



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Février 2014

N° 003

Sommaire

Editorial

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche
Qualité.....2**
- **Focus.....4**
- **Champagne : Exemple à
Suivre.....8**

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

L'engagement de la Direction Générale des Douanes (DGD) à la démarche qualité ne fait plus l'ombre d'un doute. Les activités de déploiement de la politique qualité ne passent plus inaperçues tant l'implication du Directeur Général (DG) permet de les booster. La charte qualité, la mise en place des organes de pilotage du Système de Management Qualité (SMQ), la mise à disposition de moyens et de compétences techniques pour conduire le projet sont autant d'actes qui témoignent de la volonté

de donner un contenu à sa vision de modernisation de l'Administration des douanes. Les lauriers dans ce domaine sont assez éloquents : deux services certifiés, le prix d'excellence du meilleur service de recouvrement, le prix ivoirien de la qualité...

Le défi actuel de la DGD est d'obtenir la certification globale de toute l'Administration douanière. Un tel challenge ne pourra se réalisé qu'avec la motivation et l'implication de tous les Directeurs Centraux (DC) à l'instar du Top Manager. C'est une exigence de la norme ISO 9001 : 2008 et surtout une exigence méthodologique car de l'implication des DC dépendront l'implication des Agents et la mise à disposition de moyens pour accompagner le processus. Une politique

qualité réussie, c'est une politique qualité portée par tous.

Les échos de la démarche qualité

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Le présent numéro a enregistré une série d'activités au nombre desquelles, le lancement de la démarche qualité à la Direction des Enquêtes Douanières (DED) et à la Direction de l'Informatique (DI), une séance de benchmark et la réunion mensuelle de la Plateforme d'Echanges Permanente (PEP).

Le 05 février 2014, la Sous-direction de la Qualité (SDQ) et la Mission de Coopération pour la Qualité et les Finances Internationales (MICQUAFI) ont procédé au lancement du projet de certification ISO 9001 : 2008 de la DED et la DI.

Ces rencontres ont eu pour cadre les salles de Conférence de la DED et de la Recette Principale. L'occasion est belle pour remercier Madame le Directeur de l'Informatique et tout son comité de pilotage qui ont marqué leur engagement au projet de certification par leur présence massive.

Un chronogramme précis de la mise en œuvre de la démarche qualité ainsi que des outils qualité (matrice SWOT, matrice des objectifs qualité, les Fiches d'Identité de Processus) ont été communiqué aux deux Directions.



Le benchmark au Bureau Abidjan Port (BAP) destiné aux Correspondants Qualité (CQ) ou Responsables Qualité (RQ) s'est déroulé le jeudi 13 février 2014.

Cette rencontre, débutée à la Recette Principale, a porté sur différents sujets dont



le Référentiel des Engagements de Service, le Guide des pilotes de processus et des CQ et le dispositif de Communication de la SDQ. La présentation

des résultats de l'enquête de satisfaction clients 2013 a constitué un des temps forts de cette journée. Après l'exposé du SMQ du BAP par son RQ, les participants se sont ensuite rendus dans les locaux du BAP pour s'imprégner de la vitalité de leur système qualité.

Ces participants ont été édifiés sur les bonnes pratiques de la démarche qualité au BAP, le rôle et les responsabilités qu'ils auront à assumer dans leur direction respective, aux fins d'un déploiement efficace de la politique qualité de la DGD.

Le 20 février 2014, s'est tenue la réunion mensuelle de la PEP entre la Douanes et les Services d'Inspection.

Invité à présenter la base réglementaire de leurs activités, CODINORM a par la suite été

autorisé à figurer comme membre observateur à la PEP au regard de l'injonction qui est faite à la DGD de veiller à l'application des textes ci-après. Il s'agit du décret n°2001-733 du 16 novembre 2001, des arrêtés interministériels n°009 du 10 février 2003 et n°25 du 18 janvier 2007 et des Circulaires n°1382 du 14 février 2008, n°1383 du 14 février 2008, n°1561 du 29 octobre 2012, n°1331 du 21 novembre 2006.

Evaluation des contrats d'engagements de service DI, DMG, BAP et SDA

En vue de gérer les interfaces entre les sites pilotes certifiés et les Directions supports que sont la DFD, DI, DMG et DRH, des contrats d'engagements de service ont été mis en place. Ces contrats prévoient des évaluations

périodiques. Celle du mardi 18 février 2014 répond à cette exigence.

De cette rencontre, il ressort que les parties contractantes sont satisfaites du respect des engagements mutuellement pris. Ils ont cependant déploré le manque de traçabilité dans l'exécution des prestations de service et ont souligné les difficultés de mise en œuvre de certains points des contrats. Ainsi, les amendements suivants ont été proposés :

- ✚ supprimer du contrat entre la DI et ces sites, le point relatif à l'audit interne ;

- ✚ préciser clairement dans ces contrats les prestations de la DMG et de celles de la DI.

De façon générale, les différentes parties présentes ont souhaité la révision des contrats.

Comme on le voit, les contrats de la DRH et de la DFD n'ont pu être évalués en raison de l'absence de leurs représentants.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A LA SDQ

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

- l'enquête climat social encore appelée enquête de motivation, consiste à capter le niveau d'engagements des Agents ainsi que leurs besoins et attentes. La réalisation d'un tel projet demande l'implication de tous et particulièrement de la DRH ;
- la restitution des résultats de l'enquête de satisfaction clients 2013 aux opérateurs économiques ;

- la communication avec les opérateurs sur le mode opératoire des visites conjointes prévues par la circulaire n°1624 du 18 juillet 2013 ;
- l'audit interne de la SDA le 11 mars 2014 ;
- le jeudi des douanes le 13 mars 2014 à l'auditorium de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire en vue de communiquer sur la délivrance du Rapport Final de Classification et de Valeur (RFCV).

Focus

LE PILOTAGE DES PROCESSUS DANS UN SYSTEME QUALITE EN ENTREPRISE

« QU'EST-CE QU'UN PILOTE DE PROCESSUS »

C'est une personne ressource désignée par sa hiérarchie pour conduire les activités d'un

processus. Elle dispose de l'autorité, de la compétence et de moyens nécessaires pour gérer et optimiser le processus dont elle a la charge.

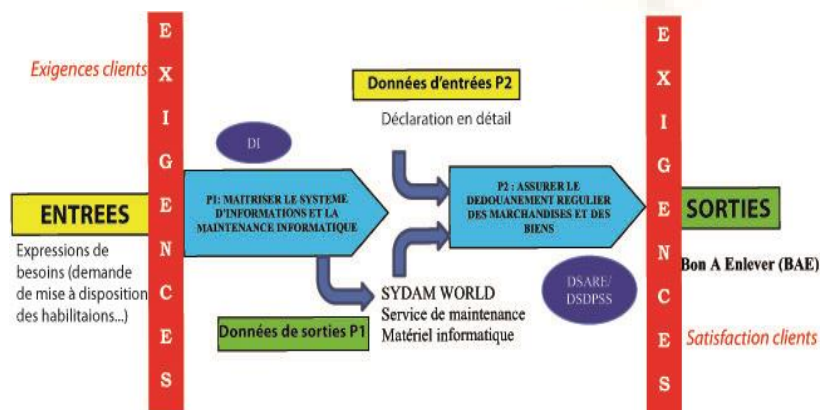
« RÔLE ET MISSION D'UN PILOTE »

Le pilote a en charge de gérer le processus et ses interfaces. Pour ce faire,

- il vérifie le fonctionnement du processus et la bonne utilisation des ressources allouées ;
- il suit les indicateurs et s'assure de l'atteinte des objectifs qualité ;
- il décide des actions correctives et préventives pour corriger les dysfonctionnements constatés ;
- il s'assure de la mise en œuvre des actions décidées et vérifie leur efficacité ;
- il propose des actions d'amélioration continue.

« LE PILOTAGE DE PROCESSUS : UNE APPROCHE TRANSVERSALE »

Dans une entreprise, le pilote ne travaille pas en vase clos. Il appartient à une structure dont les articulations constituent des processus. Il est donc impérieux d'identifier les données d'entrée et les données de sortie d'un processus. Il reste entendu que les données de sortie d'un processus sont généralement les données d'entrée d'un autre processus. D'où la nécessité d'une franche collaboration entre pilotes de processus.



LA SATISFACTION DES CLIENTS DEPEND DE L'OPTIMISATION DES PROCESSUS.

En effet, le client apprécie globalement le résultat de l'activité de l'entreprise : lorsqu'il consomme une prestation de service, il ne décompose pas les processus en étape indépendantes pour en apprécier la valeur élémentaire. En cas d'insatisfaction, l'avis du client s'appliquera globalement à la prestation, qu'elle que soit l'origine du problème (erreur due à une défaillance du service production, retard d'un fournisseur). Dans cette logique, cette démarche devra viser à optimiser et fiabiliser l'ensemble des processus concernés, quelques soient les acteurs touchés.

L'approche processus privilégie donc une logique de résultat et une collaboration

interservices focalisée sur la satisfaction du client.

L'intérêt de travailler à partir des processus est de replacer chaque activité dans une logique de production de valeur ajoutée et de repérer ainsi, plus facilement les tâches inutiles, les contrôles redondants puis les opportunités d'amélioration au sein de notre Administration.

Champagne :
Félicitations !



M. KOUAKOU Hermann,
Master spécialisé en
Marketing
Communication,
Stagiaire à la SDQ, pour
avoir implémenté un
agenda électronique

dans le déploiement du SMQ de la DGD.

Dans un souci d'efficacité de gestion du planning des réunions, la SDQ invite tous les CQ/ RQ a adhéré à ce projet.