



Abidjan le,

23 JUIL 2026

CONVOCATION

A Mesdames et Messieurs :

- Les Directeurs Généraux Adjoints
- L'Inspecteur Général
- Les Inspecteurs Généraux Adjoints
- Les Conseillers
- Les Directeurs Centraux
- Les Directeurs Régionaux d'Aboisso
Abengourou, San-Pédro et Korhogo
- Les Commandants d'Unités rattachées

Objet : Audit de suivi n°1 du SMQ de la Direction
Générale des Douanes

Dans le cadre de la certification globale du Système de Management Qualité (SMQ) de la Direction Générale des Douanes, j'ai l'honneur de vous convier aux réunions d'ouverture et de clôture de l'audit de suivi n°1 qui se tiendront respectivement, le **lundi 27 juillet 2026 à 09h00** et le **vendredi 31 juillet 2026 à 15h00**, à la **Salle de Conférence de l'Ecole Nationale des Douanes**.

J'invite par conséquent les responsables susmentionnés, à prendre les dispositions utiles pour leur participation à cette activité aux date et heure sus-indiquées.

P.j. : Plan d'audit

P. Le Directeur Général
P.O. Le Directeur Général Adjoint



Général OUATTARA Issa



Plan d'Audit ISO 9001 :2015

DGD – Côte d'Ivoire

Informations sur la société

Nom de la société :	DGD Côte d'Ivoire
Numéro de contrat :	
Adresse principale :	Abidjan, Plateau Place de la république, BPV 25 Abidjan COTE D'IVOIRE
Adresse des autres sites :	Site 1 : Siège social-ABIDJAN, Plateau, Place de la République Côte d'Ivoire Siège social (Management Général ; Inspection générale, DRH ; Formation, Moyen Généraux et infrastructures ; Communication et Qualité ; Réglementation) Site 2 : Treichville (Maîtrise des statistiques et réalisation des études économiques ; Gestion du système d'information et la maintenance Informatique ; Gestion des régimes économiques ; Recouvrement et centralisation des recettes ; Dédouanement des marchandises) Site 3 : Vridi tri postal (Gestion des risques douaniers, du renseignement et de la valeur) Site 4 : Port-Bouet Aéroport (Dédouanement des marchandises) Site 5 : Yopougon (Surveillance du territoire douanier) Site 6 : Aboisso : Direction Régionale (Dédouanement des marchandises et surveillance du territoire douanier) Site 7 : Abengourou : Direction Régionale (Dédouanement des marchandises et surveillance du territoire douanier et surveillance du territoire douanier) + 2 sites additionnels : Directions Régionales San Pedro et Korhogo (Dédouanement des marchandises et surveillance du territoire douanier et surveillance du territoire douanier)
Téléphone :	(+225) 225 27 20 25 15 00
Site internet :	https://www.douanes.ci
Nombre d'employés :	
Nombre d'employés dans le périmètre :	2433
Nom du contact :	ZOHIN YEHE SERGE EVARISTE
Email du contact :	zohin.serge@douanes.ci
Téléphone du contact :	(+225) 27 20 25 52 08 / 0709 12 49 50

Informations d'audit

Norme(s) auditée(s) :	ISO 9001: 2015
Accréditation :	COFRAC
Type d'audit :	Surveillance
Date d'audit	27 au 31 Juillet
Durée :	10 JH
Prochaine date d'audit :	Juillet 2027
Auditeur principal :	M.Kawtar CHAHID
Auditeur(s) :	M. Tarik Talbi
Observateur(s) :	/
Périmètre d'audit :	Le périmètre du Système de Management de la Qualité (SMQ) de La Direction Générale des Douanes de Côte d'Ivoire comprend : - l'ensemble des activités de management, de réalisation et de support de la Direction Générale des Douanes - La gestion des risques douaniers, le renseignement et la valeur ; - Le dédouanement des marchandises ; - La gestion des régimes économiques ; - La surveillance du territoire douanier ; - Le contrôle après dédouanement ; - Le recouvrement et la centralisation des recettes ; - La réglementation et le suivi des contentieux douaniers.
Objectifs :	L'objectif principal de l'audit est d'évaluer l'implémentation et l'efficacité du système de management de la DGD incluant l'évaluation de la conformité au regard des exigences du référentiel ISO 9001 : 2015

Méthodologie d'audit

Audit réalisé à distance :	Oui en totalité : ☐ Oui partiellement : ☐ Non : X
Si audit à distance, moyens utilisés :	Audio : ☐ Vidéo : ☐ Partage d'écran : ☐ Autre :
Moyens fournis par Certi-Trust :	Microsoft Teams
Ou moyens fournis par le client :	

Plan d'audit

Jour 1 – 27/07/2026

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
8h45	Arrivée au siège	NA	NA	NA	NA
09:00 – 09:30	Réunion d'ouverture – Revue de l'agenda	NA	Tous	NA	Direction Générale et Resp. Entités
09:30 – 10:30	Contexte de l'organisme • Compréhension de l'organisme et de son contexte • Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées • Détermination du domaine d'application du système de management de la qualité • Système de management de la qualité et ses processus Leadership • Leadership et engagement • Politique • Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Communication • Informations documentées Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation • Audit interne • Revue de direction Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective • Amélioration continue	4 4.1 4.2 4.3 4.4 5 5.1 5.2 5.3 6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.4 7.5 9 9.1 9.2 9.3 10 10.1 10.2 10.3	Tous	PM1 : Manager la Qualité et la Stratégie	Pilote processus - DG Conseiller/ DCQP Plateau
10:30 – 12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Communication • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Généralités Analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.4 7.5 8 8.1 9 9.1 9.1.1 9.1.3 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PM3 : Surveiller la gouvernance administrative	Pilote processus / Inspection Générale des Douanes (IGD) Plateau

10:30-12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Communication • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Généralités Satisfaction du client Analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.4 7.5 8 8.1 9 9.1 9.1.1 9.1.2 9.1.3 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PS4 : Gérer le Système d'information et la maintenance informatique	Pilote processus / Direction des Système d'information (DSI) Treichville
12 :30-13 :30	Pause Déjeuner				
13:30-17:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Compétences • Sensibilisation • Communication • Informations documentées Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PS2 : Gérer les ressources humaines	Pilote processus / Direction des Ressources Humaine (DRH) Plateau
14:00-18:00	Départ pour le site de San Pedro Auditeur et équipe de la Douane de Côte d'Ivoire		TTA	PR 2 et PR 4 : (San Pedro)	Copilote processus / Direction Régionale de San Pedro
18:00-18:30	Réunion de synthèse entre auditeurs	NA	TOUS	NA	NA
18:30	Fin de la journée 1				

Jour 2 – 28/07/2026

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
08:00	Arrivé aux sites	NA	Tous	NA	NA
08:30-10 :30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications	6 6.1	TTA	PR 2 : Assurer le dédouanement des marchandises (San Pedro)	Copilote processus / Direction Régionale
	Support • Ressources	6.2 6.3 7 7.1			

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
	- Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles - Planification et maîtrise opérationnelles - Exigences relatives aux produits et services - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes - Production et prestation de service - Libération des produits et services - Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances - Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration - Généralités - Non-conformité et action corrective - Amélioration continue	7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3			de San Pedro
10:30-12:30	Planification - Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre - Planification des modifications Support - Ressources - Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles - Planification et maîtrise opérationnelles - Exigences relatives aux produits et services - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes - Production et prestation de service - Libération des produits et services - Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances - Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration - Généralités - Non-conformité et action corrective - Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PR 4 : Assurer la surveillance du territoire douanier (San Pedro)	Copilote processus / Direction Régionale de San Pedro
13:30-18 :30	Retour du site de San Pedro Auditeur et équipe de la Douane de Côte d'Ivoire		TTA		
08:30-13 :30	Planification - Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités - Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre - Planification des modifications Support - Ressources - Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles - Planification et maîtrise opérationnelles - Exigences relatives aux produits et services - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes - Production et prestation de service - Libération des produits et services - Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances - Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration - Généralités - Non-conformité et action corrective - Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PR 2 : Assurer le dédouanement des marchandises (Treichville)	Pilote processus / Direction des services Douaniers du Port et des Services Spéciaux (DSDPSS) Treichville

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
13:30-14:00	Pause Déjeuner				
14:30-17:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective • Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PR 6 : Recouvrer et centraliser les recettes	Pilote processus / Recette Principale des Douanes (RPD) Treichville
17:30	Réunion de synthèse entre auditeurs Pause déjeuner entre 12 : 30-13 :30	NA	NA	NA	NA
18:00	Fin de la 2ème Journée				

Jour 3– 29/07/2026

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
08:00	Arrivé aux sites	NA	Tous	NA	NA
08:30–12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective • Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PR 5 : Assurer le contrôle après dédouanement	Pilote processus / Direction des Enquêtes Douanières (DED) Plateau
13:30–17:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les	6 6.1 6.2	KCH	PR 1 : Gérer les risques douaniers, le	Pilote processus

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
	atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3		renseignement et la valeur (Vridi)	
08:30–12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective • Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PR 3 : Gérer les régimes économiques (Treichville)	Pilote processus
13:30–17:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PM4 : Maîtriser les statistiques et réaliser les études économiques (Treichville)	Pilote processus / Direction des Statistiques et des Etudes Economiques (DSEE)

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
17:30	Réunion de synthèse entre auditeurs Pause déjeuner entre 12 : 30-13 :30	NA	NA	NA	NA
18:00	Fin de la 3ème Journée				

Jour 4 – 30/07/2025

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
8:00-08 : 30	• Arrivé au site	NA		NA	NA
06H-09H	Départ de l'Auditeur et l'équipe de la Douanes pour le site d'Aboisso		KCH	PR2/PR4	<u>Aboisso</u>
09:30-15:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective • Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	KCH	PR 4 : Assurer la surveillance du territoire douanier (Aboisso)	Pilote processus / Direction Régionale d'Aboisso <u>Aboisso</u>
08:30-12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PR 2 : Assurer le dédouanement des marchandises (Port Bouet – Aéroport)	Copilote processus / Direction des Services Aéroportuaires <u>Port Bouet – Aéroport</u>

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur (s)	Processus	Interview
14:00-16:00	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Communication • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Généralités Analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continue	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.4 7.5 8 8.1 9 9.1 9.1.1 9.1.3 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PS1 : Maîtriser l'élaboration et l'exécution du budget (Plateau)	Pilote processus / Direction des Moyens Généraux (DMG) <u>Plateau</u>
16:00-18:00	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources • Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles • Planification et maîtrise opérationnelles • Exigences relatives aux produits et services • Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes • Production et prestation de service • Libération des produits et services • Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances • Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration • Généralités • Non-conformité et action corrective Amélioration continu	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1 7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3	TTA	PM2: Gérer la communication et l'écoute clients	Pilote processus / Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le secteur privé (DCQP) <u>Plateau</u>
17:30	Réunion de synthèse entre auditeurs	NA	Tous	NA	NA
18:00	Fin de la 4ème Journée				

Jour 5 – 31/07/2025

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur(s)	Processus	Interview
08:00	•	NA	Tous	NA	NA
08:00-12:30	Planification • Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités • Objectifs qualité et planification des actions pour les atteindre • Planification des modifications Support • Ressources	6 6.1 6.2 6.3 7 7.1	KCH+ TTA	PM 1 : Manager la qualité et la stratégie	Pilote processus / Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat

Créneau	Sujets	Clauses ISO 9001	Auditeur(s)	Processus	Interview
	- Informations documentées Réalisation des activités opérationnelles - Planification et maîtrise opérationnelles - Exigences relatives aux produits et services - Maîtrise des processus, produits et services fournis par des prestataires externes - Production et prestation de service - Libération des produits et services - Maîtrise des éléments de sortie non conformes Évaluation des performances - Surveillance, mesure, analyse et évaluation Amélioration - Généralités - Non-conformité et action corrective - Amélioration continue	7.5 8 8.1 8.2 8.4 8.5 8.6 8.7 9 9.1 10 10.1 10.2 10.3			avec le secteur privé (DCQP) <u>Plateau</u>
12 :30-13 :30	Pause Déjeuner				
13 :30-14 :30	Complément d'information & utilisation logo ,etc.				
14:30-15:30	Réunion de synthèse entre auditeurs	NA	NA	NA	NA
15:30-16 :30	Réunion de clôture	NA	Tous	NA	Direction Générale et Responsable des sites
16:30	Fin de l'audit et retour des auditeurs				