

INTRODUCTION

La crise alimentaire qui est née au lendemain de la crise financière qu'a connue le monde ces dernières années a rendu beaucoup plus vulnérables les couches défavorisées des populations. Les commerçants n'ont désormais d'yeux que pour leurs gains foulant ainsi au pied l'intégrité des consommateurs. Des denrées de toutes sortes, hautement frelatées, sont importées et vendues sur le territoire national sans que l'on ne se soucie de la santé des consommateurs. Ni service public ni particulier ne se soucie de la protection des consommateurs dans tous les secteurs. Face à cette situation désastreuse, des voix se sont levées de partout pour que les droits des consommateurs soient respectés. Les syndicalistes et les consommateurs en ont fait leur cheval de bataille. C'est ainsi que bon nombre d'associations de défense des consommateurs ont vu le jour au Bénin.

Dans leurs mouvements de sensibilisation, de formation, d'alerte à la population face aux dangers et aux risques à l'usage des biens et services, ces différentes associations se sont heurtées à l'inexistence au Bénin d'une loi assurant la protection des consommateurs. Face à la reconnaissance de l'importance de cette mobilisation, la loi N°2007-21 portant protection du consommateur en République du Bénin a été promulguée le 16 Octobre 2007. Mais force est de constater que cette protection n'est pas encore effective. Par conséquent, au-delà de la vulgarisation de la dite loi, la Direction Générale du Commerce Intérieur(DGCI) est chargée de veiller au respect de ces dispositions. Dans l'optique de contribuer à la satisfaction des consommateurs, vue que cette satisfaction passe par leurs protection, nous nous sommes engagés de réfléchir sur le thème «**Analyse du mécanisme de protection des consommateurs par la DGCI à l'égard des produits alimentaires importés** ».

Ainsi, pour y parvenir, notre étude sera menée à travers trois (03) chapitres. Dans le premier chapitre, nous présenterons le cadre institutionnel de la DGCI.

Dans le second chapitre nous présenterons le cadre théorique et la méthodologie de notre étude

Le troisième et dernier chapitre, portera sur la présentation des implications, l'analyse des résultats et des perspectives de recherches.

CHAPITRE 1 : CADRE institutionnel de la DGCI

Ce chapitre qui comporte essentiellement deux sections, présente le cadre du stage, les tâches exécutées et les remarques.

SECTION1 : Présentation du lieu de stage(DGCI).

Cette section est composée de deux paragraphes. Le premier paragraphe présente l'historique, la mission, l'attribution, l'organisation et le fonctionnement de la DGCI.

PARAGRAPHE1: Historique, Mission, Attribution, Organisation et fonctionnement de la DGCI

I-Historique de la DGCI

Notons simplement que jusqu'en Mars 2002, les Directions en charge de l'Organisation du Commerce Intérieur étaient: la Direction du Commerce Intérieur créée par l'arrêté N°088/MCAT/DC/DCI/DACI du 17 Juillet 1998 et la Direction de la Concurrence et des Prix régie par l'arrêté N° 128/MCAT/DC/DCP du 21 Septembre 2000. Avec l'organisation du premier gouvernement du Docteur BONI YAYI, la Direction du Commerce Intérieur (DCI) a changé de dénomination et est devenue Direction Générale du Commerce Intérieur (DGCI) conformément à l'arrêté n°004/MIC/DC/SGM/DGCI/SA du 14 juin 2007.

II- Mission

La Direction Générale du Commerce Intérieur a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale en matière de commerce intérieur, de concurrence, de prix et de lutte contre la fraude en rapport avec les objectifs du gouvernement.

III- Attributions

La DGCI coordonne les activités des directions techniques sous sa tutelle et est chargée:

- de veiller à l'organisation, au contrôle et au développement des activités du commerce intérieur,
- de promouvoir un tissu associatif structuré et dynamique à l'effet de canaliser le développement effréné du secteur informel;
- d'encourager, en relation avec les ministères compétents, la création des associations de consommateurs et appuyer ces dernières dans leur mission de défense des intérêts des consommateurs;
- d'assister les acteurs du secteur commercial en vue d'améliorer leur professionnalisme et de renforcer leur capacité ;
- d'assurer la délivrance des titres commerciaux aux opérateurs économiques;
- d'initier, d'élaborer et de faire respecter les lois et règlements relatifs au commerce intérieur, à la concurrence, aux prix et à la lutte contre la fraude
- de veiller à l'organisation et au suivi des circuits de distribution des produits de premières nécessités ou stratégiques ainsi qu'au contrôle de la constitution des stocks de sécurité,
- de mener, en collaboration avec les Directions Départementales de l'Industrie, du commerce et de Petites et Moyennes Entreprises, des enquêtes économiques afin de suivre l'évolution des prix sur le marché national;
- d'assurer la lutte contre la fraude commerciale et la concurrence déloyale au moyen d'une brigade spéciale de contrôle ;

- de veiller à l'élimination des obstacles d'ordre administratif, technique et logistique qui entravent la dynamique du commerce intérieur ;
- d'assurer le rôle du point focal du comité consultatif de la concurrence créé dans le cadre de la coopération entre la commission de l'UEMOA et les Etats membres.

IV-Organisation

Pour mener à bien sa mission en tant que Direction Technique du Ministère du Commerce, la DGCI est composée des structures ci-après :

- Un secretariat ;
- Un Service Administratif, Comptable et Financier (SACF) ;
- La Direction de la Promotion du Commerce Intérieur (DPCI) ;
- La Direction de la Concurrence et de la Lutte contre la Fraude (DCLF).

V-Fonctionnement

Le fonctionnement est la façon ou la manière dont les tâches sont exécutées ou les missions sont accomplies. Il s'agit ici de rappeler le rôle des différents services qui composent la DGCI.

V.1-Le Secrétariat Général de la DGCI (SG/DGCI)

Il est chargé:

- de réceptionner, d'enregistrer et de saisir les courriers ordinaires et confidentiels de la Direction Générale du Commerce Intérieur,
- de ventiler le courrier conformément aux instructions du Directeur Général ;

- de préparer le courrier départ à la signature ou au visa du Directeur Général ;
 - d'accueillir et d'orienter les visiteurs ;
 - de reprographier les documents ;
 - d'assurer la conservation des documents et archives du secrétariat
 - de réceptionner et d'envoyer les messages téléphonés et portés, les courriers téléphoniques, etc...
- d'exécuter toutes autres tâches à lui confiées par le DG

V.2-Le Service Administratif Comptable et Financier (SACF)

Il comprend la Division de la Gestion du Personnel et du Matériel (DGPM) et la Division de la Comptabilité (Dcomp).

V.2.1- La Division de la Gestion du Personnel et du Matériel.

Elle est chargée:

- de recenser et d'étudier tous les besoins de la Direction Générale aussi bien en personnel qu'en matériels et fournitures de bureau, en collaboration respectivement avec le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur des Ressources Financières et du Matériel,
- d'assurer le suivi de la carrière du personnel,
- d'assurer la gestion du matériel et des fournitures de bureau.

V.2.2-La Division de la comptabilité.

Elle est chargée:

- d'élaborer et de suivre l'exécution du budget annuel de la Direction Générale suivant les procédures d'exécution du budget de fonctionnement du ministère
- de suivre les opérations et les mouvements des comptes,

- de recouvrer les fonds issus des transactions établies par la Direction Générale et de la délivrance de tous autres titres de commerce et de procéder à leur reversement régulier dans les comptes appropriés ;
- de suivre l'exécution du Budget Programme du secteur commerce.

V.3-La Direction de la Promotion du Commerce Intérieur (DPCI).

Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale en matière de prix et du commerce intérieur. A ce titre, elle dispose d'une structure qui se présente comme suit :

- un secrétariat
- le Service des Prix, de la Distribution et de l'Assistance aux Opérateurs Economiques (SPDA) ;
- Le Service de la Règlementation et du Contentieux (SRC) ;
- Le Service des Statistiques et de l'Information Commerciale(SSIC);

V.3.1-Le secrétariat de la DPCI est chargé:

- de réceptionner, d'enregistrer et de saisir les courriers ordinaires et confidentiels de la Direction de la Promotion du Commerce Intérieur,
- de ventiler le courrier conformément aux instructions du Directeur de la Promotion du Commerce Intérieur;
- de préparer le courrier départ à la signature ou au visa du Directeur de la Promotion du Commerce Intérieur ;
- d'accueillir et d'orienter les visiteurs ;
- de réceptionner et d'envoyer les messages téléphonés et portés, les courriers téléphoniques, etc...

V.3.2-Le service de la Réglementation et du Contentieux. Il comprend la :

V.3.2.1-) Division de la Réglementation(DR) qui est chargée:

- d'initier, d'élaborer et d'actualiser au besoin et de faire respecter les textes à caractère législatif ou réglementaire relatifs aux prix et aux commerce intérieur ;
- de recueillir et de fournir aux Départements Ministériels compétents les renseignements appropriés sur les commerçants étrangers postulant à la nationalité béninoise;
- d'assurer la délivrance des cartes professionnelles aux opérateurs économiques exerçant leurs activités sur le territoire national;
- d'assurer le contrôle des conditions d'exercice des activités du commerce intérieur.

V.3.2.2-) La Division du Contentieux(DCont) chargée :

- de régler les litiges avec les usagers de la Direction ;
- d'arbitrer les litiges entre opérateurs économiques;
- d'initier des poursuites judiciaires en cas de besoin;
- de tenir un registre des infractions par secteur d'activités.

V.3.3-) Le service des Prix, de la Distribution et de l'Assistance aux Opérateurs Economiques.

- Il comprend la :

V.3.3.1-Division des prix et de la Distribution chargée :

- de mener des études sur l'évolution des prix des produits réglementés et de veiller à leur respect ;
- de procéder aux relevés périodiques des prix des produits ciblés sur les marchés retenus et de centraliser les informations sur les prix provenant des Directions Départementales de l'Industrie, du Commerce et des Petites et Moyennes Entreprises ;

- de préparer les séances de la commission tarifaire des médicaments et d'en assurer le secrétariat ;
- de suivre les problèmes relatifs à la pratique des prix ;
- D'étudier en liaison avec les structures concernées toutes les questions relatives à la commercialisation et au transport des produits ;
- D'organiser le commerce de gros et de détails, d'évaluer les circuits de distributions et de proposer des actions en vue de la libre circulation des produits à l'intérieur du territoire national ;
- De mener des études sur les différentes sources d'approvisionnement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du territoire national ;
- De procéder à l'enregistrement des produits alimentaires importés au Bénin

V.3.3.2-) Division de l'Assistance aux Opérateurs Economiques chargée :

- de suivre les questions relatives au secteur informel ;
- d'assister les opérateurs économiques dans la recherche de solutions à leurs problèmes d'ordre fiscal ou parafiscal et d'approvisionnement en matières premières ;
- d'assurer, en collaboration avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Bénin et toutes autres structures, le renforcement des capacités et la mise à niveau des commerçants et autres opérateurs économiques ;
- de rassembler et diffuser toutes les informations relatives à la création d'un établissement ou d'une société.

V.3.4-Le Service des Statistiques et de l'Information Commerciale. Il comprend la :

V.3.4.1-) Division de la Collecte et du Traitement de Données(DCTD) chargée :

-de mener des enquêtes économiques afin de suivre l'évolution des prix sur les marchés nationaux et régionaux ;

-de procéder aux relevés périodiques des prix des produits ciblés sur les marchés retenus et de centraliser les informations sur les prix provenant des Directions Départementales de l'Industrie, du Commerce des Petites et Moyennes Entreprises

-d'établir annuellement la liste des commerçants, industriels et prestataires de services exerçant sur le territoire national ;

-de tenir et de mettre à jour le fichier de toutes les entreprises commerciales régulièrement constituées et installées sur le territoire national.

V.3.4.2-) Division de la Statistique, de la Réglementation et de l'Information chargée :

-De collecter les données statistiques sur le commerce intérieur ;

-de fournir les informations statistiques aux structures de commerce, aux opérateurs économiques, aux structures académiques et aux correspondants étrangers ;

-d'aider les entreprises à créer et à améliorer la gestion de leur base de données ;

-de recueillir les informations sur la réglementation des prix et du commerce intérieur en vigueur dans d'autres pays en vue de constituer une banque de données.

V.4- La Direction de la Concurrence et de la Lutte contre la Fraude (DCLF).

Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique national en matière de concurrence et de lutte contre la fraude.

A ce titre elle dispose d'une structure qui se présente comme suit :

- Un secrétariat ;
- Le Service de la Concurrence et de la Régulation des Marchés (SCRM)
- Le Service des Enquêtes et le de la Lutte contre la Fraude (SELF).

V.4.1-le secrétariat est chargé :

- de réceptionner, d'enregistrer et de saisir les courriers ordinaires et confidentiels de la Direction de la Concurrence et de la Lutte contre la Fraude ;
- de ventiler le courrier conformément aux instructions du Directeur de la Concurrence et de la Lutte contre la Fraude ;
- de préparer le courrier départ, à la signature ou au visa du Directeur de la Concurrence et de la Lutte contre la Fraude ;
- d'accueillir et d'orienter les visiteurs ;
- de réceptionner et d'envoyer les messages téléphonés et portés, les courriers téléphoniques, etc...

V.4.2-Le Service de la Concurrence et de la Régulation des Marchés (SCRM). Il comprend la :

V.4.2.1-) Division de la Concurrence(DConc) chargée :

-d'initier et d'assurer toute s actions pouvant favoriser le plein exercice de la concurrence et la transparence dans les transactions commerciales ;

-de vulgariser les textes législatifs ou réglementaires en matière de concurrence et de sensibiliser les opérateurs économiques sur leur portée et la nécessité de leur respect ;

-de veiller à la préparation des travaux du Comité Consultatif de la Concurrence créé dans le cadre de la coopération avec l'UEMOA ;

-de tenir un fichier des infractions par secteur d'activité.

V.4.2.2-) Division de la Réglementation des Marchés(DRM)

chargée :

-de veiller aux fonctionnements équilibré et transparent des marchés et de mener une mission permanente de surveillance afin de déceler les dysfonctionnements liés aux pratiques anti-concurrentielles ;

-de veiller à l'élimination des obstacles d'ordre administratif, technique et logistique qui entravent la libre concurrence sur le marché ;

-de mener une activité permanente de surveillance du marché afin de déceler les dysfonctionnements liés aux pratiques anti-concurrentielles et à la concurrence déloyale ;

-d'étudier les dossiers d'autorisation de ventes promotionnelles, de soldes et de liquidations, de procéder à la vérification des stocks des marchandises y afférentes et de constater les infractions pouvant s'inscrire dans ce cadre.

V.4.3-) Le Service des Enquêtes et de la Lutte contre la Fraude.

Elle comprend la :

V.4.3.1-) Division des Enquêtes et du Contentieux(DEC)

chargée :

- de mener, en collaboration avec les Directions Départementales de l'Industrie, du Commerce et des Petites et Moyennes Entreprises, des enquêtes relatives à la fraude sur le marché national ;
- de favoriser l'accès à l'information des acteurs économiques ;
- de veiller au règlement des contentieux et d'initier les poursuites judiciaires en cas de besoin ;
- d'assurer, d'organiser et d'animer la lutte contre la fraude sur toute l'étendue du territoire national.

V.4.3.2-) Division de la Lutte contre la fraude chargée :

- d'initier, d'élaborer et de faire respecter les lois et règlements relatifs à la fraude ;
- de faire des propositions d'amendes ;
- d'établir les transactions découlant des procès-verbaux constatant les infractions relatives à la fraude commerciale ;
- de participer aux contrôles, aux recherches et aux enquêtes nécessaires pour prévenir et décourager toutes pratiques tendant à la fraude commerciale

PARAGRAPHE2 : Cadre environnemental de la DGCI

I- Le micro environnement

Le micro environnement de la DGCI peut se définir comme l'ensemble des éléments de son entourage immédiat et sur lesquels elle peut exercer une influence. Il est composé de trois (03) types d'éléments:

- Les usagers ;
- Le Centre de Formalités des Entreprises (CFE) ;
- Les institutions d'états.

II-La macro environnement

Il est défini comme étant l'environnement général de l'entreprise susceptible d'influencer son activité et auquel celle-ci devra s'adapter. Il s'agit de:

II.1- Environnement politico-juridique

Sur le plan politique, nous notons les diverses mutations qui interviennent depuis 1988 jusqu'à présent et qui ont un impact sur l'organisation et le fonctionnement du Ministère du Commerce en Général et de la Direction Générale du Commerce Intérieur en particulier. Aussi sur le plan juridique, nous notons que la Direction Générale du Commerce Intérieur a été dotée de quelques textes qui sont:

- La loi n°90-005 du 15 mai 1990 fixant les conditions d'exercice des activités de commerce en République du Bénin,
- La loi n°2007-21 du 16 Octobre 2007 portant protection des consommateurs,
- l'ordonnance n°20/PR/MFAEP du 05 juillet 1967 portant réglementation des prix et stocks,
- l'arrêté N°080/MICPME/DC/SGM/DGCI/SA du 27 Mai avril 2013 portant attributions, organisation et fonctionnement de la

Direction Générale du Commerce Intérieur. Pour ne citer que ceux-ci.

Nous avons entre autres les traités ou textes internationaux qui paraissent dans le domaine du commerce et qui obligent la DGCI à se conformer à la réglementation en matière de Commerce International.

II.2- Environnement géographique

Les compétences de la DGCI couvrent en réalité tout le territoire national. Mais, il faut noter que des actions restent à mener par le Ministère du Commerce à travers les Directions Départementales du Commerce afin d'atteindre totalement les populations rurales. Il faut également souligner le déplacement des locaux d'un endroit à un autre. Tout ceci limite ses compétences et affecte son organisation et son fonctionnement. De plus, la DGCI est en relation avec les organisations nationales, régionales et internationales qui interviennent dans le domaine du commerce au Bénin.

II.3- Environnement technologique

Il est à noter l'importance de l'avènement des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Mais à la DGCI, le matériel informatique est en nombre très insuffisant, et vétuste. Ce qui crée souvent de graves pannes conduisant à des pertes de temps. Ces conditions de travail ne favorisent en aucun cas le bon fonctionnement de la DGCI et ne stimulent pas le personnel au travail. De plus, la DGCI doit prendre en considération et résoudre le problème de supports PVC pour les cartes professionnelles de commerçants(CPC).

SECTION 2 : Expérience de stage et remarques.

PARAGRAPH1 : Expérience de stage

Il est consacré aux observations de stage sur les activités et prestations de la DGCI.

A -Etat des lieux des prestations de la DGCI

Au titre des prestations que la DGCI offre à ses usagers nous pouvons citer :

- renouvellement des cartes professionnelles de commerçant (CPC) personne physique et personne morale,
- l'autorisation provisoire d'importation et de distribution de ciment,
- l'étude de dossiers de demandes d'agrément pour l'importation des produits pétroliers et des véhicules automobiles neufs,
- l'autorisation de ventes promotionnelles, solde et liquidation,
- la vérification de l'authenticité des cartes professionnelles,
- l'agrément de concessionnaire, de revendeur agréé ou de distributeur de véhicules,
- l'agrément provisoire d'importation, de stockage et de distribution des produits pétroliers et leurs dérivés,
- la demande de main levée pour l'exportation des noix d'acajou,
- l'assainissement du marché par le contrôle de la réglementation en vigueur en matière de commerce intérieur

B-Acquis au niveau des prestations de la DGCI

Durant notre stage au Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Petites et Moyennes Entreprise(MICPME), particulièrement à la Direction Générale du Commerce Intérieur(DGCI) où nous avons été affectés, nous avons passé le reste du temps de notre stage à la Direction

de la Promotion du Commerce Intérieur(DPCI). Ainsi nous avons eu à accomplir les tâches qui ont consisté à :

- remplir les fiches permettant de renouveler les cartes professionnelles de commerçant,
- enregistrer les cartes professionnelles de commerçant dans le registre,
- distribuer les courriers dans les divers services de la DGCI,
- mener des enquêtes relatives à notre étude,
- participer au contrôle des produits sur le marché.

PARAGRAPHE2-Observations

Lors de la restitution des observations de stage, nous avons constaté dix (10) atouts et dix (10) problèmes qu'il convient de lister.

A-Observations positives de la DGCI

- Grande notoriété ;
- Renouveau des Cartes Professionnelles de Commerçants;
- Etude de dossiers de demandes d'agrément pour l'importation des produits pétroliers et des véhicules automobiles neufs ;
- La Délivrance d'autorisation de vente promotionnelle, solde et liquidation ;
- Le Monopole du contrôle de l'exercice des activités du commerce intérieur;
- La délivrance des attestations de main levée pour les noix de cajou et d'anacarde ;
- La délivrance des structures de prix mensuel pour les produits pétroliers ;

- Collaboration avec les Directions Départementales de Commerce pour mener les enquêtes économiques ;
- La vérification de l'authenticité des CPC afin de réduire leur falsification ;
- La simplification des formalités à remplir pour l'obtention de la carte professionnelle aux opérateurs économiques grâce à ses relations avec le Centre de Formalité des Entreprises.

b-Observations négatives :

- Irrégularité des opérations de contrôle ;
- Mauvais climat de collaboration entre le personnel;
- Lenteur administrative;
- Insuffisance de moyens matériels roulants ;
- Insuffisance des outils de contrôle de qualité des produits ;
- Vétusté de certains textes de loi ;
- Non vulgarisation de certains textes de loi;
- Inexistence d'un dispositif de sensibilisation du consommateur ;
- Inexistence de la Direction de la Statistique et de l'Information Commerciale ;
- L'ignorance des commerçants face à la connaissance des textes de loi.

CHAPITRE2 : CADRE CONCEPTUEL ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Composé de deux sections, ce chapitre nous permet de présenter d'abord, le cadre conceptuel de l'étude et ensuite, la méthodologie de l'étude.

SECTION1 : Cadre conceptuel de l'étude.

Dans cette section nous avons deux paragraphes. Dans le premier paragraphe nous ferons ressortir, la problématique et l'intérêt de l'étude et dans le second, nous présenterons les hypothèses et la revue de littérature.

PARAGRAPHE1:Problématique et intérêt de l'étude.

I-Problématique

L'intégration économique, régionale et mondiale constitue des atouts pour faciliter le commerce entre plusieurs pays. Ainsi il est beaucoup plus aisé aux opérateurs économiques nationaux et étrangers d'envahir les marchés nationaux avec des produits qui comportent un certain nombre de risques à la consommation. Cette distribution se faisait sans contrôle. Aucune institution ou organe ne savait de quoi étaient composées ces offres. C'est le consommateur, victime de son acte d'achat qui a commencé par se plaindre sur la qualité des produits de consommation en général et ceux importés en particulier. La fréquence de cas d'intoxication, de maux de ventre répétées et de quelques cas de maladies graves alertent davantage et retiennent l'attention du consommateur. Nous avons pour preuve les cubes, les sacs du sucre mêlé au sable et les sacs de froment avarié qui ont été commercialisés sur marché béninois et qui sont les causes de beaucoup de maladies et de mort au Bénin. La viande fraîche importée au Bénin qui a ravagé beaucoup d'Hommes. Apparemment, nous avons l'impression de dire que les entreprises abusent de la confiance que leurs accordent les consommateurs.

Au vue de cette situation il était impérieux pour l'Etat béninois, garant de la sécurité des biens et des personnes, de mettre en place des dispositifs pour vérifier et contrôler la qualité des biens venant de l'extérieur afin de garantir une vie de qualité à la population. Au Benin, l'organe chargé de ce contrôle est la DGCI, actuellement sous la tutelle du MICPME. La lecture du manuel de procédure de cet organe révèle que le contrôle se fait au cours de la distribution des produits sur le marché. Ce contrôle a pour rôle de vérifier, surtout les dates de péremption des produits et de saisir au cas échéant les produits irréguliers (des produits qui n'ont pas de date de péremption ou ceux dont les dates ou les emballages ont été falsifiés). Ce contrôle permet à la DGCI de s'assurer que les offres sont de bonne qualité et ne comportent aucun risque à la consommation.

Mais malgré ce contrôle que fait la DGCI, nous assistons d'année en année à la recrudescence de cas d'intoxications alimentaires et de maladies qui, au fil du temps qui se soldent par des décès. Les consommateurs expriment leurs rai- bol à l'égard de la qualité des produits de consommation en générale et ceux alimentaires importés en particulier. Cela suppose l'existence d'une défaillance au niveau du contrôle de la DGCI. Ce sont ces constats et observations qui suscitent notre question centrale : **comment améliorer le mécanisme de protection des consommateurs par la DGCI à l'égard des produits alimentaires importés ?** Cette problématique générale décline en trois questions de recherches :

Question de recherche1 : Est-ce- que la procédure de la DGCI assure une bonne protection des consommateurs?

Question de recherche N°2 : Est- ce que la compétence du personnel est adapté au besoin de contrôle?

Question de recherche N°3 : Est-ce que le matériel de la DGCI est adapté au contrôle de la protection des consommateurs?

II- Les objectifs de recherche

En nous engageant sur ce thème de recherche, nous poursuivons des d'objectifs : général et spécifiques.

II.1 Objectif général :

Cette étude a pour objectif général de :

Contribuer à l'amélioration du mécanisme de protection des consommateurs à l'égard des produits alimentaires importés.

II.2-Objectifs spécifiques :

D'une façon spécifique, cette étude nous permet :

- d'évaluer la procédure mise en œuvre par la DGCI pour effectuer le contrôle ;
- d'examiner la compétence du personnel à contrôler ;
- rechercher l'adéquation du matériel de la DGCI aux besoins de contrôle.

III-INTERET DE L'ETUDE

Toute action entreprise vise un intérêt donné. Le présent travail constitue pour nous, d'une part l'occasion de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises au cours de notre formation et d'approfondir cette connaissance dans le domaine de la protection du consommateur vue que celui-ci est le premier patron de l'entreprise et donc mérite d'être protégé. D'autre part il permettra, aux entreprises de mieux comprendre la nécessité d'épargner la santé de sa clientèle contre tous dangers, si elle veut vivre pendant longtemps sur le marché en ne distribuant sur le territoire national que des produits de bonne qualité, aux

consommateurs de connaître leurs droits afin de les réclamer au moment opportun et leurs devoirs de vérifier les dates de péremption et toutes autres vérifications nécessaires avant de payer tout aliment surtout ceux venant de l'extérieur. Enfin le présent travail aidera la DGCI à améliorer sa manière de procéder aux opérations de contrôle de la qualité des produits importés.

PARAGRAPHE2 : REVUE DE LITTERATURE.

La problématique de la protection des consommateurs est un phénomène qui fait l'objet de débats socio-économique qui s'accordent sur l'existence des risques pour la consommation des aliments importés. Cette revue fera le point de l'ensemble des recherches qui ont tronc commun avec notre étude. Elle portera également sur la définition de certains concepts.

I-Le consommateur et ses prérogatives.

Nous ne pouvons pas abordés cette étude de protection des consommateurs sans donner au préalable la définition du consommateur selon quelques auteurs. En effet selon le Petit Larousse, un consommateur, c'est une personne qui achète ou consomme des biens (denrées, marchandises) et des services. Selon Guillen, « le consommateur est une personne qui conclut avec un professionnel un contrat lui conférant la propriété ou la jouissance d'un bien ou d'un service destiné à un usage personnel ou familial. ».

Dans la perspective de montrer l'importance de ces derniers dans la chaine de production, John Fitzgerald KENNEDY souligne que :

« Les consommateurs sont le groupe économique le plus important qui touche et qui est touché par presque toutes les décisions publiques et privées d'ordre économique. Pourtant, ils sont le seul groupe important dont les avis ne sont souvent pas entendus ». De cette déclaration se dégagent quelques avantages du consommateur. Il s'agit :

- du droit à la sécurité : être protégé contre les produits, les processus de fabrication et les services qui menacent la santé ou la vie ;
- du droit d'être informé : que l'on donne des informations nécessaires pour faire un choix avisé et être protégé contre les publicités et l'étiquetage frauduleux ;
- du droit de choisir : être capable de faire un choix à partir d'une série des produits et services offerts à des prix compétitifs, avec l'assurance d'une qualité satisfaisante ;
- du droit d'être entendu : avoir les intérêts du consommateur représentés dans la conception et l'exécution des politiques gouvernementales et dans le développement des produits et des services.

Par ailleurs, avec le développement du Consumérisme né aux Etats-Unis et symbolisé par l'action de Ralph NADER, quatre autres droits ont été acquis. Il s'agit du :

- droit à la satisfaction des besoins essentiels : avoir accès aux biens et services essentiels de base (nourriture adéquate, vêtement, logement, soins de santé, éducation, services publics, eau et hygiène);
- droit à la réparation: bénéficier d'un règlement équitable des réclamations justes y compris la réparation pour la déclaration des produits et services de mauvaise qualité;
- droit à l'éducation du consommateur : acquérir le savoir et les aptitudes nécessaires pour être informé, pour faire des choix de biens et services en confiance, tout en étant conscient des droits fondamentaux et des responsabilités du consommateur et comment agir sur celles-ci;

-droit à un environnement sain: vivre et travailler dans un environnement qui ne menace pas le bien-être des générations présentes et futures.

Dans la même perspective, l'Europe Occidentale a compris le danger que courent les consommateurs. C'est pour cette raison, nous avons assisté à la :

- création des nombreux organismes pour la défense du consommateur (ex.: Institut National de la Consommation, en France en 1966);

- naissance du Droit de la consommation.

Après la première journée mondiale des droits du consommateur en 1983, a eu lieu le 09 avril 1985 l'adoption des principes directeurs pour la protection des consommateurs. Ces principes directeurs reprennent les huit droits des consommateurs et fournissent un schéma pour le renforcement des politiques de protection des consommateurs. Grâce à ceux-ci, les droits des consommateurs sont finalement élevés à une position de reconnaissance et de légitimité internationales aussi bien dans les pays développés que dans les pays en voie de développement dont la République Démographique du Bénin en fait partie. Par ailleurs Emile Lambert OWENGA ODINGA, affirme : « que les normes éparses relatives à la consommation protègent mais de façon partielle, les intérêts des consommateurs. Elles sont inadéquates quant à la protection des cyberconsommateurs ». Pour Louis-Marie Bouaka « Reconnaître les droits ne suffisent pas, il faut les respecter et les appliquer, les promouvoir et les protéger ». Dans la logique de protéger les clients dans les IMF, Isabelle Barrès, directrice de la Smart Campaign ¹ affirme : « Pour être certifiées, les institutions financières doivent démontrer activement leur engagement envers leurs clients et les acteurs de la micro-finance et œuvrer à un secteur plus stable. »

¹ Est une initiative qui encourage les Institution de Micro Finance

II-La protection des consommateurs au Bénin

Selon la **loi N°2007-21 du 16 octobre 2007 portant protection du consommateur en République du Bénin**, le consommateur de biens et de services est la personne physique ou morale qui achète ou offre d'acheter des biens et services pour des raisons autres que la revente, ou qui bénéficie en tant que utilisatrice finale d'un droit personnel ou réel sur des biens ou services quelle que soit la nature publique ou privée, individuelle ou collective, des personnes ayant produit, facilité la fourniture ou la transmission de ce droit. La présente loi est applicable à toutes les transactions et activités en matière de consommation relative à la fourniture, à la distribution, à la vente ou à l'échange de biens et services. Les domaines visés sont ceux non limitatifs ci-après : la santé, la pharmacie, l'alimentation, l'eau, l'habitat, l'éducation des services financiers et bancaires, le transport, l'énergie, les communications et les télécommunications. La satisfaction des besoins physiques, physiologiques, psychiques, spirituels et culturels des consommateurs relevant principalement de l'Etat, le Gouvernement doit chercher, dans ses politiques, à s'assurer que ceux-ci tirent le maximum d'avantages des ressources économiques du pays. L'Etat doit aussi garantir à tous, l'accessibilité aux produits de premières nécessités s'il y a lieu, par un mécanisme de régulation des prix. Il est interdit à tout vendeur ou prestataire de service, seul ou en groupe, de refuser pour quelque raison ou prétexte que ce soit de satisfaire dans la mesure de ses disponibilités aux demandes d'achat ou de prestations de services, lorsque celles-ci ne présentent aucun caractère anormal, qu'elles émanent de demandeurs de bonne foi et que la vente de ces produits ou cette prestation de service n'est pas interdite par la loi ou les règlements. Quiconque pratique ou fait pratiquer le courtage au domicile d'une personne ou à son lieu de travail, pour proposer la vente, la location-vente de biens doit fournir des informations précises. Le vendeur ou le prestataire de

service, doit informer le consommateur sur toutes les caractéristiques du produit, notamment en :

-le mettant en garde contre tous les dangers que le produit est en mesure de provoquer même ceux liés à ses propriétés normales,

- lui fournissant et en lui expliquant, outre les informations relatives à la publicité des prix, le mode d'emploi, et, s'il y a lieu, la date de péremption du produit.

Ainsi, l'**article 2 de la loi N°90-005 du 15 Mai 1990**, fixant les conditions d'exercice des activités de commerce en République du Bénin, stipule que «les activités du commerce ont pour but de satisfaire les besoins du consommateur tant au niveau des prix que de la qualité du service ou produit offert. Elles doivent contribuer à l'amélioration de la qualité de la vie, à l'animation urbaine et rurale», et aussi l'**article 28** informe le consommateur que «tout vendeur du produit, toute prestataire de service doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par toute autre procédé approprié, informé le consommateur d'une part sur les références de l'enregistrement de son produit, le prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente et d'autre part, sur les modalités et conditions fixées par voies législative et règlementaire.

III-La notion de procédure

IV-La notion de la compétence du personnel de contrôle

Selon le Petit Larousse : « c'est l'ensemble des personnes employées par service public, une entreprise, un particulier, etc..., ou exerçant le même métier.

Une compétence est une connaissance (savoir, savoir-faire, savoir être) mobilisable, livrée généralement de l'expérience et nécessaire à l'exercice d'une activité. La notion de savoir renvoie évidemment aux connaissances initialement et ultérieurement acquises et donc une formation indispensables à l'exercice de la profession. la compétence est au centre des trois composants dans un contexte particulier que sont: le savoir (somme des savoirs théoriques et techniques ou connaissance), le savoir-faire(ou habileté) et le savoir-être(ou qualité personnelle). Une personne compétente réunit ces trois facettes de l'exercice de ses savoirs dans différents contextes.

Pour d'autres spécialistes (De Montmollin, Minet, Eray), la compétence est un processus psychologique constitué d'un ensemble dynamique de: savoir- faire, savoir procéduraux, savoir théoriques et savoir pratiques. Dans l'enseignement, la compétence désigne la mobilisation d'un ensemble de ressources en vue de résoudre une situation complexe appartenant à une famille de situation (Roegiers 2010). Il ajoute en disant que la formation continue permettra à chacun d'accroître ses compétences de bases initialement acquises mais aussi acquérir d'autres compétences dans d'autres sphères du savoir. Dans le même sens, Michel Parlier le travailleur devient compétent par construction personnelle et sociale. Pour Guy le Boterf(en 2000), les compétences sont les résultances de trois facteurs que sont : le savoir agir, le vouloir agir et le pouvoir agir. Pour Claude Levy-Leboyer, la compétence est :«la mise en œuvre intégrée d'aptitude, de traits de personnalité et aussi de connaissance acquise pour mener à bien une mission complexe dans le cadre de l'entreprise qui est en a chargé l'individu et dans l'esprit de ses stratégies et de sa culture.

V-Notion de produit

Il peut se définir comme l'entité susceptible de satisfaire un besoin ou un désir. Selon KOTLER, DUBOIS (1997) « le produit est un bien ou un service offert sur le marché de façon à y être remarqué, acquis ou consommé en vue de satisfaire un besoin ». On peut aussi le définir comme un ensemble de caractéristiques tangibles et symboliques incluant le service après-vente et la garantie. Il est la promesse faite par l'entreprise de satisfaire un ou plusieurs besoins (psychologiques ou physiologiques) du marché à un point donné. D'après PETTIGREW et TURGEON-DARMON.

VI- Sécurité sanitaire et qualité des aliments, et protection des consommateurs.

Les termes de sécurité sanitaire et de qualité des aliments risquent parfois d'induire en erreur. La sécurité sanitaire des aliments tient compte de tous les risques, chroniques ou aigus, susceptibles de rendre les aliments préjudiciables à la santé du consommateur. Cet impératif n'est pas négociable. La qualité désigne toutes les autres caractéristiques qui déterminent la valeur d'un produit pour le consommateur. La distinction entre sécurité alimentaire et qualité a des implications pour l'action des pouvoirs publics et détermine la nature et la teneur du système de contrôle alimentaire le mieux adapté à des objectifs nationaux préalablement déterminés.

Le contrôle alimentaire désigne : une activité officielle obligatoire de la réglementation qui incombe aux autorités nationales ou locales, chargées d'assurer la protection du consommateur et de veiller à la sécurité sanitaire, à l'intégrité et à l'adaptation à la consommation humaine de tous les aliments, au cours des stades de production, manutention, entreposage, transformation et distribution ; les autorités doivent également veiller à la conformité des denrées

alimentaires de sécurité sanitaire et de qualité, ainsi qu'à l'honnêteté et l'exactitude de l'étiquetage.

La principale responsabilité en matière de contrôle alimentaire consiste à appliquer la législation des aliments destinée à protéger le consommateur contre les produits insalubres, impurs et frauduleusement présentés, en interdisant la vente d'aliments dont la nature, la substance et la qualité ne sont pas celles demandées par l'acheteur.

Proposition de définition.

Le matériel de contrôle de qualité des aliments importés est tout instrument ou document servant à vérifier que le produit (aliment) est hors danger c'est-à-dire que ce produit ne contient aucune substance qui pourrait endommager la santé humaine.

On peut également penser qu'un consommateur protégé est un consommateur satisfait.

De cette revue de littérature nous tirons les hypothèses ou propositions de recherche suivantes :

VI I-HYPOTHESES ET PROPOSITIONS DE RECHERCHE :

Hypothèse de recherche 1(H1) : la procédure de contrôle de la DGCI assure une bonne protection des consommateurs.

Hypothèse de recherche 2(H2) : La compétence du personnel de la DGCI est adaptée aux besoins de contrôle des produits importés.

Hypothèse de recherche 3(H3) : le matériel utilisé par la DGCI est adapté au contrôle de la qualité des aliments importés.

Tableau de bord :

Niveau d'analyse	Problème (problématique)	objectifs	Hypothèses
Niveau général	comment améliorer le mécanisme de protection des consommateurs par la DGCI à l'égard des produits alimentaires importés ?	Contribuer à l'amélioration du mécanisme de protection des consommateurs à l'égard des produits alimentaires importés	
Niveau spécifique	Est-ce- que la procédure de la DGCI assure une bonne protection des consommateurs?	d'évaluer la procédure mise en œuvre par la DGCI pour effectuer le contrôle	la procédure de contrôle de la DGCI assure une bonne protection des consommateurs
	Est- ce que la compétence du personnel est adapté au besoin de contrôle?	d'examiner la compétence du personnel à contrôler	La compétence du personnel de la DGCI est adaptée aux besoins de contrôle

	Est-ce que la DGCI dispose du matériel adapté au contrôle de la qualité des aliments importés pour assurer une bonne protection des consommateurs?	-d'étudier la disponibilité du matériel adapté au contrôle pour une bonne protection des consommateurs	la DGCI ne dispose pas de matériel qui soit adapté au contrôle de la qualité des aliments importés
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

SECTION2 : Méthodologie de l'étude

Deux approches sont envisagées dans la conduite de cette recherche: qualitative et quantitative.

I- Approche qualitative.

Les données seront recueillies par entretien semi-directif avec le personnel de la DGCI constitué de 16 personnes. Pour ce fait, un guide d'entretien sera construit à l'annexe.

II- Approche quantitative.

. Echantionnage

Nous avons choisis comme population cible pour notre étude le personnel de la DGCI constitué de seize (16) personnes et certains consommateurs. Ces deux catégories de personnes constituent les acteurs incontestés de notre étude ce qui justifie leur choix. Il s'agira d'un échantillon de jugement, c'est-à-dire des individus capables de répondre à nos préoccupations de recherche.

• Questionnaires

Dans notre étude nous nous intéressé au personnel de la DGCI et de certains consommateurs en élaborant un questionnaire (annexe2).

CHAPITRE 3 : ANALYSE DU MECANISME DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS A L'EGARD DES PRODUITS ALIMENTAIRES IMPORTEES.

Il sera question dans ce chapitre, de présenter et d'analyse les données issues de la recherche au niveau de la première section et la seconde s'occupera de la vérification des hypothèses afin de proposer quelques solutions.

Section1: Présentation et analyse des résultats.

Cette partie se chargera en premier point, de présenter et d'analyser les résultats de l'entretien et en second point, de présenter et d'analyser également les résultats de enquête.

Paragraphe1 : Présentation et analyse des données de l'entretien

Ce paragraphe permettra d'analyser les résultats issus de l'entretien.

I- Présentation des données de l'entretien

Tableau N°2

N°	Questions	Responsables	Réponses
1	Recevez-vous des formations avant le contrôle sur le marché ?	Chargé des opérations de contrôle	Non, si nous sommes plusieurs à aller sur le marché, nous nous rassemblons un peu tôt pour définir comment

			le contrôle se fera.
2	Disposez-vous d'une procédure pour assurer une bonne protection des consommateurs ?	Seize (16) agents de la DGCI	Oui, mais pas entent que tel. c'est maintenant que nous sommes en train de mettre de l'ordre dans notre manière de procéder
3	Possédez-vous d'un matériel qui soit adapté au contrôle de la qualité des produits alimentaires importés ?	Chargé des opérations de contrôle	Non, en cas de besoin nous faisons souvent recours aux autres structures les ayant.
4	Avez-vous des collègues qui sont souvent sur le terrain et qui vous préviennent en cas d'anomalies sur le marché?	Chargé des opérations de contrôle	Non, et cela ne nous arrange pas du tout.

Source : de notre entretien (février 2015)

II- Analyse des résultats de l'entretien

De notre entretien avec le personnel de la DGCI nous retenons d'une part que les chargés des opérations de contrôle ne reçoivent souvent pas de formation avant le contrôle sur le marché. Ce n'est que lorsque

ceux-ci sont nombreux à aller sur le terrain qu'ils se réunissent en compagnie du directeur générale du commerce intérieur pour définir ensemble les modalités du contrôle. D'autre part la DGCI ne dispose du matériel nécessaire pour contrôler la qualité des aliments en général et ceux importés en particulier et donc en cas de besoin ils font recours aux autres structure ayant de laboratoire. A cela s'ajoute le non existence des agents de la DGCI sur le marché qui pourraient informer leurs collègues des personnes physiques ou morale indéclicats sur le marché. Enfin nous avons partiellement retenue que la DGCI ne dispose pas de procédure pour assurer une bonne protection des consommateurs vue que les contrôleurs ont dits que c'est maintenant ils sont en train de mettre de l'ordre dans leurs manière de procéder bien qu'ils ont dits qu'ils ont une procédure.

Paragraphe2 : Présentation et analyse des résultats de l'enquête

I- Présentation des résultats de l'enquête

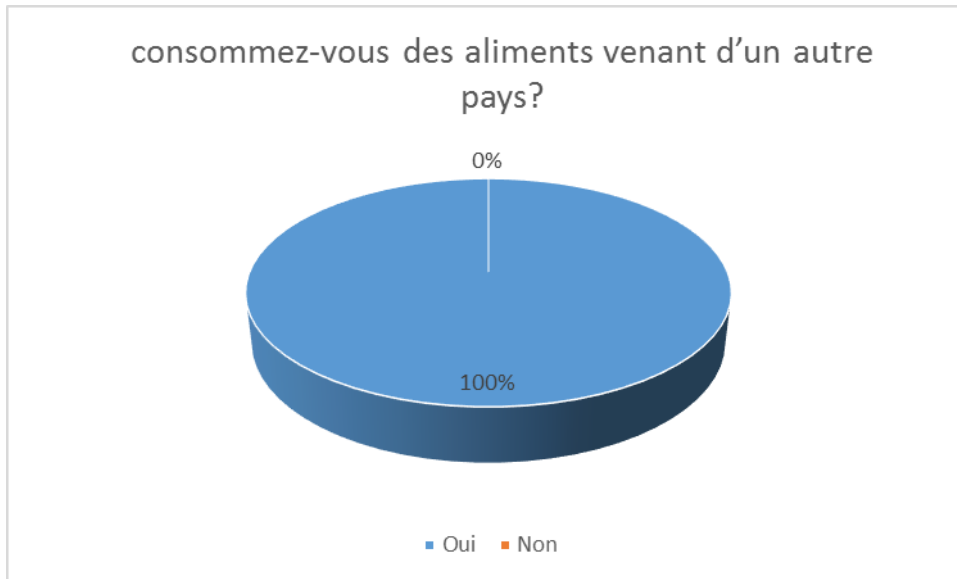
Question N°1 : consommez-vous des aliments venant d'un autre pays?

Tableau N°3 : Consommation des produits alimentaires importés

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
Oui	50	100
Non	0	0
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°1 : Consommation des produits alimentaires importés



Commentaire : d'après ce tableau, tous les enquêtés consomment des aliments importés.

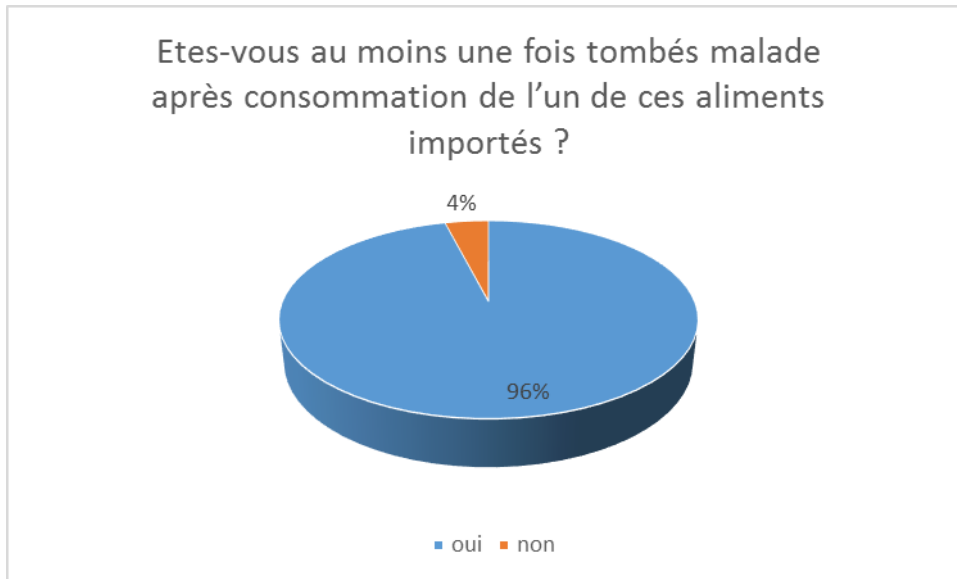
Question N°2 : Etes-vous au moins une fois tombés malade après consommation de l'un de ces aliments importés ?

Tableau N°4 : D'être au moins une fois tombé malade après consommation d'un produit alimentaire importé.

Modalités	effectifs	Fréquences relatives en %
oui	48	96
non	2	4
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°2 :



Commentaire : 96% des consommateurs sont tombé au moins une fois malade en consommant un aliment importé. Cependant 4% ne ressentent aucun mal après consommation des produits alimentaires importés. On retient donc que le risque pour la consommation des aliments importés est très élevé.

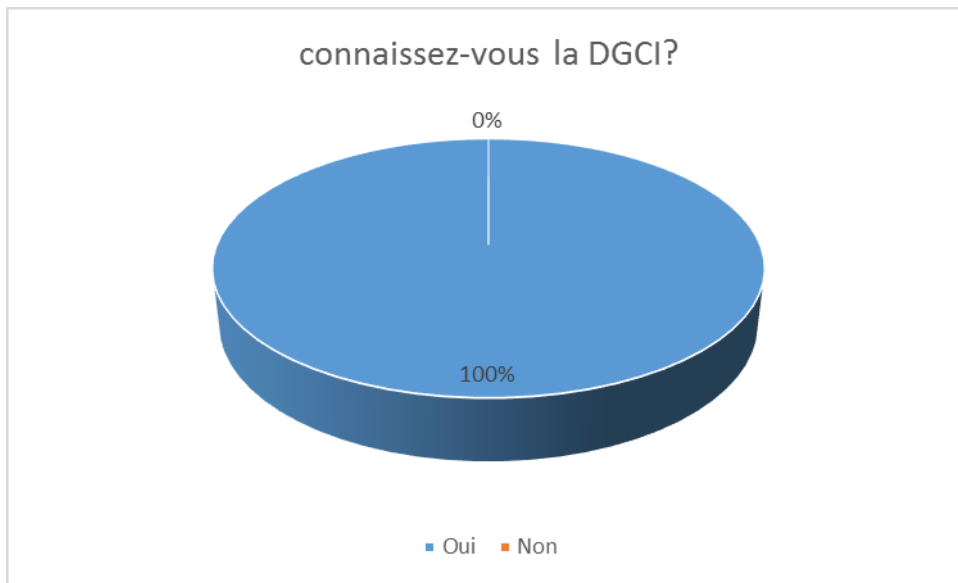
Question N°3 : connaissez-vous la DGCI?

Tableau N°5 connaissance de la DGCI

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
Oui	50	100
Non	0	0
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°3 :



Commentaire : la totalité des consommateurs connaissent la DGCI. Nous pouvons donc dire que la DGCI a une forte notoriété.

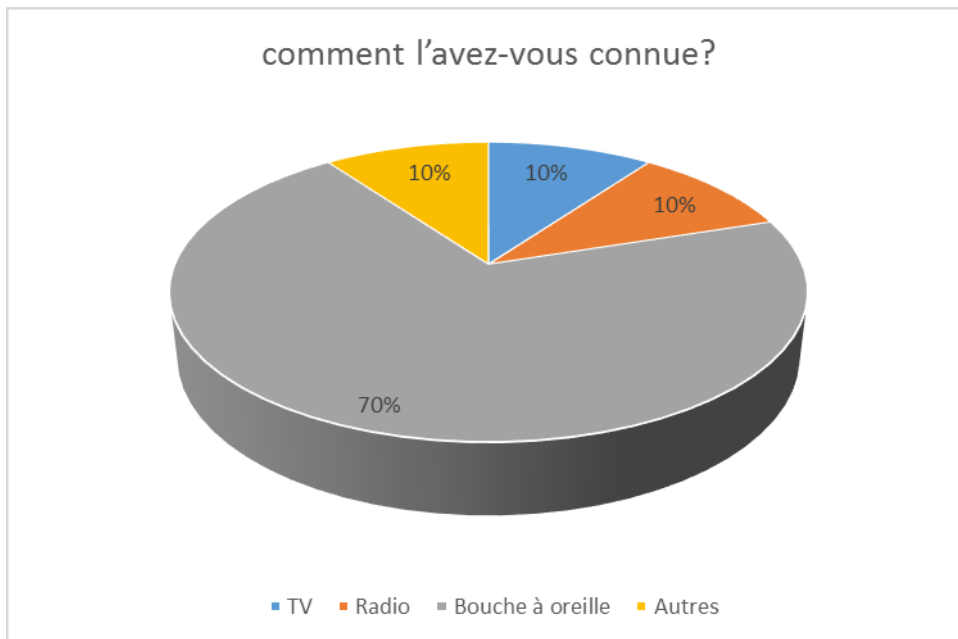
Question N°4 : comment l'avez-vous connue?

Tableau N°6 Canal de connaissance de la DGCI.

Modalités	Effectifs	Fréquence relatives en %
TV	5	10
Radio	5	10
Bouche à oreille	35	70
Autres	5	10
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°4 :



Commentaire : les résultats de ce tableau montrent que 10% des enquêtés ont connu la DGCI par la télévision, 10% également l'ont connue par la radio et 70% par le bouche à oreille. Pour les autres canaux que ceux cités 10% des consommateurs ont dits oui.

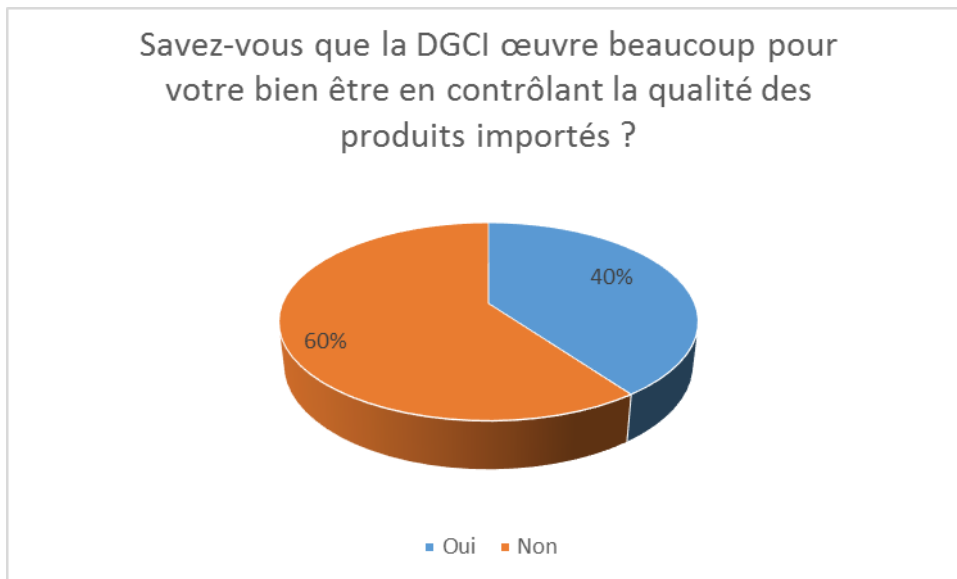
Question N°5 Savez-vous que la DGCI œuvre beaucoup pour votre bien être en contrôlant la qualité des produits importés ?

Tableau N°7 :

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
Oui	20	40
Non	30	60
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°5



Commentaire : la lecture du tableau N° montre que 40% des consommateurs reconnaissent que la DGCI œuvre pour leur bien être en contrôlant la qualité des produits importés. Cependant 60% des enquêtés ignorent totalement que la DGCI contrôle la qualité des mêmes produits.

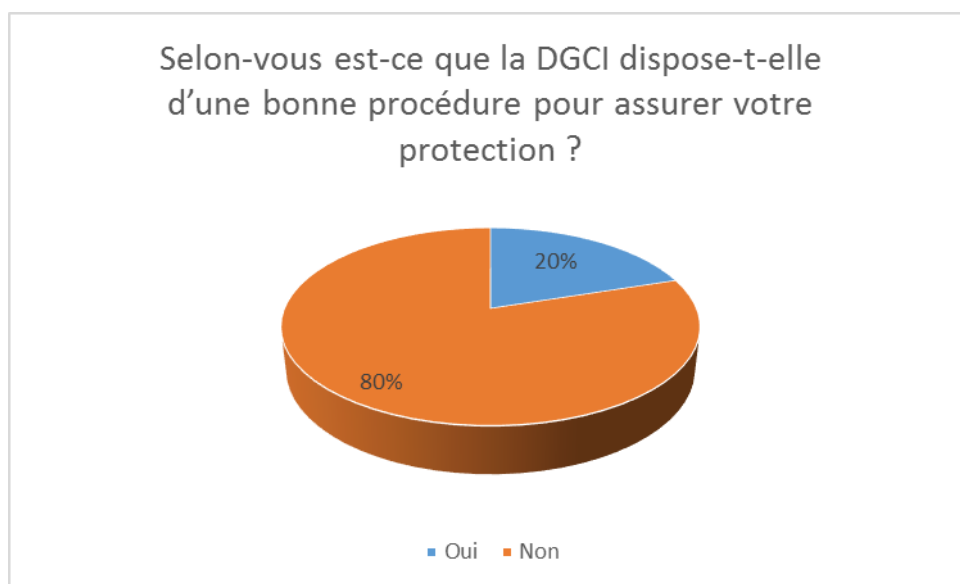
Question N°6 Selon-vous est-ce que la DGCI dispose-t-elle d'une bonne procédure pour assurer votre protection ?

Tableau N°8 :

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
Oui	10	20
Non	40	80
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°6



Commentaire : pour 80% des consommateurs, la DGCI ne dispose d'une bonne procédure pour assurer une bonne protection des consommateurs mais néanmoins 20% des consommateurs pensent qu'elle en a.

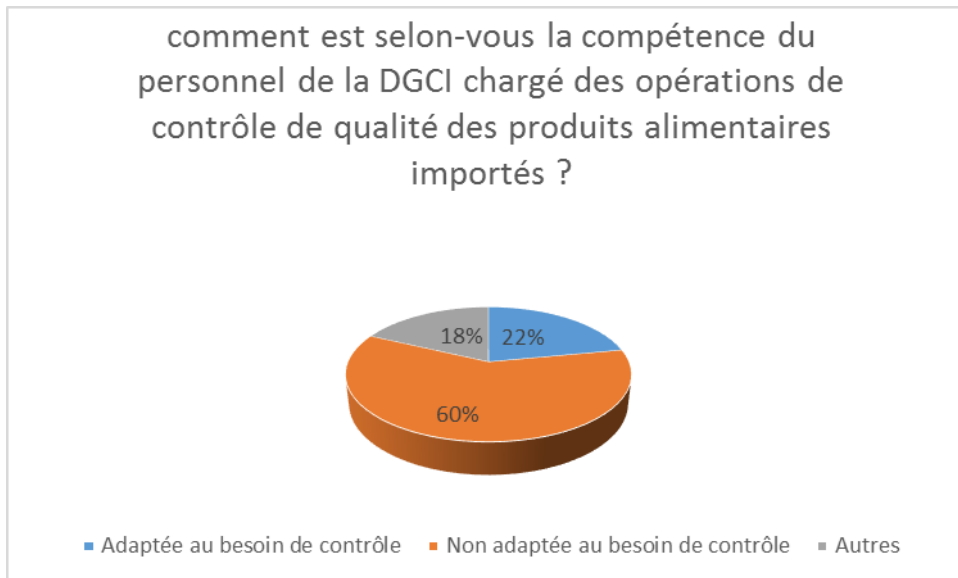
Question N°7 : comment est selon-vous la compétence du personnel de la DGCI chargé des opérations de contrôle de qualité des produits alimentaires importés ?

Tableau N°9 :

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
Adaptée au besoin de contrôle	11	22
Non adaptée au besoin de contrôle	30	60
Autres	9	18
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°7 :



Commentaire : 60% des consommateurs pensent que la compétence du personnel chargé des opérations de contrôle de qualité des produits alimentaires importés est non adaptée au besoin de contrôle tandis que 22% des consommateurs la pensent adaptée. Aussi 18% des consommateurs ont donné autres réponses que les deux cités.

Question N°8 : Qu'est-ce qui vous pousse à consommer les aliments importés et non les locaux ?

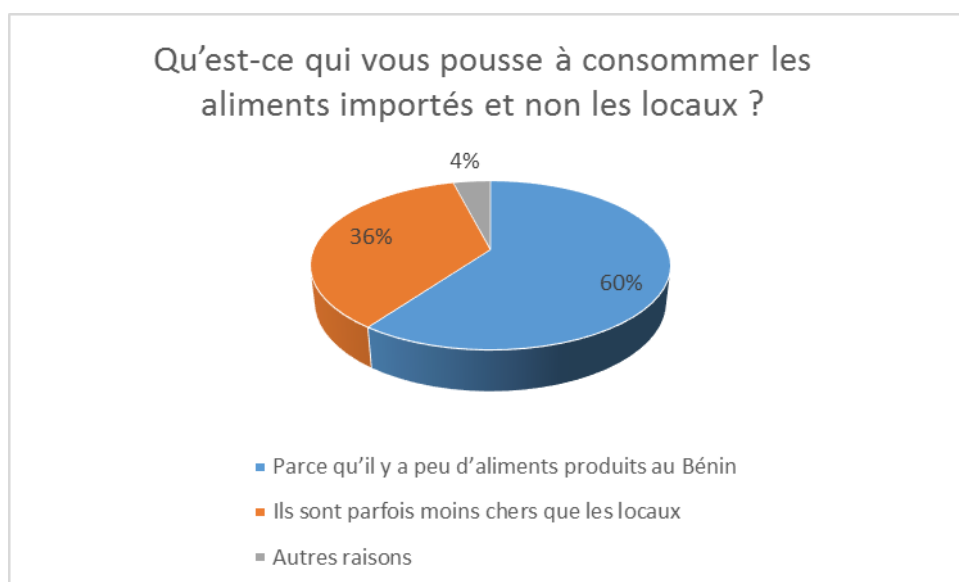
Tableau N°10 :

Modalités	effectifs	Fréquences relatives en %
Parce qu'il y a peu d'aliments produits au Bénin	30	60
Ils sont parfois moins chers que les locaux	18	36

Autres raisons	2	4
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°8:



Commentaire : 60% des consommateurs consomment les aliments importés parce qu'il y a peu d'aliments qui sont produits au Bénin ; 36% disent qu'ils sont moins chers que les locaux et 4% des consommateurs ont donné autres raisons que les deux cités.

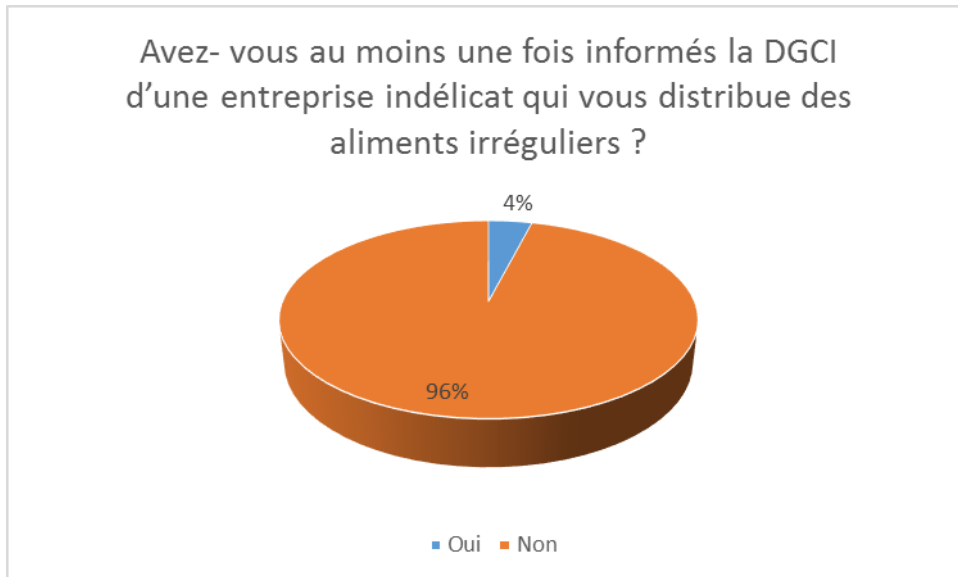
Question N°9 : Avez- vous au moins une fois informés la DGCI d'une entreprise indélicates qui vous distribue des aliments irréguliers ?

Tableau N°11

Modalités	Effectifs	Fréquence relatives en %
Oui	2	4
Non	48	96
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N° 9:



Commentaire : A la lecture de ce tableau, il ressort que :

-96% des enquêtés n'ont jamais informés la DGCI d'un distributeur d'aliment irrégulier.

-4% l'ont au moins une fois fait.

Question N°10: Quelles sont les difficultés que vous rencontrez à informer la DGCI des entreprises distributeurs de ces aliments irréguliers ?

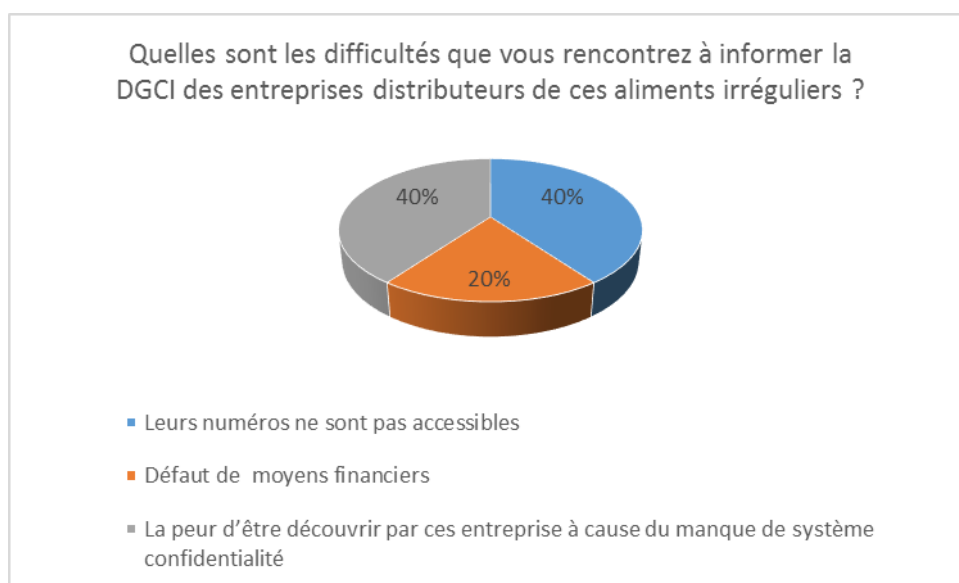
Tableau N°12

Modalités	Effectifs	Fréquence relatives en %
Leurs numéros ne sont pas accessibles	20	40
Défaut de moyens financiers	10	20
La peur d'être découvert par ces	20	40

entreprise à cause du manque de système confidentialité		
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°10 :



Question N°11 : Quelles sont vos attentes et suggestions pour améliorer le mécanisme de protection des consommateurs par la DGCI ?

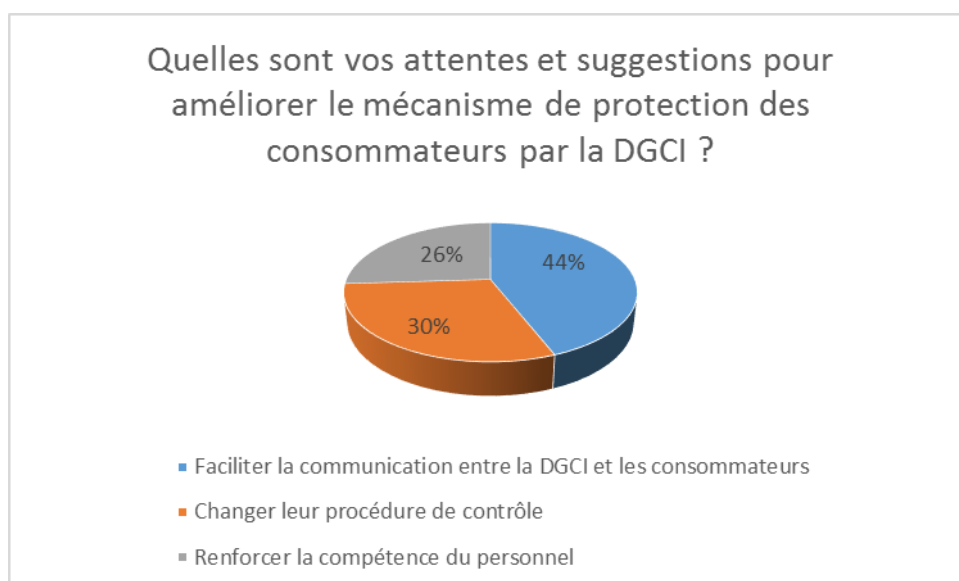
Tableau N°13

Modalités	Effectifs	Fréquence relatives en %
Faciliter la communication entre la DGCI et les consommateurs	22	44
Changer leur procédure de contrôle	15	30

Renforcer la compétence du personnel	13	26
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°11 :



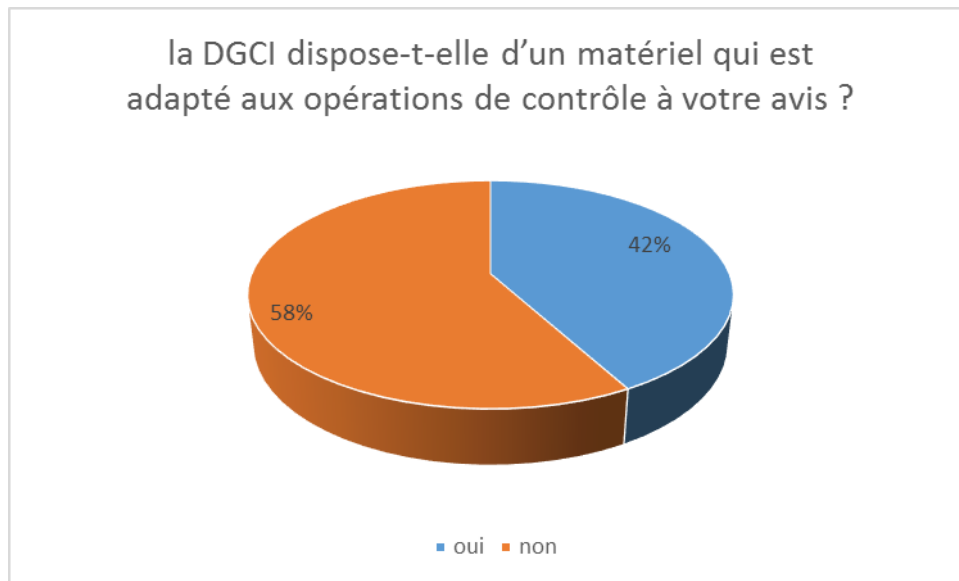
Question N°12 : la DGCI dispose-t-elle d'un matériel qui est adapté aux opérations de contrôle à votre avis ?

Tableau N°14 : l'adéquation du matériel des opérations de contrôle.

Modalités	Effectifs	Fréquences relatives en %
oui	21	42
non	29	58
Total	50	100

Source : réalisé par nous même à partir des résultats de l'enquête (février 2015)

Graphique N°12 :



Section 2 : vérification des hypothèses et propositions de solutions.

Cette section sera consacrée à la vérification des hypothèses posées dans le premier paragraphe et à la proposition de quelques solutions dans le second paragraphe.

Paragraphe 1 : Vérification des hypothèses posées.

Les hypothèses seront vérifiées suite aux analyses de la situation des opérations de contrôle de la qualité des aliments importés par la DGCI. L'infirmité ou la confirmation de ses hypothèses sera basée sur les analyses faites et les appréciations émises. Pour degré de validation des hypothèses nous avons retenues les normes en vigueur et plus 50% des interviewés.

A-Vérification de l'hypothèse N°1

De l'entretien avec le personnel de la DGCI, nous avons partiellement retenu que la procédure de contrôle de la DGCI n'assure pas une bonne protection des consommateurs. Aussi 80% des consommateurs pensent que la DGCI ne dispose pas d'une procédure pour assurer une bonne protection des consommateurs.

Cela vient confirmer ce qui a été retenu de l'analyse qualitative. Pour ce fait, l'hypothèse selon laquelle : la procédure de contrôle de la DGCI assure une bonne protection des consommateurs est infirmée.

B-Vérification de l'hypothèse N°2

60% des consommateurs pensent que la compétence du personnel de la DGCI n'est pas adaptée aux besoins de contrôle. Pour ce fait l'hypothèse N°2 posée au départ est également infirmée.

C-Vérification de l'hypothèse N°3

Elle stipule que la DGCI ne dispose pas de matériel qui soit adapté au contrôle de la qualité des aliments importés. L'analyse menée nous a permis de réaliser D4aequ'effectivement la DGCI ne dispose pas de matériel qui soit adapté au contrôle de la qualité des aliments importés parce que non a été la réponse des chargés des opérations de contrôle lorsque nous leurs avons demandé s'ils disposent du matériel adapté au contrôle de qualité. Et donc l'hypothèse N°3 est validée.

Paragraphe 2 : Approches de solutions

Au terme de cette étude, il ressort l'importance d'une amélioration du mécanisme de protection des consommateurs par la DGCI à l'égard des produits alimentaires importés.

Il apparait donc utile de faire des propositions de solutions aux responsables de la DGCI.

En vue de garantir le bien être des consommateurs vue que ceux-ci sont les premiers patrons de l'entreprise, nous suggérons à la DGCI ce qui suit :

-Réorganiser leur procédure de sorte qu'un premier contrôle se fasse dès l'entrée des produits dans notre pays et ceux-ci quoi qu'en soit les difficultés que le personnel doit rencontrer pour intégrer le port ou toute autre lieu de destination.

-avoir des agents de contrôle sur les navires afin d'éviter la falsification de la date de péremption des produits périmés ;

-Renforcer la compétence technique et la qualité des chargés de contrôle en les formants. Cette formation servira à relever le niveau professionnel ;

-Mettre en place une équipe de surveillance un peu partout dans le Bénin pour dissuader les personnes physiques ou morales de mauvais foi ;

-Mettre à la disposition du personnel des moyens (financiers, matériels et humains) nécessaires pour mener à bien les activités.

-Motiver le personnel par des primes pour des travaux bien faits.

-Créer un système de contrôle permettant d'évaluer le personnel

-Elaborer un plan de formation et d'adaptions de la compétence du personnel.

-envoyer fréquemment des agents de contrôle de la DGCI sur le terrain

- Veiller à ce que ce planning soit respecté.

-Mettre à la disposition de la population des numéros verts, qu'elle pourra appeler gratuitement pour dénoncer les distributeurs de produits irréguliers.

-Ces numéros doivent être accessible à tous les réseaux et en aucun cas ne doivent être appelé et sans réponse.

-Assouplir les conditions d'accès à la DGCI pour ceux qui, pour des raisons personnelle ou de confidentialité, préfèrent les dénoncer les personnes de mauvaise foi à la direction ;

-Sensibiliser fréquemment et de façon continuelle les consommateurs à travers les médias ou par tout autre moyen de communication sur la vérification des produits avariés avant l'achat, pour qu'ils soient eux même les premiers contrôleurs des produits ;

-Créer en son sein un laboratoire qualifié équipé des outils de contrôle de qualité performants ;

-Elaborer des mesures performantes en vue de mieux se rassurer et d'avoir une certitude sur le contrôle des produits sur le marché ;

-Amener ou obliger les opérateurs économiques à se conformer aux exigences et aux règlementations ;

-Contrôler les produits sur le plan sécuritaire et pécuniaire ;

-Prévoir les années à venir un budget pour la réussite totale du programme du contrôle des produits sur le marché;

CONCLUSION