable à l'importation
- Direction de la Protection des Végétaux
- ECOBANK Sénégal
- International Commercial Bank Sénégal
- Société Générale de Banque au Sénégal
- Société Nationale d'Assurance Mutuelle
- Direction de la Pharmacie et des Laboratoires
- Crédit International

INTRODUCTION

Le présent rapport rend compte de la situation du système ORBUS durant l'année 2011. Cette période caractérisée par la gestion du changement et l'accompagnement des utilisateurs intervenus lors du déploiement et la mise en œuvre des projets de la dématérialisation des procédures du commerce extérieur.

Ce changement démarré avec la mise en place du centre d'enregistrement qui a octroyé en 2011 plus de 800 certificats et clés de signature et le DATA CENTER pour héberger les données et les applications de production.

De nouvelles applications ont été déployées et les interfaces Clients et Acteurs du système ORBUS ont subi de profondes mutations pour prendre en charge les nouveaux concepts de la dématérialisation avec :

- l'introduction de la signature électronique des documents scannés et transmis à la soumission.
- l'introduction de la signature électronique des documents délivrés des documents.
- l'envoi et la signature des déclarations en douane à travers ORBUS.
- la migration de toutes les interfaces pôles en version Web décentralisée.

Le déploiement et la mise en exploitation de cette nouvelle plateforme ont été effectifs à partir du mois d'Avril 2011 et l'engagement et l'anticipation nous ont permis d'éviter un dysfonctionnement ou un arrêt de production.

Ils ont néanmoins occasionné une phase de réapprentissage et de réappropriation des nouveaux outils, entraînant ainsi une baisse des temps de traitement des dossiers.

Des séminaires, réunions, formations et coaching ont accompagné cette période de forte turbulence et se poursuivent en 2012 avec l'effectivité de l'interconnexion ORBUS-GAINDE INTEGRAL d'une part et d'autre part l'exploitation du système de collecte des documents d'Enlèvement et le chargement électronique du manifeste Cargo dans ORBUS-Logistic

Le rapport s'articule autour des cinq axes suivants:

- ❑ la situation des pôles connectés ;
- ❑ les améliorations fonctionnelles et techniques réalisées en 2011 ;
- ❑ les volumes des transactions en 2011 ;
- ❑ les indicateurs de performances en 2011 ;
- ❑ les statistiques du mois de décembre 2011.

I/- SITUATION DES POLES CONNECTES

Le périmètre ORBUS est constitué de 40 pôles regroupés en quatre familles : les banques (17); les compagnies et courtiers d'assurance (12), les pôles publics (10) et la COTECNA (01). Tous les pôles concernés sont connectés à ORBUS. Certains sont actifs, d'autres sont en phase pilote.

1 - Pôles connectés et actifs

Au 31 Décembre 2011, la situation des pôles connectés se présente comme suit :

POLES PRIVES (19)	DOCUMENTS DELIVRES
1. COTECNA	- DPI
2. SONAM	- Attestation d'assurance faculté
3. BANQUE ATLANTIQUE	<ul style="list-style-type: none">- Autorisation de change- Attestation d'exportation- Attestation d'importation- Engagement de change
4. SGBS	
5. CREDIT DU SENEGAL	
6. BANQUE ISLAMIQUE DU SENEGAL	
7. CNCAS	
8. CBAO – ATTIJARY BANK	
9. BICIS	
10. BOA	
11. BSIC	
12. BRS	
13. CITYBANK	
14. ECOBANK	
15. ICBS	
16. BRM	
17. UBA	
18. Crédit International	
19. Diamond Bank(*)	
POLES PUBLICS (07)	DOCUMENTS DELIVRES
1. AGENCE POUR LA PROMOTION DES EXPORTATIONS (ASEPEX)	-différents certificats d'origine selon le produit et la destination.
2. DIRECTION DE LA MONNAIE ET DU CREDIT (DMC)	- attestation d'import / attestation d'export.
3. DIVISION DE LA METROLOGIE (DM)	- déclaration d'importation d'instruments de mesure.
4. DIRECTION DE LA PROTECTION DES VEGETAUX (DPV)	-(import) procès-verbal phytosanitaire/demande permis d'importation/autorisation importation de pesticides; (export) certificat phytosanitaire
5. DIRECTION DE L'INDUSTRIE (DI)	-Certificat d'origine UEMOA et CEDEAO produits industriels agréés.
6. DIRECTION DES EAUX ET FORETS (DEF)	Permis de circulation, Permis CITES, Autorisation d'exportation (produits hors annexes CITES)
7. DIRECTION DE LA PHARMACIE ET DES LABORATOIRES (*):	Autorisation d'Importation de médicaments

(*) Nouveaux pôles connectés en 2011.

2 - Pôles connectés et non actifs

Les pôles connectés non actifs sont :

FAMILLE DES ASSURANCES (11 compagnies et courtiers)	DOCUMENTS DELIVRES
1- SALAMA	- attestation d'assurances facultés.
2- CNART ASSURANCES	
3- PREVOYANCE ASSURANCE	
4- AMSA	
5- ASSURANCE SECURITE SENEGALAISE	
6- NSIA	
7- AXA ASSURANCES	
8- ALLIANZ	
9- SOSARAF (courtier)	
10- GRAS SAVOYE (courtier)	
11-WHAGF ASSUREUR CONSEIL (courtier)	
POLES PUBLICS (04)	DOCUMENTS DELIVRES
1-DIVISION DE LA CONSOMMATION ET DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS (ex : DCQ)	- DIPA, AIPA et certificat qualité
2- DIRECTION DES SERVICES VETERINAIRES (ex : DIREL)	-différents certificats sanitaires (import et export) selon le produit.
3-DIRECTION DES INDUSTRIES DE TRANSFORMATION DE LA PECHE (ex : DITP)	- (import) certificat d'origine et de salubrité; (export) différents certificats sanitaires selon la nature du produit et la destination.

Plusieurs relances et rencontres ont été faites notamment avec la DSV (en Avril 2011 au mole2 et à Yoff en Octobre 2011) et avec la DCSC (en Mai 2011 à la Direction de la DCSC). Une nouvelle rencontre est prévue en fin Janvier 2012 avec ces acteurs pour les informer des nouvelles dispositions prises par rapport à la mise en œuvre de la dématérialisation

3- synthèse

Situation	Pôles privés	Pôles publics	Total	Ratios 2010
Pôles connectés et actifs	19	7	26	65%
Pôles connectés et non actifs	11	3	14	35%
Total	30	10	40	100%

II/- PRINCIPAUX REPERES DE LA MISE EN SERVICE DE LA DEMATERIALISATION

PERIODES	AMELIORATIONS	COMMENTAIRES
19 - 20 MARS 2011	ATELIER DE PRELANCEMENT DE LA DEMATERIALISATION	
LES 06 AVRIL	ATELIERS DE SENSIBILISATION A LA SUITE DE L'ATELIER DE PRE LANCEMENT	USETTA AU CAFE DE ROME
LE 09 AVRIL		LES TRANSITAIRES AU TEROU-BI
LE 13 AVRIL		DOUANE AEROPORT
08 AU 09 JUIN 2011	2EME CONFERENCE INTERNATIONALE SUR LES GUICHETS UNIQUES (CIGU)	THEME : «DE L'AUTOMATISATION A LA DEMATERIALISATION DES PROCEDURES DU COMMERCE».
23/11/2011	LANCEMENT OFFICIEL DU SIC	LANCEMENT DU CHARGEMENT ELECTRONIQUE DE MANIFESTE PRESENTATION DU PORTAIL DES SERVICES B TO B
24 - 25/11/2011	SEMINAIRE DE FORMATION DES FORMATEURS SUR LA DEMATERIALISATION A L'ECOLE DES DOUANES	RENFORCEMENT DES CAPACITES ET MISE A NIVEAU DES FORMATEURS DE L'ECOLE DES DOUANES

III/- AMELIORATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES REALISEES EN 2011

PERIODES	AMELIORATIONS	COMMENTAIRES
16 AU 30 MAI 2011	DEPLOIEMENT DE L'INTERFACE ORBUS DEMAT POUR LES CLIENTS DU CENTRE DE FAHD ET DE YOFF	SIGNATURE ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS ORBUS TRAITES AU NIVEAU DES CENTRES DE FACILITATION
A PARTIR DU 01 JUIN 2011	GENERALISATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE SUR TOUS LES DOCUMENTS SCANNES DANS ORBUS	DEPLOIEMENT SUR TOUTES LES INTERFACES DES CLIENTS. TOUT DOCUMENTS SCANNES DOIT ETRE SIGNES
01-JUIN 2011 AU 30 JUIN 2011	DEPLOIEMENT DE LA NOUVELLE INTERCAFE DE SIGNATURE ORBUS-DEMAT DANS LES TOUS LES POLES (COTECNA, BANQUES, ET POLES PUBLICS)	GENERALISATION DE LA DEMAT DANS ORBUS CLIENTS ET POLES DES LE 1 ^{IER} JUILLET 2011. TOUS LES DOCUMENTS QUI TRANSITENT DANS ORBUS SONT SIGNES ELECTRONIQUEMENT

IV/- VOLUME DES TRANSACTIONS EN 2011

1 – Evolution des délais de traitement ORBUS depuis 2004 (en durée et en délai):

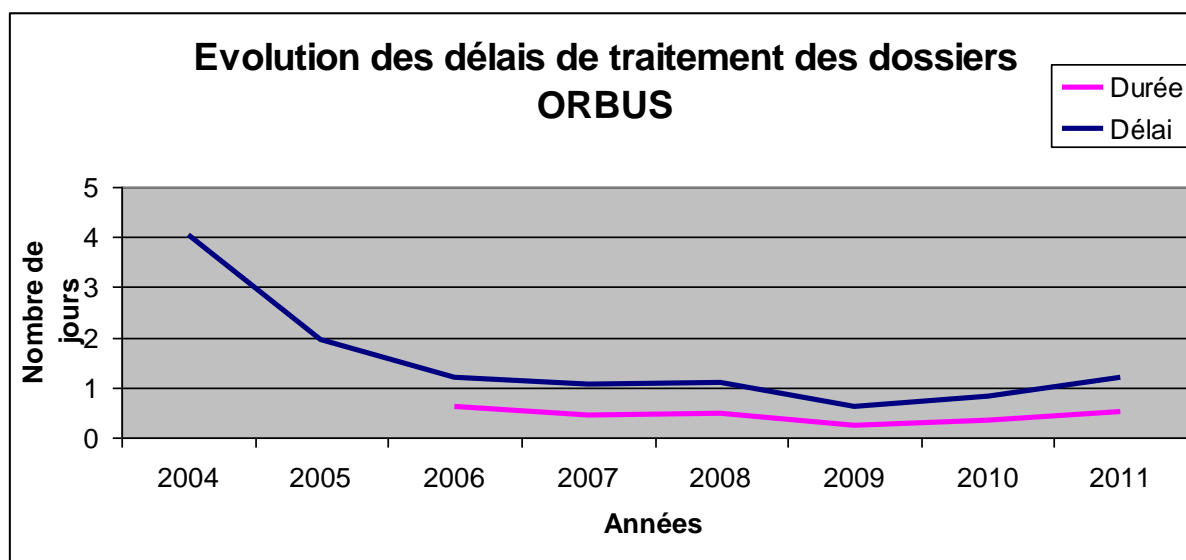
Le temps de traitement des dossiers ORBUS cette année se résume à une baisse sensible de 0.18 jour en durée et de 0.37 jour en délai. La durée moyenne de traitement des dossiers ORBUS est de 0.52 jour cette année contre 0.34 en 2010 alors que le délai moyen est de 1.19 jour contre 0.82 jour en 2010.

Cette dégradation est due à une baisse des délais de traitement observée dans presque tous les pôles suite au déploiement des nouvelles interfaces ORBUS qui intègrent la signature électronique. La signature ne se fait plus directement par la saisie du code secret, mais nécessite l'utilisation d'un token (clé + certificat numérique) d'une part et d'autre part le chargement de l'applet (composant de signature) sur les interfaces de l'utilisateur.

Les utilisateurs ont mis du temps pour s'adapter aux nouvelles fonctionnalités. Des séances de formation et d'assistance ont été organisées.

Les pôles ont saisi l'occasion pour renouveler et mettre à jour leur plateforme face aux nouvelles caractéristiques techniques requises.

Les mesures des délais de traitement associées aux durées ont commencé à partir de 2006.

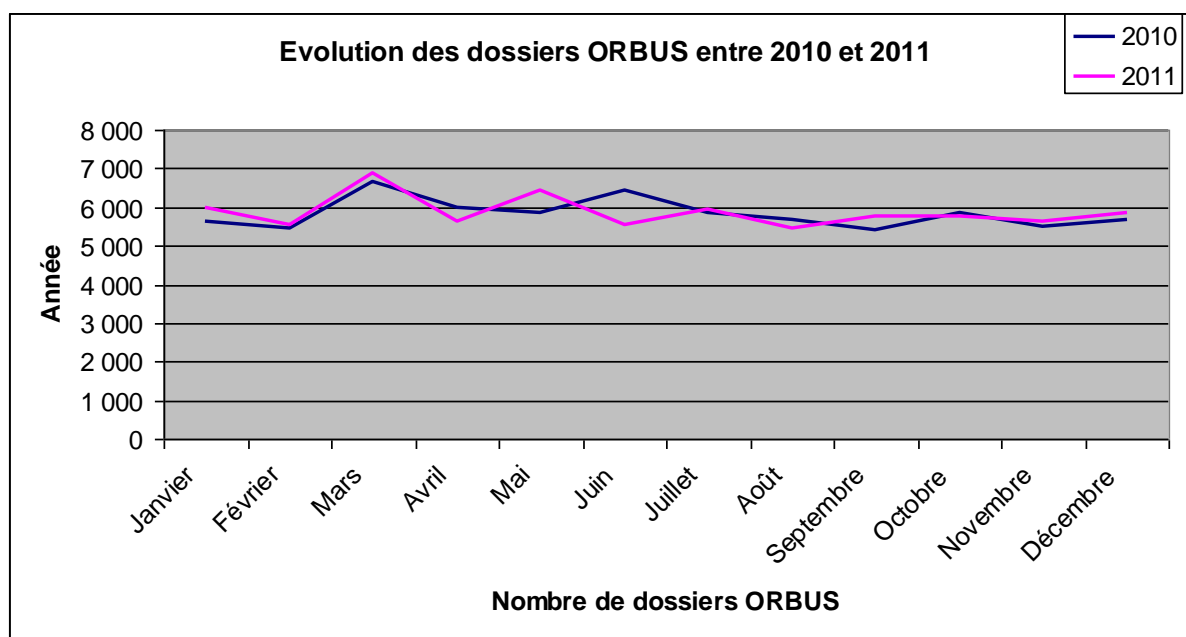


2 – Nombre de dossiers traités dans le système en 2011

Le nombre moyen de dossiers traités mensuellement est passé de 5.830 à 5.868 entre 2010 et 2011, soit un accroissement moyen de **38 dossiers par mois**, correspondant à une augmentation de **466 dossiers sur l'année 2011**.

Mois	2007	2008	2009	2010	2011
Janvier	4 334	5 226	5 059	5 610	5972
Février	4 412	5 522	5 235	5 443	5524
Mars	4 995	4 815	5 811	6 676	6864
Avril	4 677	4 971	5 697	5 998	5637
Mai	4 763	4 166	5 358	5 863	6440
Juin	5 172	5 114	5 999	6 425	5543
Juillet	5 232	5 448	5 927	5 853	5949
Août	4 926	4 441	4 977	5 694	5459
Septembre	4 590	4 964	5 191	5 386	5746
Octobre	5 263	4 867	5 674	5 833	5787
Novembre	5 508	4 763	5 334	5 487	5631
Décembre	4 299	4 691	5 616	5 693	5874
Total	58 171	58 988	65 878	69 961	70 246

Les volumes des dossiers ORBUS traités ont légèrement augmenté cette année. Ils enregistrent ainsi un taux d'évolution annuel de 0,66 de 2010 à 2011 alors qu'ils étaient de +5,84% entre 2009 et 2010 , +10,46% entre 2008 et 2009, +1,40% entre 2007 et 2008, et +7,37% entre 2006 et 2007.



A partir de Juin 2011, il y a eu le déploiement des nouvelles interfaces de soumission intégrant la signature numérique pour les clients commissionnaires agréés en douane, transitaires et industriels utilisant ORBUS. Ce déploiement se fait en deux phases :

- Utilisation de la dématérialisation et de la signature numériques des dossiers déposés aux centres de facilitation de l'immeuble Fadh et de Yoff
- Généralisation et redirection automatique de tous les acteurs vers la nouvelle plateforme de la dématérialisation.

A partir de Juillet 2011, déploiement progressif des interfaces Web avec utilisation de la signature numérique dans tous les pôles.

3 –Taux de délivrance en 2011 (évolutions annuelles comparées)

La situation mensuelle des activités dans ORBUS peut être résumée comme suit :

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolutions 2010/2011
Moyenne Dossiers initialisés par mois	4 848	4 916	5 490	5 830	5 868	0,66%
Moyenne Dossiers délivrés par mois	4 552	4 756	5 341	5 678	5 630	-0,85%
Taux de délivrance	93,89%	96,75%	97,29%	97,40%	95,94%	-1,49%

Le volume mensuel des dossiers traités dans ORBUS a légèrement augmenté passant de 5.830 en 2010 à 5.868 en 2011, soit une amélioration de 0,66%. Le nombre de dossiers délivrés a connu une baisse de -0,85% en 2011. Dans la même période, le taux de délivrance a baissé de -1,49%, passant de 97,40% en 2010 à 95,78 en 2011.

Cette baisse est souvent due à des dossiers initialisés puis abandonnés d'une part et d'autre part aux nombreux dossiers envoyés et non traités par les pôles comme la DPL.

V/- INDICATEURS DE PERFORMANCES EN 2011.

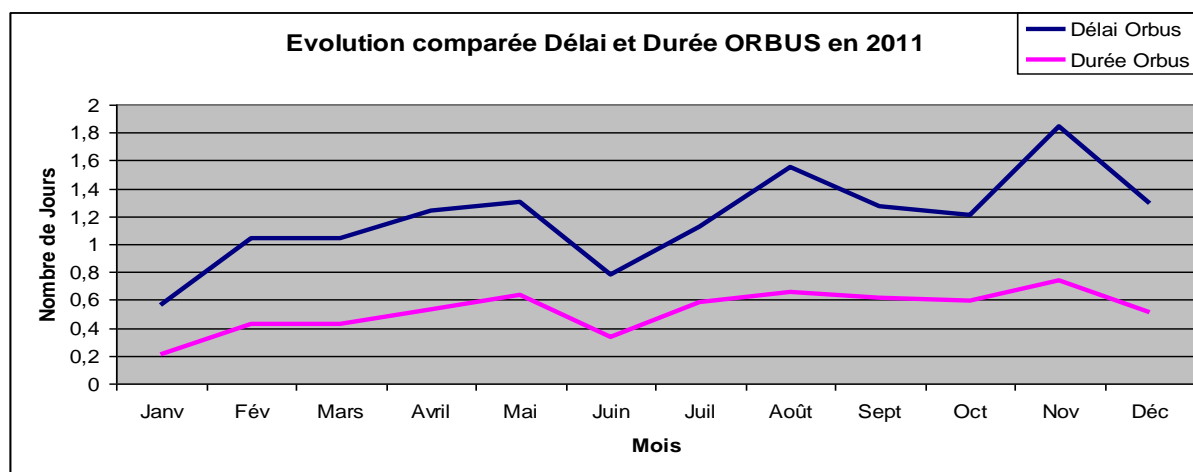
1 – Performances globales ORBUS 2011¹

Performances globales 2011(DELAI)														
Famille	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Moy. 2011	Moy. 2010
ASSURANCES/COURTIERS	7,53	0,73	5,25	0,00	2,31	7,29	4,95	1,14	3,00	0,00	27,34	0,00	4,96	2,33
BANQUES	0,21	0,27	0,23	0,33	0,23	0,18	0,11	0,41	0,38	0,38	0,56	0,52	0,32	0,25
COTECNA	0,35	0,76	0,81	0,91	1,07	0,61	1,02	1,14	0,89	0,83	1,27	0,77	0,87	0,57
POLES PUBLICS	0,56	3,24	1,43	0,36	0,36	0,27	0,35	5,64	0,41	0,39	0,28	0,34	1,14	0,92
Délai Orbus	0,56	1,04	1,04	1,24	1,30	0,78	1,13	1,55	1,27	1,21	1,84	1,29	1,19	0,82

Performances globales 2011 (DUREE)														
Famille	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Moy. 2010	Moy. 2010
ASSURANCES/COURTIERS	2,46	0,12	1,94	0,00	0,97	2,46	3,60	0,51	1,07	0,00	8,59	0,00	1,81	1,16
BANQUES	0,06	0,05	0,05	0,09	0,06	0,05	0,03	0,14	0,12	0,13	0,21	0,19	0,10	0,07
COTECNA	0,14	0,38	0,37	0,44	0,58	0,28	0,55	0,52	0,49	0,47	0,54	0,32	0,42	0,28
POLES PUBLICS	0,21	1,01	0,48	0,27	0,16	0,10	0,18	5,65	0,18	0,13	0,11	0,16	0,72	0,67
Durée Orbus	0,21	0,43	0,43	0,53	0,64	0,33	0,58	0,66	0,61	0,59	0,74	0,51	0,52	0,34

Sur une base annuelle, les délais et durées ORBUS sont respectivement de 1,19 jour et 0,52 jour. Cette situation correspond à une baisse des performances par rapport à 2010 où les délais et les durées étaient respectivement de 0,82 jour et 0,34 jour. Cette baisse de performance a été notée à partir du mois d'Avril avec le déploiement des nouvelles interfaces de signature électronique. La signature ne se fait plus sur une zone de texte naturelle dans l'interface, mais plutôt sur un composant qui se charge à partir du serveur et qui vérifie la validité de la signature.

Des séances de formations et d'assistance ont été mises en place et des réunions de cadrage notamment avec COTECNA, c'est ce qui nous a permis d'avoir des temps de traitement moins élevés depuis le mois de décembre.



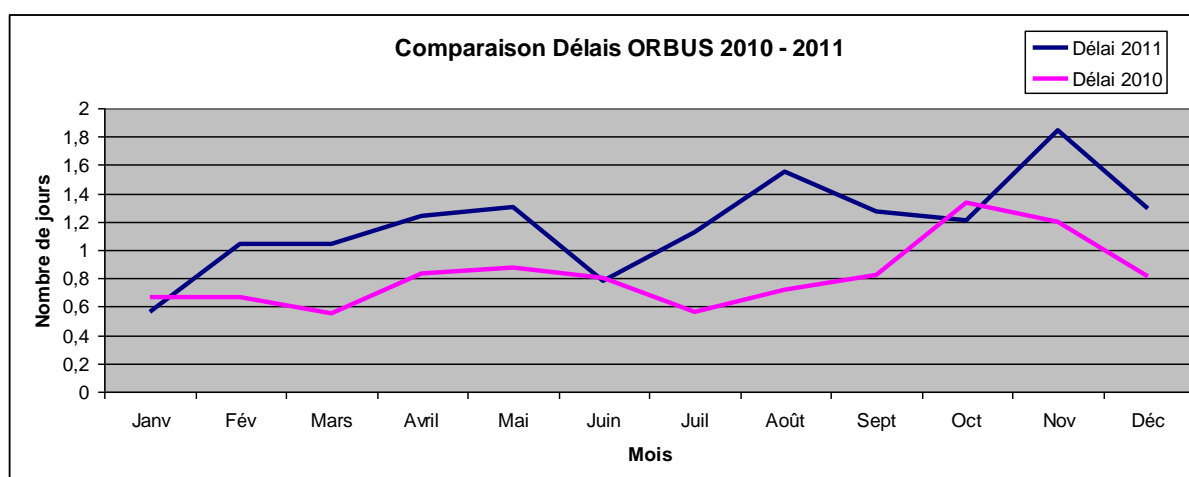
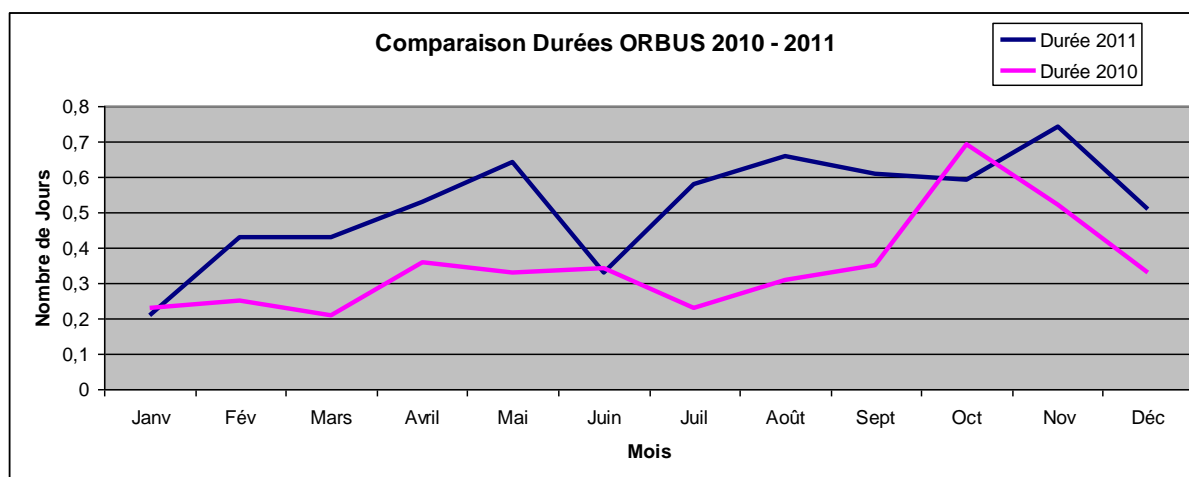
¹ Le temps de traitement ORBUS inclut les délais et durées nécessaires pour délivrer les documents des banques et de la COTECNA¹.

Ce tableau montre une augmentation des temps de traitement. Cette période correspond à la phase de déploiement, de migration de la plateforme avec des moments d'indisponibilité. Les nouvelles fonctionnalités sont maîtrisées pas les utilisateurs de ORBUS et depuis Décembre 2011 on commence à noter une très nette amélioration.

2-Tableau de synthèse des performances.

2-1-Evolution annuelle des temps ORBUS

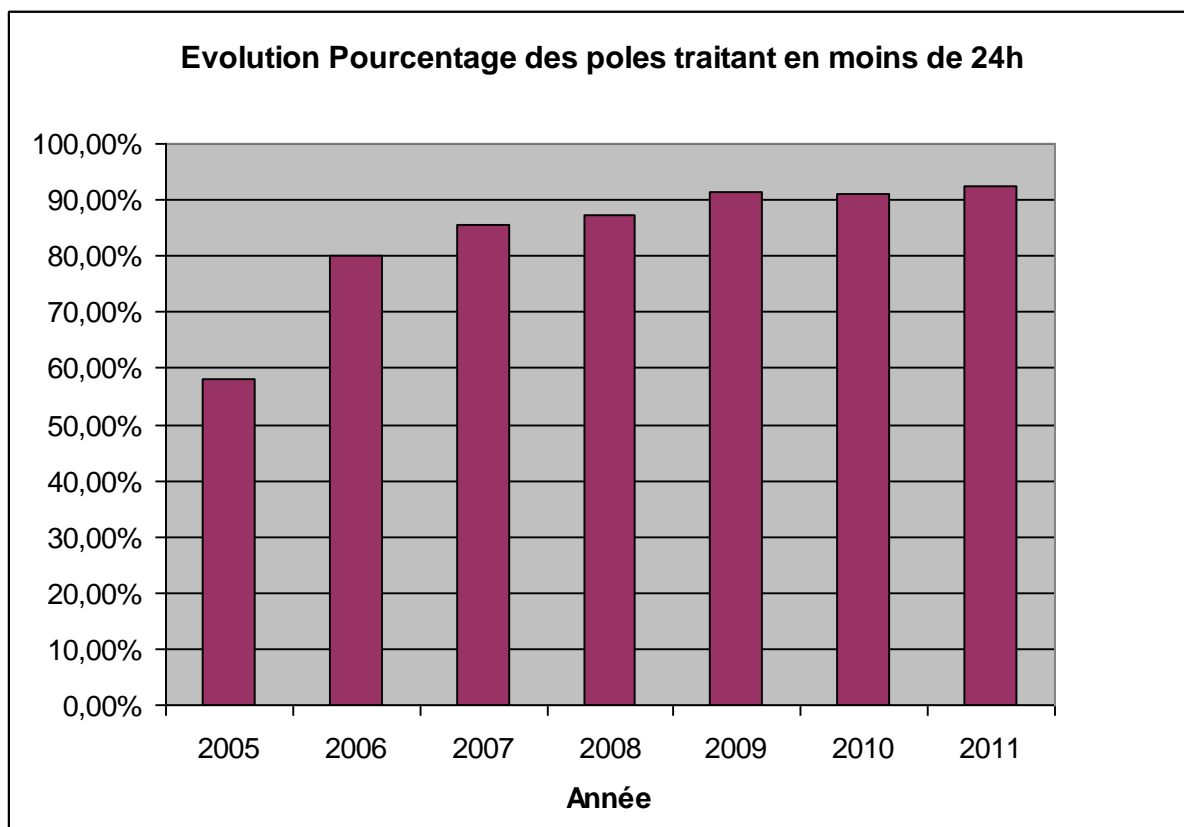
En 2011, les durées de traitement des dossiers ORBUS ont commencé à dépasser 0,5 jours, à partir du mois d'Avril correspondant à la période de déploiement. Par rapport à 2010, ce fut une baisse de performance des délais de - 45%. Les performances obtenues en moyenne sont de 1,19 jour en 2011 contre à 0,82 jour en 2010. Cependant depuis le mois de décembre on a noté une amélioration qui va se confirmer en 2012



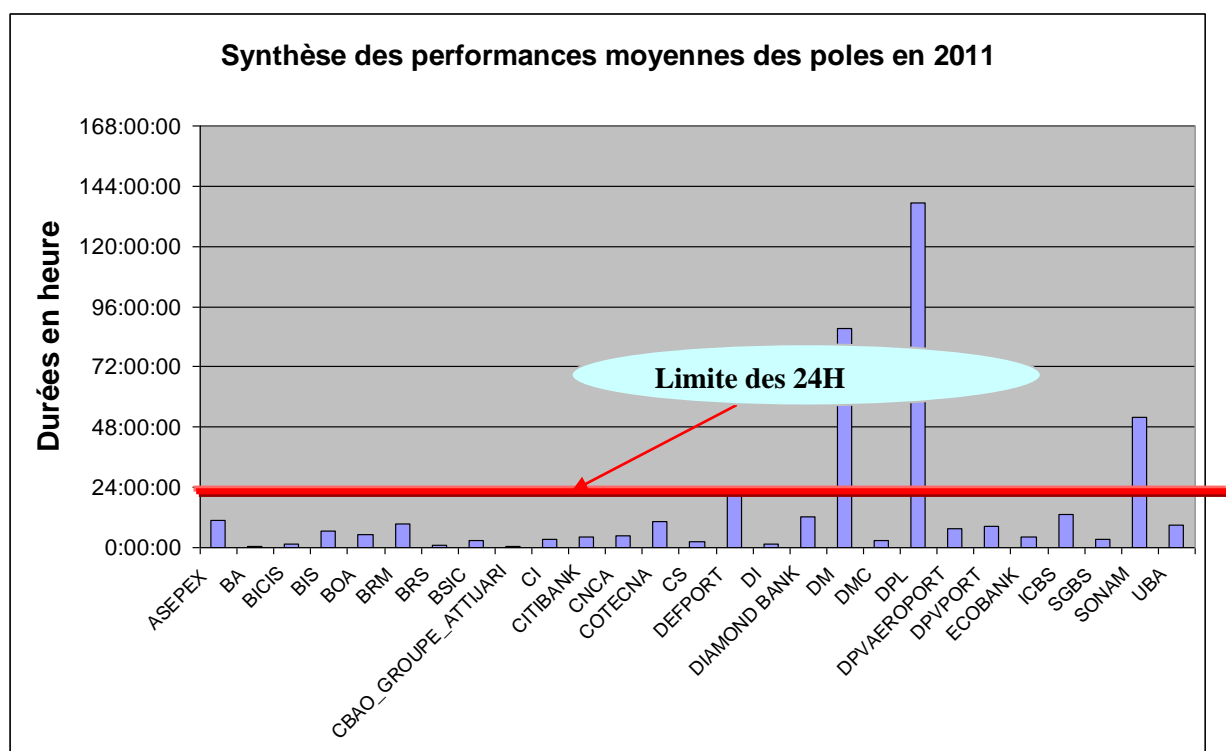
2-2- Evolution des pôles traitant à moins d'un jour

Le ratio des pôles qui traitent en moins de vingt quatre heures n'a pas beaucoup évolué par rapport à 2010. Il est resté à **92,31% cette année contre 91,04% en 2010 et 91,30% en 2009**. Les pôles dont la durée moyenne de traitement dépasse les 24h sont la SONAM ASSURANCES SA, la DM et la DPL.

Ces pôles ont resté des mois sans traités aucun dossier tandis que la DSV AEROPORT n'a jamais traité.



Il n'y a pas eu de variation depuis 2009. L'historique montre qu'on est passé de 58% en 2005, à 69,61% en 2006, à 80% en 2007, à 85% en 2008 et finalement à 92% en 2009, 2010 et 2011.



Sur l'année 2011 les pôles dont la moyenne mensuelle excède les 24H sont au nombre de trois (3) la DM, la SONAM ASSURANCES SA et la DPL, alors qu'en 2010 ils étaient deux (DM, la SONAM), deux (DPV AEROPORT et BRM) en 2009, trois (BOA, BRM et SONAM) en 2008 et sept en 2007 (DPV aéroport, SONAM, BOA, DMC, ICBS, BIS, et BRM).

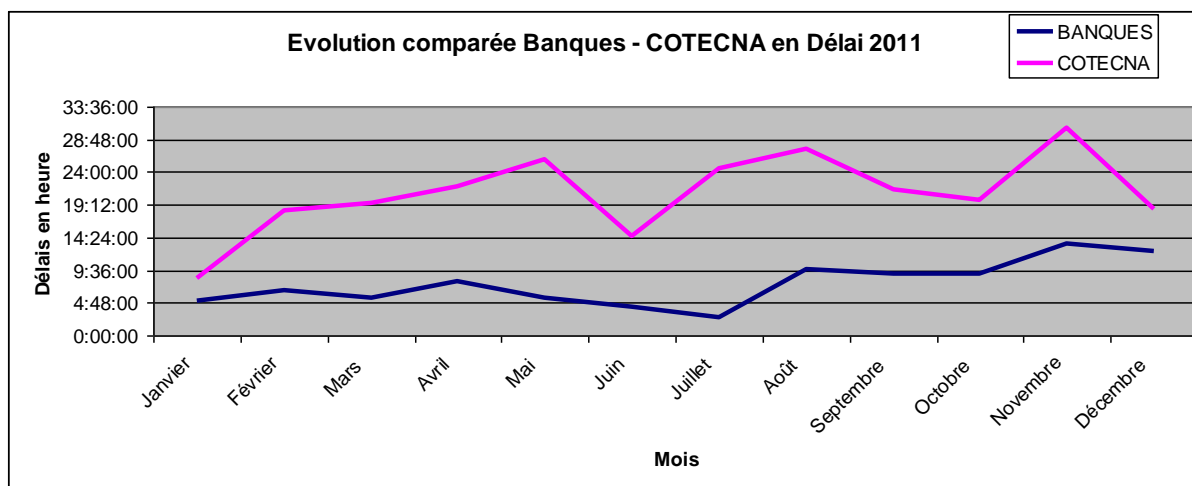
3 – Performances par famille de pôles en 2011 (base moyenne banque)

3-1- Evolution comparée banques- Cotecna

3-1-1- Evolution en délai

Le délai moyen de traitement dans les banques cette année est de 13 :05 :07 (soit 0.55 jour) contre 06:04:57 (soit 0.25 jour). Soit un recul de 0,30 jour correspondant à ...%. En 2010 on avait noté déjà un recul de 0.02 jour avec 06:04:57 contre 05:30:48 (soit 0.23 jour) en 2009. Alors qu'entre 2008 et 2009 on avait noté un gain de temps de 0.10 jour passant de 7:53:15 (soit 0.33 jour) en 2008 à 5:30:48 (soit 0.23 jour) en 2009.

La COTECNA n'a pas été en reste puisqu'elle a également enregistré une moyenne de 21 :13 :43 (soit 0.88 jour) contre 13 :36 :06 (soit 0.57 jour) en 2010 soit un recul de 0.31 jour. Et de 2009 à 2010 on avait déjà enregistré un recul de 0.17 jour avec 9:42:43 (soit 0.40 jour) en 2009. Alors qu'elle avait réussi à passer de 18:43:43 (soit 0.78 jour) en 2008 à 9:42:43 (soit 0.40 jour) en 2009.

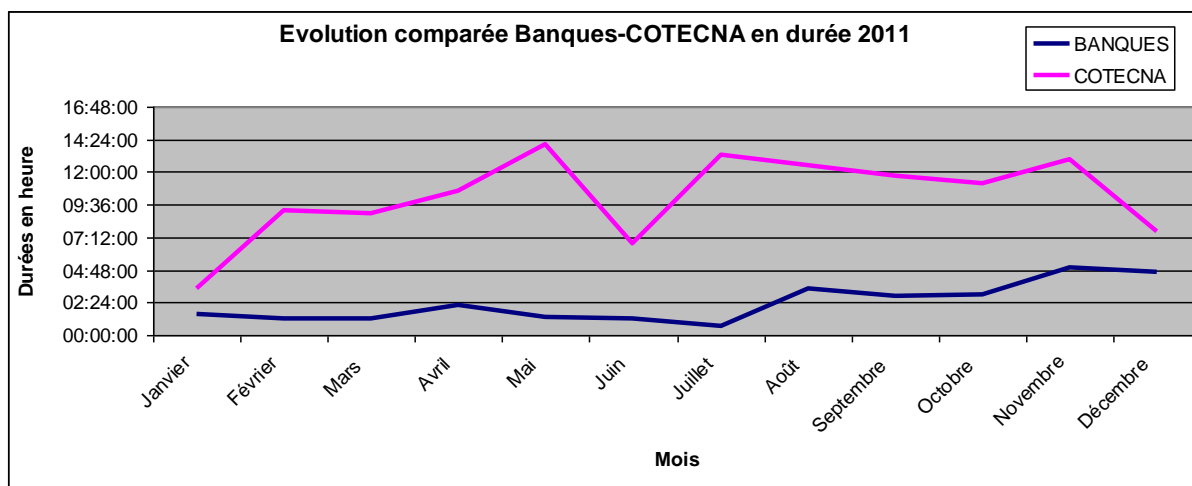


Les performances moyennes annuelles, en délai, sont de 0,55 jour pour les banques et de 0,88 jour pour la COTECNA.

Les délais de traitement ont commencé à augmenter dès le mois d'Avril passant même du simple au double.

3-1-2- Evolution en durée

Des baisses considérables sur les performances sont constatées par rapport à 2010. Les durées moyennes 2011 sont de 04 :41 :13 soit 0,22 jour pour les banques (contre 0,07 jour en 2010) et de 10:30:49 soit 0,44 jour pour la COTECNA (contre 0,28 en 2010).

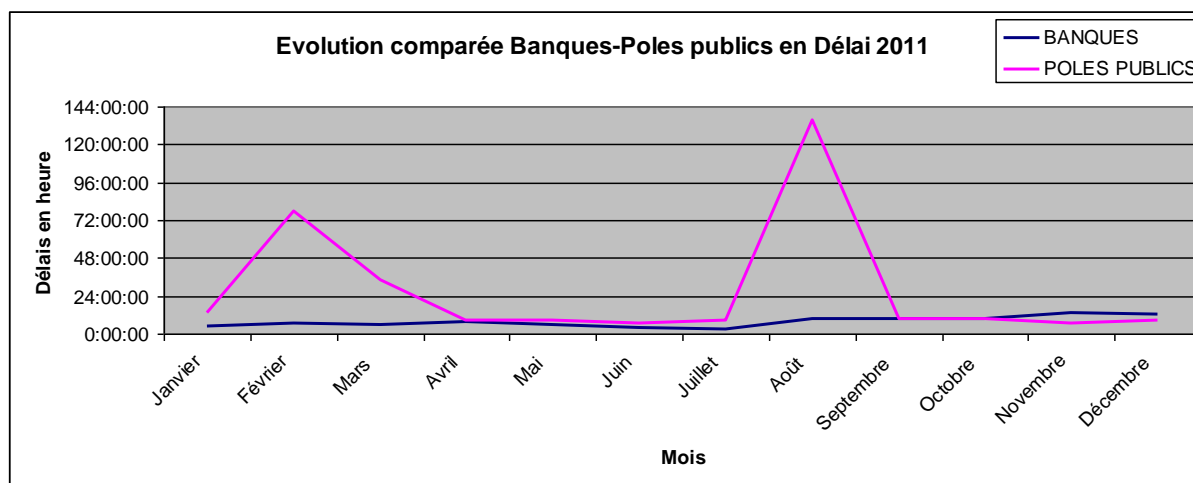


3-2- Evolution comparée banques- Pôles publics

3-2-1- Evolution en délai

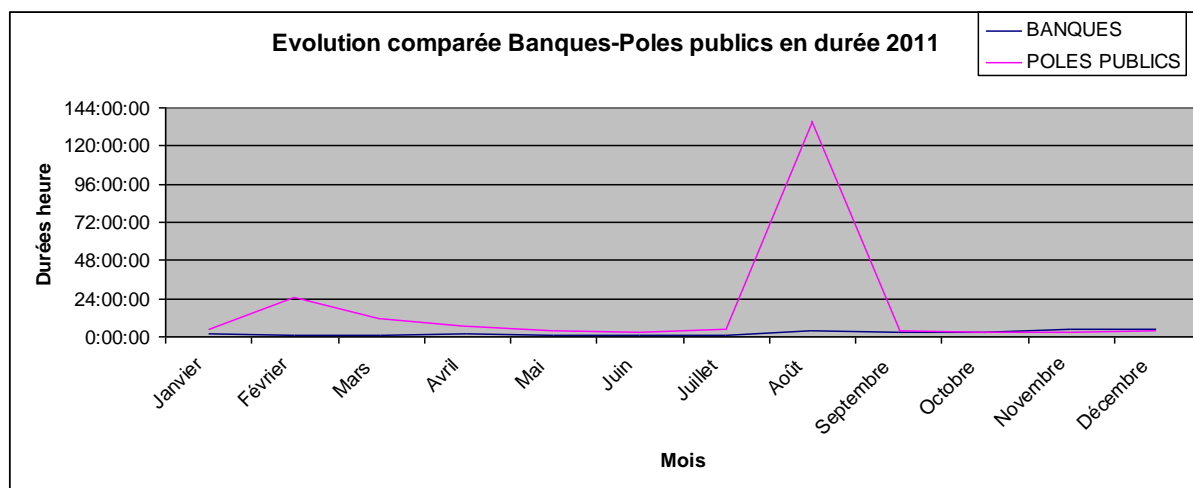
Sur l'année 2011, les délais moyens des pôles publics enregistrés sont de 30 :48 :23 (soit 1.62 jour) contre 12:48:09 (soit 0,53 jour) en 2010. Ce qui représente un recul de 1.09 jour par rapport à 2010. Cette situation s'explique par les indisponibilités prolongées de certains pôles

comme DEFPORT (Janvier, Février, Mars, Juillet et Octobre) ASEPEX (en Aout), DM (Fevrier, Mars, Aout), DPL (Mai, Aout et Decembre) pour des raisons diverses : déménagements, crash du serveur et indisponibilité de l'agent traitant (en mission). Les dossiers ORBUS sont restés en souffrance pendant toute la durée de l'indisponibilité de ces poles.



3-2-2 Evolution en durée

Les performances 2011, en termes de durée, ont subi une baisse considérable notamment dans les pôles publics durant les mois de Février et Aout. Les durées obtenues sont de 1.01 jour (24 :14 :24) pour les pôles publics alors qu'elles sont de 0.20 jour dans les banques (0.20 jour (04 :41 :13) contre 0.07 jour (01:38:03) en 2010).



4 – Indications sur le Centre de facilitation (CF)

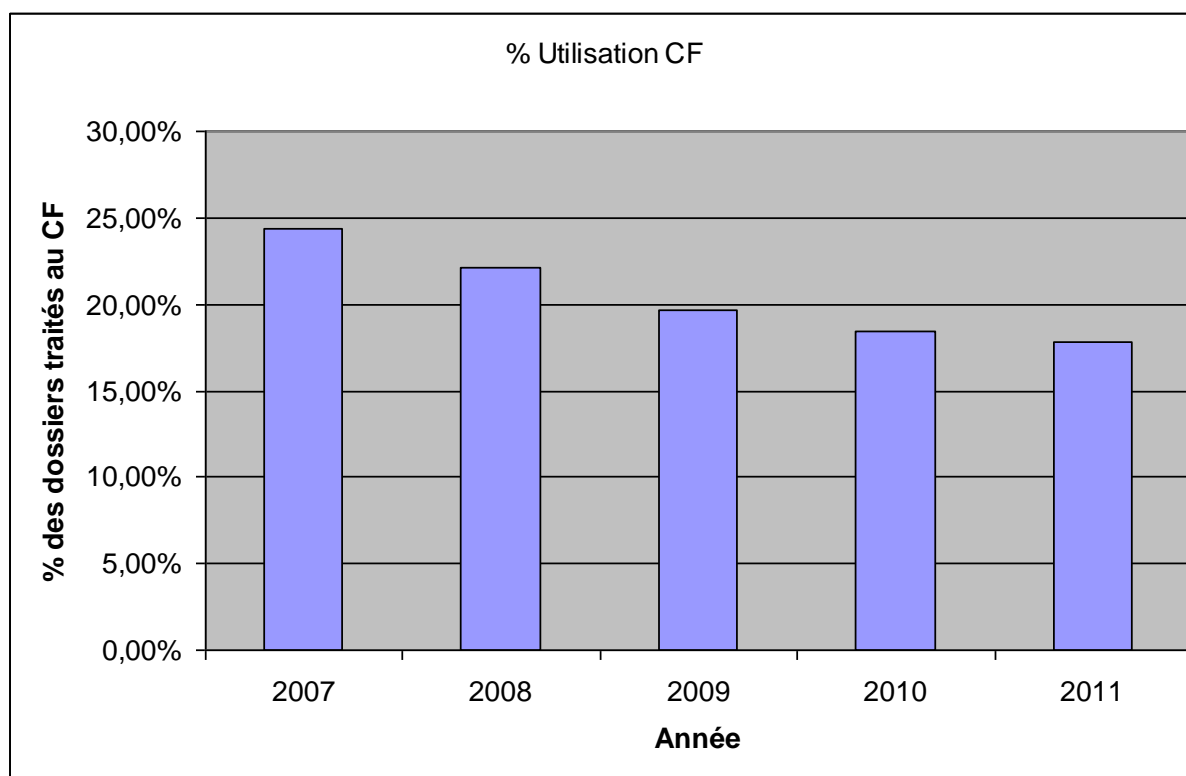
4-1-Indications sur l'utilisation du Centre de facilitation

Le taux d'utilisation du CF est passé de 24,35% en 2007 à 17,86% cette année ; il était de 22,11% en 2008, 19,70% en 2009 et 18,44% en 2010. Cette tendance dénote une appropriation progressive du système par les utilisateurs. En effet, les usagers du CF sont ceux qui

disposent d'un abonnement ORBUS et qui ont choisi d'y domicilier la saisie de leurs dossiers plutôt que de le faire eux-mêmes.

Le volume de dossiers initialisés au CF diminue d'année en année avec 14.166 en 2007, 13.042 en 2008, 12.980 en 2009, 12.900 en 2010 et 12.579 en 2011, soit une baisse considérable de 321 dossiers cette année contre de 80 dossiers de 2010 à 2009 et 62 dossiers entre 2009 et 2008 et 1124 en 2008 et 2007.

Année	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de dossiers CF	14 166	13 042	12 980	12 900	12 579
Nombre total dossiers	58 171	58 988	65 878	69 961	70426
% Utilisation CF	24,35%	22,11%	19,70%	18,44%	17,86%

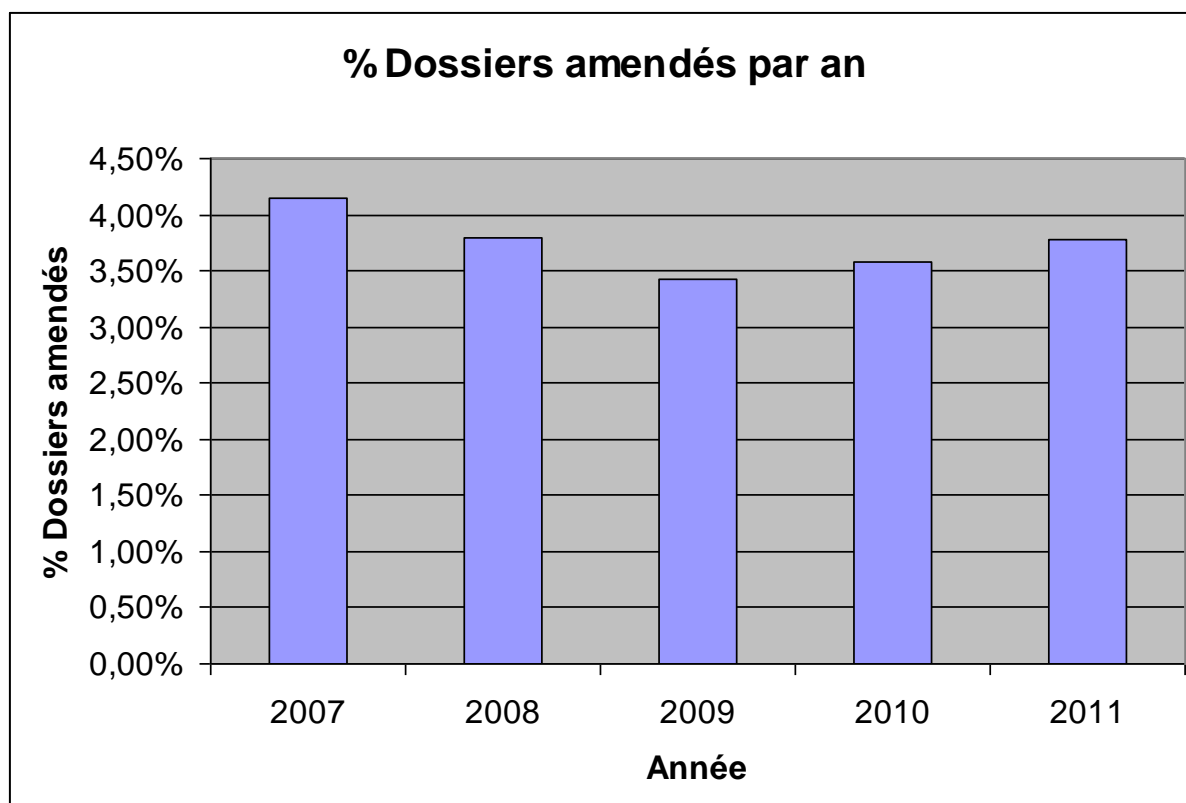


4-2-Evolution des dossiers amendés

Le taux des dossiers amendés est de **3,79%** des dossiers traités cette année. Il était à **3,58% en 2010**, 3,43% en 2009, 3,79% en 2008 et 4,14% en 2007.

Sur un volume de **70 426** dossiers traités cette année, on enregistre **2 666** amendements contre **2 504** pour un total de **69 961**, l'année dernière. Malgré la légère augmentation du nombre de dossiers amendés en 2010, le rapport avec le nombre total de dossiers ORBUS suit la même tendance du taux global d'amendements des dossiers. Les dossiers ont augmenté de 0.66% alors que les amendements ont augmenté de 6,47%

Année	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de dossiers Amendés	2 406	2 236	2 260	2 504	2 666
Nombre total dossiers	58 171	58 988	65 878	69 961	70 426
% Dossiers amendés	4,14%	3,79%	3,43%	3,58%	3,79%



5- Tableau de synthèse des performances des pôles en 2011.

5-1-données en heures

TABLEAU DE SYNTHESE DES PERFORMANCES MOYENNES DES POLES (en durées de traitement en heure)

POLES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
ASEPEX	1:22:34	0:45:11			3:49:30	6:59:35	2:56:24	86:33:58	1:42:14	0:37:48	0:52:16	1:02:56	10:40:15
BA	0:18:18	0:13:59	0:13:08	0:21:58	0:19:16	0:16:05	0:07:44	1:23:38	1:49:19	0:50:42	0:51:00	1:23:56	0:40:45
BICIS	1:09:25	0:50:38	0:43:01	1:10:01	0:12:18	0:00:54	0:00:25	1:45:40	1:39:58	1:59:42	1:49:16	3:24:54	1:13:51
BIS	4:39:25	3:11:31	8:59:10	11:03:50	11:50:20	7:04:26	2:39:32	3:44:20	2:38:17	5:12:18	6:47:17	11:50:53	6:38:27
BOA	3:40:16	1:46:41		3:08:13		6:18:58	1:46:30	8:51:36	3:14:17	5:53:35	4:30:14	11:07:16	5:01:45
BRM	6:03:11	8:48:11	7:59:38	15:28:05	5:26:38	11:21:47	4:57:40	18:12:29	7:27:43	5:59:31	9:46:52	12:20:17	9:29:20
BRS	0:31:59	1:15:54	0:33:32	0:29:38	0:43:37	2:11:42	0:40:16	3:52:59	0:50:38	0:37:44	0:41:06	0:55:37	1:07:04
BSIC	5:49:05	3:40:19	4:28:12	3:23:20	0:21:32	0:09:47	0:00:14	2:34:08	1:21:11	1:29:10	2:43:48	7:55:05	2:49:39
CBAO GROUPE ATTIJARI	0:10:05	0:06:54	0:07:55	0:09:14	0:10:12	0:10:05	0:01:08	0:00:04	0:22:48	0:16:23	0:26:49	1:30:58	0:17:43
CI	6:24:07	4:28:23	3:08:38	3:55:48	3:33:11	2:58:12	2:43:12	0:47:38	1:23:24	2:32:10	4:01:48	1:56:35	3:09:25
CITIBANK	2:24:25	1:34:26	4:07:48	4:09:43	3:10:08	5:41:46	1:39:50	7:24:29	5:32:53	4:24:58	5:32:46	4:20:42	4:10:19
CNCA	8:59:46	5:54:36	5:31:55	6:47:28	2:44:35	2:13:30	0:10:30	4:02:28	4:16:23	3:13:01	5:36:14	4:42:47	4:31:06
COTECNA	3:28:37	9:07:37	8:58:59	10:38:35	14:00:04	6:46:19	13:16:41	12:29:24	11:42:47	11:12:14	12:52:55	11:35:38	10:30:49
CS	1:27:00	2:24:18	2:10:19	5:37:26	1:09:14	0:03:18	0:17:42	3:01:16	4:06:04	1:50:20	2:39:00	1:34:12	2:11:41
DEFPORT	30:54:11	54:56:20	30:46:12	8:34:52	5:42:29	3:00:47	54:45:43	5:10:34	7:19:01	65:03:32	11:56:35	8:35:38	23:53:49
DI	1:50:38	2:01:48	1:33:58	1:14:49	1:37:12	0:48:25	1:22:37	2:06:54	0:56:17	1:02:20	1:45:54	2:46:48	1:35:38
DIAMOND BANK						20:15:07	3:40:30	5:57:29	17:42:11	9:50:17	17:49:34	10:05:24	12:11:30
DM		99:23:46	65:11:38	17:37:19	12:05:10	5:18:04		631:13:52	22:12:50	7:42:18	6:34:59	6:20:56	87:22:05
DMC	2:52:26	3:38:56	2:30:04	2:24:47	3:04:37	4:59:28	2:15:25	4:05:53	1:29:13	0:49:30	2:30:58	1:06:07	2:38:57
DPL					35:28:48			160:55:48		11:29:56	12:12:58	465:53:38	137:12:14
DPVAEROPORT	15:49:44	3:58:37	2:25:55	3:16:16	3:18:25	3:16:30	2:16:01	13:31:05	4:11:56	2:43:08	14:50:28	18:23:56	7:20:10
DPVPORT	16:00:36	5:02:28	2:18:29	8:42:14	3:57:54	3:38:49	18:04:26	9:29:24	13:25:52	4:56:46	2:55:41	11:44:20	8:21:25
DSVAEROPORT	205:24:11	40:00:00	168:24:25	388:30:32	102:23:53								180:56:36
ECOBANK	3:52:23	2:24:04	1:03:47	8:20:38	5:13:23	3:33:14	2:18:22	10:11:42	4:20:49	2:30:18	4:20:42	4:37:52	4:23:56
ICBS	12:11:49	15:54:50	7:34:30	17:31:52	12:15:25	19:58:44	5:56:49	15:55:05	14:06:54	9:20:31	7:23:17	20:10:23	13:11:41
SGBS	0:41:35	0:40:52	0:35:56	0:29:31	0:35:42	0:33:18	0:33:00	3:14:38	3:26:53	4:57:18	10:22:08	13:11:28	3:16:52
SONAM ASSURANCES SA	58:59:13	2:55:44	46:38:24	0:00:29	23:10:52	58:55:59	86:20:46	12:20:17	25:37:08		206:07:05		52:06:36
UBA	8:36:00	6:55:19	4:04:01	7:08:38	4:37:30	2:18:54	0:54:58	12:21:14	12:54:40	10:49:19	9:58:48	26:06:43	8:53:50
Moyenne 2011	16:08:50	10:50:49	15:50:24	21:12:37	10:02:23	6:52:50	8:23:27	38:34:00	6:45:50	6:49:25	13:37:48	25:34:02	15:03:32

Moyenne 2011 sans les pôles n'ayant pas traité le mois	8:15:42	9:40:51	9:12:24	5:54:22	6:20:43	6:52:50	8:23:27	9:57:56	6:45:50	6:49:25	6:13:35	7:57:15	7:42:02
Rappel Moyenne en 2010	8:46:36	21:33:45	9:27:16	6:35:45	8:10:00	8:12:22	6:59:23	4:45:07	3:35:22	6:25:41	7:19:52	5:27:39	8:06:34
Nbre pôles traitant en moins de 24h	23	23	20	24	24	25	23	25	25	25	26	25	24
Ratios pôles traitant en moins de 24h	88,46%	88,46%	83,33%	96,00%	92,31%	96,15%	92,00%	92,59%	96,15%	96,15%	96,30%	96,15%	92,31% (*)
Rappel Ratios 2010	91,67%	87,50%	91,67%	91,30%	87,50%	95,65%	95,65%	95,65%	95,83%	88,00%	84,00%	88,00%	91,04%
Rappel Ratios 2009	85,71%	90,91%	95,45%	100,00%	100,00%	95,45%	95,45%	91,30%	86,36%	91,30%	95,65%	91,30%	91,30%
Rappel Ratios 2008	91,30%	82,61%	73,91%	91,30%	78,26%	86,96%	90,91%	90,48%	90,91%	95,45%	91,30%	82,61%	87,17%
Rappel Ratios 2007	91,30%	82,61%	73,91%	91,30%	78,26%	86,96%	86,96%	82,61%	86,96%	91,30%	91,30%	82,61%	85,51%
Rappel Ratios 2006	75,00%	80,00%	85,00%	65,00%	85,00%	90,48%	80,95%	90,48%	85,71%	63,64%	81,82%	77,27%	80,03%
Rappel Ratios 2005	25,00%	42,00%	62,00%	55,00%	64,00%	55,00%	55,00%	73,00%	73,00%	64,00%	73,00%	55,00%	58,00%

85,71% en prenant en compte les pôles n'ayant jamais traité de dossiers durant le mois comme DSV et DPL

5-2-données en jour

TABLEAU DE SYNTHESE DES PERFORMANCES MOYENNES DES POLES (en durées de traitement en jour)

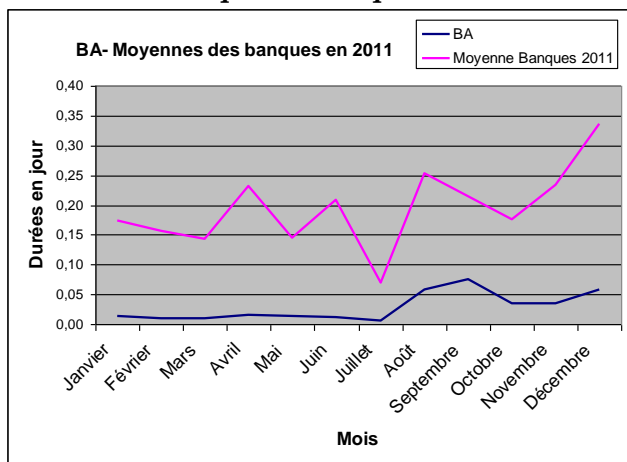
NOM POLE	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Moyenne
ASEPEX	0,06	0,03			0,16	0,29	0,12	3,61	0,07	0,03	0,04	0,04	0,44
BA	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,06	0,08	0,04	0,04	0,06	0,03
BICIS	0,05	0,04	0,03	0,05	0,01	0,00	0,00	0,07	0,07	0,08	0,08	0,14	0,05
BIS	0,19	0,13	0,37	0,46	0,49	0,29	0,11	0,16	0,11	0,22	0,28	0,49	0,28
BOA	0,15	0,07		0,13		0,26	0,07	0,37	0,13	0,25	0,19	0,46	0,21
BRM	0,25	0,37	0,33	0,64	0,23	0,47	0,21	0,76	0,31	0,25	0,41	0,51	0,40
BRS	0,02	0,05	0,02	0,02	0,03	0,09	0,03	0,16	0,04	0,03	0,03	0,04	0,05
BSIC	0,24	0,15	0,19	0,14	0,01	0,01	0,00	0,11	0,06	0,06	0,11	0,33	0,12
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	0,01	0,00	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,00	0,02	0,01	0,02	0,06	0,01
CI	0,27	0,19	0,13	0,16	0,15	0,12	0,11	0,03	0,06	0,11	0,17	0,08	0,13
CITIBANK	0,10	0,07	0,17	0,17	0,13	0,24	0,07	0,31	0,23	0,18	0,23	0,18	0,17
CNCA	0,37	0,25	0,23	0,28	0,11	0,09	0,01	0,17	0,18	0,13	0,23	0,20	0,19
COTECNA	0,14	0,38	0,37	0,44	0,58	0,28	0,55	0,52	0,49	0,47	0,54	0,48	0,44
CS	0,06	0,10	0,09	0,23	0,05	0,00	0,01	0,13	0,17	0,08	0,11	0,07	0,09

DEFPORT	1,29	2,29	1,28	0,36	0,24	0,13	2,28	0,22	0,30	2,71	0,50	0,36	1,00
DI	0,08	0,08	0,07	0,05	0,07	0,03	0,06	0,09	0,04	0,04	0,07	0,12	0,07
DIAMOND BANK						0,84	0,15	0,25	0,74	0,41	0,74	0,42	0,51
DM		4,14	2,72	0,73	0,50	0,22		26,30	0,93	0,32	0,27	0,26	3,64
DMC	0,12	0,15	0,10	0,10	0,13	0,21	0,09	0,17	0,06	0,03	0,10	0,05	0,11
DPL					1,48			6,71		0,48	0,51	19,41	5,72
DPVAEROPORT	0,66	0,17	0,10	0,14	0,14	0,14	0,09	0,56	0,17	0,11	0,62	0,77	0,31
DPVPORT	0,67	0,21	0,10	0,36	0,17	0,15	0,75	0,40	0,56	0,21	0,12	0,49	0,35
DSVAEROPORT	8,56	1,67	7,02	16,19	4,27								7,54
ECOBANK	0,16	0,10	0,04	0,35	0,22	0,15	0,10	0,42	0,18	0,10	0,18	0,19	0,18
ICBS	0,51	0,66	0,32	0,73	0,51	0,83	0,25	0,66	0,59	0,39	0,31	0,84	0,55
SGBS	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,14	0,14	0,21	0,43	0,55	0,14
SONAM ASSURANCES SA	2,46	0,12	1,94	0,00	0,97	2,46	3,60	0,51	1,07		8,59		2,17
UBA	0,36	0,29	0,17	0,30	0,19	0,10	0,04	0,51	0,54	0,45	0,42	1,09	0,37
Moyenne 2011	0,67	0,45	0,66	0,88	0,42	0,29	0,35	1,61	0,28	0,28	0,57	1,07	0,63
Moyenne 2011 sans les pôles n'ayant pas traité le mois	0,34	0,40	0,38	0,25	0,26	0,29	0,35	0,42	0,28	0,28	0,26	0,33	0,32
Rappel Moyenne en 2010	0,37	0,90	0,39	0,27	0,34	0,34	0,29	0,20	0,15	0,27	0,31	0,23	0,34
Nbre pôles traitant en moins de 24h	23	23	20	24	24	25	23	25	25	25	26	25	24
Ratios pôles traitant en moins de 24h	88,46%	88,46%	83,33%	96,00%	92,31%	96,15%	92,00%	92,59%	96,15%	96,15%	96,30%	96,15%	92,31%(*2)
Rappel Ratios 2010	91,67%	87,50%	91,67%	91,30%	87,50%	95,65%	95,65%	95,65%	95,83%	88,00%	84,00%	88,00%	91,04%
Rappel Ratios 2009	85,71%	90,91%	95,45%	100,00%	100,00%	95,45%	95,45%	91,30%	86,36%	91,30%	95,65%	91,30%	91,30%
Rappel Ratios 2008	91,30%	82,61%	73,91%	91,30%	78,26%	86,96%	90,91%	90,48%	90,91%	95,45%	91,30%	82,61%	87,17%
Rappel Ratios 2007	91,30%	82,61%	73,91%	91,30%	78,26%	86,96%	86,96%	82,61%	86,96%	91,30%	91,30%	82,61%	85,51%
Rappel Ratios 2006	75,00%	80,00%	85,00%	65,00%	85,00%	90,48%	80,95%	90,48%	85,71%	63,64%	81,82%	77,27%	80,03%
Rappel Ratios 2005	25,00%	42,00%	62,00%	55,00%	64,00%	55,00%	55,00%	73,00%	73,00%	64,00%	73,00%	55,00%	58,00%

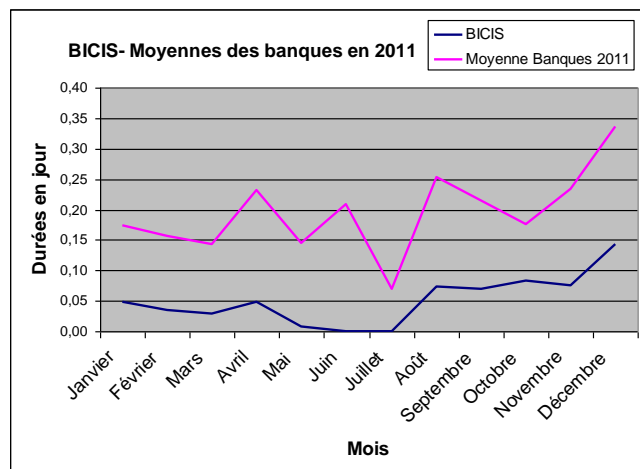
² 85,71% en prenant en compte les pôles n'ayant jamais traité de dossiers durant le mois comme DSV et DPL

6 – Représentations graphiques de l'évolution des délais moyens mensuels par pôle³

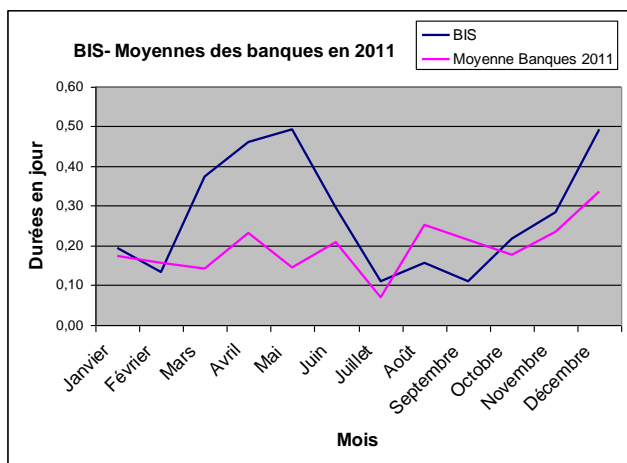
Banque Atlantique (BA)



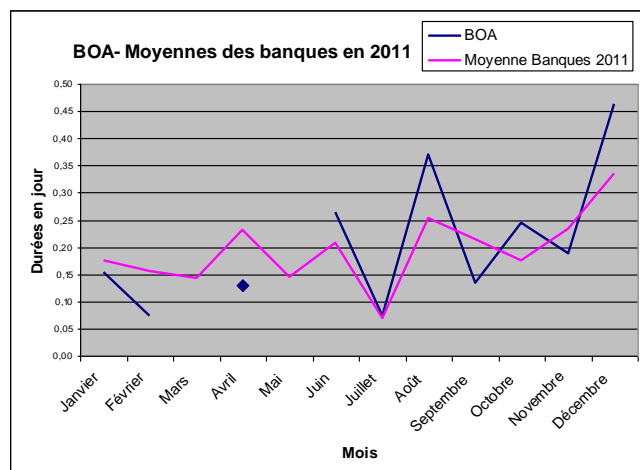
BICIS



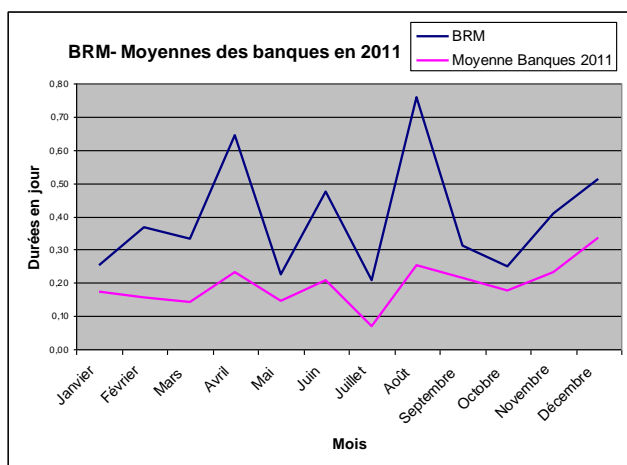
BIS



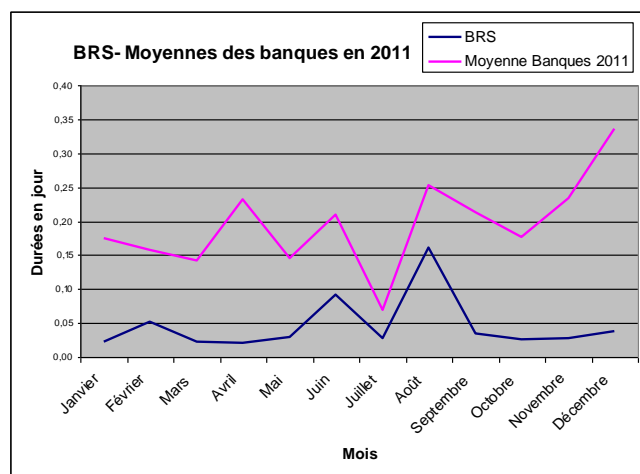
BOA



BRM

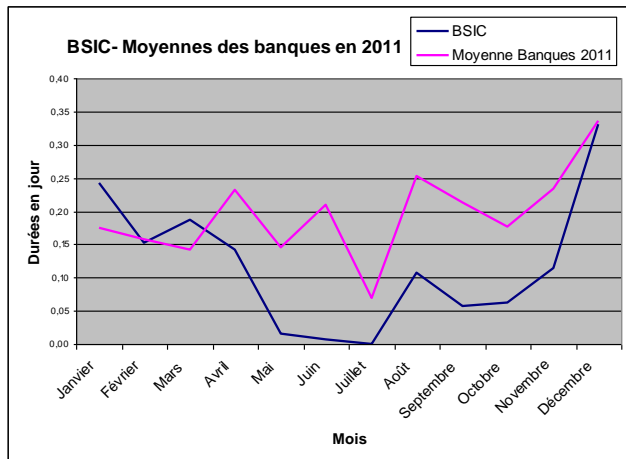


BRS

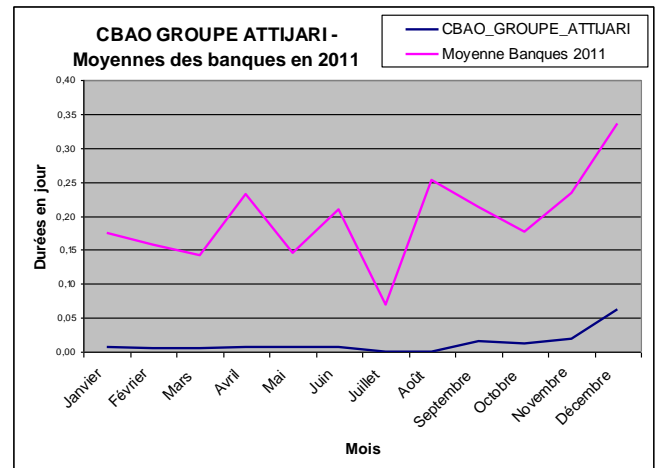


³ Pour une meilleure lecture des performances, les courbes d'évolutions mensuelles des banques et des pôles publics sont comparées aux performances de leur famille respective sur l'année 2011. La SONAM et la COTECNA sont des singletons dans leur famille respective.

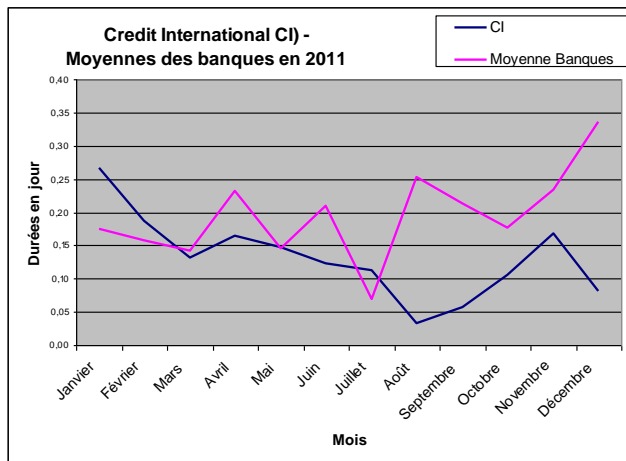
BSIC



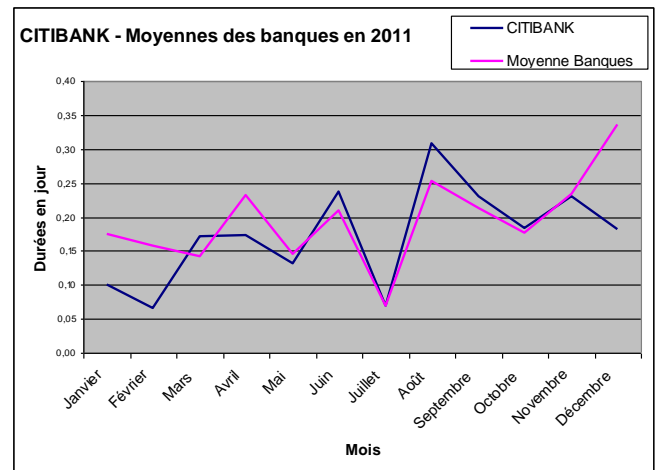
CBAO GROUPE ATTIJARI



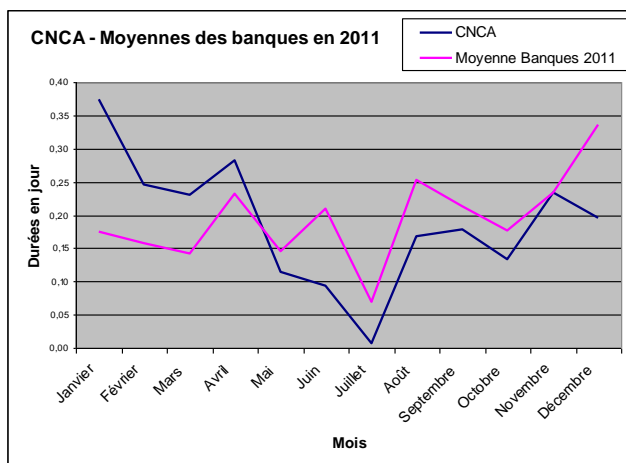
CREDIT INTERNATIONAL (CI)



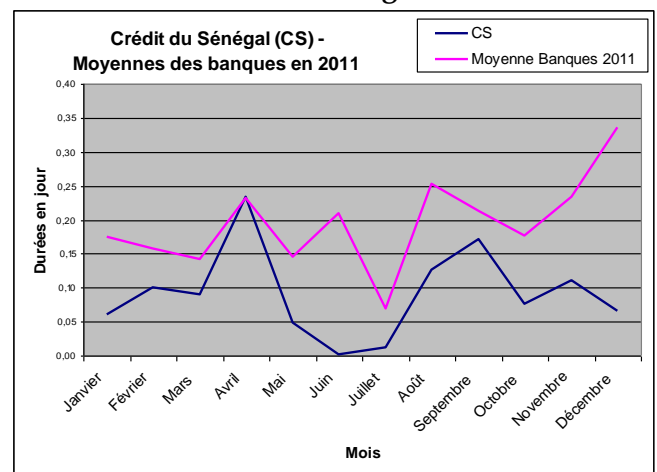
CITIBANK



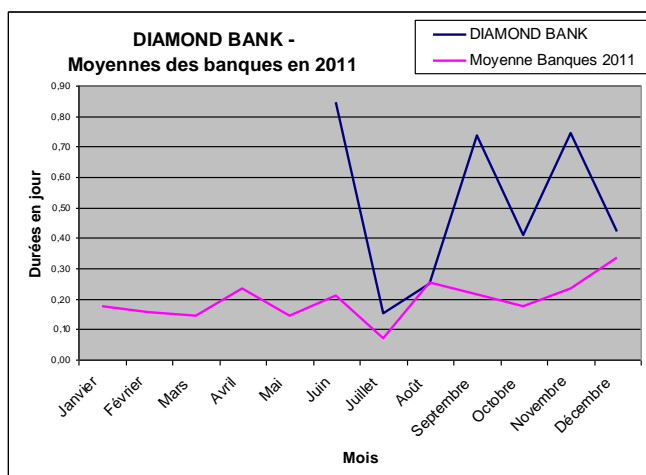
CNCA



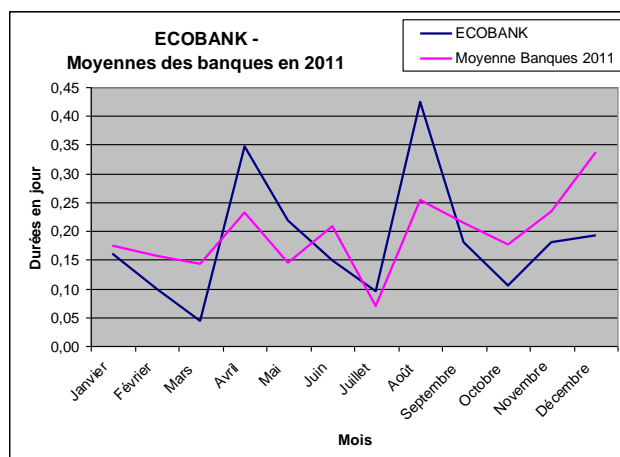
Crédit du Sénégal (CS)



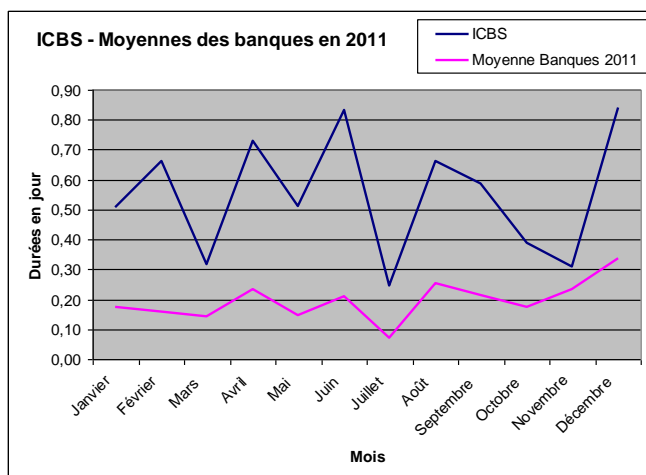
DIAMOND BANK



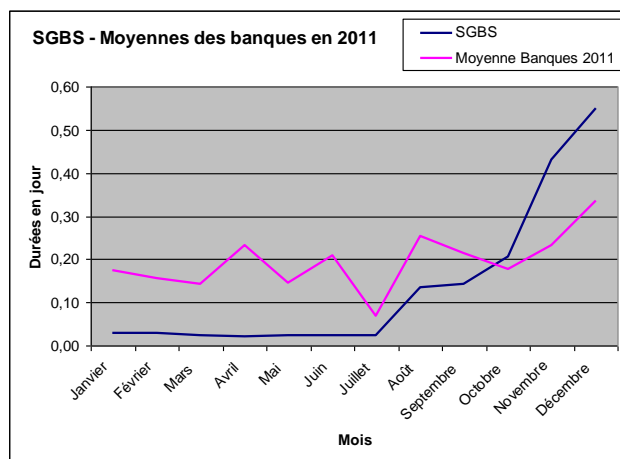
ECOBANK



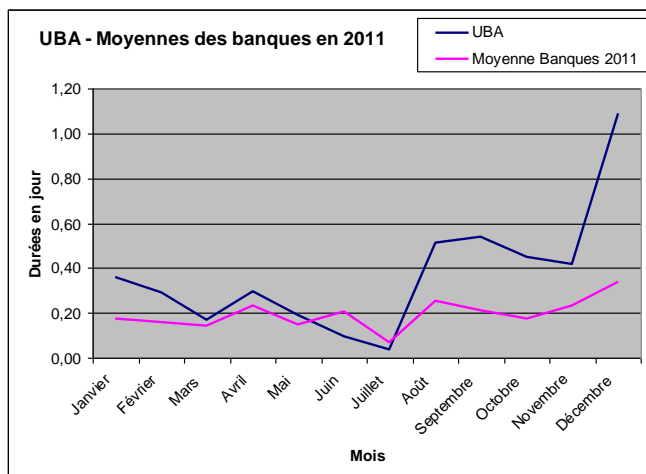
ICBS



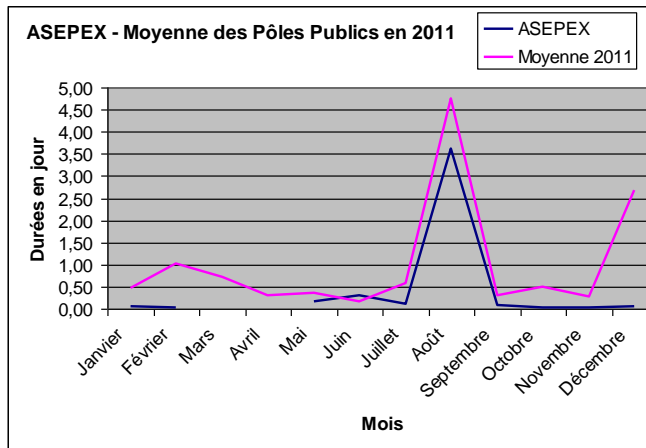
SGBS



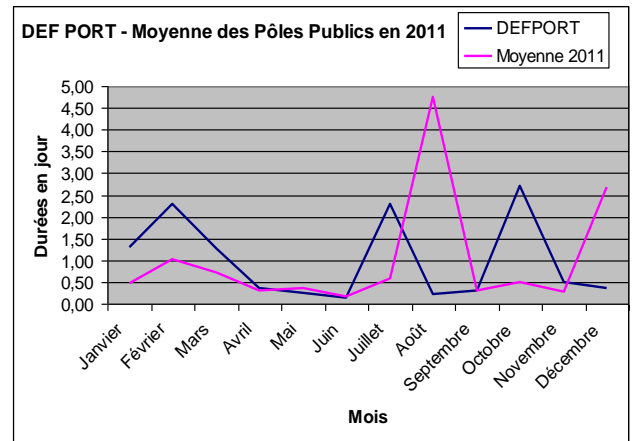
UBA



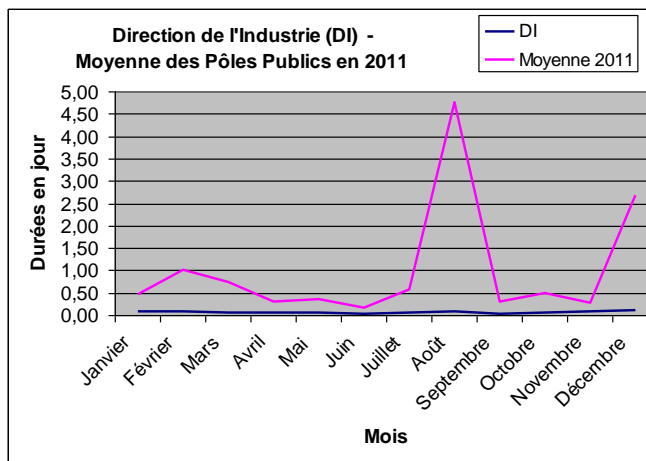
ASEPEX



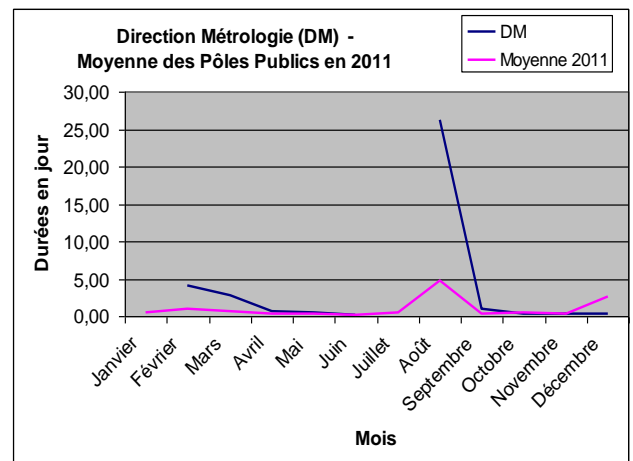
DEF PORT



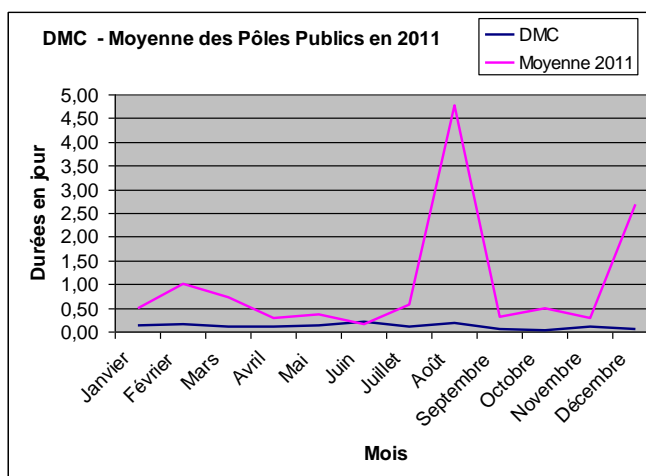
DI



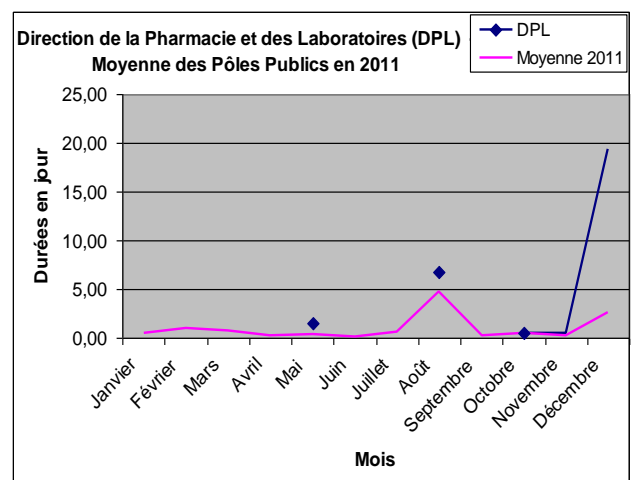
DM



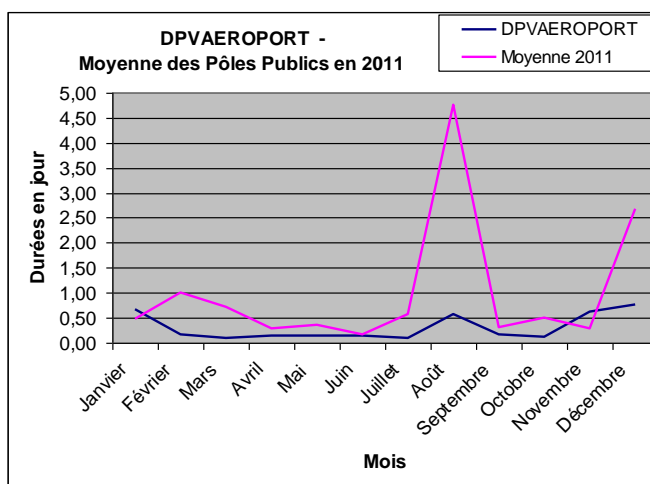
DMC



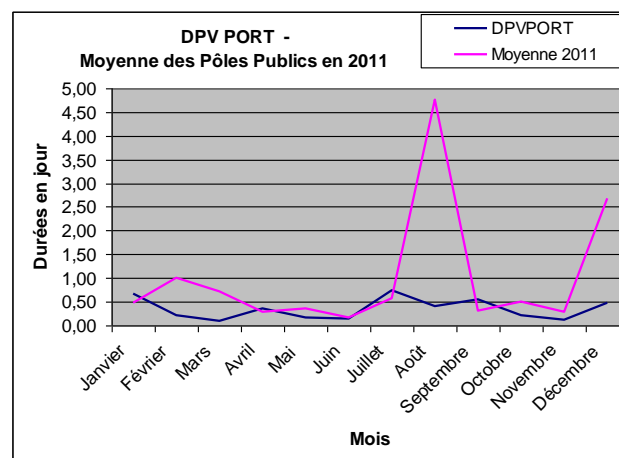
DPL



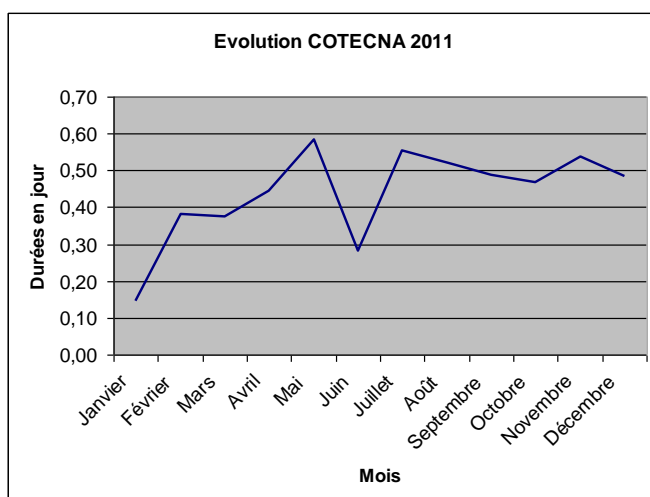
DPVAEROPORT



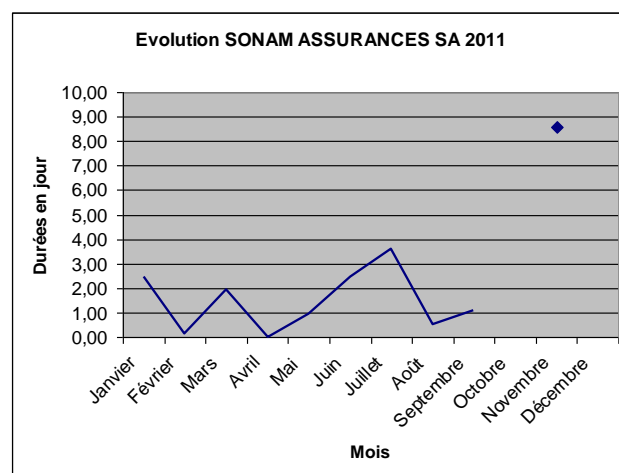
DPVPORT



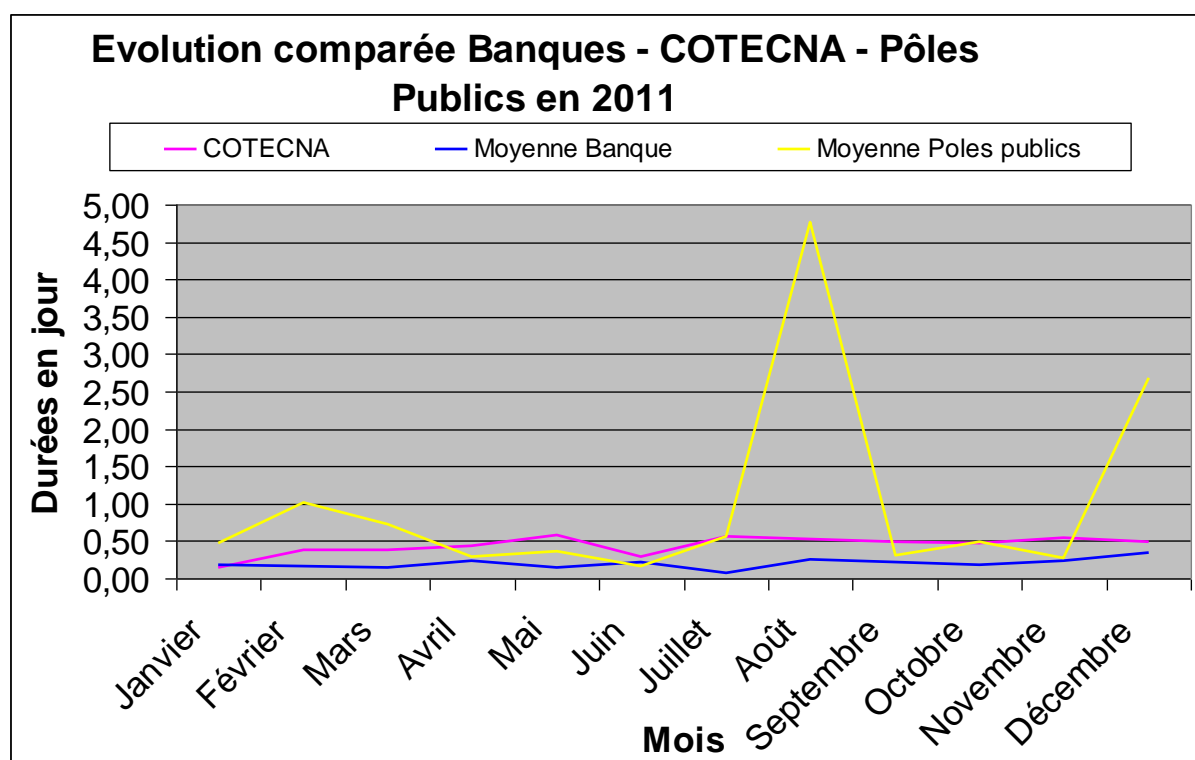
COTECNA



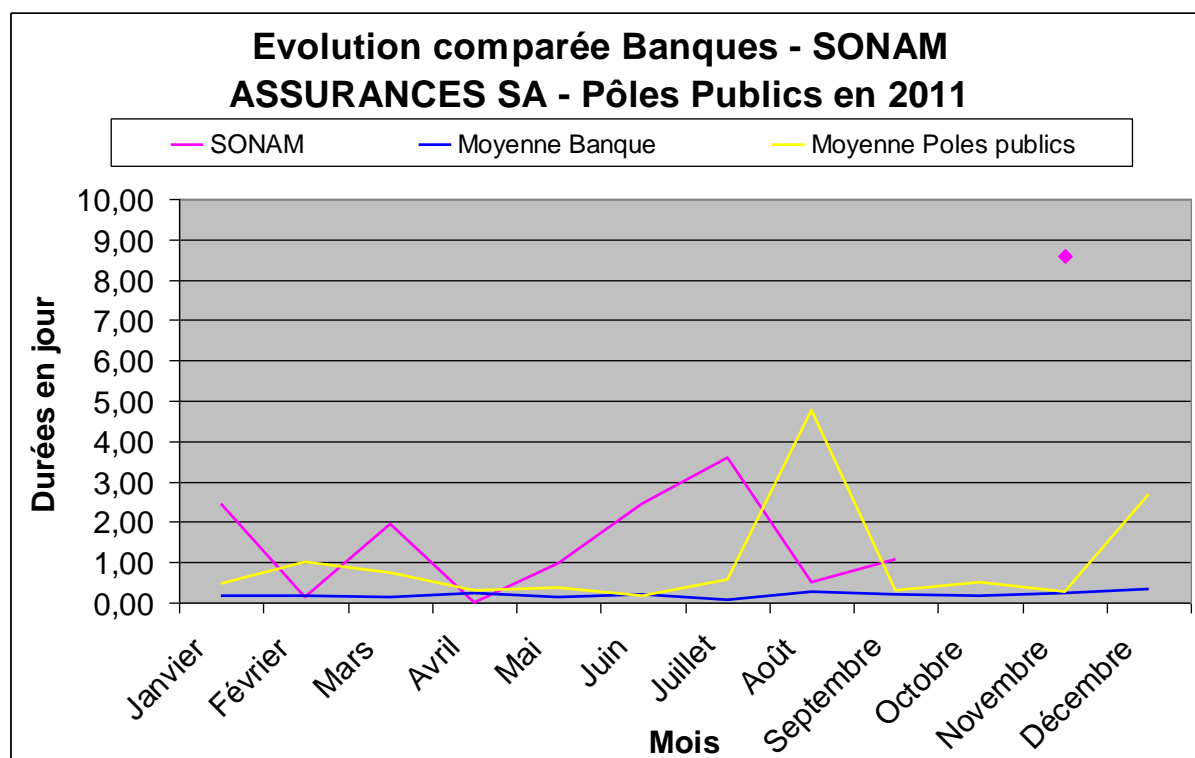
SONAM ASSURANCES SA



EVOLUTION CROISEE COTECNA / BANQUES / POLES PUBLICS



EVOLUTION CROISEE SONAM / BANQUES / POLES PUBLICS



ANNEXE : STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2011

ANNEXE : STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2011.

1-Tendances moyennes par famille de pôles

Tendances Moyennes par famille de pôles :(DÉCEMBRE)

Famille	Délais Moyens	Durées Moyennes
ASSURANCES/COURTIERS	00:00:00	00:00:00
BANQUES	12:29:17	04:38:58
COTECNA	18:30:54	07:39:47
POLES PUBLICS	08:07:11	03:46:41

2 – Classement décembre selon le taux de délivrance

Le taux de délivrance signifie le pourcentage de demandes satisfaites dans le mois.

Classement taux de délivrance DÉCEMBRE				
Pôle	% Délivré	Rang	Rappel mois NOVEMBRE	
BOA	100 %	1 er	100 %	
BRS	100 %	1 ex	100 %	
BSIC	100 %	1 ex	83,3 %	
DEFPORT	100 %	1 ex	85,7 %	
DIAMOND BANK	100 %	1 ex	100 %	
DPVAEROPORT	100 %	1 ex	100 %	
ICBS	100 %	1 ex	100 %	
CS	99,8 %	8 e	100 %	
BICIS	99,6 %	9 e	99,7 %	
BA	99,5 %	10 e	100 %	
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	99,4 %	11 e	99,2 %	
SGBS	99,2 %	12 e	95,8 %	
BRM	98,9 %	13 e	100 %	
ECOBANK	98,7 %	14 e	99,8 %	
DI	98,2 %	15 e	99,1 %	
CITIBANK	94,9 %	16 e	97,6 %	
COTECNA	94,9 %	16 ex	89,1 %	
BIS	94,1 %	18 e	92,8 %	
CI	93,1 %	19 e	93,1 %	
DM	90 %	20 e	26,8 %	
ASEPEX	89,6 %	21 e	70 %	
UBA	88,9 %	22 e	94,2 %	
DPVPORT	87,5 %	23 e	80,5 %	

CNCA	84,8 %	24 e	93,4 %
DMC	64,6 %	25 e	62,3 %
DPL	0 %	26 e	0 %

3 – Classement suivant le temps de traitement

Classement pôle suivant le temps moyen de traitement DÉCEMBRE

En Délai			En Durée		
Pôle	Rang	Temps Moyen Traitement	Pôle	Rang	Temps Moyen Traitement
ASEPEX	1 er	01:06:14	BRS	1 er	00:55:37
BA	2 e	02:24:29	ASEPEX	2 e	01:02:56
DMC	3 e	02:58:34	DMC	3 e	01:06:07
BRS	4 e	03:00:29	BA	4 e	01:23:56
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	5 e	03:10:16	CBAO_GROUPE_ATTIJARI	5 e	01:30:58
DI	6 e	08:15:25	CS	6 e	01:34:12
CI	7 e	08:19:37	CI	7 e	01:56:35
CS	8 e	08:31:01	DI	8 e	02:46:48
CNCA	9 e	11:43:59	BICIS	9 e	03:24:54
ECOBANK	10 e	12:12:54	CITIBANK	10 e	04:20:42
BICIS	11 e	12:20:24	ECOBANK	11 e	04:37:52
CITIBANK	12 e	12:20:49	CNCA	12 e	04:42:47
DM	13 e	12:46:48	DM	13 e	06:20:56
BSIC	14 e	15:56:35	BSIC	14 e	07:55:05
DIAMOND BANK	15 e	18:39:58	DEFPORT	15 e	08:35:38
DEFPORT	16 e	19:46:30	DIAMOND BANK	16 e	10:05:24
BRM	17 e	21:39:25	BOA	17 e	11:07:16
BIS	18 e	22:01:34	COTECNA	18 e	11:35:38
COTECNA	19 e	22:44:49	DPVPORT	19 e	11:44:20
BOA	20 e	23:42:07	BIS	20 e	11:50:53
DPVPORT	21 e	25:32:24	BRM	21 e	12:20:17
SGBS	22 e	33:06:14	SGBS	22 e	13:11:28
DPVAEROPORT	23 e	48:25:48	DPVAEROPORT	23 e	18:23:56
ICBS	24 e	58:02:28	ICBS	24 e	20:10:23
UBA	25 e	66:31:48	UBA	25 e	26:06:43
DPL	26 e	458:21:04	DPL	26 e	465:53:38

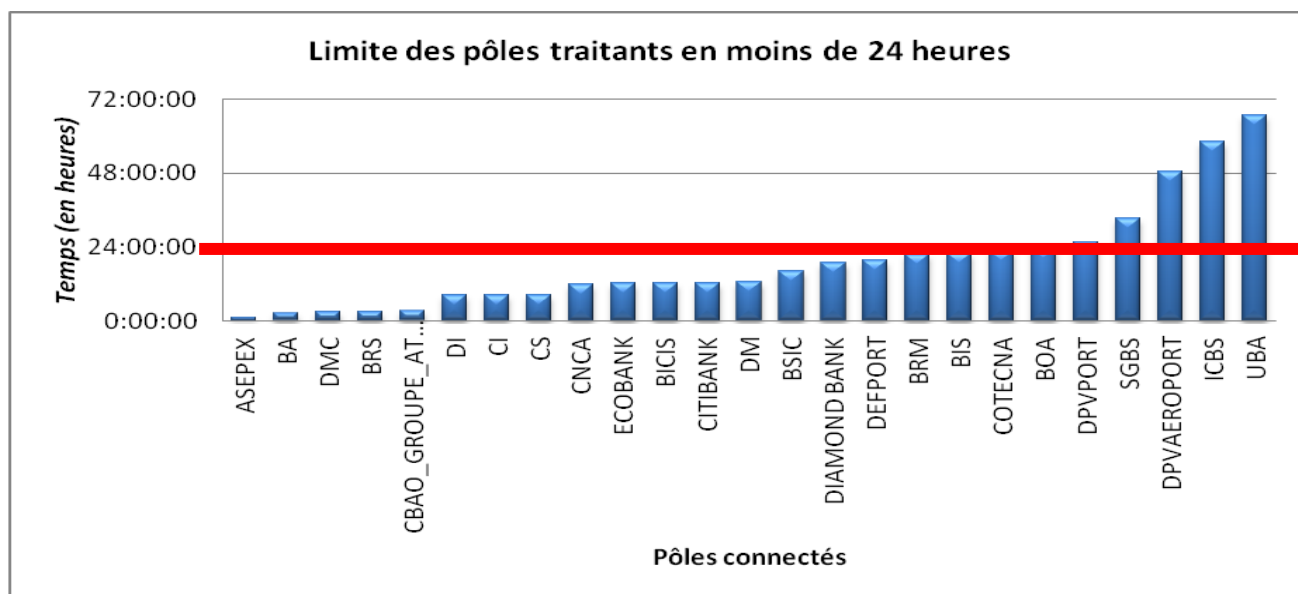
Remarques : Le temps moyen est présenté au format (Heures/minutes/secondes)

4 – Classement Décembre selon le dossier le plus long

Classement pôle suivant le dossier le plus long DÉCEMBRE

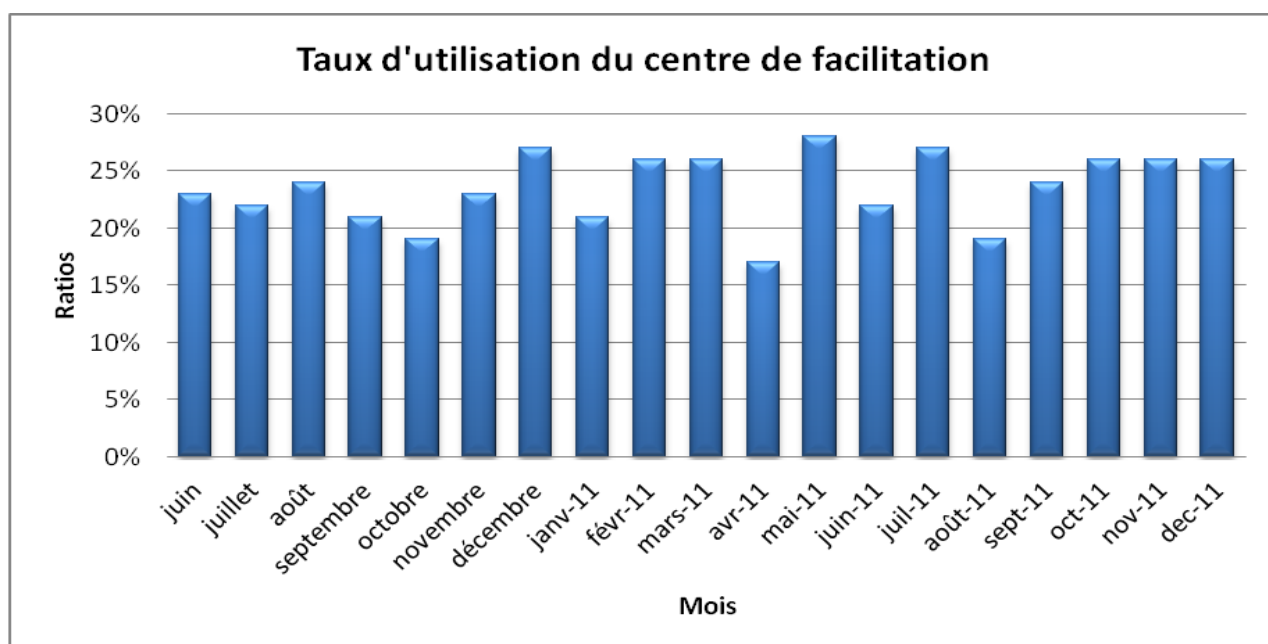
En Délai			En Durée		
Pôle	Rang	Document le plus long	Pôle	Rang	document le plus long
ASEPEX	1 ^{er}	06:47:49	ASEPEX	1 ^{er}	06:47:49
BRS	2 ^e	16:31:15	BRS	2 ^e	08:31:15
CS	3 ^e	66:00:53	CS	3 ^e	23:11:43
BSIC	4 ^e	67:17:30	BSIC	4 ^e	25:17:30
BICIS	5 ^e	68:23:23	BICIS	5 ^e	26:14:33
CI	6 ^e	68:56:03	DI	6 ^e	31:02:14
DI	7 ^e	73:02:14	DMC	7 ^e	31:36:40
BA	8 ^e	79:19:30	DEFPORT	8 ^e	31:36:48
DMC	9 ^e	86:35:53	DPVPORT	9 ^e	33:33:20
CITIBANK	10 ^e	87:18:36	CITIBANK	10 ^e	35:00:38
DEFPORT	11 ^e	90:36:48	BA	11 ^e	37:19:30
BRM	12 ^e	92:25:09	DM	12 ^e	40:41:44
DPVPORT	13 ^e	92:33:20	CBAO_GROUPE_ATTIJARI	13 ^e	45:16:37
COTECNA	14 ^e	93:18:37	ECOBANK	14 ^e	46:15:30
BIS	15 ^e	95:46:04	DPVAEROPORT	15 ^e	60:29:50
DIAMOND BANK	16 ^e	96:09:18	ICBS	16 ^e	62:04:01
CBAO_GROUPE_ATTIJARI	17 ^e	104:16:37	COTECNA	17 ^e	67:40:01
BOA	18 ^e	112:43:06	BIS	18 ^e	68:05:18
DM	19 ^e	116:41:44	CI	19 ^e	68:56:03
CNCA	20 ^e	142:58:52	BOA	20 ^e	69:41:53
ECOBANK	21 ^e	167:58:27	CNCA	21 ^e	71:46:19
DPVAEROPORT	22 ^e	170:29:50	DIAMOND BANK	22 ^e	90:12:51
ICBS	23 ^e	189:04:01	BRM	23 ^e	92:25:09
SGBS	24 ^e	222:44:31	UBA	24 ^e	125:07:37
UBA	25 ^e	430:27:56	SGBS	25 ^e	261:14:31
DPL	26 ^e	527:24:48	DPL	26 ^e	504:00:00

5 – Représentation pôles traitant en plus de 24h



Tous les pôles sont dans la limite des délais des 24h, à l'exception de la DPVPORT, SGBS, DPVAEROPORT, ICBS, UBA et bien sur la DPL qui n'a pas traité de dossier.

6-tendance et évolution du centre de facilitation



Le taux moyens d'utilisation du CF sur l'année 2011, est de **17,86%%**, correspondant à 12 579 dossiers sur l'année, soit un volume de 1.049 dossiers par mois en moyenne.

Le rapporteur

Assane SARR