



RÉPUBLIQUE-UNIE DE TANZANIE
MINISTÈRE DES TRANSPORTS



AUTORITÉ PORTUAIRE DE TANZANIE

CHARTRE DU SERVICE
CLIENT

JANVIER, 2023

Table des matières

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	i
1.0 OBJECTIFS DE LA CHARTE SERVICE CLIENT	1
2.0 QUI SOMMES-NOUS ?	1
3.0 NOTRE MANDAT	2
4.0 NOTRE VISION	2
5.0 NOTRE MISSION	2
6.0 NOS VALEURS FONDAMENTALES	2
7.0 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LE SERVICE	3
8.0 NOS CHERS CLIENTS	3
9.0 NOS SERVICES DE BASE	3
10.0 NOS NORMES DE SERVICE	4
10.1 Normes générales	4
10.2 Normes spécifiques	5
10.2.1 Amélioration de la performance du guichet unique	5
10.2.2 Appels téléphoniques	5
10.2.3 Identification	6
10.2.4 Sûreté et sécurité	6
10.2.5 Opérations portuaires	6
10.2.6 Documentation sur les ports	7
10.2.7 Hospitalité	7
10.2.8 Courtoisie	7
10.2.9 Mesurer et améliorer la qualité de notre service	7
11.0 À NOS CLIENTS	8
12.0 ATTENTES DES CLIENTS	8
13.0 RÉCUPÉRATION DE SERVICE	9
14.0 RÉVISION ET MODIFICATIONS DE LA CHARTE	9
15.0 MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE	9
NOS CONTACTS	10

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Cette charte de service est l'engagement d'une TPA envers le public à fournir des services de haute qualité à nos clients estimés, aux parties prenantes et au grand public. Cette charte de service définit et éclaire qui nous sommes, notre mandat, nos fonctions de base et les normes de service que nos clients estimés, parties prenantes et grand public s'attendent à recevoir dans le cadre de leur utilisation des services portuaires de TPA.

Cette charte spécifie des normes pour la prestation de services, auxquelles nous croyons que nos destinataires de services sont en droit de s'attendre. Il vise également à fournir aux clients une description claire des rôles et des responsabilités qui s'appliquent aux activités de service à la clientèle et établit également des objectifs de service de base pour l'Administration.

Cette charte sera modifiée et révisée régulièrement en tenant compte des suggestions et des conclusions de nos clients et parties prenantes sur les enquêtes et les nouveaux changements au sein de l'autorité et de l'environnement opérationnel. Une évaluation et un suivi continus de nos performances seront également effectués régulièrement.

Plasduce M. Mbossa
DIRECTEUR GÉNÉRAL

1.0 OBJECTIFS DE LA CHARTE SERVICE CLIENT

Il s'agit de la charte du service à la clientèle de l'Autorité Portuaire de Tanzanie. Il reflète l'engagement indéfectible de TPA à traiter les clients de manière équitable, courtoise et rapide. La Charte contient des engagements de service spécifiques et volontaires. Nos chers clients ont le droit de connaître le niveau de service offert par TPA à tout moment. Dans les situations rares où TPA ne répond pas aux attentes des clients et s'écarte des normes, TPA est plus qu'heureuse d'accueillir les commentaires sur la façon de remédier et d'améliorer davantage les services. La Charte des services est divisée en sections qui décrivent spécifiquement les informations clés sur la prestation de services concernant l'Autorité Portuaire de Tanzanie (TPA) - « *Votre porte d'entrée vers le commerce mondial et la prospérité* ».

2.0 QUI SOMMES-NOUS ?

L'Autorité Portuaire de Tanzanie (TPA) est un organisme statutaire relevant du ministère des Travaux publics et des Transports, créé par la loi sur les ports chap. 166. L'Autorité est propriétaire et exploitant de tous les ports maritimes de Tanzanie et des ports fluviaux sur les trois lacs Victoria, Tanganyika et Nyasa.

L'Autorité exploite des ports desservant l'arrière-pays tanzanien et les pays terrestres comme la Zambie, la République démocratique du Congo (RDC), le Burundi, le Rwanda, le Malawi, l'Ouganda, le Zimbabwe, les Comores et le Soudan du Sud.

L'Autorité joue le rôle d'un propriétaire et d'un opérateur dont les principales fonctions sont de promouvoir l'utilisation, le développement et la gestion de tous les ports maritimes et lacustres de Tanzanie. La TPA gère un réseau diversifié de voies navigables maritimes et intérieures sur la Tanzanie Continentale. Dar es Salaam, Tanga et Mtwara sont les principaux ports maritimes ; Kilwa, Lindi, Mafia, Pangani et Bagamoyo sont les plus petits ports maritimes ; et le lac Victoria, le Tanganyika et le Nyasa sont les lacs avec une série de ports.

3.0 NOTRE MANDAT

Les principales responsabilités de la TPA, telles que stipulées dans les lois sur les ports, sont les suivantes : posséder, développer, gérer, exploiter, louer et promouvoir le secteur portuaire en Tanzanie.

4.0 NOTRE VISION

Mener le commerce maritime régional et les services logistiques vers l'excellence.

5.0 NOTRE MISSION

Développer et gérer des ports qui fournissent des services maritimes de classe mondiale et promouvoir l'excellence des services logistiques totaux en Afrique orientale, centrale et australe.

6.0 NOS VALEURS FONDAMENTALES

Nous sommes conscients de la nécessité d'être guidés par un code de conduite qui met l'accent sur

- **Professionalisme**

Nous croyons en l'excellence et le professionnalisme dans nos efforts pour servir et préserver la vie. Il s'agit d'une dimension pluriprofessionnelle.

- **Intégrité/Confiance**

Nous nous comporterons de la manière la plus professionnelle et la plus honnête avec des principes moraux forts

- **Responsabilité**

Nous croyons qu'il est important d'être responsable de nos actes.

- **Centre sur les Parties Prenantes**

Nous travaillerons avec toutes les parties prenantes clés et les autres fournisseurs de services pour les aider à fournir de meilleurs services à leurs utilisateurs finaux.

- **Travail d'équipe**

Nous croyons au travail d'équipe qui permet de maintenir l'efficacité et l'efficacité de la prestation de services. La contribution individuelle à une équipe sera fortement encouragée et valorisée.

- **Transparence**

Nous croyons au partage de l'information à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation. Nous nous efforcerons de reconnaître la prise de décision participative. Nous communiquerons avec nos clients et nos parties prenantes de manière proactive et réactive.

7.0 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LE SERVICE

Nous nous engageons à fournir à nos clients des services et des installations portuaires fiables, efficaces et commercialement viables. Nous nous efforcerons de satisfaire vos attentes en vous offrant un service d'un bon rapport qualité-prix, efficacement et rapidement.

Pour ce faire, nous allons :

- Agir en équipe pour améliorer le service à la clientèle et
- Établir des relations de travail efficaces avec d'autres intervenants clés du port afin d'assurer des avantages mutuels.

8.0 NOS CHERS CLIENTS

Nous comptons parmi nos clients des personnes et des organisations auxquelles nous fournissons des services ou qui ont un intérêt dans l'Autorité Portuaire de Tanzanie, car elles contribuent toutes à l'efficacité du système de prestation de services à la clientèle. Il s'agit notamment de :

- *Compagnies et Agents Maritimes*
- *Importateurs.*
- *Exportateurs*
- *Opérateurs de terminaux*
- *Intervenants dans le secteur du fret (autres ministères gouvernementaux, exploitants ferroviaires et routiers)*
- *Armateurs*

9.0 NOS SERVICES DE BASE

TPA s'engage à fournir les services suivants :

- i. Services maritimes :
 - *Pilotage*
 - *Remorquage*
 - *Amarrage et désamarrage*
 - *Aide à la navigation*
 - *Entretien du canal et du bassin de retournement*
 - *Services portuaires divers*
- ii. Services d'arrimage et de manutention à terre :
 - *Services de manutention de marchandises diverses (conteneurs/véhicules automobiles/marchandises générales), de vrac sec et de liquides en vrac*
 - *Comptage, tri, pesage, mesure, etc.*
- iii. Accueil des passagers et des navires :
 - *Facilitation pour les navires côtiers et de croisière.*
- iv. Services de location
- v. Fournir des services concernant les installations de cale de mise à l'eau, les travaux d'ingénierie, les réparations d'embarcations et la location d'embarcations

10.0 NOS NORMES DE SERVICE

Pour répondre aux attentes de nos clients, TPA a établi ses normes de service en général et des critères spécifiques :

10.1 Normes générales

- Fournir des services d'opérations portuaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.
- Pour une demande d'information administrative générale sans rendez-vous – Au moins dans les 3 minutes pendant les heures de bureau (0800hrs - 1700hrs).
- Répondre aux demandes d'information générale sur les plateformes numériques – Au moins dans les 5 minutes

- Répondre aux demandes de renseignements opérationnels/marketing/commerciaux qui peuvent nécessiter des informations supplémentaires Recherche d'informations - Dans les 24 heures d'un jour ouvrable suivant la réception d'une demande.
- Accuser réception des correspondances écrites ou des préoccupations dans un délai de 1 jour ouvrable, la réception de votre lettre vous informant de la mesure à prendre et de la date d'échéance.
- Répondre aux demandes par e-mail sur des questions d'ordre général dans un délai d'une heure par jour ouvrable.
- Si la question nécessite une analyse détaillée, nous accuserons réception de votre communication dans un délai de 3 jours ouvrables et donner un délai proposé pour l'action prospective, assurez-vous que nous réglons vos problèmes de manière concluante, mais au plus tard dans les 14 jours.

10.2 Normes spécifiques

10.2.1 Amélioration de la performance du guichet unique

- *Promouvoir d'autres fournisseurs de services connexes au sein du guichet unique afin de fournir un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.*
- *Encourager d'autres parties prenantes à déménager dans les centres à guichet unique de TPA afin d'améliorer la commodité pour les clients.*

10.2.2 Appels téléphoniques

- *Nous serons disponibles pour répondre à vos appels sur les lignes sans frais du service client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.*
- *Répondez à votre appel dans les 5 secondes et notre téléphoniste transmettra votre appel à l'agent concerné pour obtenir des conseils si nécessaire*
- *Nous nous présentons par nom, service et emplacement lorsque nous répondrons à vos appels*
- *Nous mettrons fin à la conversation de manière courtoise et professionnelle en remerciant l'appelant*

- *Tous ces appels seront enregistrés afin d'améliorer le processus de prestation de services*

10.2.3 Identification

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- *Se présenter par notre nom et notre département.*
- *Se présenter en affichant les cartes d'identité individuelles de l'Autorité.*
- **Signalisation** : *identifier nos bureaux à l'aide de panneaux clairs, de zones d'exploitation, de zones de sécurité et d'indications.*
- **Sécurité** : *Afficher des instructions et des exigences de sécurité claires en les affichant à tous les points.*
- *Identifier nos équipements avec le logo TPA et le numéro d'aclif*

10.2.4 Sûreté et sécurité

Au service de nos clients, nous nous assurerons :

- *Environnement de travail sûr et sécurisé lors de la manutention de marchandises conformément à la norme ISO 45001 :2015*
- *Nous sommes responsables de la préservation de l'environnement conformément à la norme ISO 14001 :2018*

10.2.5 Opérations portuaires

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- *Fournir un pilotage portuaire rapide et d'autres services maritimes dans un délai d'une (1) heure.*
- *S'assurer de la disponibilité des aides à la navigation.*
- *S'assurer de la disponibilité de l'équipement de manutention du fret.*
- *Commencer les opérations de déchargement/chargement dans l'heure qui suit l'amarrage.*
- *S'efforcer de développer, d'entretenir et de maintenir les installations et les infrastructures portuaires afin de répondre aux besoins de nos clients.*

- *S'assurer que les agents des ports concernés sont présents et réactifs pendant la prestation des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.*

10.2.6 Documentation sur les ports

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- Traiter les documents de manutention de la cargaison dès leur soumission par les clients via les systèmes ICT de TPA en temps réel, le cas échéant, dans un délai de 15 minutes.

10.2.7 Hospitalité

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- Recevoir les clients à la réception principale dans un délai de 5 minutes.
- Recevoir les clients dans les départements concernés dans les 15 minutes si des dispositions préalables sont prises pour nous voir, sinon dans les 30 minutes.

10.2.8 Courtoisie

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- Traiter les clients avec politesse et considération
- Assurer que notre personnel est serviable pour veiller à ce que les préoccupations des clients soient prises en compte rapidement selon la demande.
- Montrer la plus grande intégrité et confidentialité dans nos relations avec nos clients.

10.2.9 Mesurer et améliorer la qualité de notre service

Au service de nos clients, nous nous engageons à :

- Mener au moins une fois par an des sondages de satisfaction et de service à la clientèle afin de mesurer nos normes afin d'améliorer nos services.
- Répondre rapidement aux commentaires fournis par divers moyens tels que des boîtes à suggestions, des formulaires d'évaluation, etc. afin d'améliorer la gestion de nos services.

- Éduquer nos clients par le biais de séminaires, de conférences, de matériel promotionnel (brochures, dépliants et sites Web) et de divers programmes médiatiques.
- Fournir des informations pertinentes par le biais du site Web de TPA et de publicités dans les médias.

11.0 À NOS CLIENTS

Nous apprécions et accueillons vos commentaires et suggestions sur les services de l'Autorité Portuaire de Tanzanie pour nous aider à mieux vous servir. Pour ce faire, les clients ont le droit de :

- *Communiquer avec l'Autorité en vous présentant, par téléphone, par écrit, par courriel, sur les plateformes de médias sociaux (Instagram, Twitter, Facebook, YouTube et site Web), etc. Vous pouvez contacter le siège ou les bureaux portuaires ou les bureaux de représentation des pays selon les contacts fournis.*
- *Se renseigner ou réclamer si vous n'êtes pas satisfait du niveau de service offert.*
- *Référer tout problème non résolu lié au service à une autorité supérieure.*
- *Offrir des suggestions et des idées qui peuvent permettre à l'Administration d'offrir de meilleurs services et d'obtenir des commentaires sur les questions qui vous touchent.*
- *Un traitement courtois et attentionné dans vos transactions avec nous.*
- *Un service efficace sans offrir de pots-de-vin.*

12.0 ATTENTES DES CLIENTS

Pour permettre une excellente prestation de services, nous attendons de nos clients de :

- *Fournir des renseignements exacts et opportuns et une documentation complète.*
- *Être coopératif avec les employés de TPA*
- *Faire une preuve de courtoisie et de respect envers les employés de l'APT.*
- *Être des ambassadeurs des services TPA*

- *Nous tenir informés de vous-même, de votre organisation et de vos besoins.*
- *Maintenir la transparence et la responsabilité dans vos transactions avec TPA.*
- *Fournir des commentaires sur les services offerts par divers moyens tels que des boîtes à idées, des formulaires d'évaluation, des sondages auprès des clients, des plateformes numériques, etc.*
- *Suggérer des moyens d'améliorer nos services.*
- *Nous envoyer un courriel via les formulaires disponibles sur le site Web de TPA*

13.0 RÉCUPÉRATION DE SERVICE

Dans les cas où les services ne sont pas rendus comme promis ; L'APT doit :

- Informer les clients de tout changement d'échéancier si les circonstances l'exigent.
- Informer rapidement les clients des raisons et des mesures pour lesquelles le service n'est pas fourni conformément aux normes stipulées dans la présente Charte.

14.0 RÉVISION ET MODIFICATIONS DE LA CHARTE

En ce qui concerne les développements en cours et le dynamisme de l'industrie portuaire et maritime, nous veillerons, en concertation avec nos clients, au respect des engagements pris dans la présente Charte et à son examen en vue d'améliorer nos services tous les trois ans.

15.0 MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

La Charte est une déclaration d'engagements de service volontaire et sa mise en œuvre doit être guidée par divers outils, y compris le 4e Plan Stratégique d'Entreprise (CSP) de TPA, la Stratégie de Marketing de la Troisième Coopération de la TPA et toute autre Politique et Réglementation connexe.

L'opérationnalisation de la Charte de service comprendra des campagnes de sensibilisation et de formation qui seront suivies par l'Autorité Portuaire de Tanzanie relevant de la direction compétente.

16.0 SUIVI ET ÉVALUATION

Le système de suivi et d'évaluation est conçu dans le but de mesurer l'efficacité dans la mise en œuvre de la charte de service à la clientèle. Les objectifs généraux des systèmes de suivi et d'évaluation sont les suivants :

- i. Suivre l'efficacité de la mise en œuvre de la Charte de Service Client ;
- ii. Fournir un mécanisme de rétroaction qui permettra à la direction de mettre en œuvre la charte et, éventuellement, au conseil d'administration de disposer d'un rapport détaillé et régulièrement mis à jour sur la mise en œuvre de la charte ; et
- iii. Fournir les données nécessaires et suffisamment d'informations à la direction pour la soumission de propositions de révision de la charte par le conseil d'administration.

16.1.1 Système de surveillance

Le suivi sera utilisé comme un système de rétroaction continue impliquant la collecte de données, l'analyse des données et la préparation de rapports périodiques sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de la charte.

16.1.2 Système d'évaluation

Un système d'évaluation est en place pour mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficacite de la mise en œuvre de la charte, identifier les défis qui se présentent et proposer des solutions.

NOS CONTACTS

Vous pouvez contacter les bureaux portuaires du siège ou les bureaux de représentation des pays aux adresses indiquées ci-dessous :

Contacts:

Bureau du Directeur Général
Autorité Portuaire de Tanzanie (TPA)
Bandari Tower – Guichet unique
Parcelle n° 1/2, Sokoine Drive
Boîte Postale 9184 - 11105
Dar Es Salaam
Tél : +255 (22) 2116250
Numéro vert : 0800 110032
Courriel : dg@ports.go.tz
Site Web : www.ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
One Bandari Road Kurasini
Boîte Postale : 1130
Dar Es Salaam
Dire : +255 (22) 113642
Télécopie : +255 (22) 113646
Courriel : pddsm@ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
Independence Avenue
Boîte Postale. 443
Tanga
Tel : +255 (27) 2643078
Télécopie : +255 (27) 2642360
Courriel : pmtanga@ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
Bandari Road
Boîte Postale. 530
Mtwara
Tel : +255 (23) 2333125
Télécopie : +255 (23) 2333153
Courriel : pmmtwara@ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
Boîte Postale. 3100
Mwanza
Tel : +255 (28) 2541422
Télécopie : +255 (28) 22541422
Courriel : pmmwanza@ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
Boîte Postale. 11
Kigoma
Tel : +255 (28) 2802275
Courriel : pmkigoma@ports.go.tz

Bureau du Directeur du Port
Boîte Postale. 400
Kyela, Mbeya
Tél : +255 (738) 943 266
Courriel : pmkyela@ports.go.tz

Lusaka, Zambie
Autorité Portuaire de Tanzanie
Tanzanie/Ujamaa House
5200, avenue des Nations Unies
Boîte Postale. 31219
Lusaka, Zambie
Téléphone : +260 211 258401
Téléphone : +260 977489632
Télécopie : +260 976695144
Courriel : Tpa.lusaka@ports.go.tz

Lubumbashi, RDC
Autorité Portuaire de Tanzanie
828 Sandoa / Avenue Lubumbashi
Lubumbashi, R.D., Congo
Téléphone : +243 813 494012
Téléphone : +243 844 168534
Athuman.mkangara@ports.go.tz

Kigali, Rwanda
Autorité Portuaire de Tanzanie
M. Peace Plaza, Black A, 6^e étage 10603
Avenue de la Paix (KN 4 AV)
Kigali, Rwanda
Téléphone : +250 799 301 111
Télécopie : +250 786323020
E-mail : tparwanda@ports.go.tz

Kampala, Ouganda
Autorité Portuaire de Tanzanie
Erickson Building, Parcelle 24B
Akii –Bua Road, Nakasero
Courriel : tpauganda@ports.go.tz

Bureau de Liaison de l'APT
Rohero 1^{er} étage Prince
Rwagasore, Maison n° 57
En face de la Banque CRDB
Succursale d'Inyenyeri
Bujumbura - Burundi

Autorité Portuaire de Tanzanie
17, avenue Philips
Belgravia
Harare Harare

Zimbambwe
Courriel : tpaharare@ports.go.tz
Téléphone : +263 789914313



tpa_tz



tpa_tz



tpa_tz



TanzaniaPortsAuthority