

**MINISTERE DES FINANCES
ET DU BUDGET**



REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union - Discipline - Travail

DIRECTION GENERALE DES DOUANES

**GUIDE DE PROCEDURES DE LA DIRECTION DE LA
COMMUNICATION, DE LA QUALITE ET DU
PARTENARIAT AVEC LE SECTEUR PRIVE (DCQP)**

VERSION 2

SOMMAIRE

A. PROCÉDURE DE GESTION DU COURRIER ADRESSE AU DGD	3
B. PROCÉDURE D'AUDIT INTERNE QUALITE	5
C. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES DES USAGERS- CLIENTS	7
D. PROCÉDURE DE COUVERTURE DES ACTIVITES ET D'ANIMATION DES PLATEFORMES WEB.....	9
E. PROCÉDURE D'ORGANISATION DE RENCONTRES THEMATIQUES.....	11
F. PROCÉDURE DE PRODUCTION DES SUPPORTS AUDIOVISUELS	13
G. PROCÉDURE DE PRODUCTION DES SUPPORTS IMPRIMES.....	15
H. PROCÉDURE DE GESTION DU PROTOCOLE EN DOUANE	18



A. PROCÉDURE DE GESTION DU COURRIER ADRESSE AU DGD

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de gestion du courrier de la DGD.

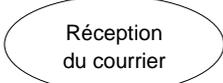
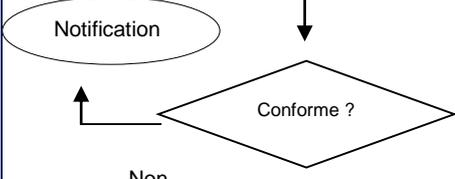
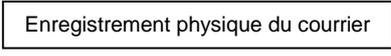
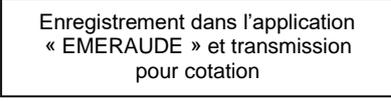
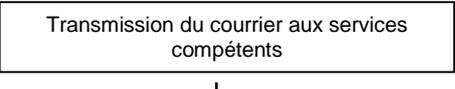
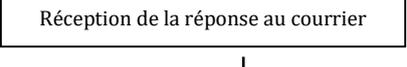
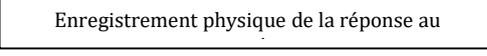
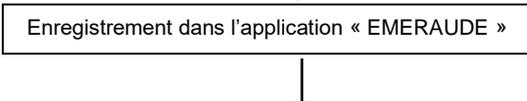
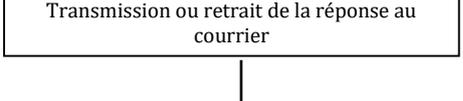
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à la gestion de l'ensemble du courrier de la DGD.

III. SIGLES ET ABBREVIATIONS

DGD	Direction Générale des Douanes/ Directeur Général des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
SDCCF	Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1-CBC		1,2,3,4-Le CBC réceptionne le courrier physique. Il effectue un contrôle de recevabilité portant sur le timbre, l'objet, le destinataire et les pièces jointes. Deux cas peuvent se présenter :
2- CBC		<ul style="list-style-type: none"> ▪ En cas d'irrecevabilité, une notification est faite à l'utilisateur ; ▪ En cas de recevabilité, le CB transmet à l'agent qui procède à l'enregistrement physique du courrier dans le registre « courrier Arrivée » en lui attribuant un numéro unique (numéro Entrant). Une décharge portant les mêmes mentions que le courrier réceptionné (cachet, numéro et date du jour), est remise au déposant.
3- CBC		5- Après l'enregistrement physique, l'agent procède à la numérisation et à l'enregistrement du courrier dans l'application « EMERAUDE ». L'agent transmet l'ensemble du courrier au secrétariat du DGD pour cotation.
4- Agent		6- Après réception de la cotation, l'agent transmet le courrier accompagné de la fiche de cotation aux services compétents pour traitement.
5- Agent		7- Après traitement du courrier par les services compétents, le CBC réceptionne la réponse.
6- Agent		8- Le CBC ou l'agent enregistre la réponse au courrier dans le registre « courrier Départ » après lui avoir attribué un numéro unique (numéro départ).
7- CBC		9- Après l'enregistrement physique, l'agent procède à la numérisation et à l'enregistrement de la réponse au courrier dans l'application « EMERAUDE ».
8- CB/Agent		10- Le CB ou l'agent procède à la transmission de la réponse au courrier. NB : Il existe trois modes de transmission des réponses au courrier.
9- Agents		<ul style="list-style-type: none"> - Transmission au niveau local (territoire ivoirien) : les agents transmettent physiquement et/ ou par courriel au destinataire ; - Transmission à l'étranger : la transmission se fait par courriel et/ ou par le biais d'une compagnie spécialisée dans les envois express. - Retrait dans les locaux des douanes : l'agent remet à l'utilisateur, la réponse à son courrier sur présentation de la décharge.
10- Agents		11- Le CB procède à l'archivage de la réponse au courrier et tous les documents y afférents.
11- CBC		



B. PROCÉDURE D'AUDIT INTERNE QUALITE

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de gestion des audits qualité internes de la DGD.

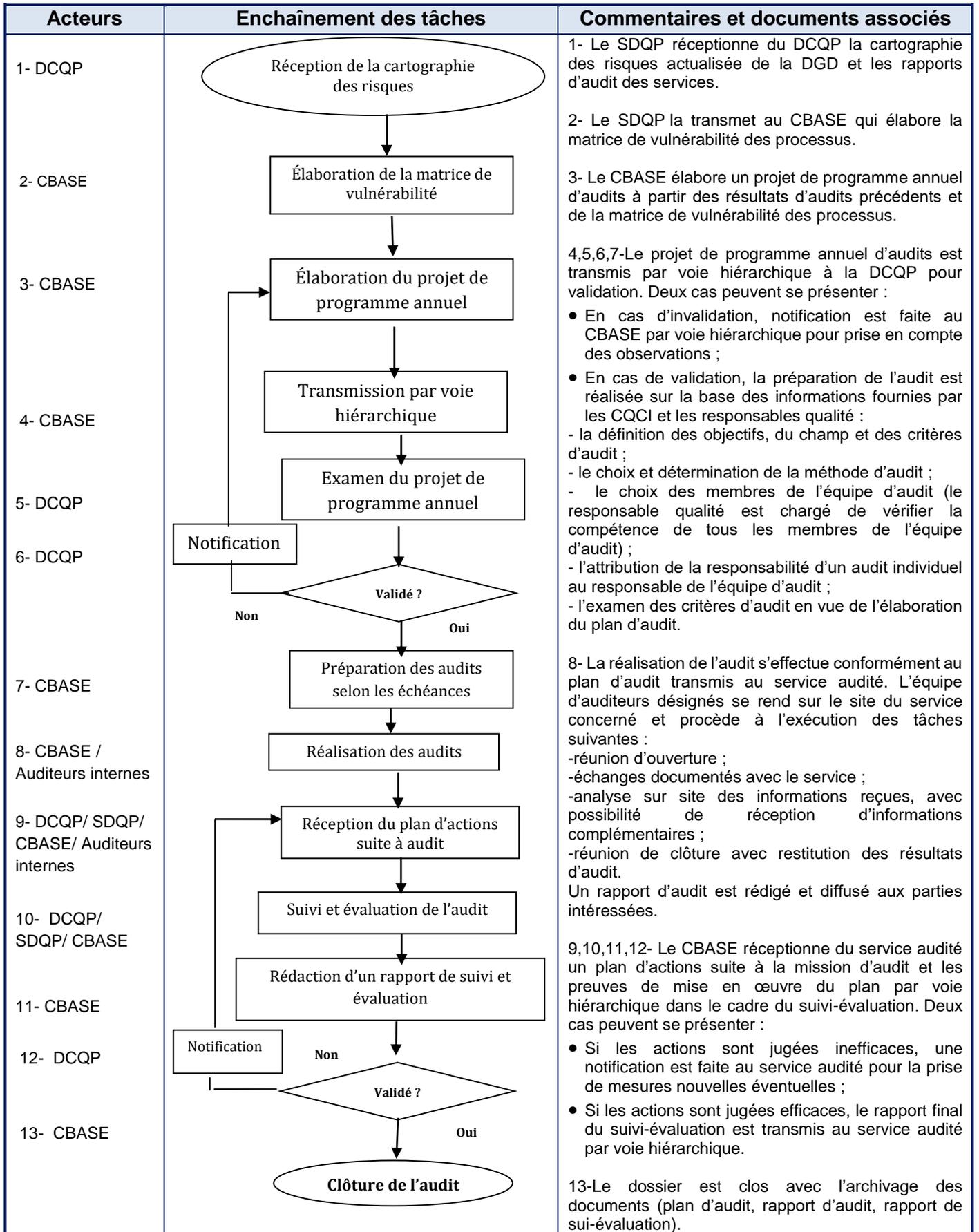
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à la planification, à la réalisation et au suivi des missions d'audit qualité interne de la DGD.

III. SIGLES ET ABREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé/ Directeur de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
SDQP	Sous-direction/Sous-directeur de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
BASE	Bureau Audit et Suivi-évaluation
CB	Chef de Bureau
CQCI	Cellule Qualité-Contrôle Interne

IV. LOGIGRAMME





C. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ET DES PLAINTES DES USAGERS-CLIENTS

I. OBJET

Cette procédure traite des réclamations et des plaintes usagers-clients en Douane.

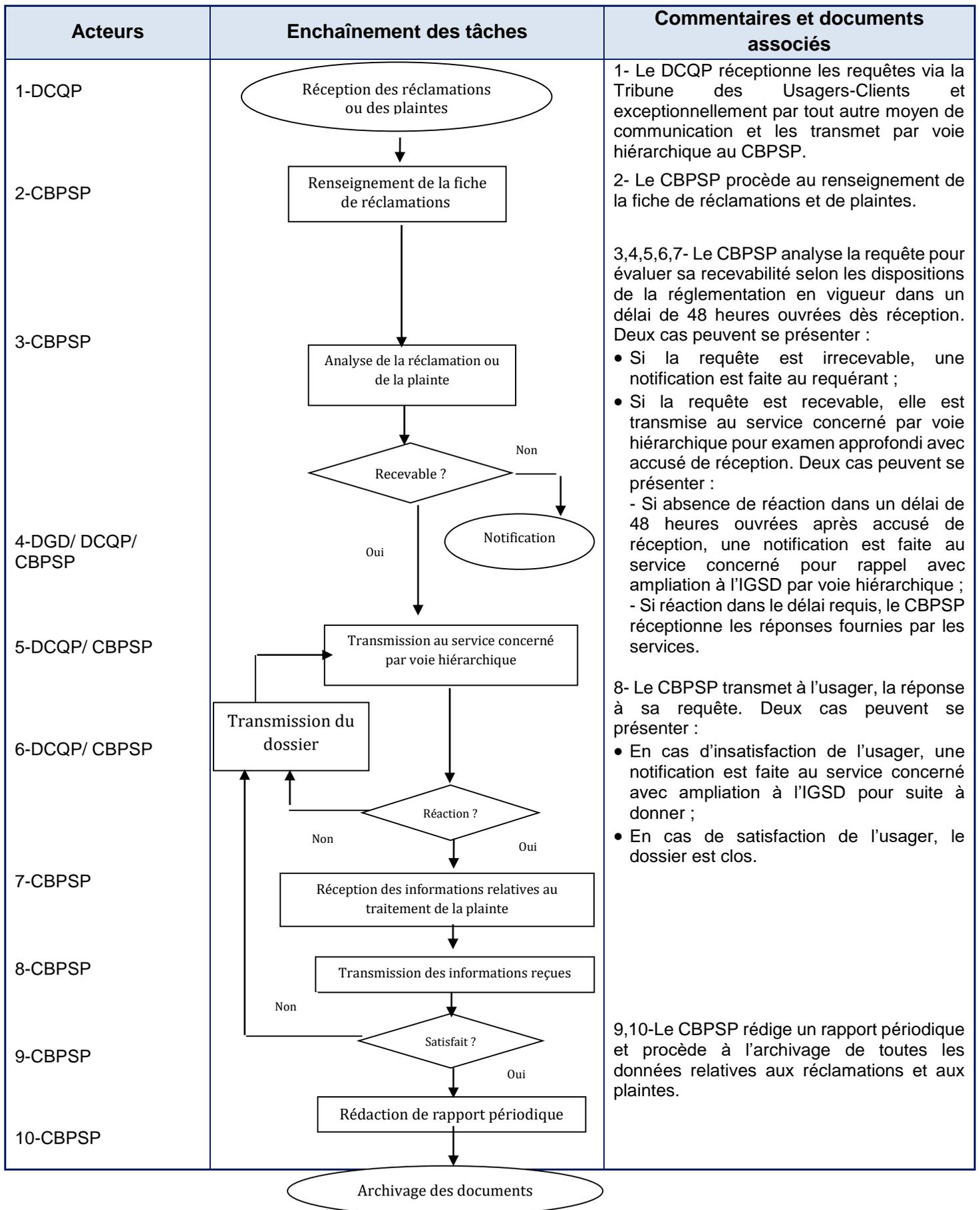
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à la gestion de toutes les réclamations et les plaintes des usagers-clients formulées à l'encontre des services des Douanes.

III. SIGLES ET ABBREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
IGD	Inspection Générale des Douanes
IGSD	Inspecteur Général des Services Douaniers
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
CB	Chef de Bureau
CBA	Chef de Bureau Adjoint

IV. LOGIGRAMME





D. PROCÉDURE DE COUVERTURE DES ACTIVITES ET D'ANIMATION DES PLATEFORMES WEB

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de couverture des activités et d'animation des plateformes Web de la DGD.

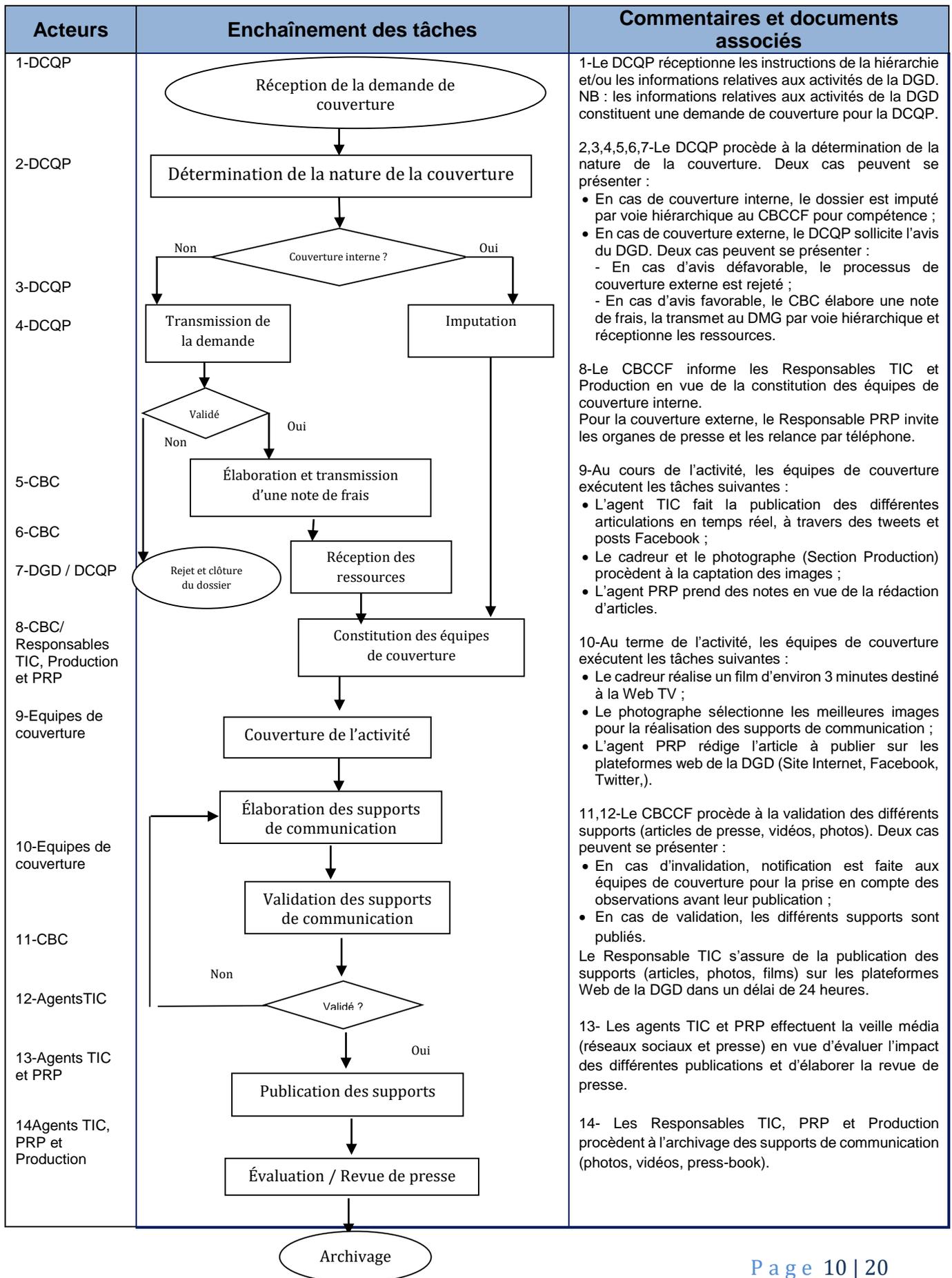
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à la communication sur les activités de la DGD.

III. SIGLES ET ABREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
DMG	Directeur/Direction des Moyens Généraux
SDCCF	Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
PRP	Presse et Relation Publique
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication

IV. LOGIGRAMME





E. PROCÉDURE D'ORGANISATION DE RENCONTRES THEMATIQUES

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de vulgarisation des procédures et formalités des services des Douanes.

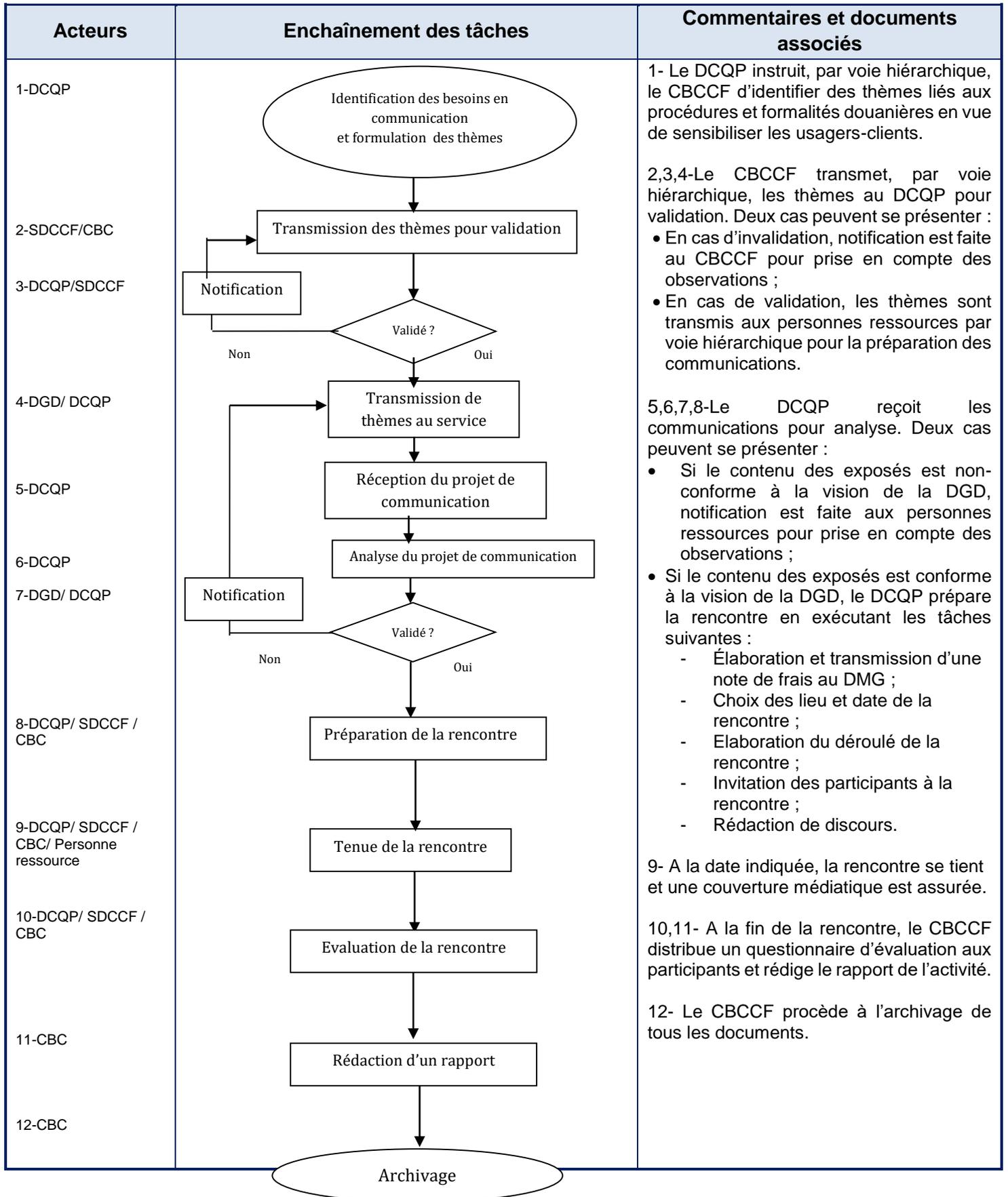
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique aux activités de promotion des procédures et formalités douanières à travers des rencontres thématiques.

III. SIGLES ET ABREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
SDCCF	Sous-directeur/Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau
DMG	Directeur des Moyens Généraux
RTI	Radiodiffusion Télévision Ivoirienne

IV. LOGIGRAMME





F. PROCÉDURE DE PRODUCTION DES SUPPORTS AUDIOVISUELS

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de production des supports de communication audiovisuels à la DGD.

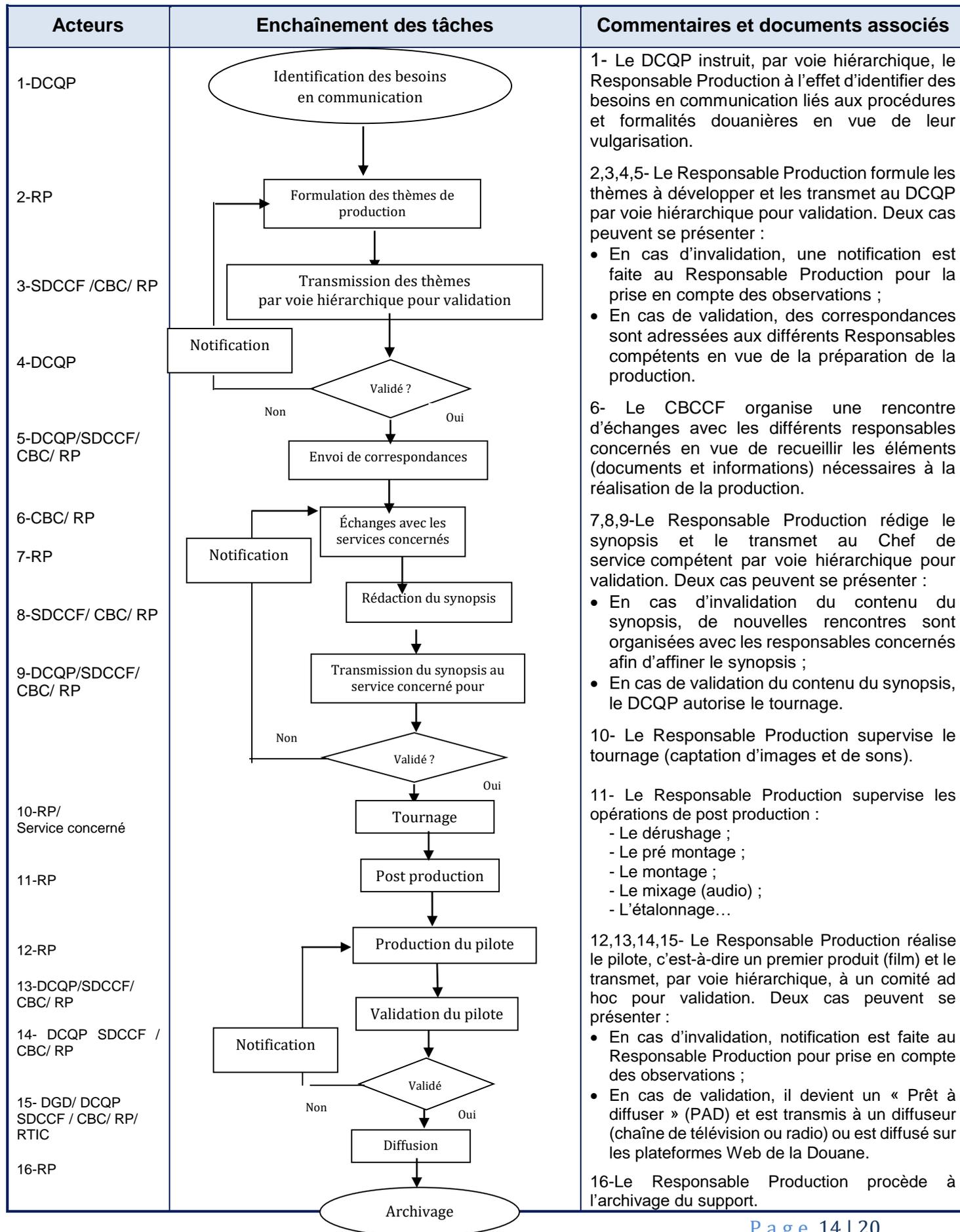
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à l'ensemble des supports audiovisuels produits à la DGD.

III. SIGLES ET ABREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
SDCCF	Sous-directeur/Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
PAD	Prêt à Diffuser
Synopsis	Le résumé condensé d'un scénario
Dérushage	Transfert des images brutes de la caméra à l'ordinateur

IV. LOGIGRAMME





G. PROCÉDURE DE PRODUCTION DES SUPPORTS IMPRIMÉS

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de production des supports de communication imprimés à la DGD.

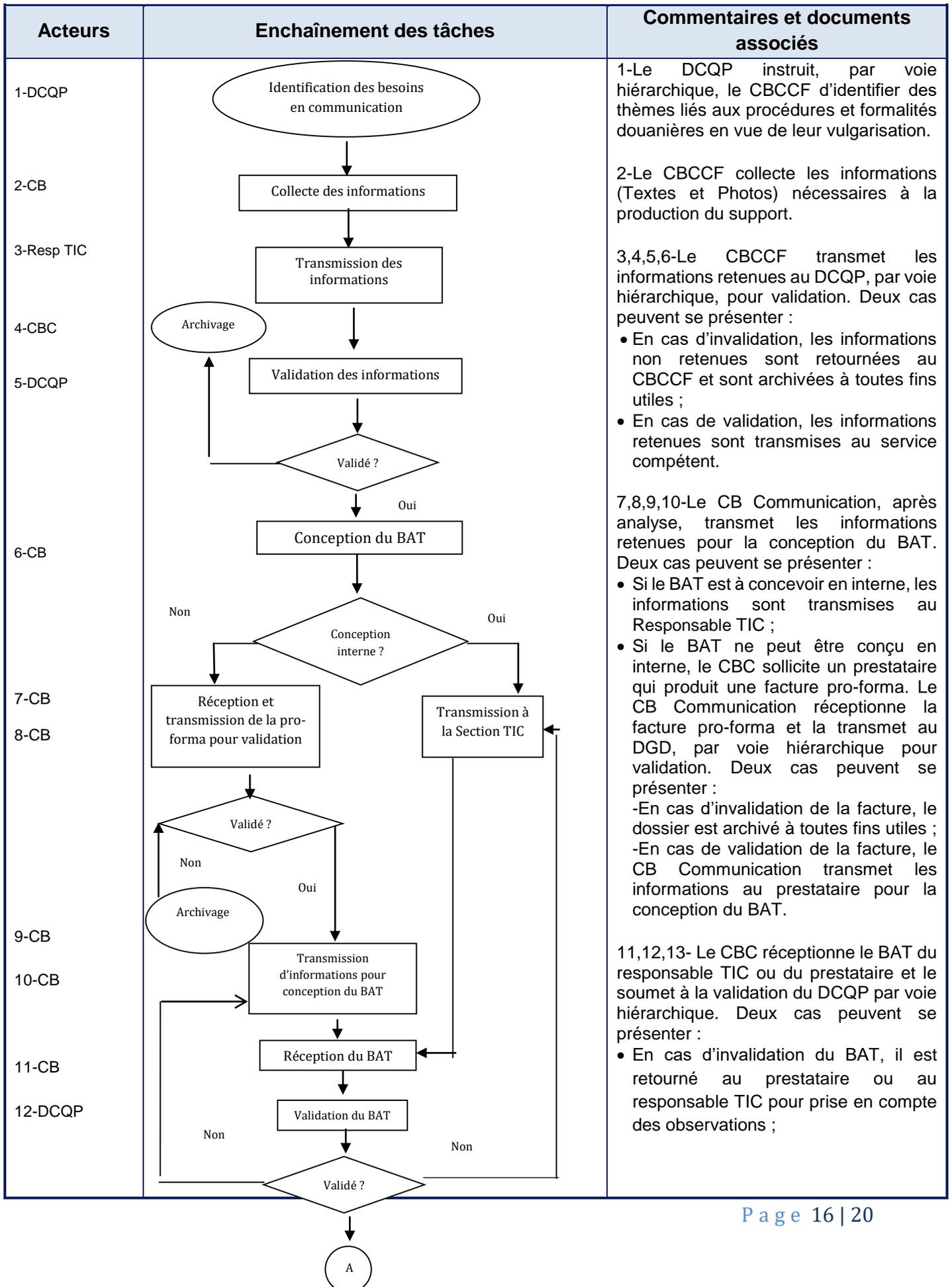
II. DOMAINE D'APPLICATION

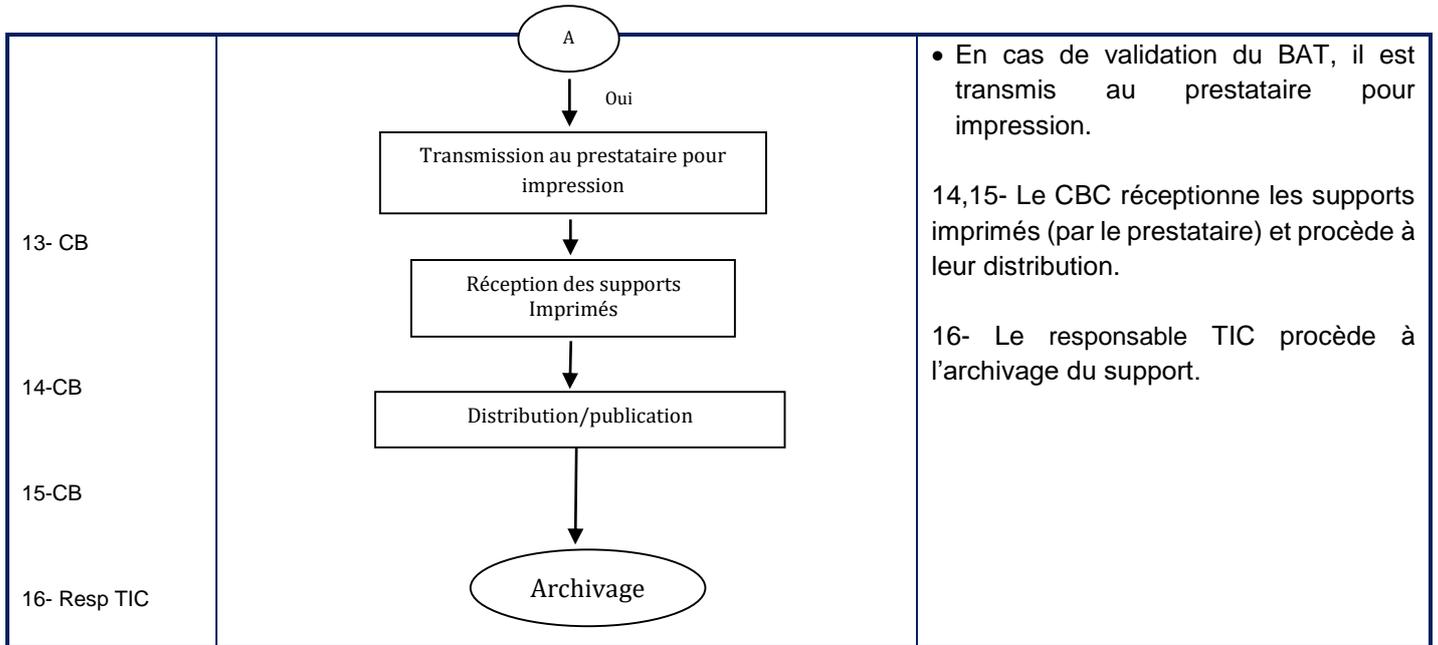
Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique aux activités de production des supports de communication imprimés à la DGD.

III. SIGLES ET ABBREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes/Direction Générale des Douanes
DCQP	Directeur/Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
SDCCF	Sous-directeur/Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau
CS	Chef de Section
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
BAT	Bon à Tirer

IV. LOGIGRAMME







H. PROCÉDURE DE GESTION DU PROTOCOLE EN DOUANE

I. OBJET

Cette procédure traite des modalités de gestion des activités relevant du protocole.

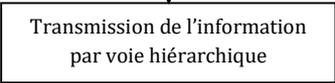
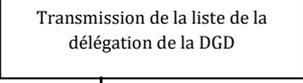
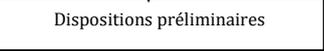
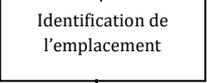
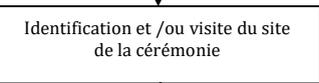
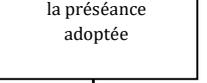
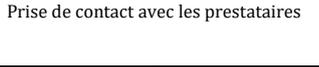
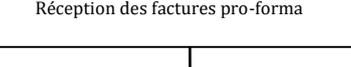
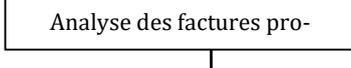
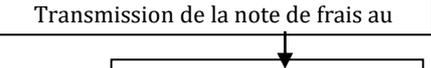
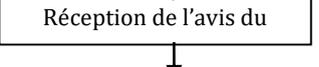
II. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure, gérée par la Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé, s'applique à l'ensemble des activités et cérémonies officielles organisées par la DGD ou auxquelles la DGD participe.

III. SIGLES ET ABBREVIATIONS

DGD	Directeur Général des Douanes
DCQP	Direction de la Communication, de la Qualité et du Partenariat avec le Secteur Privé
DMG	Directeur des Moyens Généraux
SDCCF	Sous-direction de la Communication et de la promotion du Civisme Fiscal
CB	Chef de Bureau
BC	Bureau Courrier
BPA	Bureau Protocole et Accueil
CP	Chargé du Protocole

IV. LOGIGRAMME

Acteurs	Enchaînement des tâches	Commentaires et documents associés
1-DG/DCQP		1,2- Le CBP reçoit par voie hiérarchique une information relative à une cérémonie.
2-DCQP		3, 4, 7 et 8-Le CBP procède à une analyse de l'information afin de déterminer les dispositions protocolaires. Deux cas peuvent se présenter :
3-CB		<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'activité externe, le CBP transmet la liste de la délégation de la DGD au service demandeur, procède à l'identification de l'emplacement et veille au respect de la préséance adoptée. Il rédige à la fin de la cérémonie un rapport au DCQP par voie hiérarchique ; • En cas d'activité interne, le CBP se procure le timing et la liste des invités. Il confectionne les chevalets et les étiquettes. Il s'assure de la confirmation de la présence des invités et fait une mise à jour de la liste.
4-CB		
5-CB		
6-CB		
7-CB		
8-CB		
9-CB		5,6,9-Le CB Protocole identifie et /ou visite le lieu de l'activité et prend contact avec les prestataires pour le cocktail-canapé, la sonorisation, les hôteses, les bâches, l'interprétariat et la décoration...
10-CB		10,11,12,13,14- Le CB Protocole réceptionne les factures pro-forma des prestataires et procède à leur analyse en tenant compte du rapport coût-qualité :
11-CB		<ul style="list-style-type: none"> • En cas de non-conformité, la facture pro-forma est rejetée et une notification est adressée au prestataire concerné ; • En cas de conformité, il transmet le projet de la note de frais, par voie hiérarchique, au DMG pour validation :
12-CB		<ul style="list-style-type: none"> - En cas de d'invalidation, le CB Protocole est saisi pour contacter de nouveaux prestataires ; - En cas de validation, le DMG autorise la DCQP à contacter les prestataires retenus pour l'exécution du cahier de charges/contrat.
13-DCQP		
		
		
		

<p>14- DCQP</p> <p>15- CB</p> <p>16-BC</p> <p>17-CB</p> <p>18-DCQP</p> <p>19-CB</p> <p>20-CB</p> <p>21- CB</p> <p>22- CB</p> <p>23- CB</p>	<pre> graph TD A([A]) --> B[Autorisation pour exécution] B --> C[Lancement des] C --> D[Réception des confirmations] D --> E[Mise à jour de la liste des] E --> F[Autorisation pour exécution] F --> G[Aménagement] G --> H[Installation des] H --> I[Suivi du déroulé de la cérémonie] I --> J[Débriefing/ Rapport] J --> K([Archivage]) </pre>	<p>15,16 ,17- Les CB Protocole, Communication et Courrier lancent les invitations, s’assurent des confirmations et effectuent éventuellement une mise à jour de la liste des invités.</p> <p>18,19- Le CB Protocole, sur instruction de la DCQP, procède à la répartition des tâches des agents du protocole :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pose des étiquettes sur les sièges en respectant les carrés établis ; - La pose des chevalets sur la table de séance. <p>20- Le CB Protocole procède à l’installation des invités dans les carrés correspondants à leurs rangs, grades et qualités et des officiels à la salle d’attente avant l’entame de la cérémonie.</p> <p>21-Le CB Protocole veille au bon déroulement de la cérémonie. En outre, il prend en cas de besoin, en collaboration avec sa hiérarchie ou les responsables de la communication, des dispositions pour toute interview.</p> <p>22,23- Le CB Protocole fait le point de la cérémonie avec ses collaborateurs et rédige un rapport de la cérémonie qui fait l’objet d’archivage sous la supervision de la DCQP.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------