



# LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

octobre-novembre-décembre 2015 N° 015

## Sommaire

## Éditorial

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche  
Qualité.....3**
- **Focus.....7**
- **Champagne : Exemple à  
Suivre.....9**

**Production : Sous-direction de la  
Qualité**

*Par Mme OYENIYE Laurence, Technicienne à la DCQ*

**Toute entreprise, quelque soit sa mission, se voit assignée dès sa création des objectifs. L'atteinte de ces objectifs, loin d'être une question de fortune ou de pur hasard, dépendra de la capacité du Top Manager à faire travailler et faire évoluer ensemble des personnes qui n'ont pas exactement les mêmes compétences, le même cursus ni les mêmes attentes. Pour ce faire, une seule alternative : la définition d'une vision d'entreprise.**

**La vision d'entreprise est l'enjeu principal qui sous-tend toutes les actions du Top Manager. Elle inspire, motive, donne un cap, une**

direction, mieux, une perspective sur le long terme. Cela, le premier Responsable des Douanes Ivoiriennes, le Contrôleur Général Issa COULIBALY, l'a bien compris, lui qui dès sa nomination à la tête de notre prestigieuse Administration en **2010 et sa prise de service en 2011**, annonçait le point de départ d'une « success story » à travers sa vision d'une Administration douanière « Moderne, Modèle et Performante »

Cette vision que d'aucun qualifiait d'ambitieuse voire même de surréaliste a très vite remporté l'adhésion totale de tous les agents des douanes. Elle s'est matérialisée au travers des réformes instituées en vue de l'amélioration méthodique et continue de notre système organisationnel, de nos procédures, de nos méthodes de gestion et de travail.

Les résultats de cette démarche managériale axée aussi bien sur les résultats que sur la qualité des prestations de service ne se sont pas fait attendre.

En 2013, notre Administration intégrait le cercle très sélectif des Administrations Publiques en démarche qualité détentrices de certificats ISO avec la certification à la norme ISO 9001 Version 2008 de la Direction des Services Aéroportuaires (DSA) et du Bureau des Douanes Abidjan Port (BAP).

2014, le mérite des Douanes Ivoiriennes en matière de qualité est internationalement reconnu par l'organisme Global Trade Leaders Club qui lui décerne le prix international de la Qualité 2014.

2015, rebelote, se sont la Direction des Enquêtes Douanière (DED) et le Bureau Frontière de Noé qui obtiennent avec brio leur certification à la norme ISO 9001 Version 2008.

Pendant ce temps, les recettes douanières, elles aussi, ne cessèrent de connaître une progression remarquable au fur des ans, jusqu'à franchir, à la fin de l'exercice 2013, pour la première fois dans l'histoire de notre

**Administration la barre mythique de 1000 milliards.**

**Cette année encore, l'exploit est réédité. Notre Administration vient d'engranger des recettes record d'une valeur de plus de 1 500 milliards de nos francs au titre de l'exercice 2015.**

**Tous ces succès et lauriers glanés valent aux Douanes Ivoiriennes et plus particulièrement à son premier responsable une reconnaissance nationale et internationale. Nous en voulons pour preuves a récente promotion au grade de Contrôleur Général, par le Chef de l'Etat son Excellence Monsieur Alassane OUATTARA.**

**Félicitations à vous GENERAL**

**GENERAL, la corporation douanière dans son entièreté, fière et honorée par cette historique promotion s'engage avec vous à élargir son champ des possibles afin de relever les défis présents et à venir.**

**Et, tous, retiendrons de vous :**

**Un homme de métier ;**

**Un leader averti ;**

**Un bâtisseur qui a su traduire sa vision en actions. En un mot un GENERAL de l'économie.**

## **Les échos de la démarche qualité**

*Par KONE Mariam, Ing. Qualité, Stagiaire / DCQ*

### **DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ**

**Le dernier trimestre de l'année 2015, a particulièrement été riche en activités au nombre desquelles nous pouvons citer les audits internes, les audits de certification, les travaux interservices, et les missions d'assistance technique du SMQ du Bureau Frontière des Douanes de Noé.**

## Les audits réalisés :

- Du **1<sup>er</sup> au 02 décembre 2015**, s'est déroulé l'audit à blanc de la Direction des Enquêtes Douanières. Il s'est agi d'apprécier l'efficacité du SMQ et de vérifier la conformité du système documentaire aux exigences légales et réglementaires. Deux (02) non-conformités mineures ont été relevées par le collège d'auditeurs. Les recommandations faites et les pistes d'amélioration proposées permettront à la DED d'optimiser son SMQ.
- Le Bureau Frontière de Noé a été soumis du **03 au 06 décembre 2015** à un audit à blanc. Cet audit avait pour but d'apprécier la vitalité du SMQ dudit Bureau et sa conformité aux exigences légales et réglementaires. Il en résulte, dix (10) non-conformités mineures et des observations. La prise en compte des observations et des opportunités d'améliorations formulées permettront certainement au Bureau de Noé d'optimiser son SMQ.
- Du **10 au 11 décembre 2015**, s'est tenu l'audit initial du Bureau Scanner. Cette activité avait pour but de comprendre l'organisation et le fonctionnement dudit Bureau en vue de mettre en exergue les écarts relativement aux exigences légales et réglementaires ainsi qu'à celles de la norme ISO 9001 :2008. Il convient de préciser que l'audit initial précède le processus de mise sous démarche Qualité.
- Du **21 au 23 décembre 2015**, s'est tenu l'audit de certification, à la norme ISO 9001 : 2008, de la Direction des Enquêtes Douanières (DED) et du Bureau Frontière des Douanes de Noé. Des résultats forts satisfaisants (0 non-conformité majeure et seulement deux non-conformités mineures de part et d'autre) ont permis aux services sus-cités d'obtenir avec brio la certification.

## Travaux interservices réalisés :

- La SDQ et la MICQUAFI ont procédé les **05 et 07 octobre 2015** à l'évaluation du SMQ de la Direction des Enquêtes Douanières. Cette activité qui a permis d'apprécier le niveau de déploiement du SMQ s'est achevée par une revue des processus.
- La SDQ a effectué le **mardi 10 novembre 2015** à 10h une visite de travail au Bureau Scanner. Il s'est agi de présenter, au Chef de Bureau nouvellement affecté, le rapport d'étape relatif au déploiement du SMQ de son Bureau. Le projet de réalisation d'un audit interne et celui d'une communication avec les usagers sur la procédure de dédouanement lui ont également été soumis.
- La DED a organisé du **lundi 15 au jeudi 26 novembre 2015**, une enquête de satisfaction clients à l'effet de mesurer le niveau de satisfaction des usagers de ses services et de

capter par la même occasion leurs besoins et attentes.

- Le **jeudi 02 décembre 2015**, s'est tenue une journée de communication à l'attention des usagers du Bureau Scanner.
- Cette communication qui participation du Directeur a vu la d'Exploitation de BIVAC-SCANN a été la belle occasion pour communiquer sur la procédure de dédouanement, les voies de recours et la procédure de traitements des plaintes et réclamation clients. Cette activité a fortement été appréciée des usagers qui ont souhaité la voir se pérenniser.



Séance de Communication au Bureau Scanner

### Les missions réalisées :

- Une équipe composée d'ingénieurs Qualité de la SDQ et de représentants de la MICQUAFI a séjourné, du **03 au 06 novembre 2015**, à Noé. Outre, l'assistance technique apportée aux pilotes de processus du Bureau Frontière de Noé, un audit interne a également été réalisé par un collègue d'auditeurs internes de la DGD.
- Dans le cadre de la préparation de l'audit de certification du Bureau Frontière de Noé à la norme ISO 9001 : 2008, une équipe composée d'ingénieurs Qualiticiens de la SDQ y a séjourné **du 19 au 22 novembre 2015**. Cette mission avait pour objectifs la mise à jour des documents du SMQ et la réalisation de deux enquêtes (une enquête de

satisfaction clients et une enquête de motivation).

- Du **21 au 23 décembre 2015**, une mission conduite par la Directrice de la Communication et de la Qualité a séjourné à Noé. Il s'est agi pour la DCQ de représenter le Directeur Général des Douanes aux cérémonies d'ouverture et de clôture de l'audit de certification du Bureau Frontière de Noé. Audit, qui s'est soldé par la brillante certification dudit bureau à la norme ISO 9001 : 2008.



## Focus

Par N<sup>o</sup>DA Patricia, Ing. Qualité Stagiaire / DCQ

### **LE PLAN DE COMMUNICATION QUALITE**

L'implication du personnel demeure encore à ce jour l'une des conditions inéluctable pour la réussite de l'implémentation de toute démarche qualité au sein d'un organisme. Pour ce faire, il convient que l'organisme définisse et mette en place des mécanismes favorisant une meilleure implication de tous ses acteurs. Il existe plusieurs mécanismes, mais un retiendra particulièrement notre attention. Il s'agit du plan de communication qualité.

### **QU'EST-CE QU'UN PLAN DE COMMUNICATION QUALITE ?**

Un plan de communication qualité est un outil qui permet à l'organisme de planifier les actions à mener et leurs délais de réalisation

pour produire et diffuser les messages nécessaires à la conduite de son projet qualité.

### **POURQUOI UN PLAN DE COMMUNICATION QUALITE EN DOUANE ?**

Inscrite dans un processus de démarche qualité, l'Administration douanière se doit de communiquer sur les activités qu'elle organise à l'effet de promouvoir les bonnes pratiques dans tous ses services. Pour ce faire, elle se doit d'élaborer un plan de communication qualité afin d'informer les agents des différentes actions à mener et de susciter par la même occasion leur entière implication. Par ailleurs, le plan de communication qualité est un moyen de rapprochement entre la Douane et ses clients. En effet, les actions programmées offrent aux services douaniers l'occasion de sensibiliser les usagers sur les procédures et sur

les voies de recours mises à leur disposition. l'organisme) ou de la communication externe  
Les attentes et besoins de ceux-ci sont (fournisseurs, clients...).

également recueillis de sorte à répondre de manière précise à leurs préoccupations. Le plan de communication mentionne notamment les éléments suivants :

Le Plan de communication a donc pour objectifs de :

- mobiliser et susciter l'adhésion des agents au projet qualité ;
- informer et sensibiliser les partenaires et les usagers.

- Les objectifs et les enjeux : Pourquoi communique-t-on ?
- Les cibles : déterminer le profil et analyser la pertinence des destinataires auxquels le plan s'adresse ;
- Les ressources (financières, matérielles)
- Les acteurs : quelles personnes peuvent jouer un rôle actif pour diffuser, expliquer l'information ? Comment les impliquer ?
- La période

## **COMMENT ELABORER UN PLAN DE COMMUNICATION QUALITE ?**

En vue de rendre efficace cette planification, les différentes cibles doivent être inventoriées et classées selon qu'elles relèvent de la communication interne (personnel de



Pour finir nous pouvons retenir que le plan de communication qualité permet à l'organisme d'avoir une meilleure visibilité des actions à entreprendre. Elle lui permet également d'apprécier sa capacité à transmettre des messages à ses clients et à mener des activités dans les délais.

**Champagne :**  
**Félicitations !**

*Par KOKOLA kotchi Christelle, Stagiaire / DCQ*

Après la Direction des Services Aéroportuaires (DSA) et du Bureau des douanes Abidjan Port (BAP), certifiés respectivement le **30 septembre 2013** et le **24 mai 2013** à la norme ISO 9001 v 2008, ce sont la Direction des Enquêtes Douanières et le Bureau Frontière de Noé qui viennent de porter haut le flambeau de la

qualité en obtenant avec brio leur certificat ISO 9001 v 2008, le 23 décembre 2015.

Félicitations à la DED !

Félicitations au Bureau des Douanes de NOE !  
Vous démontrez encore une fois l'engagement de notre Administration à faire de la qualité des prestations de service un vécu quotidien en douane.

Champagne à tous les Agents de ces deux services qui, de par leur abnégation au travail réitèrent encore une fois leur volonté de matérialiser la vision du Top Manager des Douanes, à faire des Douanes Ivoiriennes une Administration Moderne, Modèle et Performante.

**CHAMPAGNE !!!**

**Et que vive la Qualité en Douane !!!**