



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Décembre 2013

N° 001

Sommaire

Editorial

- **Editorial**..... 1
- **Les échos de la démarche Qualité**..... 2
- **Focus**..... 5
- **Champagne : Exemple à Suivre**..... 6

Production : Sous-direction de la Qualité (SDQ)

Lancée en avril 2008, la démarche qualité est devenue une réalité au sein de la Direction Générale des Douanes (DGD) depuis la nomination du Col. Major Issa COULIBALY. Sous sa houlette, le Bureau des Douanes Abidjan Port (BAP) et la Sous-direction des Services Douaniers Aéroportuaires (SDA), sites pilotes, ont été certifiés respectivement en Avril 2013 et juillet 2013.

Conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2008, l'objectif majeur de la Politique Qualité de la DGD, dans sa version actualisée du 16 novembre 2011, est de satisfaire, en amélioration continue, les besoins et attentes des usagers des services de Douane et de garantir en permanence l'efficacité du Système de Management

Qualité (SMQ) afin de hisser l'Administration des Douanes au rang des administrations publiques de référence en Côte d'Ivoire et dans le monde.

Par ailleurs, le Directeur Général, a pris l'engagement de faire de la Douane ivoirienne une « Administration moderne, modèle et performante ». Cela passe par la mise en place d'un Système de Management de la Qualité devant mener à la certification de la structure afin de donner confiance aux partenaires, prestataires, fournisseurs et autres clients des services des douanes.

Cette publication qui se veut un mensuel, ambitionne faire connaître les activités et les challenges de la Sous-direction de la Qualité (SDQ), diffuser les bonnes pratiques, partager les expériences en matière de Management par la Qualité. Ainsi, c'est un outil d'information et de vulgarisation de la Politique Qualité : les Correspondants Qualité y trouveraient les bilans d'activités, les activités en cours et des solutions

pratiques aux problèmes qu'ils pourraient rencontrer dans le déploiement de leur SMQ. Tirer au besoin la sonnette d'alarme sur des pratiques peu recommandables qui entacheraient l'image de marque de la Douane (Carton Rouge). A contrario, les auteurs d'actions novatrices seront valorisés (Champagne : exemple à suivre).

Les échos de la démarche qualité

FORMATION ET SENSIBILISATION

La sensibilisation et les sessions de formation qui ont marqué le début de l'implémentation ont permis aux différents acteurs et l'ensemble du personnel des Douanes de mieux comprendre les enjeux de la démarche qualité et par la même occasion de se familiariser avec la norme ISO 9001

Version 2008. Grâce au dynamisme et à la perspicacité de la Direction de la Communication et de la Qualité (DCQ) assistée de la Direction de la Formation et de la Documentation (DFD) et de la Mission de Coopération pour la Qualité et les Finances (MICQUAFI), les séances de formation planifiées ont été toutes réalisées. On pourrait citer entre autres thèmes de formations organisées en faveur du personnel :

- le Management par processus destiné aux pilotes des processus ;
- les Techniques et Méthodes de l'audit qualité aux auditeurs internes ;
- les Techniques d'accueil physique et téléphonique pour l'ensemble des secrétaires, standardistes et le personnel commis à l'accueil ;
- la formation à la charte graphique à l'endroit des secrétaires ;
- la Gestion Axée sur les Résultats et l'élaboration des plans d'actions en faveur des Directeurs Centraux, des

Directeurs Régionaux, des Sous-directeurs et des Chefs de Bureau ;

- des formations sur les enjeux de la qualité pour les représentants de tous les services des Douanes.

LES AUDITS DU SMQ

Plusieurs audits ont lieu au sein de la DGD :

- l'audit diagnostic a consisté à faire l'état des lieux de la DGD en 2012. A l'exception du Directeur Général des Douanes, des DGA et des Conseillers, toutes les Directions Centrales ont fait l'objet de ce diagnostic initial ;
- les audits de pré-certification en décembre 2012 ont permis d'évaluer la vitalité du SMQ ;
- les 11 et 12 avril 2013, le BAP et la SDA ont fait l'objet d'audits de certification à l'issue desquels le BAP a été jugé conforme et donc certifié à la norme ISO 9001 : 2008.

Pour ce qui est de la SDA, un audit complémentaire a été prescrit.

- le 12 Juillet 2013, l'audit complémentaire a permis à la SDA d'être jugée conforme et donc certifiée ISO 9001 : 2008.

L'audit de suivi du SMQ du BAP s'est déroulé le 28 novembre 2013. Pour ce qui est de la SDA, l'audit de suivi est prévu pour le premier semestre 2014.

LES ACQUIS ET ACTIVITES EN COURS AU NIVEAU DE LA DCQ/SDQ

Le déploiement de la Politique Qualité au sein de la DGD porte des fruits. Les acquis à ce niveau sont remarquables :

- l'élaboration d'un guide de procédures et d'un manuel de contrôle ;
- la mise en place d'une Plateforme d'Echanges Permanente (PEP) regroupant le Service d'Inspection et de Contrôle Sanitaires Vétérinaires en Frontières (SICOSAV), le Service d'Inspection

Phytoprotective, la Direction de la Pharmacie et du Médicament (DPM) et les Services douaniers (BAP, SDA, BPP, BGRG) ; cette PEP a permis entre autres activités :

- la mise en œuvre de visites conjointes obligatoires portant sur les marchandises soumises à certificats conformément à la circulaire n°1624 ;
- la tenue d'un atelier de formation le jeudi 29 août 2013, en faveur des douaniers, sur la législation en matière d'importation des pesticides. Cette formation a été financée et assurée par le **MINISTERE EN CHARGE DE L'AGRICULTURE** ;
- une communication avec les opérateurs économiques de la filière a eu lieu à l'école des Douanes le 31 juillet 2013.
- Comme lauriers, deux distinctions :
 - le prix d'EXCELLENCE 2013 : prix du meilleur service de recouvrement des douanes décerné au Bureau des douanes Abidjan

Port, le 06 août 2013, à l'occasion des festivités précédant la fête nationale de l'indépendance ;

- le prix ivoirien de la qualité décerné le 24 octobre 2013 par la DPQN aux deux Services certifiés.

ACTIVITES EN COURS ET PERSPECTIVES

Plusieurs chantiers menés par la SDQ sont en cours de réalisation en cette fin d'année 2013. Les plus significatifs sont :

- l'enquête de satisfaction clients dont les résultats sont attendus au mois de janvier 2014 ;
- la validation du référentiel des Engagements de service par le Comité de Direction ;
- la validation des cartographies des processus sectorielles ;
- l'évaluation des contrats d'engagement des services mutualisés ;

- le lancement des projets de mise sous contrôle qualité de la DGD et de la certification de la DED et de la DI ;

- le suivi de la mise en œuvre du SMQ du Bureau des Douanes de Noé.

- la communication mensuelle sur le Système Qualité en Douane à travers la Lettre Qualité.

Au total, il convient d'affirmer que la construction du SMQ est inexorablement en marche à la DGD.

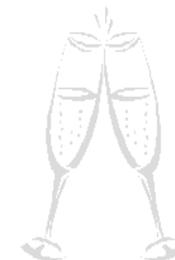
Focus

INTERET DE L'AUDIT INTERNE POUR UN SMQ

L'audit interne (activité permettant de vérifier que les entités sont bien en adéquation avec la stratégie managériale en matière de qualité) est une activité

indispensable pour la vitalité du SMQ. Cette activité indépendante et objective permet de donner de l'assurance au degré de maîtrise des opérations. C'est une activité qui apporte des conseils pour les améliorations, et contribue à créer de la valeur ajoutée dans l'atteinte des objectifs. Elle évalue par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernance d'entreprise, tout en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité. Un pool d'auditeurs internes outillés assure cette activité d'audit de façon planifiée et régulière.

Champagne : Exemple à suivre



Le Chef de Bureau Abidjan Port, le Cdt ODOUKPE Solange épouse ASSOUMAN a mis en place un système de valorisation de son personnel. Le meilleur agent du mois reçoit les félicitations du Responsable du Bureau, et fait l'objet d'une publication sur la page FACEBOOK « Bureau Abidjan Port Section ».



Le meilleur agent de l'année reçoit des mains du Chef de Bureau une récompense en fin d'année.