



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Mars 2014

N° 004

Sommaire

- Editorial.....1
- Les échos de la démarche Qualité.....2
- Focus.....4
- Carton rouge.....7

Production : Sous-direction de la Qualité

Editorial

Par Annebelle k. ANASET, Chargée d'études à la SDQ

Deux services certifiés (le BAP et la SDA), le prix d'excellence du meilleur service de recouvrement, le prix ivoirien de la qualité et depuis ce mois de mars 2014, le trophée international de la qualité 2014 décerné à Paris par l'organisation International Global Trade Leader's Club sont là autant de lauriers remportés, qui témoignent de la vitalité de notre SMQ.

Cette dernière consécration internationale doit être perçue par chacun de nous comme une invite.

Une invite à mériter, préserver et valoriser nos acquis en matière de démarche qualité. Enfin, une invite à gagner notre pari, celui de la certification globale de notre Administration.

Bien sûr qu'il est communément admis qu'en matière de démarche qualité, il appartient au Top Manager de donner la vision, les orientations nouvelles et les moyens de réalisations des objectifs assignés.

En réalité, la concrétisation de cette vision se fonde essentiellement sur l'implication de tout le personnel.

Troisième des huit principes du management de la qualité, l'implication du personnel est la condition sine qua non de mise en œuvre réussie de tout programme de changement par la qualité.

C'est pourquoi, il importe que chaque agent de douane, quelque soit son grade, sa fonction et son niveau de responsabilité s'engage à l'instar du Directeur Général et des Directeurs Centraux à être un véritable acteur du changement.

Pour une implication plus heuristique, la SDQ a pris l'initiative de vulgariser les bonnes pratiques en communiquant à l'ensemble des services les innovations ou méthodes pertinentes visant l'amélioration de la qualité

du service à travers la rubrique « champagne ». On le voit, la qualité en douane doit être l'affaire de tous, une réalité communément vécue. C'est à juste titre que Maurice THEVENET a pu dire « l'implication du personnel est la cause de la motivation et la conséquence de la satisfaction ».

Les échos de la démarche qualité

DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS DE LA SDQ

Le dynamisme de notre SMQ se mesure ce mois de mars 2014 par les activités réalisées sur les sites certifiés et à la SDQ.

Les activités réalisées par les sites certifiés :

- La revue de Direction du BAP, le lundi 17 mars 2014 ;
- L'évaluation des contrats d'engagements de service entre les Directions supports que sont

DRH, DFD et les sites certifiés BAP et SDA, le mardi 04 mars 2014.

Les activités de la SDQ

- L'audit interne de la DSARE s'est déroulé le 11 mars 2014 et a permis d'apprecier la vitalité du SMQ de ce service : aucune non conformité majeure n'a été relevée ; seulement trois (03) non conformités mineures notifiées. En vue de les lever et d'optimiser le SMQ, des observations et opportunités d'amélioration ont été proposées.

- La rencontre douane-opérateurs économiques du mercredi 12 mars 2014 à l'école des douanes. Au cours de celle-ci, les services d'inspection sanitaire accompagnés de CODINORM et les services douaniers ont communiqué aux opérateurs économiques le mode opératoire des visites conjointes prévues par la circulaire n°1624/MPMEF/DGD du 18 juillet 2013. A l'occasion, la SDQ a

procédé à la restitution des résultats de l'enquête de satisfaction clients DGD 2013.

- le forum intitulé « Les jeudis des douanes » du 13 mars 2014 à l'auditorium de la Chambre de Commerce et d'Industrie a eu pour thème « tout savoir sur la délivrance du RFCV ». La DARRV, le Comité d'Arbitrage de la Valeur, la société Webb Fontaine et la SDQ ont animé cette rencontre qui a connu un record d'affluence et une couverture médiatique sans précédent.

- La session de formation des pilotes de processus et Chefs de service de la DCQ, la DMG et la DED, les 19 et 20 mars 2014 à l'école douane.



Deux modules ont meublé cette session de formation : « l'Approche processus/Tbord et ISO procédures » et « la gestion axée sur le résultat ».

- La rencontre du Réseau Qualité du mardi 25 mars 2014 à la DSARE a vu la participation des responsables et correspondants qualité de

l'ensemble des Directions Centrales. La Direction des Services Extérieurs de Yamoussoukro y a délégué des agents qui ne sont pas correspondant qualité. C'est le lieu d'attirer l'attention des Directeurs Centraux sur la qualité de leur représentation qui à terme pourrait mettre en mal la circulation de l'information au sein du SMQ.



- La communication BAP du 26 mars 2014 relative au lancement de la campagne de lutte contre le racket. En dehors du lancement, deux grandes actions meubleront cette campagne :
 - la phase de sensibilisation pendant laquelle les agents préposés aux visites effectueront les visites à domicile vêtus de Tee Shirt portant la mention « stop au racket » ;
 - l'évaluation de la campagne de lutte contre le racket se fera lors de la rencontre trimestrielle du BAP avec les usagers.

Il est à noter que ce lancement a vu la participation de trois grands opérateurs (Bolloré Africa Logistiques et SIMAT, GMCI).

- La rencontre de la PEP du jeudi 27 mars 2014 a eu pour objet les diligences issues de la communication avec les opérateurs économiques du 12 mars 2014. Au sortir de cette rencontre, les décisions suivantes ont été arrêtées :

- l'idée d'un cadre d'échanges périodiques de la PEP avec les faîtières des opérateurs économiques a été adoptée (rencontres trimestrielles).
- Le plan d'échantillonnage des services techniques d'inspection sera étudié à la prochaine rencontre de la PEP.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A LA SDQ

Pour ce mois d'avril plusieurs activités sont en cours de réalisation dont les plus significatives sont :

- L'enquête climat social, entamée au mois de mars et portée par la DRH appuyée de la DCQ. Cette enquête encore appelée enquête de motivation, consiste à mesurer le niveau d'engagement des Agents ainsi que leurs besoins et attentes en vue d'établir un diagnostic précis des éventuels problèmes sociaux et managériaux existants ou à venir.

- L'audit de suivi n°1 du Système de Management de la Qualité (SMQ) du BAP. Cet audit mené par l'organisme certificateur pour le maintien ou non du certificat, sera réalisé du 10 au 11 avril 2014.

Focus

Par Mariam KONE, Stagiaire Ingénieur Qualité

LA NORME ISO 9001 :2008 DANS L'ORGANISATION D'UNE ENTREPRISE

Qu'est-ce que la norme iso 9001 : 2008 ?

La norme ISO 9001 : 2008 définit l'ensemble des exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité dans un organisme, quel que soient sa taille et son secteur d'activité.

C'est un référentiel de bonne pratique managériale pour les entreprises.

Elle se différencie des précédentes par l'orientation vers "*la satisfaction du client*".
Cette norme est révisée tous les cinq (5) ans.
Une nouvelle version est attendue en 2015.

Les principes, les exigences et les obligations de la norme iso 9001 : 2008

Les principes

Cette norme repose sur huit principes de management de la qualité :

- une forte orientation client,
- le leadership,
- l'**implication du personnel**,
- l'**approche processus**,

- le management par approche système,
- l'amélioration continue,
- l'approche factuelle pour la prise de décision, et les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

Ces huit principes de management de la qualité constituent la base des normes de la famille ISO 9000.

Les exigences

Les exigences sont relatives à quatre grands domaines à savoir:

La responsabilité de la direction : exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et acteur permanent de la démarche ;

Le système qualité: exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis. Exigence de prise en compte de la notion de système ;

Les processus : exigences relatives à

l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées ;

L'amélioration continue : exigences de mesure et d'enregistrement de la performance ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces à tous les niveaux utiles.

Les obligations

En ce qui concerne les obligations, elles se traduisent en 6 procédures relatives à la maîtrise des documents, la maîtrise des enregistrements, la maîtrise des produits non-conformes, la maîtrise des audits, la maîtrise des actions correctives et la maîtrise des actions préventives.

Dans le cadre de la maîtrise du système de management de la qualité, l'entretien de ce système doit garantir l'amélioration continue des performances, tout en répondant aux besoins de tous les acteurs.

L'impact de la norme iso 9001 :2008 dans un organisme

La norme ISO 9001 :2008 apporte aux entreprises une contribution positive par de bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité. Elle constate l'aptitude d'une société ou d'un organisme à répondre aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables en matière de qualité d'un produit ou d'un service. ISO répond au souhait de ses membres qui à leur tour répondent aux souhaits du marché.

Cette norme aide à s'assurer que les clients obtiennent des produits et des services uniformes et de bonne qualité avec en retour de belles retombées commerciales. Elle donne aux organismes des pays en voie de développement et à ceux des pays développés un cadre pour leur participation aux chaînes d'approvisionnement mondiales, au commerce et à l'externalisation des processus.

Elle donne également une assurance en matière de qualité dans les relations fournisseur-client et permet de favoriser la croissance des services...

Pour une Administration Publique, la norme facilite la traçabilité, la transparence et la pratique de la bonne gouvernance. Elle aide à s'améliorer de façon continue pour mieux servir. Servir pour remplir ses missions.

Carton rouge !



Par Lt. Col. ADOU Adingra, Sous-directeur de la Qualité

Il y a des actes ou manquements qui mettent en mal les efforts de toute une Administration, ôtant toute crédibilité et toute possibilité de présenter patte blanche. Ces actes ou manquements contrastent avec l'image d'une Administration certifiée. Longtemps comparée aux écuries d'Augias, l'Administration des douanes a fait sa mue et révélé à la face du monde qu'il est possible de croire en elle, de croire en ces intellectuels

qui la composent. Elle compte au nombre des Administrations Publiques certifiées. Mais la clarté de nos enrégistrements et l'amélioration de nos procédures et méthodes de travail suffisent-elles pour changer les mentalités ?

De Karl Marx, nous avons appris que la superstructure est le réflet de l'infrastructure ; les consciences quant à elles sont modifiées par cette superstructure. Comment donc comprendre que nos superstructures soient reconnues conformes à la norme ISO 9001 : 2008 alors que les mentalités habitées par des habitudes invétérées néfastes manquent de s'adapter à ces changements ?

L'interpellation de Monsieur le Ministre auprès du Premier Ministre chargé du Budget le vendredi 21 mars 2014 sonne en chacun de nous comme un appel.

Un appel à prendre soins des procédures de travail les plus simples ; un appel à effectuer les tâches les plus anodines avec abnégation et dévouement ; un appel enfin, à ne pas oublier qu'il est bien beau d'être certifié, mais il est avant tout mieux de soigner les acteurs qui font cette Administration. Car en réalité, des douaniers sérieux et dévoués au travail ne valent-ils pas mieux que tous les enrégistrements ?

Nos enrégistrements ne doivent pas être vus comme une littérature de notre profession, mais comme l'expression idéelle de notre organisation matérielle. Tâchons donc maintenant que notre littérature est aseptisée et qu'elle ne dégage plus les odeurs nauséabondes des écuries d'Augias, d'adapter nos consciences à cette littérature trop en avance sur notre praxis.

