



Direction Générale des Douanes

NOTE DE SERVICE N° 63 /DU 03 MAR 2015**A Messieurs :**

- le Directeur des Services Extérieurs d'Abidjan
- Le Directeur des Services Extérieurs de Yamoussoukro
- les Directeurs Régionaux de Man, Korhogo, Bouaké, Abengourou et de San-Pédro

Dans le cadre du déploiement du Système de Management de la Qualité de la Direction Générale des Douanes, la Direction de la Communication et de la Qualité organise dans les Directions Régionales de Korhogo, Bouaké, Man, Abengourou et San Pedro, une campagne de sensibilisation qualité.

Pour ce faire, une équipe de la Direction de la Communication et de la Qualité sillonnera, selon le programme ci-après, ces différentes localités, à l'effet, non seulement d'entretenir le personnel douanier sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients, mais aussi, lui donner des outils pour l'exécution efficace de ses activités.

Cette mission constituera par ailleurs, l'occasion d'instruire les usagers du service sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients.

Programme de la tournée de sensibilisation 2015

ZONES	DATES DE PASSAGE	DUREE DE LA SENSIBILISATION
DR de Korhogo	16 au 21 mars 2015	6 jours
DR de San-Pedro	14 au 17 avril 2015	4 jours
DR de Man	04 au 09 mai 2015	6 jours
DR de Bouaké	09 au 12 juin 2015	4 jours
DR d'Abengourou	21 au 24 juillet 2015	

Le Directeur Général des Douanes
Le Directeur
Général

Colonel Major Issa COULIBALY
Administrateur Général des Services Financiers
Officier de l'Ordre National



PROGRAMME DE SENSIBILISATION QUALITE 2015

I- DIRECTION DES SERVICES EXTERIEURS DE YAMOOUSSOUKRO

ACTIVITES	CONTENU DES ACTIVITES	DATES	ACTEURS	PREUVES DE REALISATION
Campagne de sensibilisation Qualité à la Direction Régionale de Korhogo	<ul style="list-style-type: none">- Sensibilisation des agents des douanes sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients ;- Exposé de quelques outils qualité (PAQ, Indicateurs et Tbord) ;- Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients.	16 /03 / 2015 au 21 /03 / 2015	DCQ / MICQUAFI	Rapport de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none">- Communication sur les procédures de dédouanement		DR Korhogo	

II- DIRECTION DES SERVICES EXTERIEURS D'ABIDJAN

ACTIVITES	CONTENU DES ACTIVITES	DATES	ACTEURS	PREUVES DE REALISATION
Campagne de sensibilisation Qualité à la Direction Régionale de San Pedro	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des agents des douanes sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients ; - Exposé de quelques outils qualité (PAQ, Indicateurs et Tbord) ; - Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients. 	14 /04 / 2015 au 17 /04 / 2015	SDQ / MICQUAFI	Rapport de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none"> - Communication sur les procédures de dédouanement 		DR San Pedro	
Campagne de sensibilisation Qualité à la Direction Régionale d'Abengourou	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des agents des douanes sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients ; - Exposé de quelques outils qualité (PAQ, Indicateurs et Tbord) ; - Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients. 	21 / 07 / 2015 au 24 / 07 / 2015	SDQ / MICQUAFI	Rapport de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none"> - Communication sur les procédures de dédouanement en cours dans la DR d'Abengourou 		DR Abengourou	
	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients 		SDQ / MICQUAFI	

Campagne de sensibilisation Qualité à la Direction Régionale de Man	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des agents des douanes sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients ; - Exposé de quelques outils qualité (PAQ, Indicateurs et Tbord) ; - Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients. 	04 /05 / 2015 au 09 /05 / 2015	DCQ / MICQUAFI	Rapport de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none"> - Communication sur les procédures de dédouanement 			

Campagne de sensibilisation Qualité à la Direction Régionale de Bouaké	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des agents des douanes sur les enjeux de la démarche qualité et l'importance à satisfaire les exigences clients ; - Exposé de quelques outils qualité (PAQ, Indicateurs et Tbord) ; - Sensibilisation des usagers sur les voies de recours et la procédure de traitement des plaintes et réclamations clients. 	09 / 06 / 2015 au 12 / 06 / 2015	DCQ / MICQUAFI	Rapport de sensibilisation
	<ul style="list-style-type: none"> - Communication sur les procédures de dédouanement 			