OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

PROFIL OPÉRATEUR ECONOMIQUE

Nous cherchons en permanence à améliorer la qualité de nos services et souhaitons que nos importateurs soient satisfaits des services que nous leur fournissons.

L'enquête satisfaction ci-dessous nous permettra de savoir ce que vous pensez réellement. Nous apprécierions que vous preniez quelques minutes pour répondre à l'ensemble des questions.

*** 1. Profil**

NOM :

SOCIÉTÉ :

VILLE

ADRESSE MAIL :

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE:

*** 2. Statut Opérateur économique (veuillez cocher votre statut)**

- [ ] **Importateur**
- [ ] **Transitaire**
- [ ] **Déclarant**

3. Quelle est la fréquence de vos importations ?

- ◯ Plus de 10 000 importations par année
- ◯ Plus de 100 importations par année
- ◯ Plus de 60 importations par année
- ◯ plus de 30 importations par année
- ◯ plus de 13 importations par année
- ◯ plus de 5 importations par année
- ◯ Moins de 5 importations par année

* 4. Types de produits importés (sélectionner la bonne reponse)

- ☐ Jouets et Vélos
- ☐ Produits électriques et électroniques
- ☐ Produits Industriels
- ☐ Produits de Construction
- ☐ Véhicules & Pneus
- ☐ Produits Securité du Personnel
- ☐ Produits alimentaires
- ☐ Parfums et Cosmétiques
- ☐ Produits chimiques
- ☐ Produits Pharmaceutiques
- ☐ Textiles
- ☐ Produits de seconde-main
- ☐ Papier
- ☐ Ciment
- ☐ Autre (à préciser)

Préciser autre produit :

* 5. Principaux Zone d'approvisionnement d'où vous importez

- ☐ Amérique du Nord (Etats-Unis, Canada)
- ☐ Amérique du Sud (Brésil, Mexique, etc.)
- ☐ Europe
- ☐ Asie
- ☐ Moyen Orient (Emirats arabes unis, Turquie, etc.)
- ☐ Pays limitrophes de la RDC
- ☐ Afrique Australe (Afrique du Sud, Zambie, Angola, etc.)
- ☐ Afrique Centrale
- ☐ Afrique du Nord (Maroc , Egypte , etc.)
- ☐ Afrique de l'ouest

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

SUPPORT DU PERSONNEL BIVAC BV LO & DU PERSONNEL OCC/DCI/DIRECTIONS PROVINCIALES/AGENCES

*** 6. Prière d'indiquer votre degré de satisfaction par rapport au personnel avec lequel vous avez des relations de travail (Très satisfait, Satisfait, Moyennement satisfait , Très insatisfait))**

	Très satisfaisait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
Attitude et comportement du personnel BIVAC BV LO qui vous assiste	○	○	○	○
Etes-vous satisfait de la réponse apportée à votre demande ?	○	○	○	○
Facilité à être orienté vers la bonne personne rapidement	○	○	○	○
Attitude et comportement du personnel OCC qui vous assiste	○	○	○	○
Etes-vous satisfait de la réponse apportée à votre demande ?	○	○	○	○
Facilité à être orienté vers la bonne personne rapidement	○	○	○	○

7. Quelles qualités attendez-vous particulièrement du personnel de l'OCC & de BIVAC BV? (En ordre d'importance)

Personnel OCC

Personnel BIVAC BV

8. Quelles qualités en particuliers semble faire défaut actuellement au personnel de l'OCC & de BIVAC BV? (En ordre d'importance)

Personnel OCC

Personnel BIVAC BV

9. Si la personne BV/BIVAC n'est pas disponible, et que vous laissez un message, vous recontacte-t-on ?

- ◯ OUI
- ◯ QUELQUEFOIS
- ◯ NON

10. Utilisez-vous le site web Verigates pour obtenir le code de votre dossier ou pour avoir les informations sur l'évolution de votre dossier?

- ◯ OUI
- ◯ NON
- ◯ Je connais pas VERIGATES

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

SUPPORT TECHNIQUE

* **11. Utilisez-vous les supports documentaires (dépliant, site internet, procédure...)?**

- ◯ OUI
- ◯ NON

* **12. Comment utilisez-vous le support apporté au nouveau programme de vérification des importations axé sur le renforcement de la conformité des produits?**

- ◯ Très satisfait
- ◯ Satisfait
- ◯ Moyennement satisfait
- ◯ Insatisfait

13. Avez-vous connaissance du lancement d'un nouveau programme de vérification des importations en RDC depuis février 2017?

- ☐ OUI
- ☐ NON

14. Quels sont brièvement les rôles respectifs de l'OCC & de BIVAC BV dans la vérification des importations?

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

DOCUMENTS FINAUX

15. Mettre une croix dans la case correspondant à la notation

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
Délivrance du certificat (AV) dans les délais	◯	◯	◯	◯

16. Si la remise du Certificat a été retardé, avec combien de jours de retard a-t-il été délivré ?

◯ 1 jour ◯ 2 jours ◯ 3 jours ◯ 4 jours et plus

17. Si tel est le cas, d'après vous d'où vient le problème ?

◯ BIVAC BV LO ◯ BV Centre Régional ◯ Exportateur ◯ Autres

*** 18. Avez-vous trouvé des erreurs dans votre certificat ?**

◯ OUI ◯ NON

19. Si OUI, sélectionnez les erreurs les plus fréquentes

- [ ] Données facture
- [ ] Données opérateurs
- [ ] Données documents de transport
- [ ] Données d'emballage
- [ ] Poids, quantité
- [ ] Produit : code douanier
- [ ] Produit :description
- [ ] Produit : Incoterm
- [ ] Produit : Origine
- [ ] Etat de la marchandise (neuf, friperie)
- [ ] Valeurs : valeurs certifiées
- [ ] Valeurs : Valeur facture
- [ ] Méthode de valorisation
- [ ] Container (taille, numero)
- [ ] Scellés
- [ ] Commentaires

Autre (merci de donner les détails)

20. Si documents manquants, précisez lesquels (exemple :certificat d'analyse, certificat phytosanitaire)

21. Combien de temps a pris la correction de votre certificat ?

- [ ] Moins de 24 heures
- [ ] 24 heures
- [ ] 48 heures
- [ ] 72 heures
- [ ] Plus de 72 heures

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

RECOUVREMENT ET FACTURATION (COMPTABILITÉ)

* **22. Avez-vous déjà trouvé des erreurs sur la facturation en lien avec le paiement des frais de contrôle OCC & BIVAC BV ?**

- ◯ OUI
- ◯ NON
- ◯ Autre (veuillez préciser)

23. Si oui, quelle type d'erreur ?

- ◯ Double facturation
- ◯ Facturation à un nom erroné
- ◯ Erreur sur le code banque
- ◯ Erreur sur la monnaie (devise)

Autres(merci de préciser)

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

24. Quelles facilités de service souhaiteriez-vous recevoir en plus de BIVAC BV, en termes notamment d'outils pour la meilleure gestion de vos dossiers?

25. Quelles facilités de service souhaiteriez-vous recevoir en plus de l'OCC, en termes notamment d'outils pour la meilleure gestion de vos dossiers ?

OFFICE CONGOLAIS DE CONTROLE

Bureau Veritas
B.I.V.A.C. BV
Bureau de Liaison RDC

130B Avenue KWANGO
KINSHASA - GOMBE
Tél. (+243) 99 00 36 910
Tél. (+243) 99 00 36 911
bivac.kinshasa@bureauveritas.com

Enquête Satisfaction Importateurs 2019 BIVAC BV - OCC

CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

*** 26. Veuillez répondre par OUI ou par NON**

	OUI	NON
Souhaitez-vous d'autres outils de support (information en ligne, brochure, mailing...)?	○	○
Souhaiteriez-vous davantage de réunions, formation avec BIVAC(séminaire, rendez-vous...) ?	○	○

*** 27. Quelle image avez-vous de l'OCC ?**

- ○ Très Excellente
- ○ Excellente
- ○ Moyenne
- ○ Mauvaise

*** 28. Quelle image avez-vous de BIVAC BV LO et du groupe Bureau Veritas ?**

- ○ Très Excellente
- ○ Excellente
- ○ Moyenne
- ○ Mauvaise

*** 29. Quelle est votre niveau de satisfaction globale des services ?**

○ Très satisfait ○ Satisfait ○ Moyennement satisfait ○ Insatisfait

30. Vos commentaires, suggestions d'amélioration

Merci pour le temps que vous avez daigné accorder à nos deux institutions en vue de répondre à ce questionnaire. Vos précieuses réponses seront prises en compte pour nous améliorer et, par cette voie, vous assurer autant que possible un travail de meilleure qualité.