

DIRECTION GENERALE DES DOUANES

Abidjan, le



NOTE DE SERVICE N° 37 /DU 10 FEV 2014

A Messieurs les Directeurs Centraux

Objet : Séance de benchmark

En vue de permettre aux correspondants qualité des Directions Centrales de la Direction Générale des Douanes de s'inspirer des bonnes pratiques en matière de démarche qualité, il est organisé en accord avec la Mission de Coopération pour la Qualité et les Finances Internationales (MICQUAFI) une séance de Benchmark au **Bureau Abidjan Port le jeudi 13 février 2014 de 09 heures à 17 heures.**

Pour des questions de commodité, la salle de conférence de la Recette Principale a été retenue pour abriter cet important évènement.

Cette séance de benchmark offrira également l'occasion aux correspondants qualité désignés de s'inspirer des expériences particulières des pilotes des sites certifiés.

A cet effet, j'ai l'honneur de vous inviter à prendre toutes dispositions utiles en vue de permettre à votre correspondant qualité de prendre part à cette séance de formation conformément au programme joint en annexe.

Col. Maj. Issa COULIBALY





PROGRAMME SEANCE DE BENCHMARK

Réf : DGD-SDQ-PM1-ERG010
Edition : 06/02/2013
Version : 1
Page 1 sur 1

I- SEANCE D'OUVERTURE

Lieu : Salle de conférence de la Recette Principale **Heure : 09 h 00'**

I.1- Conférence inaugurale (COL ADOU) : De 9 h 15' à 10 h 15'

- Exposé sur la stratégie de mise en œuvre de la politique qualité de la DGD,
- Exposé sur le guide des correspondants qualité, pilotes et co-pilotes de processus de la DGD,
- Exposé sur la stratégie de communication interne de la SDQ (espace qualité),
- Questions/Réponses

I.2- Restitution des résultats de l'enquête de satisfaction 2013 (Mme ANASET) : De 10 h 20' à 10 h 35'

I.3- Présentation de la Lettre Qualité (M. N'ZI) : De 10 h 40' à 10 h 55' (présenter les rubriques du document - les informes proviendront de leurs différents systèmes....)

II- BENCHMARK

- Visite et présentation du SMQ de la BAP (**Responsable Qualité**) : de 11 h 00' à 12 h 30'
- Pause déjeuner de 12 h 30' à 14 h 30' au restaurant de la Direction de l'Informatique (DI) de la DGD.

III- SEANCE DE CLÔTURE

Lieu : Salle de conférence de la Recette Principale **Heure : 14 h 45'**

- Présentation de la cartographie des processus de la DGD
- Présentation du programme annuel d'audit 2014
- Présentation du chronogramme (programme) des actions de déploiement du SMQ global.
- Top départ de la démarche (présentation de la matrice SWOT – FIP – ISO procédures).

Fin de la rencontre Heure : 16 h 45.