



**CHARTRE DE SERVICE DU
DIAGNOSTIC D'ASSURANCE
QUALITE EN ENTREPRISE**

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

**Projet de Charte du Service en charge du
diagnostic d'assurance qualité en entreprise
de la Direction Générale des Douanes**



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

1. DEFINITION DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

Le diagnostic d'assurance qualité en entreprise est une évaluation approfondie des pratiques, des processus et des systèmes liés à la capacité de l'entreprise à être systématiquement conforme à la réglementation douanière. Il comprend l'évaluation des procédures douanières, des systèmes de gestion, des enregistrements, des mécanismes de contrôles internes et l'identification des lacunes et insuffisances qui aboutissent aux cas non-conformités ou irrégularités douanières.

Cette fonction se distingue des fonctions d'audit, d'inspection ou de contrôle douaniers telles qu'organisées par la DGD. Cette nouvelle fonction vise à accompagner les entreprises pour améliorer leur performance et leur conformité systémique et organisationnelle à la réglementation douanière.

Le diagnostic d'assurance qualité en entreprise s'inscrit dans la méthodologie du cadre de conformité volontaire au sein de la DGD. Il permet à l'administration douanière d'identifier les entreprises de Côte d'Ivoire qui démontrent une capacité systémique de leur organisation à être en conformité à la réglementation fiscale et douanière. Il contribue ainsi à renforcer la sécurité et la facilitation des échanges commerciaux internationaux, tout en facilitant la gestion des flux de marchandises et la collecte des droits de douane de façon spontanée et optimale de la part des entreprises, clientes des prestations de services de la douane.

Une structure fonctionnelle dédiée à cette nouvelle fonction est créée au sein de l'organisation de l'administration des douanes pour répondre aux objectifs attendus.

2. MISSIONS DE LA STRUCTURE EN CHARGE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

Le Service dédié au Diagnostic Assurance Qualité en entreprise de la DGD a pour mission de réaliser les missions de Diagnostic d'Assurance Qualité en entreprise (DAQE). A ce titre, il est chargée :

1) d'organiser les missions de diagnostics d'Assurance Qualité en entreprise ;



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

2) d'enrichir les bases de données en appui à la connaissance des clients/usagers.

3. ROLES ET RESPONSABILITES DE LA STRUCTURE EN CHARGE DU DIAGNOSTIC ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

Le Service en charge du diagnostic d'assurance qualité en entreprise a pour mission d'assurer la conformité aux réglementations et aux normes de qualité, d'identifier les opportunités d'amélioration et promouvoir une culture de conformité à la réglementation douanière et d'amélioration continue au sein de l'entreprise / cliente.

Il doit disposer de toute l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa fonction.
À ce titre, il :

- élabore et applique le cadre de référence de gestion de la fonction (politique, charte) et s'assure de sa mise à jour périodique.
- gère l'activité du diagnostic d'assurance qualité en entreprise de façon à garantir qu'elle apporte une valeur ajoutée pour les entreprises clientes. À cette fin, il :
 - a. applique le Cadre de référence établi, en concordance avec les objectifs de la présente politique ;
 - b. s'assure que les diagnostiqueurs possèdent les qualifications ainsi que les compétences pertinentes et qu'ils ont la possibilité de maintenir et de développer leurs compétences en matière du diagnostic d'assurance qualité en entreprise ;
 - c. élabore et communique pour approbation du DG un plan pluriannuel et annuel de diagnostic, les besoins en ressources ainsi que tout changement important susceptible d'intervenir en cours d'exercice ;
- met en œuvre le plan pluriannuel du diagnostic d'assurance qualité en entreprise.



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

- transmet les résultats des travaux de mission de diagnostic à la l'entreprise diagnostiquée.
- met en place un processus de suivi des recommandations aux clients afin de s'assurer que les mesures ont effectivement été mises en œuvre (prestations de service dédiée à effectuer par la Douane, etc.).
- prépare annuellement un rapport d'activités qu'il transmet au DG.

4. CADRE ET PORTEE DE LA MISSION

Les travaux réalisés par le Service de DAQE comprennent principalement des missions d'assurance objective sur les capacités organisationnelles et les motivations des entreprises à la conformité systématique à la réglementation douanière, dont, notamment :

- priorité 1 : Évaluation des capacités de conformité au niveaux structurel et organisationnel :** Cette mission se concentre sur l'évaluation des capacités organisationnelles de l'entreprise en matière de conformité douanière. Elle comprend l'examen des structures organisationnelles, des compétences du personnel, des systèmes de gestion, des processus et des procédures, afin d'identifier les forces et les faiblesses de l'entreprise dans ce domaine.
- priorité 2 : Évaluation des capacités de conformité aux niveaux opérationnel et fonctionnel:** Cette mission consiste à évaluer les pratiques, les processus et les systèmes de l'entreprise cliente en matière de conformité et de qualité. Le diagnostic d'assurance qualité vise à identifier les points forts et les faiblesses de l'entreprise, à identifier les lacunes et les insuffisances qui aboutissent aux cas de non-conformités, et à formuler des recommandations pour améliorer la conformité et la qualité.



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

5. ENGAGEMENTS ET ATTENTES DE LA DGD DANS LE CADRE DE LA FONCTION DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

5.1-Engagements de la DGD vis-à-vis des entreprises diagnostiquées

A travers le DAQ, la DGD montre son engagement à accompagner les entreprises, clientes en offrant des prestations de service de qualité pour améliorer leur performance en matière de conformité volontaire et systémique à la réglementation douanière et réduire les risques associés. A cet effet, la DGD s'engage à :

- Appliquer des valeurs d'éthique et de déontologie, notamment, des principes d'intégrité, d'objectivité, de confidentialité et de compétence ;
- Établir une relation de confiance avec les partenaires, entreprises et clientes des prestations de services de la douane, à travers la mise en œuvre de cette nouvelle fonction d'assurance qualité ;
- Établir des prestations de service de qualité adaptées aux besoins de l'entreprise pour l'accompagner vers une conformité systémique et volontaire à la réglementation douanière.

5.2-Attentes de la DGD vis-à-vis des Entreprises

Lors d'un processus de diagnostic d'assurance qualité, la collaboration, le partage des connaissances, l'accès aux ressources, les engagements et actions correctives, la communication et le respect des normes de confidentialité, jouent un rôle fondamental dans l'obtention de résultats probants et l'amélioration continue des pratiques au sein de l'entreprise.

L'entreprise diagnostiquée devrait :

- Collaborer activement avec l'équipe chargée du diagnostic d'assurance qualité en fournissant les informations et les documents requis, en facilitant l'accès aux données pertinentes, en permettant les entretiens avec les parties prenantes internes, et en



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

répondant de manière ouverte et transparente aux questions posées ;

- Partager sa connaissance approfondie de ses processus, pratiques et défis avec l'équipe de diagnostic pour assurer une évaluation précise et une compréhension complète de la situation ;
- Fournir à l'équipe de diagnostic l'accès aux ressources nécessaires pour mener à bien leur travail, incluant les installations, les systèmes d'information, les documents pertinents, les registres, les outils d'analyse, etc. ;
- Prendre des engagements envers les résultats du diagnostic et mettre en place des actions correctives, incluant la définition de plans d'action clairs, l'établissement d'échéances réalistes et le suivi de la mise en œuvre des mesures correctives, afin de résoudre les non-conformités identifiées et d'améliorer les pratiques existantes ;
- Maintenir une communication ouverte et régulière avec l'équipe de diagnostic en partageant les informations pertinentes, fournissant des clarifications si nécessaire, et informant de tout changement ou développement pouvant impacter le diagnostic ;
- Respecter les exigences de confidentialité, protéger les informations sensibles partagées et se conformer aux normes et réglementations en vigueur en fournissant des données précises et en respectant les bonnes pratiques.

6. MODALITES D'INTERVENTION

6.1 DEROULEMENT D'UNE MISSION

La mission de diagnostic d'Assurance Qualité en entreprise déroule de la manière suivante :

- **La lettre de mission**

Pour chaque mission individuelle programmée, une lettre de mission du DG formalise le mandat pour la réalisation de la mission de diagnostic. La lettre de mission définit le périmètre du Diagnostic, sa durée et les Diagnostiqueurs retenus. La mission de diagnostic peut être conduite par au



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

moins deux Diagnostiqueurs avec d'éventuel appui d'experts internes et/ou externes. Lorsque le diagnostic nécessite l'intervention de plusieurs diagnostiqueurs, un responsable de mission en assure la coordination, en général un Diagnostiqueur senior. Elle inclut également les obligations auxquelles sont tenues les entreprises/clients de la Douane vis-à-vis du Diagnostiqueur durant la conduite du diagnostic et des résultats obtenus.

- **L'élaboration d'un rapport d'orientation**

En préalable à la mission, les Diagnostiqueurs rédigent un rapport d'orientation sur la base d'entretiens avec des représentants de l'entreprise diagnostiquée et des résultats préalables de connaissance du client (résultat du filtrage, historique du contentieux de l'entreprise, fiche connaissance du clients,...). Ce document, qui a pour objet de cadrer la mission, présente le périmètre, les objectifs généraux, les axes de travail du diagnostic définis en fonction de l'analyse des données. Il précise le planning de déroulement de la mission. Le rapport d'orientation est validé avec l'entreprise diagnostiquée.

- **Le plan de travail ou plan diagnostic**

Il est élaboré sur la base du rapport d'orientation et de l'évaluation préliminaire. Il précise les objectifs et les critères de vérification du diagnostic, les documentations pertinentes, les procédures et les ressources nécessaires (effectif, budget temps, budget de la mission).

Les Diagnostiqueurs adressent ensuite ce plan diagnostic au Chef de Service ou Section, pour ajustements éventuels, avant les travaux de terrain.

- **Les travaux de terrain**

Les Diagnostiqueurs mettent en œuvre les axes de travail du diagnostic retenus dans le rapport d'orientation et le programme de travail selon les techniques d'observation, de description et d'analyse des normes selon le manuel. Cette phase se conclue par la réalisation des travaux de terrain (tests) et élaboration des recommandations.

Les Diagnostiqueurs peuvent échanger sans restriction avec l'ensemble du personnel. Ils peuvent accéder à tous les documents, archives, équipements et matériels.

- **La synthèse de la mission**



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE

Le diagnostiqueur ou le responsable de la mission de diagnostic rédige à l'issue de la mission un projet de rapport qui intègre l'ensemble des forces et faiblesses constatées et des recommandations. Celui-ci est examiné avec les entreprises diagnostiquées qui doivent lui faire part de leurs observations dans un délai maximum de quinze (15) jours francs.

Une réunion de synthèse peut être provoquée par le Chef de Service. A l'issue de ce premier contradictoire, le rapport diagnostic final est adressé à l'entreprise diagnostiquée qui établit et communique dans un délai d'un mois un plan d'actions de mise en œuvre des recommandations.

Une synthèse du rapport et des recommandations (y compris les prestations dédiées) (rapport diagnostic définitif) est adressée à l'entreprise diagnostiquée.

6.2 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA MISSION

A l'issue de sa mission, le Chef de Service élabore un plan d'actions pour le suivi des recommandations qui est transmis au DCQP et au DG. Le suivi du plan d'actions de diagnostic est assuré par le DCQP, qui met à jour systématiquement la base de données de connaissance client selon que les recommandations sont effectivement mises en œuvre ou non, selon le calendrier des recommandations établi.

7. DIFFUSION ET MISE À JOUR DE LA CHARTRE

Elle est rendue publique et mise en ligne sur le site internet de la DGD.

Pour chaque mission, elle est communiquée aux diagnostiqueurs désignés ainsi qu'aux entreprises diagnostiquées.

La charte peut faire l'objet de révision à l'initiative de la DGD ou des entreprises bénéficiaires. Toute modification sera communiquée aux entreprises diagnostiquées.

**Charte du Service diagnostic d'assurance qualité en entreprise de
.....adoptée le**



CHARTRE DE SERVICE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

CHARTRE

DIFFUSION INTERNE