



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Janvier 2014

N° 002

Sommaire

Editorial

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche
Qualité.....2**
- **Focus.....4**
- **Champagne : Exemple à
Suivre.....6**

**Production : Sous-direction de la
Qualité**

Aujourd'hui, à l'instar du secteur privé, la quête de la certification qualité s'impose à toutes les Administrations Publiques. L'Etat de Côte d'Ivoire, à travers la loi n°2013-866 du 23 décembre 2013 relative à la normalisation et à la promotion de la qualité, engage l'ensemble des services exerçant sur le territoire à promouvoir la démarche qualité.

La Direction Générale des Douanes (DGD) ayant perçu le besoin de moderniser sa structure s'est engagée dès 2008 dans une démarche qualité. A son actif, il faut noter la certification de deux de ses services (BAP et SDA). Elle entend, à terme, obtenir la certification de toutes ses Directions Centrales. L'engagement du Directeur Général à faire de la Douane ivoirienne une

« Administration moderne, modèle et performante » s'appuie sur la mise en place d'un Système de Management de la Qualité dont la réalisation repose sur l'implication de tout le personnel. Ce personnel, essentiel au déploiement de la politique qualité, joue un rôle clé dans l'atteinte des objectifs de satisfaction clients. La norme ISO 9001 : 2008 reposant fondamentalement sur la prise en compte des besoins et attentes du client, propose entre autres moyens pour capter la voix du client, l'enquête de satisfaction. Ce numéro de la Lettre Qualité, fera un gros plan sur l'enquête de satisfaction clients 2013.

Les échos de la démarche qualité




ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT DES DOUANES

L'enquête s'est déroulée du 05 novembre au 06 décembre 2013 et a permis de jauger la

satisfaction des clients de l'Administration douanière. En attendant la mise en œuvre des recommandations de cette enquête, il convient de préciser que cette activité a mobilisé pendant plus d'un mois la Sous-direction de la Qualité et le Comité Technique Ecoute Client (CTEC).

Les résultats de cette enquête ont été officiellement restitués à l'Observatoire de la Célérité des Opérations de Dédouanement (OCOD), le mardi 21 janvier 2014. Voici présenté la synthèse des résultats :


Tableau1 : Résultat de l'enquête de satisfaction clientèle de la douane, novembre 2014

Cibles (clients)	Satisfaction	Insatisfaction	smiley
CDA	17%	83%	
Importateurs Exportateurs	40,54%	59,46%	
Voyageurs	60%	40%	

CDA : Commissionnaire en Douane Agréé

 : Très mécontent

 : Mécontent

 : Content

On remarque que le taux de satisfaction est très bas. Là où on a quelques motifs de satisfaction (voyageurs), le pourcentage reste tout de même faible. On mesure l'ampleur de la tâche qui attend les services et singulièrement la Direction de la Communication et de la Qualité (DCQ).

En vue de prendre en compte les plaintes récurrentes des opérateurs, des ébauches de solutions ont été initiées par la Sous-direction de la Qualité (SDQ) à l'endroit de Webb Fontaine et du Comité d'Arbitrage et de la Valeur.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION

Plusieurs chantiers menés par la SDQ sont en cours de réalisation en ce début d'année 2014. Les plus significatifs sont :

- la rencontre de travail à Webb Fontaine, sollicitée et obtenue par la SDQ. Dans l'optique de comprendre les méthodes de travail, d'évaluation des marchandises importées et de délivrance du Rapport Final de Classification et de la Valeur (RFCV), une séance de Benchmark, a permis au Directeur Général de Webb Fontaine qu'assistait le Directeur des Opérations d'instruire la délégation de la SDQ. A l'issue de cette séance, la SDQ a obtenu de Webb Fontaine la nécessité de communiquer sur ses procédures à l'endroit des opérateurs à travers des émissions comme le « jeudi des douanes » ;
- l'audit du Comité d'Arbitrage de la Valeur réalisé le 29 janvier 2014 ;
- la poursuite de la validation des cartographies des processus sectorielles ;

- l'évaluation des plans d'actions 2013 des Directions Centrales ;
- la mise en ligne d'un Kit d'informations destiné aux Correspondants Qualité (Responsables Qualité) et aux pilotes de processus.

Nous invitons le lecteur à visiter régulièrement la rubrique « Espace Qualité » sur le site web de la Douane pour des informations relatives au Système de Management de la Qualité (SMQ).

Focus

L'ENQUETE DE SATISFACTION, UN OUTIL PERFORMANT POUR ECOUTER SES CLIENTS

L'enquête de satisfaction est une catégorie d'étude permettant de recueillir auprès des clients, de manière rigoureuse et structurée, leurs attentes et leur niveau de satisfaction

(Cf. AFNOR FDX 50 172). C'est l'outil d'évaluation du degré de satisfaction clients le plus utilisé.

Elle est un dispositif essentiel du système de mesure de la satisfaction. Il en existe deux types : l'enquête qualitative et l'enquête quantitative.

Si l'enquête qualitative permet d'identifier et de hiérarchiser les critères qualité qui ont une influence sur la satisfaction globale des clients, l'enquête quantitative, quant à elle, permet de chiffrer la perception des clients sur la qualité des prestations de service.

L'objectif d'une enquête de satisfaction clients n'est pas de sanctionner mais de fournir des données factuelles aux décideurs et leur permettre de prendre des actions d'amélioration en vue de faire entrer la voix du client dans l'organisme.

Pour se faire, une bonne politique de communication à l'endroit des clients s'avère nécessaire. La communication doit permettre de sensibiliser le client afin qu'il adhère à

l'enquête. Elle vise également l'implication du personnel de l'organisme.

Une étude réalisée auprès des adhérents d'AFNOR, en France, a montré néanmoins les difficultés rencontrées pour la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction telles que le choix des méthodes, la définition de l'échantillon, le traitement des données.

En effet, la mesure de la satisfaction des clients est au cœur même des stratégies qualité mises en place dans les organismes privés et publics. Une étude du ministère français de l'Industrie témoigne de l'importance de cette approche : en 1995,

46% des entreprises industrielles interrogées disposaient d'indicateurs de satisfaction des clients, pour 74 % dans le secteur des services.

L'écoute clients est un fil conducteur pour construire et faire évoluer une démarche qualité dans le sens d'une meilleure adaptation de l'offre à la demande.

« CONCEPT DU CLIENT ROI. »



La norme ISO 9001, consciente de cette règle d'or du client roi, a introduit le concept d'orientation client depuis la version 2000. Elle évoque depuis le client à 3 reprises :

❖ **Dans le chapitre 5.2 « Ecoute client ». Il s'agit là de l'écoute « amont », qui consiste à identifier les besoins et attentes des clients, du marché, de la réglementation pour évaluer les opportunités d'amélioration et mieux. On le situe au niveau du Processus de Management. On peut parler d'écoute stratégique.**

❖ **Dans le chapitre 7.2 « Processus relatif au client ». Il s'agit ici de l'écoute opérationnelle des besoins du client qui se**

traduit concrètement au niveau du processus commercial.

❖ Dans le chapitre 8.2.1 « Satisfaction du client ». Il s'agit là de l'écoute rétroactive (feed-back) qui consiste à évaluer le niveau de satisfaction des clients.

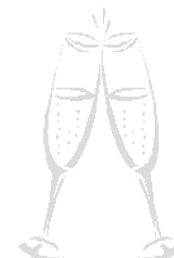


Pour tirer l'organisation vers le haut, il nous faut comprendre nos clients, savoir à quels enjeux ils sont confrontés. Mener une enquête de satisfaction auprès d'eux nous éclairera et nous permettra de déterminer dans quels axes porter nos efforts. On pourra alors décider des mesures à prendre, et mener des actions très ciblées.

Notre Administration, si elle veut être efficace, ne doit pas faire une enquête de satisfaction clients par soucis de conformité à la norme mais par volonté de progresser pour mieux satisfaire nos clients. La norme précise

dans ce cas, qu'il serait préférable d'analyser des informations pertinentes plutôt que de procéder à des enquêtes qui n'apporteraient pas de valeur ajoutée.

Champagne :
Félicitations !



Au Colonel Major Issa COULIBALY pour avoir franchi la barre mythique des 1.000 MILLIARDS de Francs CFA de recette pour l'exercice 2013.