



MISE EN ŒUVRE DE ORBUS AU SENEGAL

BILAN DE L'ANNEE 2008

Décembre 2008

SOMMAIRE

<i>INTRODUCTION</i>	4
<i>I/- SITUATION DES POLES CONNECTES</i>	5
1 - Pôles connectés et actifs	5
2 - Pôles connectés et non actifs	6
3- synthèse	7
<i>II/- AMELIORATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES REALISEES EN 2008</i>	8
<i>III/- VOLUME DES TRANSACTIONS EN 2008</i>	9
1 – Nombre de dossiers traités dans le système en 2008	9
2 –Taux de délivrance en 2008	9
<i>IV/- INDICATEURS DE PERFORMANCES EN 2008.</i>	10
1 – Performances globales ORBUS 2008	10
2-Tableau de synthèse des performances.	10
2-1-Evolution annuelle des temps ORBUS	10
2-2- Evolution des pôles à moins d'un jour	12
3 – Performances par famille de pôles en 2008 (base moyenne banque)	12
3-1- Evolution comparée banques- Cotecna	12
3-1-1- Evolution en délai	12
3-1-2- Evolution en durée	13
3-2- Evolution comparée banques- Pôles publics	13
3-2-1- Evolution en délai	13
3-2-2 Evolution en durée	14
4 – Indications sur le centre de facilitation	14
4-1-Indications sur l'utilisation du Centre de facilitation	14
4-2-Evolution des dossiers amendés	15
5- Tableau de synthèse des performances des pôles en 2008.	16
6 – représentations graphiques de l'évolutions délais moyens mensuels par pôle	18
<i>V/- STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2008.</i>	23
1-Tendances moyennes par famille de pôle	23
2 – Classement décembre taux de délivrance	23
3 – Classement suivant temps de traitement	24
4 – Classement Décembre dossier le plus long	24
5 – Représentation pôles traitant en plus de 24h	25
6-tendance et évolution du centre de facilitation	25

LEXIQUE

- AC
- AGF
- AIPA
- AI
- AMSA
- ASEPEX
- ATTIJARI BANK
- BA
- BICIS
- BCPH
- BIS
- BOA
- BRM
- BRS
- BSIC
- CBAO
- uCCIAD
- CF

- CITES
- CNCAS
- CS
- DCE
- DCQ
- DEF
- DI
- DIPA
- DIREL
- DITP
- DM
- DMC
- DPI
- DPV
- ECOBANK
- ICBS
- SGBS
- SONAM

- Autorisation de change
- AGF Sénégal Assurances
- Autorisation d'Importation de Produits Alimentaires
- Attestation d'importation
- AMSA Assurances Sénégal
- Agence pour la Promotion des Exportations
- Attijari bank Senegal
- Banque atlantique SENEGAL
- 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
- Compagnie Bancaire de l'Afrique Occidentale
- Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Dakar
- Centre de facilitation
- La 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
- Direction du Commerce Extérieur
- Division de la Consommation et de la Qualité
- Direction des Eaux et Forêts
- Direction de l'Industrie
- Déclaration d'Importation de Produits Alimentaires
- Direction de l'Elevage
- 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 Senegal
- Société Générale de Banque au Sénégal
- Société Nationale d'Assurance Mutuelle

INTRODUCTION

L'objet de ce document est de dresser la situation d'ORBUS pour l'année 2008.

les résultats du Sénégal dans le rapport Doing business 2009 de la banque mondiale, qui le classe premier réformateur mondial dans le domaine du commerce transfrontalier, sont à saluer. Le rôle du guichet unique ORBUS pour les opérations de pré-dédouanement, y est mentionné comme facteur ayant contribué à cette performance.

Les activités de GAINDE 2000 au cours de l'année 2008 ont porté principalement autour de la consolidation du système ORBUS et l'application progressive des nouvelles normes du commerce électronique mondiale. Les principales actions suivantes ont ainsi été entreprises :

- ⇒ l'organisation du séminaire des acteurs ORBUS qui s'est tenu à Saly du 09 au 11/11/2008, 150 participants représentant les acteurs et utilisateurs du système ORBUS y ont pris part pour faire l'état des lieux dudit système et définir un plan d'actions pour améliorer les performances de 20% au moins et étendre le périmètre de services,
- ⇒ l'organisation au mois de novembre 2008, de deux séminaires inédits en Afrique :
 - ⇒ La 1ère conférence internationale des guichets uniques.
 - ⇒ Le 13ème Forum de l'UNCEFACT.

En marge de ces deux événements, se sont tenus respectivement :

- ⇒ la réunion du Groupe africain qui a abouti à l'installation du Comité d'initiative pour la mise en place de l'Alliance Africaine pour le commerce électronique (ZAEC) dont l'assemblée générale constitutive est prévue au mois de mars 2009, au siège de la Commission Economique Africaine (CEA) à Addis Abeba, sur invitation de cette dernière ;
- ⇒ la tenue d'une journée E-business, en marge du 13ème CEFAC, pour offrir un cadre fécond d'échange entre les experts locaux et ceux de l'UNCEFACT, mais également, présenter les tendances internationales et les expériences nationales en matière de commerce électronique.

Le présent rapport s'articulera autour de cinq principaux axes :

- La situation des pôles connectés ;
- Les améliorations fonctionnelles et techniques réalisées en 2008 ;
- Les volumes des transactions en 2008 ;
- Les indicateurs de performances en 2008 ;
- Les statistiques du mois de décembre 2008.

I/- SITUATION DES POLES CONNECTES

Le périmètre ORBUS est constitué des 38 pôles regroupés en quatre familles : les banques (15), les compagnies et courtiers d'assurance (13), les pôles publics (09) 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 2008, la situation des pôles connectés se présente comme suit :

POLES PRIVES (18)	DOCUMENTS DELIVRES
1. COTECNA	- DPI
2. SONAM	- Attestation d'assurance faculté - Autorisation de change - Attestation d'exportation - Attestation d'importation - Engagement de change
3. AGF	
4. BANQUE ATLANTIQUE	
5. SGBS	
6. BST	
7. CREDIT DU SENEGAL ¹	
8. BANQUE ISLAMIQUE	
9. CNCAS	
10. CBAO	
11. BICIS	
12. BOA	
13. BSIC	
14. BRS	
15. CITYBANK	
16. ECOBANK	
17. ICBS	
18. BRM	
POLES PUBLICS (05)	DOCUMENTS DELIVRES
1. AGENCE POUR LA PROMOTION DES EXPORTATIONS (nouveau pôle):	-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	-(import) procès-verbal phytosanitaire/demande permis d'importation/autorisation importation de pesticides; (export) certificat phytosanitaire
5. DIRECTION DE L'INDUSTRIE (nouveau)	-Certificat d'origine UEMOA et CEDEAO produits industriels agréés.

¹ Ancien Crédit Lyonnais Sénégal

2 - Pôles connectés et non actifs

L'ensemble des pôles concernés est en phase pilote. Ils devront être pleinement opérationnels au cours du premier trimestre 2009.

POLES PRIVES (08)	DOCUMENTS DELIVRES
1- SALAMA	- attestation d'assurances facultés.
2- CNART ASSURANCES	
3- PREVOYANCE ASSURANCE	
4- ALLIANCE D'ASSURANCE DU SENEGAL	
5- AMSA	
6- ASSURANCE SECURITE SENEGALAISE	
7- NSIA	
8- AXA ASSURANCES	
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 QUALITE	- DIPA, AIPA et certificat qualité
2- DIRECTION DE L'ELEVAGE	-différents certificats sanitaires (import et export) selon le produit.
3-DIRECTION DES INDUSTRIES DE TRANSFORMATION DE LA PECHE	- (import) certificat d'origine et de salubrité; (export) différents certificats sanitaires selon la nature du produit et la destination.
4-DIRECTION DES EAUX ET FORETS	Permis de circulation, Permis CITES, Autorisation d'exportation (produits hors annexes CITES)

Sur les 15 pôles connectés et non actifs, 11 concernent la famille des assurances (courtiers et compagnies d'assurance) qui est toujours en phase pilote et, les 04 autres sont constitués de pôles publics.

La situation des pôles publics connectés et non actifs s'explique par les raisons suivantes :

- ✚ **DIREL** : Les documents de la DIREL ont été restructurés pour passer de 23 à 04 documents. Ces changements ont fait l'objet d'une correction et d'une intégration dans leur module. L'étape de validation souffre d'un retard. La raison est que la Direction a été scindée en trois nouvelles entités, entraînant du coup, le problème du rattachement institutionnel des services aux frontières terrestre, aérienne et maritime. La clarification institutionnelle permettra de passer à la phase d'exploitation dans le courant du mois de février 2009.
- ✚ **DCQ** : Ce pôle vient d'aménager dans ses nouveaux locaux sis sur l'avenue Pompidou. L'équipement informatique est déjà installé et les techniciens s'affairent sur le câblage pour transférer la connexion Internet. Le début des opérations est prévu au cours du premier trimestre 2009;
- ✚ **DITP** : le Certificat d'origine et de salubrité (COS) et les documents annexes sont déjà disponible dans ORBUS. L'état des lieux de ce qui reste à faire pour débiter l'exploitation a été faite et il en a résulté un plan d'actions dont la mise en œuvre est en cours. Il convient de souligner que ce pôle est équipé et connecté à Internet depuis 2007. Le début des activités est prévu au cours du premier trimestre 2009.
- ✚ **DEF** : Ce pôle est le dernier à être intégré sur l'année 2008. La Direction est déjà opérationnelle pour la délivrance du permis CITES. Les sites d'exploitation du port et de l'aéroport sont chargés de la délivrance du permis de circulation et du permis hors annexe CITES. Leur début d'exploitation est prévu dans la première quinzaine de février 2009.

3- synthèse

Situation	Pôles privés	Pôles publics	Total	Ratios 2008
<input type="checkbox"/> Pôles connectés et actifs	18	05	23	61%
<input type="checkbox"/> Pôles connectés et non actifs	11	04	15	39%
<input type="checkbox"/> Pôles dont la connexion est prévue en 2009	00	00	00	0%
<input type="checkbox"/> Total	29	09	38	100%

II/- AMELIORATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES REALISEES EN 2008

PERIODES	AMELIORATIONS	COMMENTAIRES
21/04/2008	Déploiement du nouveau module statistiques des banques (domiciliation distinctive des dossiers import et export. identification des dossiers en retour de modification ; identification des dossiers selon le niveau d'urgence ; identification des dossiers amendés.)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meilleure visibilité des dossiers ✓ Faciliter la préparation des rapports des banques à la DMC et la VBCEAO.
02/05/2008	Intégration de la nouvelle table tarifaire	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Harmonisation avec les tables tarifaires de la douane et de COTECNA.
Du 09 au 11 Mai	Séminaire de tous les acteurs du système Orbus à Saly	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Etat des lieu du système ORBUS et plan d'action d'amélioration des performances et d'extension du périmètre
03/09/2008	Séminaire sur les Incoterms à la CCIAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Renforcement des capacités des utilisateurs
08/09/2008	Déploiement des Incoterms	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meilleure gestion des charges de chaque Incoterms. Baisse du taux des demandes de modifications
30/09/2008	Amélioration Module Help desk	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recherche par fournisseur ✓ Transfert de dossiers d'un profil agent de saisie au profil de l'abonné
06/10/2008	Intégration de l'ASEPEX dans ORBUS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respect de la réglementation au Sénégal

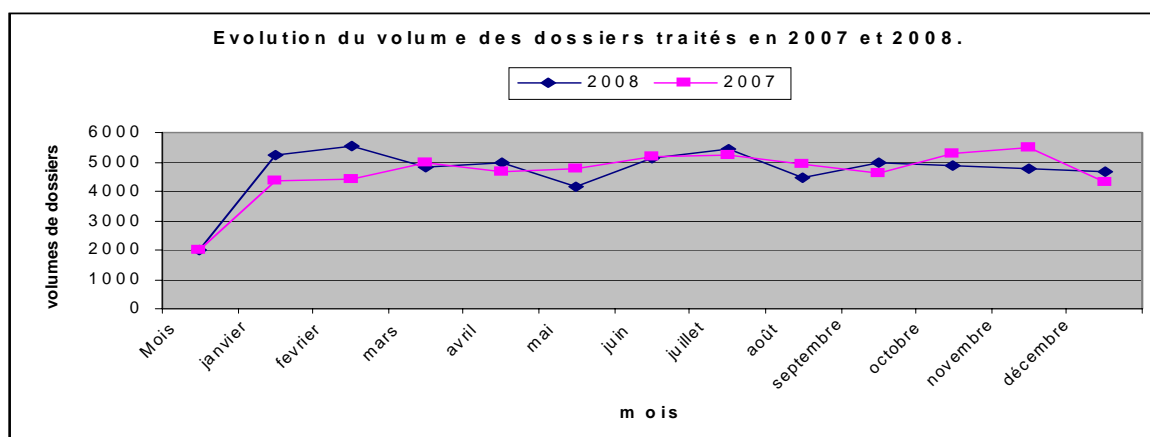
III/- VOLUME DES TRANSACTIONS EN 2008

1 – Nombre de dossiers traités dans le système en 2008

Le nombre moyen de dossiers traités mensuellement est passé de 4.847 à 4916 entre 2007 et 2008, soit un accroissement de 68 dossiers par mois, correspondant à une augmentation de 817 dossiers sur l'année 2008.

Mois	2008	2007
janvier	5226	4334
février	5522	4412
mars	4815	4995
avril	4971	4677
mai	4166	4763
juin	5114	5172
juillet	5448	5232
août	4441	4926
septembre	4964	4590
octobre	4867	5263
novembre	4763	5508
décembre	4691	4299
Total	58988	58171

Les volumes des dossiers traités enregistrent ainsi un taux d'évolution annuel de +1,39% entre 2007 et 2008, alors qu'il était de +7,37% entre 2006 et 2007.



2 –Taux de délivrance en 2008

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

intitulés	2008	rappel 2007	évolutions
Dossiers initialisés	4916	4848	1,39%
Dossiers délivrés	4759	4552	4,55%
taux de délivrance ORBUS	96,81%	94,00%	2,99%

Le volume mensuel de dossiers traités dans ORBUS est passé de 4848 en 2007 à 4916 en 2008, soit une amélioration de 1,39%. Le nombre de dossiers délivrés a également connu une hausse de 4,55% en 2008. Dans la même période, le taux de délivrance a évolué de +2,99%, en atteignant un niveau de 96,81% alors qu'il était de 94% en 2007.

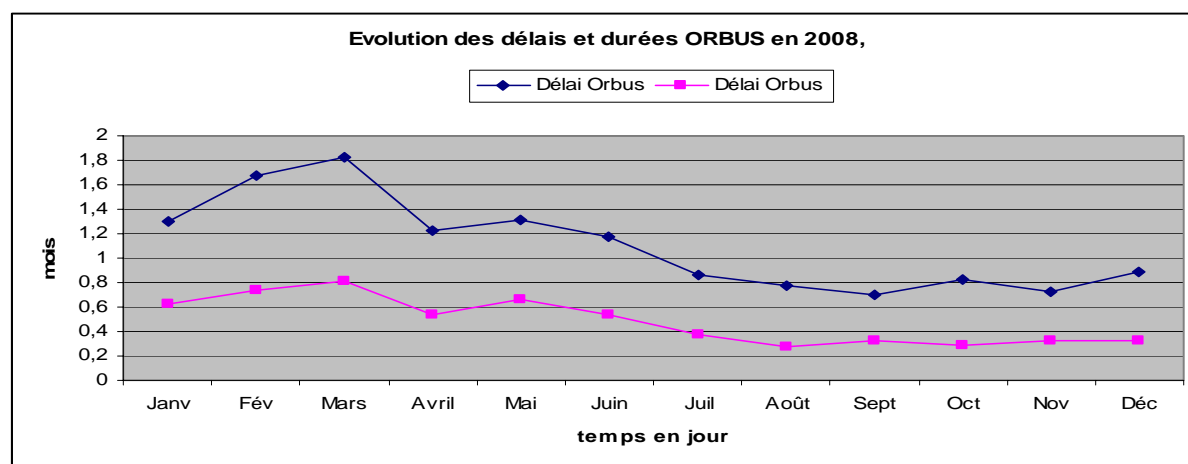
IV/- INDICATEURS DE PERFORMANCES EN 2008.

1 - Performances globales ORBUS 2008²

Performances globales 2008 (délai)													Moyenne	
Famille	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2008	Rappel 2007
ASSURANCES/COURTIERS	5,42	6,37	4,11	4,48	4,02	5,28	4,07	1,01	1,82	9,67	1,71	1,89	4,15	4,59
BANQUES	0,29	0,39	0,4	0,32	0,37	0,34	0,29	0,29	0,24	0,32	0,26	0,43	0,33	0,35
COTECNA	1,01	1,3	1,43	0,91	0,93	0,83	0,57	0,49	0,46	0,51	0,47	0,46	0,78	0,72
POLES PUBLICS	0,42	0,38	0,43	0,37	0,73	0,38	0,48	0,29	0,27	0,54	0,29	0,41	0,42	1,3
Délai Orbus	1,3	1,68	1,83	1,23	1,31	1,17	0,86	0,78	0,7	0,83	0,73	0,89	1,11	1,07

Performances globales 2008 (durée)													Moyenne	
Famille	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	2008	Rappel 2007
ASSURANCES/COURTIERS	1,88	2,13	1,5	1,54	2,32	1,8	1,53	0,45	0,86	3,18	0,8	0,65	1,55	1,78
BANQUES	0,09	0,05	0,11	0,09	0,1	0,1	0,08	0,07	0,09	0,08	0,09	0,13	0,09	0,12
COTECNA	0,54	0,69	0,71	0,45	0,56	0,44	0,29	0,2	0,24	0,21	0,24	0,2	0,4	0,34
POLES PUBLICS	0,2	0,2	0,22	0,21	0,4	0,18	0,32	0,16	0,17	0,28	0,16	0,15	0,22	0,52
Délai Orbus	0,63	0,74	0,81	0,54	0,66	0,54	0,37	0,28	0,33	0,29	0,33	0,33	0,49	0,46

Sur une base annuelle, les délais et durées ORBUS sont respectivement de 1,11 jour et 0,49 jour. Cette situation correspond à des détériorations respectives de 3,74% et 6,52% sur les délais et durées ORBUS.



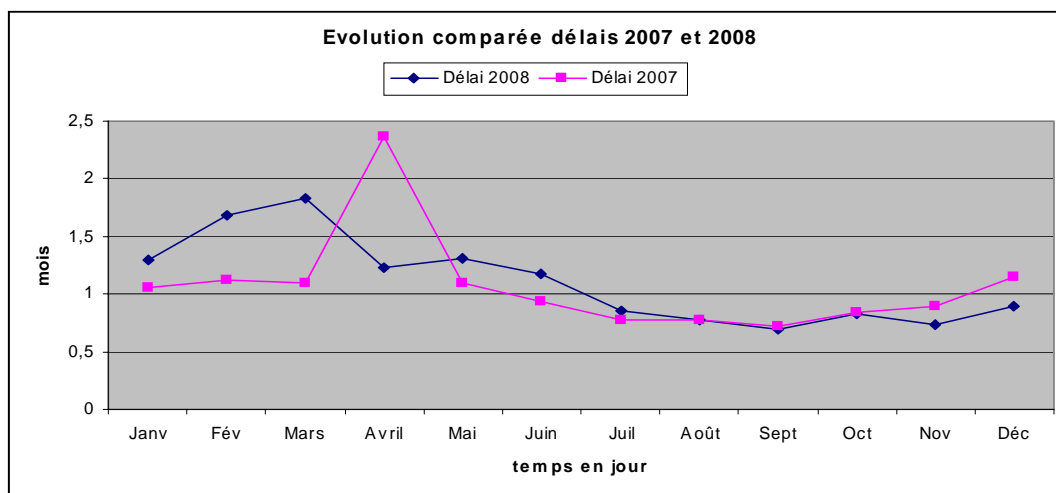
Une analyse plus fine, sur une base semestrielle, révèle une amélioration de 32% entre le deuxième semestre 2007 et celui de 2008. La cause est la tenue du séminaire des acteurs au mois de mai 2009, qui a permis de sensibiliser sur l'objectif d'améliorer les performances 20%, qui a été largement atteint.

2-Tableau de synthèse des performances.

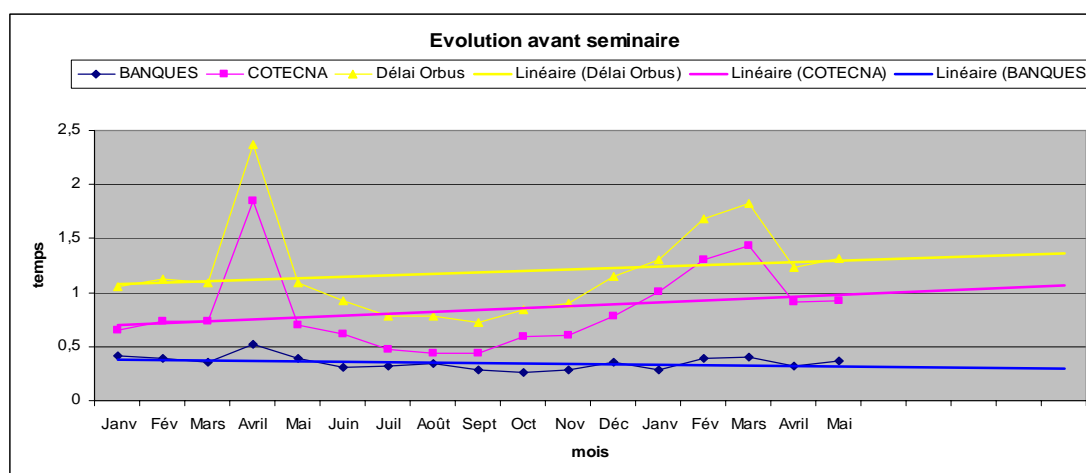
2-1-Evolution annuelle des temps ORBUS

Sur 2007 et 2008, les délais ORBUS ont, d'une manière générale, évolué régulièrement à la baisse.

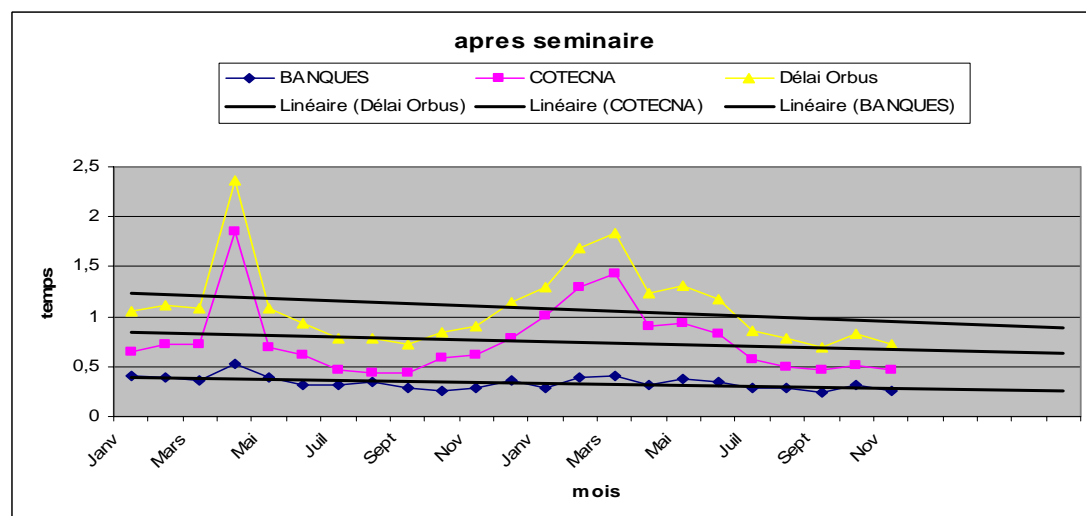
² Le temps de traitement ORBUS inclut les délais et durées nécessaires pour délivrer les documents des banques et de la COTECNA².



Les performances du deuxième semestre sur 2008 sont meilleures que celles de 2007, avec une baisse de 32% en délai et 16,6% en durée. L'impact du séminaire des acteurs qui en est la cause, peut se mesurer par les tendances avant et après sa tenue. Les tendances d'avant la tenue du séminaire étaient à la hausse des délais et durées de traitement des dossiers ORBUS.

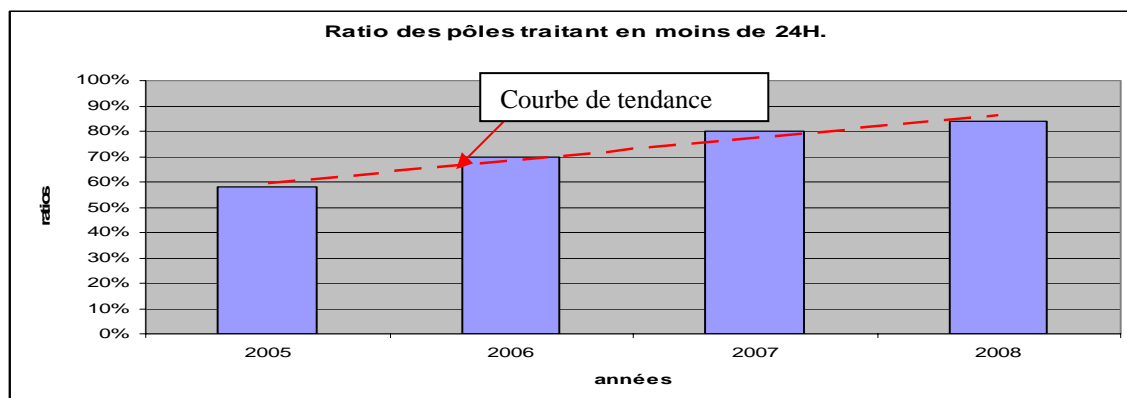


A l'issue du séminaire, on constate une correction des tendances vers une réduction nette des délais de traitement.

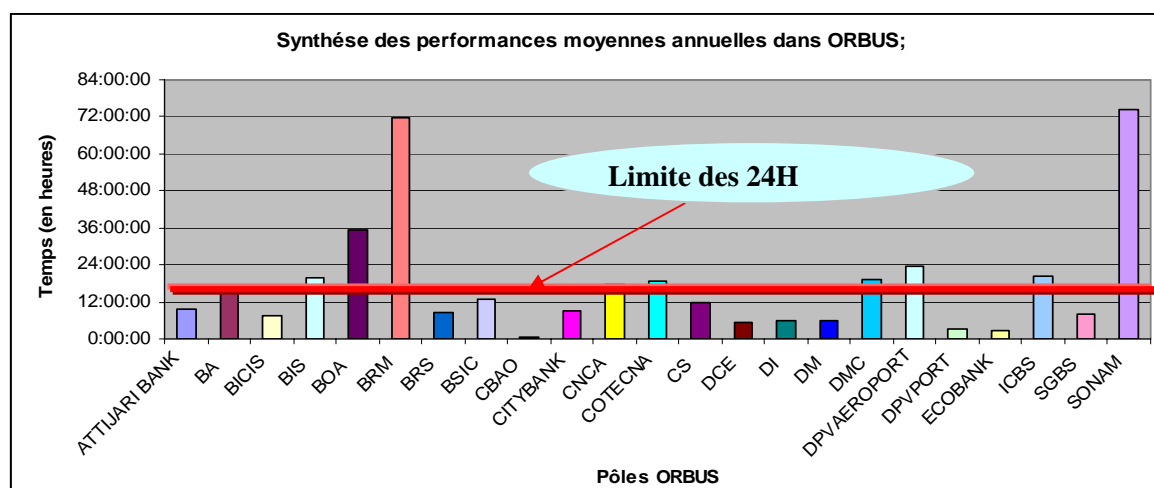


2-2- Evolution des pôles à moins d'un jour

Le ratio des pôles qui traitent en moins de vingt quatre heures a évolué comme suit :



Cette évolution traduit une amélioration moyenne de 5% entre 2007 et 2008, du nombre de pôles qui traitent à moins de vingt quatre heures. On est passé de 58% en 2005, puis à 69,61% en 2006, ensuite à 80% en 2007 et finalement à 85% en 2008.



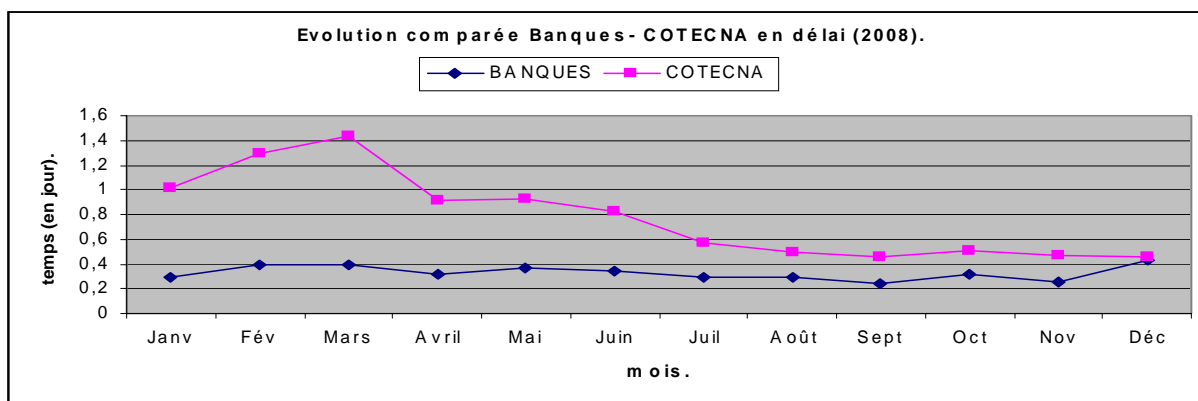
Sur l'année 2008, les pôles dont la moyenne mensuelle excède les 24H sont au nombre de trois : BOA, BRM et SONAM ; alors que cet effectif concernait sept pôles en 2007 (DPV aéroport, SONAM, BOA, DMC, ICBS, BIS, et BRM).

3 - Performances par famille de pôles en 2008 (base moyenne banque)

3-1- Evolution comparée banques- Cotecna

3-1-1- Evolution en délai

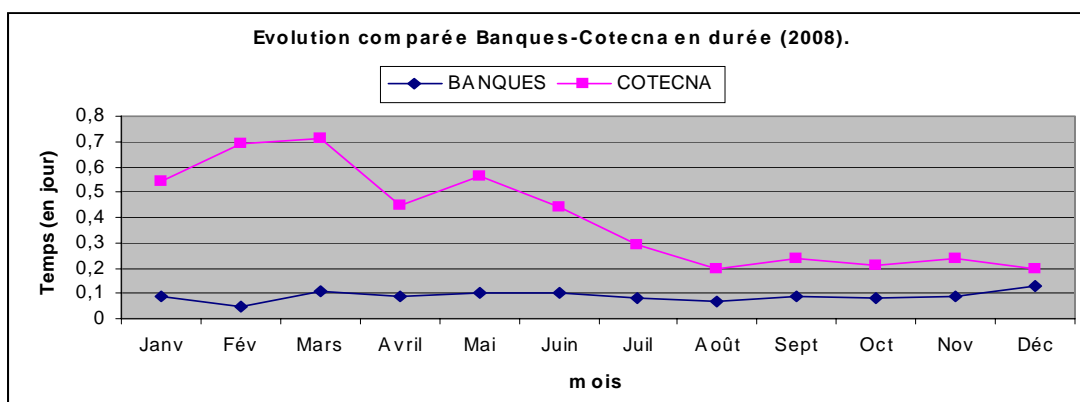
Les banques enregistrent une amélioration de leur performance annuelle de 5,71% entre 2007 et 2008 alors que la COTECNA accuse une hausse de 8,33%. Toutefois, la COTECNA a effectué des performances remarquables sur le deuxième semestre 2008. Ses délais moyens de traitement n'excèdent plus 0,5 jour depuis le mois d'août 2008.



Les performances moyennes annuelles, en délai, sont de 0,33 jour pour les banques et de 0,78 jour pour la COTECNA.

3-1-2- Evolution en durée

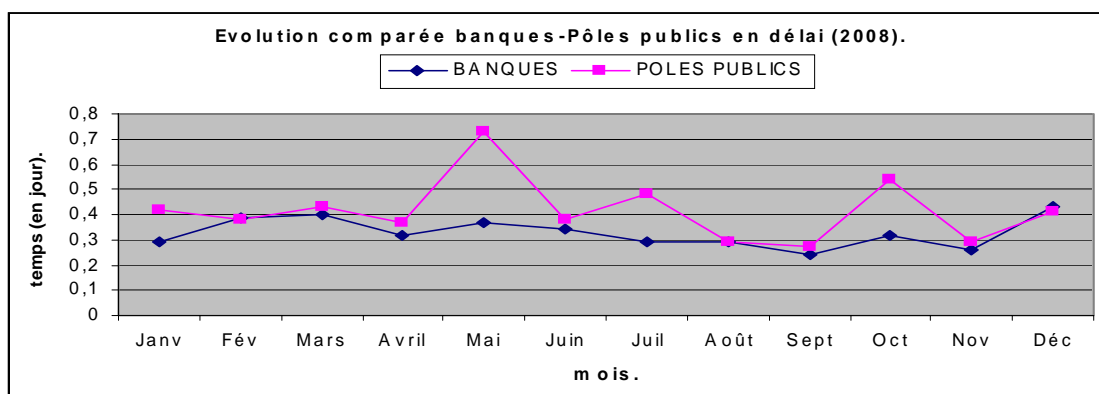
Les durées moyennes 2008 sont de 0,09 jour pour les banques et de 0,4 jour pour la COTECNA. Les améliorations constatées sont de 25% pour les banques contre une détérioration de 17,65% pour la COTECNA.



3-2- Evolution comparée banques- Pôles publics

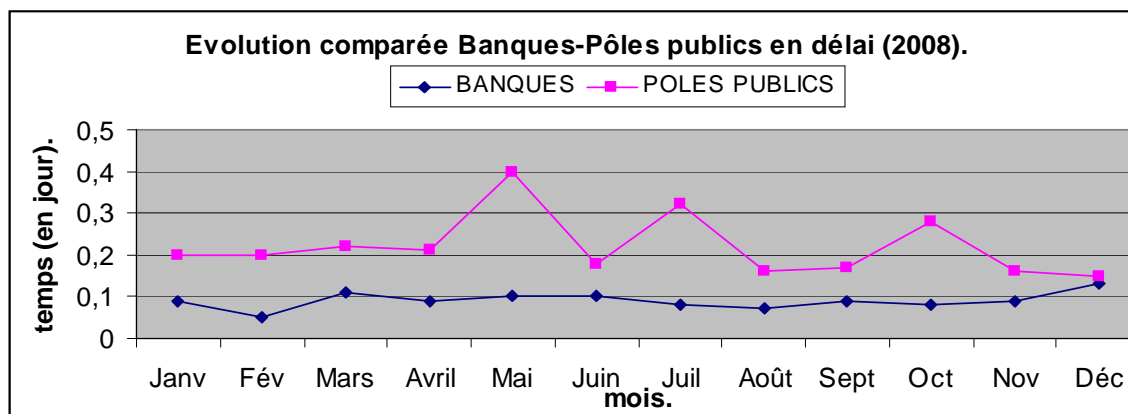
3-2-1- Evolution en délai

Sur l'année 2008, les délais moyens des pôles publics sont de 0,42 jour contre 0,33 jour pour les banques. On constate toutefois que les pôles publics enregistrent encore, pour la deuxième année consécutive, la meilleure progression, en termes de délai, avec une amélioration de leurs performances annuelles relatives de 67,59% contre 50% déjà en 2007.



3-2-2 Evolution en durée

Les performances 2008, en termes de durées, se sont globalement améliorées, aussi bien pour les banques, que pour les pôles publics. Les améliorations constatées sont respectivement de 25% pour les banques et de 57, 69% pour les pôles publics.



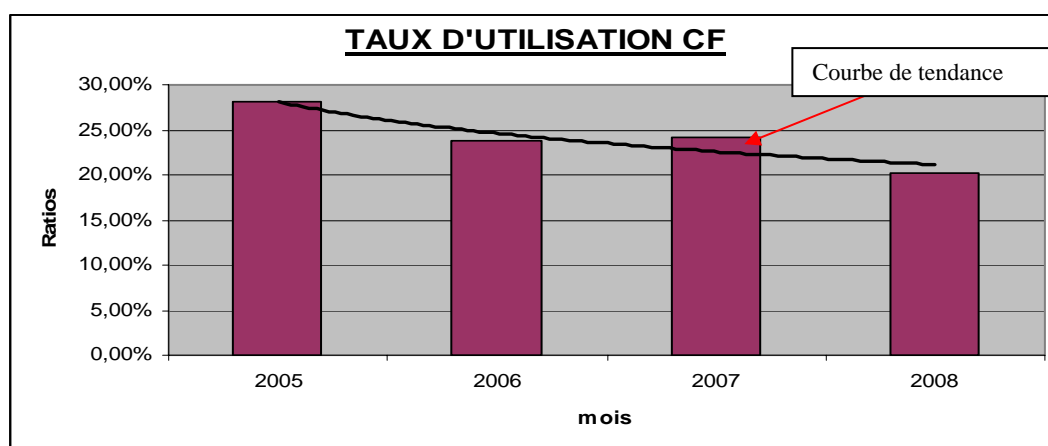
Les pôles publics enregistrent une durée moyenne annuelle qui passe de 0,52 jour en 2007 à 0,22 jour sur l'année 2008, ce qui est remarquable.

4 - Indications sur le centre de facilitation

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

Le taux d'utilisation du CF était de 32% en 2005. Il est passé à 25,70% en 2006, puis à 24,15% en 2007, et enfin, à 20,27% en 2008, soit une baisse relative de 3,88%. Sur la période 2005 et 2008, le taux de décroissance est de 3,91%.

Le volume de dossiers initialisés au CF est passé de 14.046 dossiers en 2006 à 11.956 dossiers «en 2008, soit une baisse absolue de 2090 dossiers.



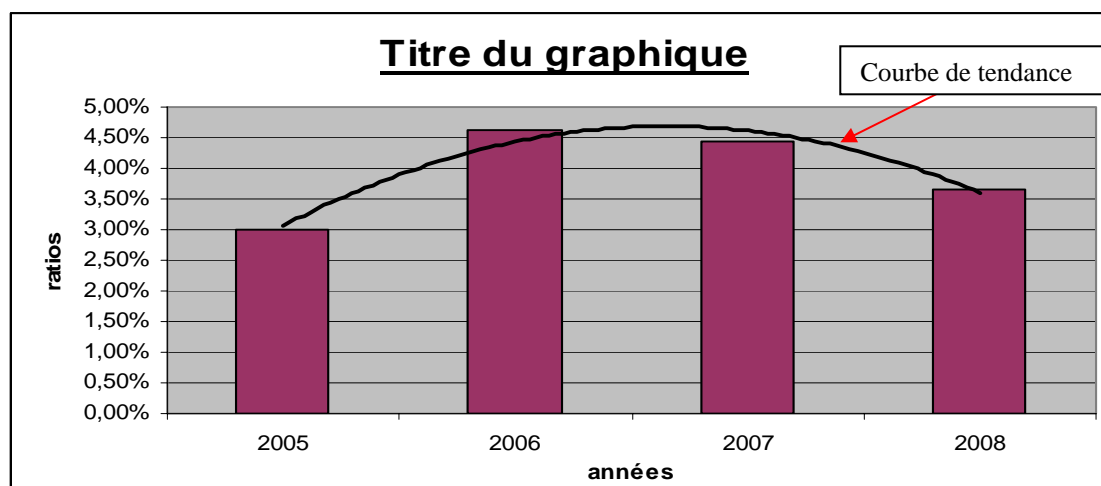
Les clients abonnés du CF sont ceux qui disposent d'un abonnement ORBUS et qui ont choisi d'y domicilier la saisie de leurs dossiers plutôt que de la faire eux mêmes. Ils occupaient en moyenne, 16,46% du volume d'activité de la salle de saisie en 2007. Ce ratio est passé à 17,61% en 2008 soit une hausse de 1,15%.

En termes absolus, les dossiers des clients abonnés du CF ont enregistré une baisse de 207 dossiers, passant de 2.312 unités en 2006 à 2.105 unités en 2008.

4-2-Evolution des dossiers amendés

Le taux de dossiers amendés est passé d'abord à 4,62% en 2006, puis à 4,43% en 2007, et enfin, à 3,66% en 2008. Le taux de progression sur cette période est de 4,32% en moyenne.

L'objectif du CF est de minorer le volume de dossiers amendés, qui a enregistré entre 2006 et 2008, un volume annuel moyen de 2.323 unités. Le volume de dossiers traités sur 2008 est de 2.093 unités soit une baisse de 10% par rapport au volume de dossiers sur la période 2006 et 2008.



5- Tableau de synthèse des performances des pôles en 2008.

5-1-données en heures

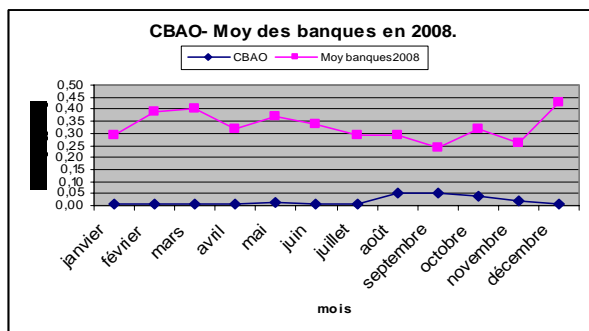
TABLEAU DE SYNTHSE DES PERFORMANCES MOYENNES ORBUS (EN TERME DE DELAIS DE TRAITEMENT).														
N° ordre	Pôles	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	moyennes
1	ATTIJARI BANK	07:41:02	03:40:37	17:44:13	09:56:06	02:22:34	08:54:11	05:18:50	12:28:55	12:12:11	22:54:47	06:33:40	06:39:00	9:42:11
2	BA	22:14:13	24:05:02	25:26:13	24:24:54	25:49:44	09:13:37	16:21:22	25:17:13	18:32:46	07:42:18	02:08:20	04:07:12	17:06:54
3	BICIS	06:48:32	10:20:46	10:00:11	06:17:56	08:51:04	09:58:44	06:25:48	05:28:52	04:10:19	06:38:06	04:41:46	09:32:42	7:26:14
4	BIS	22:23:20	14:56:06	26:43:08	15:57:07	10:42:54	14:08:17	00:40:23	06:18:00	14:35:13	01:25:30	11:37:41	04:18:29	19:58:51
5	BOA	17:58:16	17:34:12	17:54:14	56:36:04	93:45:14	42:25:01	00:29:53	08:26:42	13:39:50	20:04:37	00:37:23	17:24:32	35:34:40
6	BRM	15:50:53	29:39:14	166:48:00	22:17:28	89:20:20	35:58:12	04:21:04	10:09:18	17:38:49	15:32:53	23:00:22	22:58:08	71:47:53
7	BRS	10:20:02	28:58:16	08:29:17	04:42:32	09:42:29	03:57:18	04:36:25	05:29:38	09:05:13	02:48:29	07:38:13	08:58:12	8:43:50
8	BSIC	11:53:24	04:28:55	42:14:24	05:58:34	12:44:53	11:46:30		08:57:14	12:32:53	22:14:35	13:33:50	04:32:28	12:34:48
9	CBAO	00:13:48	00:09:00	00:08:46	00:13:44	00:16:55	00:12:54	00:09:14	01:17:53	01:10:59	00:53:28	00:25:26	00:13:23	0:27:07
10	CITYBANK	05:48:04	08:28:34	05:53:31	07:34:12	19:30:07	10:00:11	16:06:54	10:27:40	07:28:08	09:31:05	03:45:07	03:38:42	9:01:01
11	CNCA	19:47:46	18:17:38	26:54:36	10:08:56	06:42:22	14:07:59	11:22:08	11:35:56	02:50:00	17:53:49	10:00:32	15:10:30	17:44:21
12	COTECNA	24:12:54	31:05:38	34:17:06	21:46:08	22:24:54	19:52:48	13:44:31	11:49:19	10:57:11	12:14:20	11:22:34	10:57:07	18:43:43
13	CS	08:58:48	12:06:11	11:20:06	11:27:54	11:53:06	09:14:56	07:36:29	09:00:04	06:03:14	10:50:06	09:46:34	10:04:16	11:51:49
14	DCE	02:35:24	02:54:29	02:33:14	02:46:26	01:42:07	14:30:43	03:49:41		01:57:58	08:05:53	07:57:18	12:23:24	5:06:23
15	DI	01:38:02	03:40:16	15:41:53	04:25:16	04:35:53	03:59:02	03:30:43	02:18:29	03:25:08	11:13:08	06:54:58	06:59:24	5:41:51
16	DM	02:08:06	01:59:17	01:28:55	02:07:34	30:12:04	06:16:55	14:01:05				05:27:25	03:52:08	5:37:47
17	DMC	13:34:05	24:12:18	19:50:28	19:08:06	35:28:08	15:06:32	23:16:26	13:05:06	13:19:19	00:07:34	09:02:31	22:12:14	19:21:54
18	DPVAEROPORT	67:03:22	18:23:13	09:09:04	09:15:22	24:20:17	13:04:12	06:05:53	00:09:07	00:52:26	12:57:00	07:35:06	14:54:29	23:19:08
19	DPVPORT	02:40:44	00:40:19	02:06:50	00:40:26	00:37:23	01:52:59	01:34:16	04:17:56	06:14:42	02:58:59	05:04:30	11:12:40	3:20:09
20	ECOBANK	00:54:47	04:29:20	06:08:24	00:57:14	02:58:52	04:54:25	01:16:48	01:27:36	03:06:32	01:57:58	02:02:10	03:26:35	2:48:23
21	ICBS	17:32:10	51:41:56	11:07:05	07:13:08	08:10:48	17:34:37	08:27:11	04:33:07	12:23:20	23:17:24	18:15:18	14:20:49	20:13:04
22	SGBS	08:20:17	12:02:42	10:49:12	07:44:28	09:18:14	07:57:58	07:11:10	06:43:52	04:29:35	07:04:01	06:10:23	08:09:18	8:00:06
23	SONAM	95:03:58	77:28:12	47:58:52	45:20:13	78:17:31	63:58:16	01:37:59	00:10:59	19:35:24	16:06:25	16:59:42	21:17:53	74:19:37
Effectif des pôles traitant dans un délai de 24H.		21	19	17	21	18	20	20	19	20	21	21	19	19,67
ratios 2008		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 2007		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 2006		76,82%	64,29%	58,82%	50,00%	70,59%	58,82%	82,35%	70,00%	66,67%	76,19%	85,71%	75,00%	69,61%
rappel 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%

5-2-données en jour

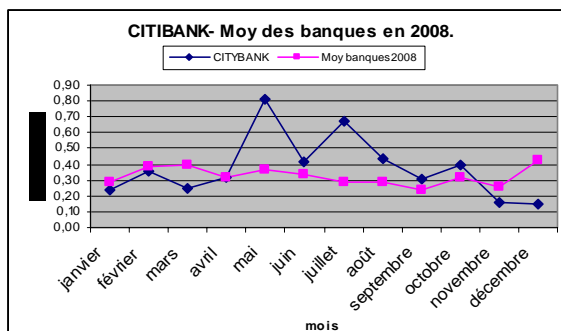
TABLEAU DE SYNTHESE DES PERFORMANCES MOYENNES ORBUS (en termes de délai et en jour).														
N° ordre	Pôles	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	moyennes
1	ATTIJARI BANK	0,32	0,15	0,74	0,41	0,10	0,37	0,22	0,52	0,51	0,95	0,27	0,28	0,40
2	BA	0,93	1,00	1,06	1,02	1,08	0,38	0,68	1,05	0,77	0,32	0,09	0,17	0,71
3	BICIS	0,28	0,43	0,42	0,26	0,37	0,42	0,27	0,23	0,17	0,28	0,20	0,40	0,31
4	BIS	0,93	0,62	1,11	0,66	0,45	0,59	1,03	0,26	1,61	1,06	0,48	1,18	0,83
5	BOA	0,75	0,73	0,75	2,36	3,91	1,77	1,02	1,35	0,57	0,84	2,03	1,73	1,48
6	BRM	0,66	1,24	6,95	0,93	3,72	1,50	0,18	2,42	0,74	0,65	0,96	15,96	2,99
7	BRS	0,43	1,21	0,35	0,20	0,40	0,16	0,19	0,23	0,38	0,12	0,32	0,37	0,36
8	BSIC	0,50	0,19	1,76	0,25	0,53	0,49		0,37	0,52	0,93	0,57	0,19	0,52
9	CBAO	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,05	0,05	0,04	0,02	0,01	0,02
10	CITYBANK	0,24	0,35	0,25	0,32	0,81	0,42	0,67	0,44	0,31	0,40	0,16	0,15	0,38
11	CNCA	0,82	0,76	1,12	0,42	0,28	0,59	0,47	0,48	2,12	0,75	0,42	0,63	0,74
12	COTECNA	1,01	1,30	1,43	0,91	0,93	0,83	0,57	0,49	0,46	0,51	0,47	0,46	0,78
13	CS	0,37	0,50	0,47	0,48	0,50	0,39	0,32	0,38	0,25	0,45	0,41	1,42	0,49
14	DCE	0,11	0,12	0,11	0,12	0,07	0,60	0,16		0,08	0,34	0,33	0,52	0,21
15	DI	0,07	0,15	0,65	0,18	0,19	0,17	0,15	0,10	0,14	0,47	0,29	0,29	0,24
16	DM	0,09	0,08	0,06	0,09	1,26	0,26	0,58				0,23	0,16	0,23
17	DMC	0,57	1,01	0,83	0,80	1,48	0,63	0,97	0,55	0,56	1,01	0,38	0,93	0,81
18	DPVAEROPORT	2,79	0,77	0,38	0,39	1,01	0,54	2,25	1,01	1,04	0,54	0,32	0,62	0,97
19	DPVPORT	0,11	0,03	0,09	0,03	0,03	0,08	0,07	0,18	0,26	0,12	0,21	0,47	0,14
20	ECOBANK	0,04	0,19	0,26	0,04	0,12	0,20	0,05	0,06	0,13	0,08	0,08	0,14	0,12
21	ICBS	0,73	2,15	0,46	0,30	0,34	0,73	1,35	1,19	0,52	0,97	0,76	0,60	0,84
22	SGBS	0,35	0,50	0,45	0,32	0,39	0,33	0,30	0,28	0,19	0,29	0,26	0,34	0,33
23	SONAM	3,96	3,23	2,00	1,89	3,26	2,67	4,07	1,01	1,82	9,67	1,71	1,89	3,10
Effectif des pôles traitant dans		21	19	17	21	18	20	20	19	20	21	21	19	19,67
ratios 2008		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 2007		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 2006		76,82%	64,29%	58,82%	50,00%	70,59%	58,82%	82,35%	70,00%	66,67%	76,19%	85,71%	75,00%	69,61%
rappel 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%

6 - représentations graphiques de l'évolutions délais moyens mensuels par pôle³

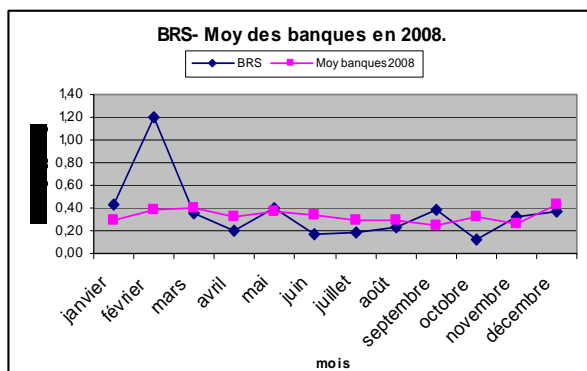
CBAO



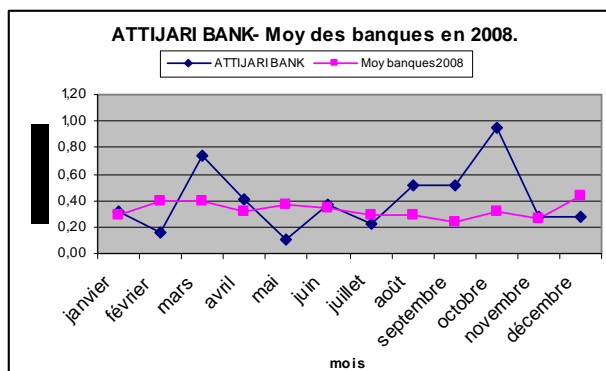
CITIBANK



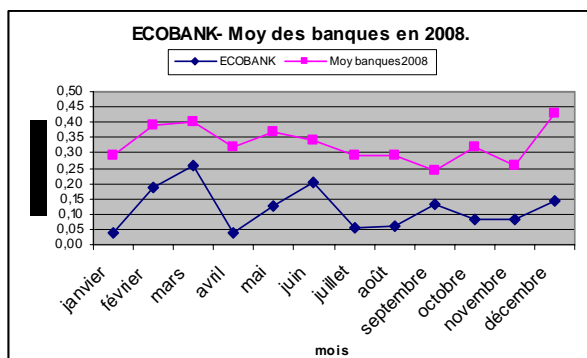
BRS



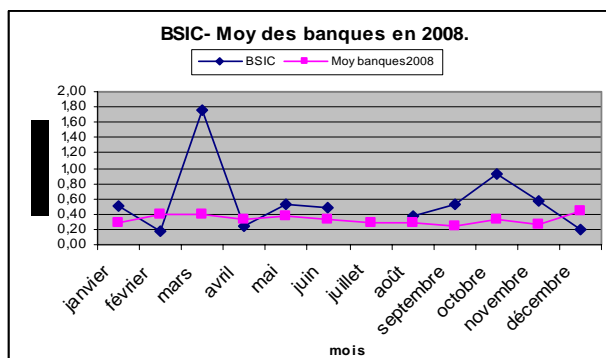
ATTIJARI BANK



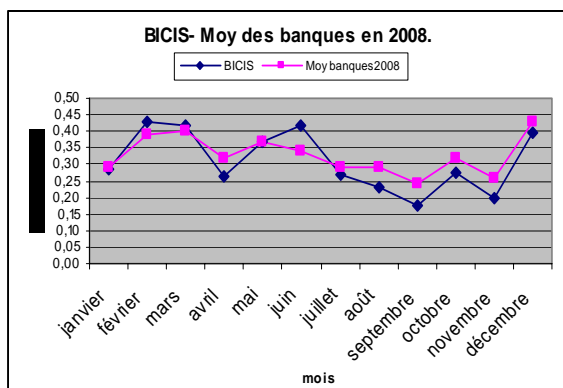
ECOBANK



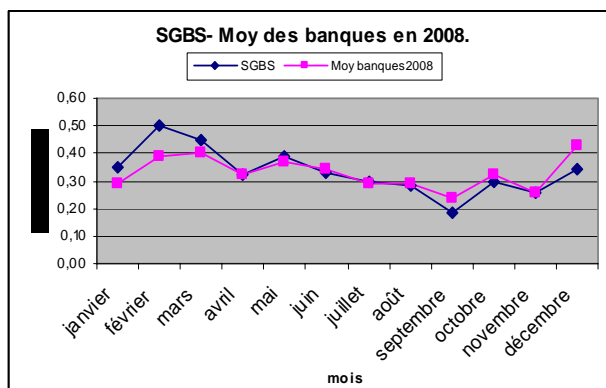
BSIC



BICIS

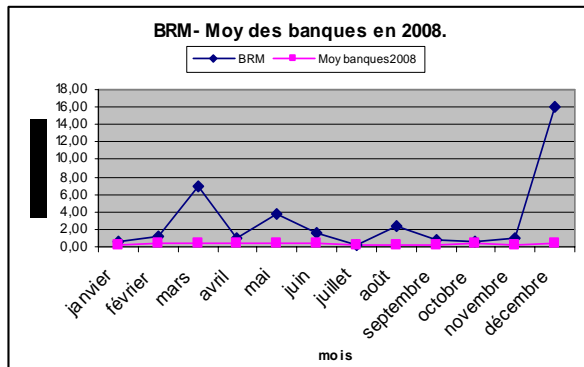


SGBS

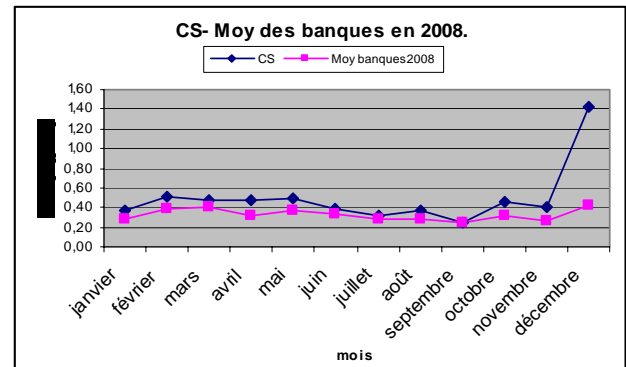


³ Pour une meilleure lecture des performances, les courbes d'évolutions mensuelles des banques et des pôles publics sont comparées aux performances de leur famille respective sur l'année 2008. La SDNAM et la COTECNA sont des singletons dans leur famille respective.

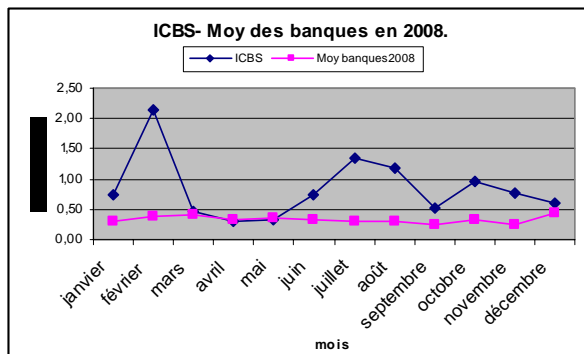
BRM



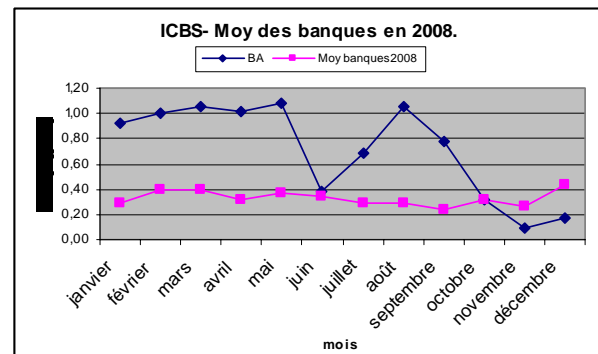
CS



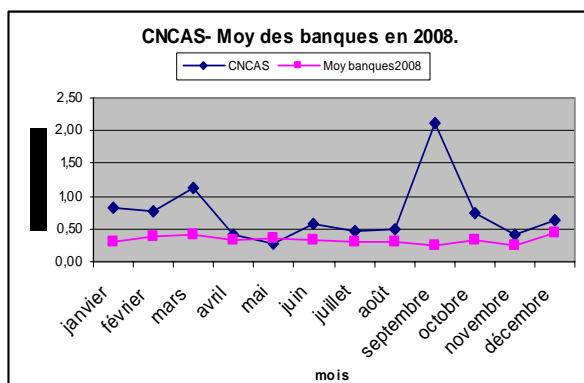
ICBS



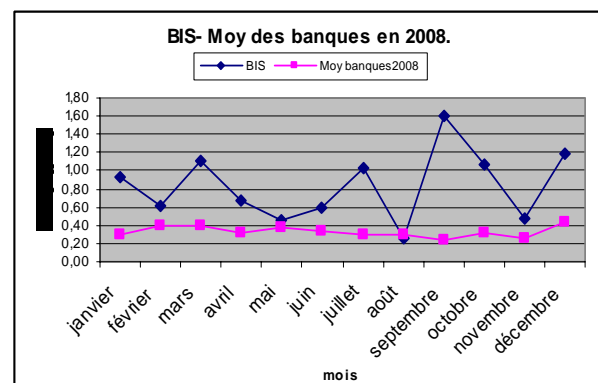
BA



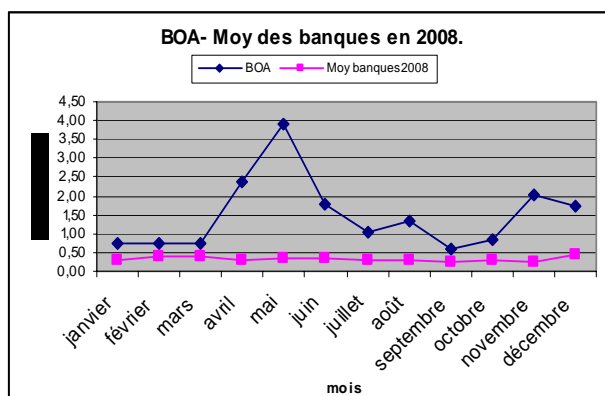
CNCAS



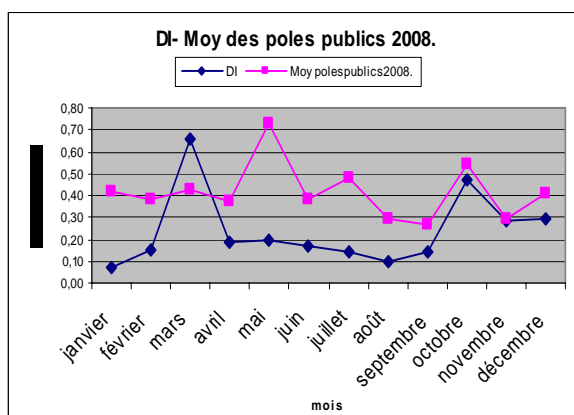
BIS



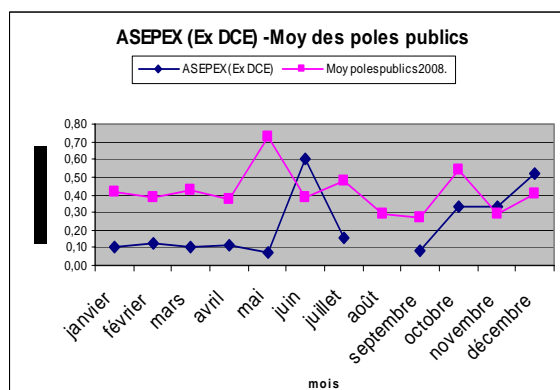
BOA



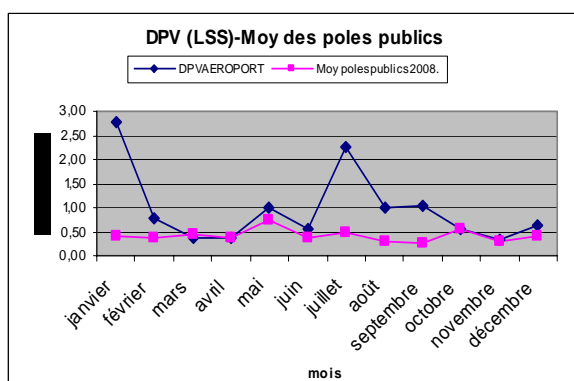
DI



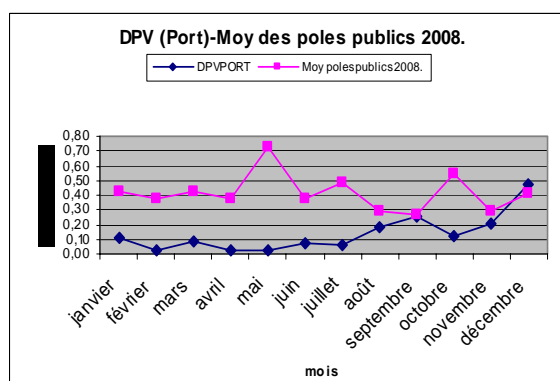
ASEPEX (Ex DCE)



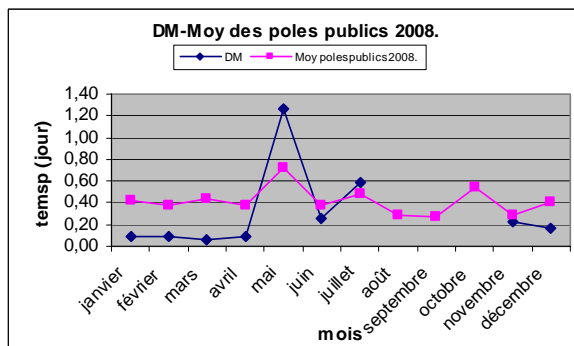
DPV AEROPORT



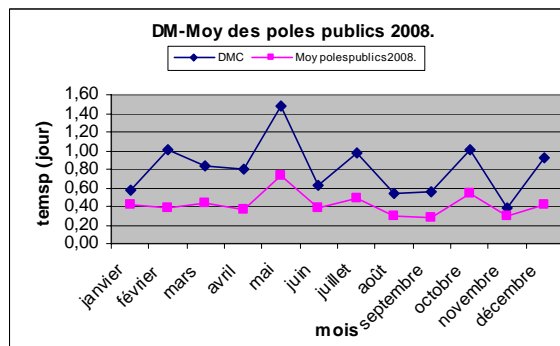
DPV PORT



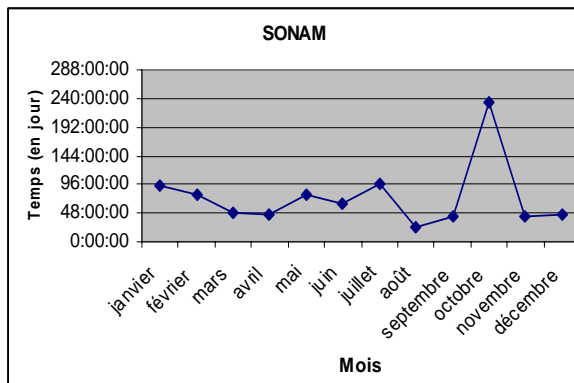
DM



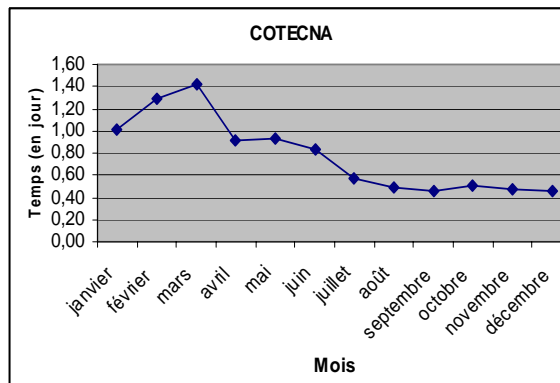
DMC



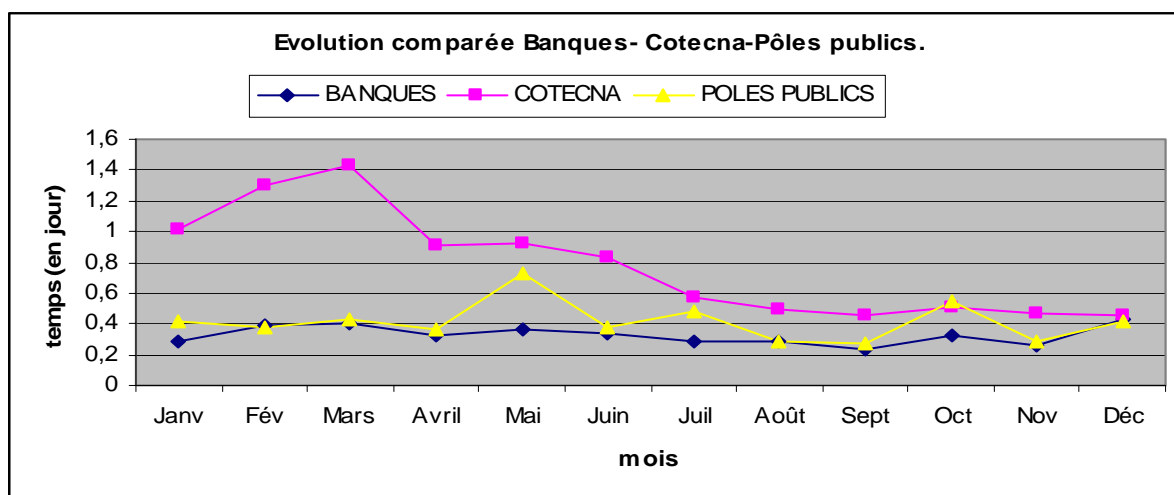
SONAM



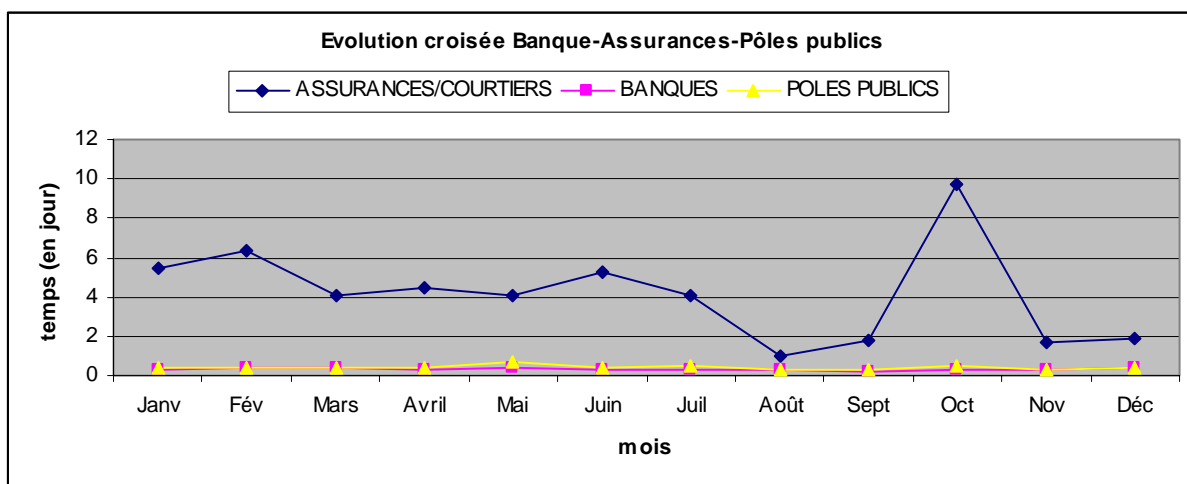
COTECNA



EVOLUTION CROISEE COTECNA / BANQUES / POLES PUBLICS



EVOLUTION CROISEE SONAM / BANQUES / POLES PUBLICS



V/- STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2008

V/- STATISTIQUES DU MOIS DE DECEMBRE 2008.

1-Tendances moyennes par famille de pôle

Familles	Délais Moyens	Durées Moyennes
Assurances/courtiers	45:17:53	15:34:59
Banques	10:26:22	03:13:27
Cotecna	10:57:07	04:47:24
Pôles publics	09:50:20	03:31:48

2 - Classement décembre taux de délivrance

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

Classement taux de délivrance DÉCEMBRE 2008			
Pôles	% Délivré	Rang	Rappel NOVEMBRE
BRM	100%	1 er	85,70%
BRS	100%	1 ex	100%
BSIC	100%	1 ex	100%
DPVAEROPORT	100%	1 ex	92,80%
ICBS	100%	1 ex	100%
CS	99,70%	6 e	98,90%
SGBS	99,60%	7 e	99,40%
ATTIJARI BANK	99,10%	8 e	93,60%
ECOBANK	98,90%	9 e	98,60%
DI	98,80%	10 e	97,80%
CBAO	98,50%	11 e	98,60%
BOA	98,50%	11 ex	92,80%
CITYBANK	98,30%	13 e	94,60%
BICIS	98,20%	14 e	98,10%
COTECNA	96,90%	15 e	95,20%
DM	96,60%	16 e	100%
BA	96,20%	17 e	89,20%
DPVPORT	92,80%	18 e	100%
BIS	92,70%	19 e	93,80%
CNCAS	90,40%	20 e	96,70%
ASEPEX (ex DCE)	87,50%	21 e	72,40%
SONAM	85,70%	22 e	96%
DMC	67,00%	23 e	72,50%

Remarques : Le classement de certains pôles de la famille des assurances s'explique par le fait qu'il s'agit de pôles en phase de rodage et, tous les dossiers ne sont pas traités électroniquement.

3 - Classement suivant temps de traitement

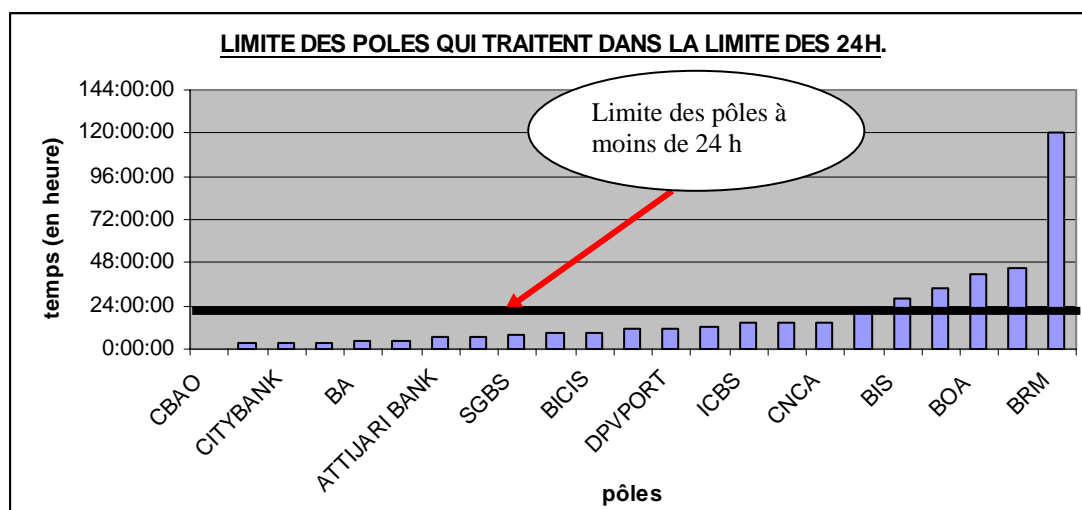
Classement des pôles suivant le temps moyen de traitement DÉCEMBRE 2008,					
En Délai			En Durée		
Pôles	Rang	Temps Moyen Traitement	Pôles	Rang	Temps Moyen Traitement
CBAO	1 ^{er}	00:13:23	CBAO	1 ^{er}	00:11:49
ECOBANK	2 ^e	03:26:35	BRS	2 ^e	00:34:05
CITYBANK	3 ^e	03:38:42	ECOBANK	3 ^e	00:41:06
DM	4 ^e	03:52:08	SGBS	4 ^e	01:07:08
BA	5 ^e	04:07:12	BICIS	5 ^e	01:57:50
BSIC	6 ^e	04:32:28	DM	6 ^e	02:07:23
ATTIJARI BANK	7 ^e	06:39:00	CITYBANK	7 ^e	02:16:59
DI	8 ^e	06:59:24	DI	8 ^e	02:24:58
SGBS	9 ^e	08:09:18	BSIC	9 ^e	02:37:01
BRS	10 ^e	08:58:12	BA	10 ^e	02:41:10
BICIS	11 ^e	09:32:42	ATTIJARI BANK	11 ^e	03:26:02
COTECNA	12 ^e	10:57:07	DPVPORT	12 ^e	04:24:25
DPVPORT	13 ^e	11:12:40	COTECNA	13 ^e	04:47:24
DCE	14 ^e	12:23:24	DCE	14 ^e	06:18:00
ICBS	15 ^e	14:20:49	DMC	15 ^e	06:45:43
DPVAEROPORT	16 ^e	14:54:29	ICBS	16 ^e	07:58:41
CNCA	17 ^e	15:10:30	DPVAEROPORT	17 ^e	08:37:59
DMC	18 ^e	22:12:14	CNCA	18 ^e	08:44:28
BIS	19 ^e	28:18:29	CS	19 ^e	13:12:07
CS	20 ^e	34:04:16	BIS	20 ^e	14:43:26
BOA	21 ^e	41:24:32	SONAM	21 ^e	15:34:59
SONAM	22 ^e	45:17:53	BOA	22 ^e	21:06:58
BRM	23^e	382:58:08	BRM	23^e	119:58:08

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

4 - Classement Décembre dossier le plus long

Classement pôles suivant dossier le plus long DÉCEMBRE 2008,				
En Délai		En Durée		
Pôles	Document le plus long	Pôles	Rang	Document le plus long
CBAO	15:24:10	BRS	1 ^{er}	01:38:11
BSIC	20:20:55	ECOBANK	2 ^e	03:41:23
BA	26:34:15	CBAO	3 ^e	07:24:10
DPVAEROPORT	45:41:14	BSIC	4 ^e	12:20:55
BRS	62:00:44	CITYBANK	5 ^e	12:37:45
ECOBANK	63:29:02	BA	6 ^e	18:34:15
BICIS	66:12:43	BICIS	7 ^e	24:12:43
CITYBANK	66:12:43	DPVAEROPORT	8 ^e	24:43:55
DPVPORT	67:26:35	DPVPORT	9 ^e	25:26:35
ICBS	67:37:37	ICBS	10 ^e	25:37:37
COTECNA	71:55:25	DCE	11 ^e	30:59:16
SGBS	71:55:28	CNCA	12 ^e	31:16:14
DM	72:07:19	DM	13 ^e	33:07:27
DCE	72:59:16	SONAM	14 ^e	33:39:21
CNCA	73:16:14	ATTIJARI BANK	15 ^e	36:09:24
SONAM	91:11:38	DMC	16 ^e	37:12:19
ATTIJARI BANK	95:09:24	SGBS	17 ^e	39:00:22
DMC	96:12:19	COTECNA	18 ^e	45:41:31
BIS	96:18:10	CS	19 ^e	49:24:42
CS	142:24:42	BIS	20 ^e	91:04:09
DI	289:37:01	DI	21 ^e	94:37:01
BOA	295:44:52	BOA	22 ^e	100:44:52
BRM	383:00:19	BRM	23 ^e	120:00:19

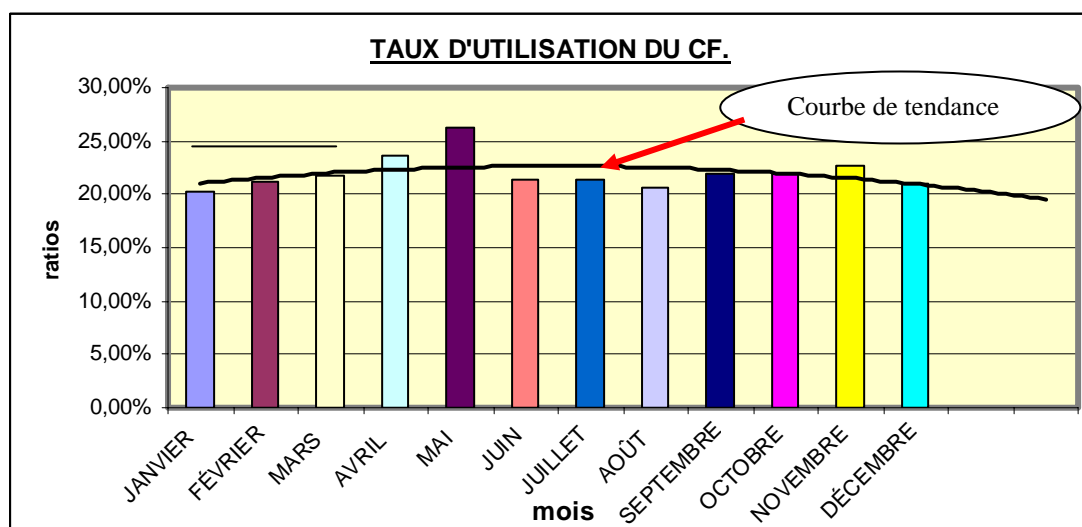
5 - Représentation pôles traitant en plus de 24h



L'essentiel des pôles sont dans la limite intérieure des délais de 24h en moyenne à l'exception de cinq d'entre eux : BIS, CS, BOA, SONAM et BRM.

6-tendance et évolution du centre de facilitation

Le taux moyens d'utilisation du CF sur l'année 2008, est 21,94%, correspondant à 12.941 dossiers sur l'année, soit un volume mensuel de 1.078 dossiers par mois.



Le rapporteur
Amadou Mbaye DIOP