



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Avril 2014

N° 005

Sommaire

Editorial

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche
Qualité.....3**
- **Focus.....6**
- **Champagne : Exemple à
Suivre.....9**

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

Par Annabelle K. ANASET, Chargée d'études à la SDQ

La démarche qualité dans laquelle est engagée la Direction Générale des Douanes depuis le 16 novembre 2011, date de signature de la politique qualité par le Colonel major Issa COULIBALY, nous engage inexorablement vers le changement : le changement dans notre perception du client, le changement dans nos méthodes de travail, le changement enfin dans le management de notre administration.

Nombre d'outils de résolution de problèmes et de créativité collective dénommés "outils qualité" soutiennent de ce fait la démarche qualité. Ces outils qualité (brainstorming, benchmark, plan d'actions d'amélioration,

roue de Deming, tableau de bord, etc.), loin d'être de simples outils, donnent une réelle valeur ajoutée à nos prestations de service lorsqu'ils deviennent des habitudes de travail.

C'est donc un leurre de penser exercer la qualité d'une part et son activité professionnelle de l'autre : la qualité n'est pas métier à exercer. C'est une approche nouvelle en matière de management qui ne trouve son sens que si les exigences relatives au Système de Management Qualité (SMQ) sont intégrées dans la façon de travailler de tous les jours sans pour autant constituer une charge de travail supplémentaire mais bien plus une habileté.

C'est une habileté au sens où, l'usage méthodique et quotidien des outils qualité permet à tout manager de toucher du doigt les problèmes susceptibles d'entacher l'atteinte des objectifs assignés, d'y apporter des solutions efficaces et enfin d'évaluer

en temps réel les performances de son service.

Une habileté de taille car utilisés correctement, ces outils qualité se muent en leviers essentiels dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de services et du fonctionnement interne de notre administration.

Nous sommes en démarche qualité, il est donc grand temps que nous nous conformions aux exigences de ce processus. C'est seulement à ce prix que tous ensemble, nous gagnerons le pari de faire des douanes ivoiriennes une administration moderne, modèle et performante.

Les échos de la démarche qualité

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Ce mois d'avril 2014 a été meublé par diverses activités dont la plus importante reste le maintien du certificat ISO 9001 :2008 du Bureau Abidjan Port (BAP).

L'exemple d'un management réussi : le BAP



Les 10 et 11 avril 2014, s'est déroulé sous la conduite d'une équipe d'auditeurs du Bureau Veritas, l'audit de suivi n°1 du Bureau des Douanes Abidjan Port (BAP). L'audit sur site a porté sur le « Dédouanement des marchandises en importation maritime ». Les objectifs visaient à évaluer la conformité des éléments du Système à toutes les exigences de la norme ISO 9001 :2008 et à fournir un avis sur l'efficacité de ce système à atteindre ses objectifs.

De cet audit, il ressort la vitalité et l'efficacité du Système avec 07 points forts, aucune non conformité (majeur/mineur) relevée ; et seulement trois points sensibles à surveiller. Ces résultats témoignent de l'engagement soutenu du Management du Chef de Bureau,

le Cdt ASSOUMAN Solange assisté du Cdt AMIAN Lucien, Chef de Visite.



La qualité en marche

La dynamique de la certification globale de la Direction Générale des Douanes ne fait plus l'ombre d'un doute. Toute la structure s'organise à l'amélioration des procédures et à la qualité de services. Les activités de ce mois d'avril l'attestent éloquemment :

- En vue de la réalisation de l'enquête climat social prévu du 13 au 27 mai 2014, une importante réunion s'est tenue le 24 avril 2014, entre les Directions des Ressources Humaines et celle de la Communication et Qualité. Cette rencontre avait pour but de transmettre officiellement à la DRH, la documentation afférente à cette enquête, élaborée par le Comité restreint et validé par le Comité Technique Ecoute Clients (CTEC).

- Dans le cadre de la gestion des interfaces avec les services externalisés, partenaires des douanes, une réunion de la Plateforme d'échange permanente s'est tenue le 17 avril 2014. Au cours de cette séance de travail, les contrats d'engagement de service

entre la douane et ces services externalisés ont été finalisés. A charge pour ces différents services de les présenter à leur hiérarchie respective en vue de leur signature. Gage d'une volonté commune d'amélioration continue de la qualité de services et de la satisfaction clients, ces contrats d'engagements formalisent les relations mutuelles entre la douane et la Direction de la Pharmacie et du Médicament (DPM), la Direction des Services Vétérinaires (DSV), et la Direction de la Protection des Végétaux, du Contrôle et de la Qualité (DPVCQ).

- Au titre du programme annuel d'audit, la Direction de la Communication et de la Qualité (DCQ) a reçu le 23 avril 2014, une

mission d'auditeurs conduite par la MICQUAFI. L'objectif de cet audit était d'évaluer le système organisationnel de la DCQ et sa capacité à atteindre ses objectifs par rapport aux exigences de la norme ISO 9001 :2008. Les conclusions ont révélé des non-conformités et des opportunités d'amélioration. Un plan d'actions suite à audit sera élaboré par la DCQ en vue de lever ces non-conformités constatées.

- Dans le cadre de la communication sur les procédures douanières, la Sous-direction de la qualité a participé aux « jeudis des douanes » co-organisé par la Sous-direction de la communication et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire (CCI-CI). Le cadre de cet échange a été l'auditorium de ladite chambre, le 25 avril

2014 sur le thème « les procédures de dédouanement à l'aéroport ». Le panel d'intervenants était constitué du Cdt KONE Mewa, Chef de bureau, Cdt KOUASSI Emile, Chef de bureau des envois des colis express et postaux et le Cne ANON Monguet, Chef de subdivision aéroportuaire. Cette communication a été rehaussée par la présence à la table de séance du Col KOFFI Méa, Directeur de la Communication et de la Qualité, du Col AMANI Oka, Directeur des Services Aéroportuaires et des Régimes Economiques, du Col ADOU Adingra, Sous-directeur de la Qualité. La séance de communication a été ouverte par Mme YANGNI Colette de la Chambre de Commerce.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A

LA SDQ

Le mois de mai 2014 sera marqué par une série d'activités dont les plus significatives sont l'enquête climat social, l'audit organisationnel de la Direction des Enquêtes Douanières (DED), la Direction de l'Informatique (DI) et le Bureau frontière de Noé.

La Direction Générale des Douanes s'apprête à organiser du 13 au 27 mai 2014 la toute première enquête climat social de son histoire.

Le programme d'audit prévoit pour ce mois de mai trois audits :

- le 15 mai 2014, l'audit interne de la DI ;
- le 21 mai 2014, l'audit interne de la DED ;

- le 28 mai 2014, l'audit interne du Bureau de douane de Noé.

La Sous-direction des services aéroportuaires organisera une revue de direction le jeudi 08 mai 2014.

Focus

Par ZOHIN Y. Serge, stagiaire qualité à la SDQ (fonctionnaire)

Enquête Climat social

Qu'est-ce qu'une enquête climat social ?

Une enquête climat social est une enquête de satisfaction clients. Celle-ci est une catégorie d'étude permettant de recueillir auprès des clients, de manière rigoureuse et structurée, leurs attentes et leur niveau de satisfaction. Quand elle est appliquée au

personnel d'une entreprise, elle est dite enquête de satisfaction interne ou enquête climat social. Elle est comparable à une photographie de l'état social de l'entreprise. Cette étude permet de déceler les axes de progrès afin de rendre la gestion des ressources humaines plus efficiente.

Le climat social est un indicateur du tableau de bord de l'entreprise au même titre que la rentabilité et la trésorerie.

Pourquoi l'enquête climat social?

Une enquête climat social permet d'établir un diagnostic précis des éventuels problèmes sociaux et managériaux existants ou à venir qui pourrait freiner la bonne marche et le développement de l'entreprise.

Il s'agit pour l'Administration douanière d'anticiper toute forme de risque interne selon des objectifs relationnels, structurels et stratégiques dans une volonté d'amélioration de sa gouvernance, de son management et de sa conduite.

Au plan relationnel, la mesure du climat social a pour but de détecter les malaises, de remédier aux sources de frustration et de connaître les revendications potentielles et les besoins du personnel. Il s'agira notamment d'analyser et de mesurer la perception des agents de leur encadrement et de la stratégie de leur Administration. Une définition de la nature des relations entre les différents acteurs de la Douane sera alors établie.

Au plan structurel, cette enquête permettra de jauger la vulnérabilité sociale de notre administration par un diagnostic recensant les forces et les faiblesses de notre structure. De plus, dans le cadre des reformes, ce type d'étude permet de comprendre le fonctionnement particulier d'une organisation pour anticiper et mieux structurer les changements.

Au plan stratégique, la mesure du climat social vise à évaluer la cohérence entre la gouvernance de l'entreprise et son pilotage. L'efficacité du type de management est ainsi évalué. L'enquête climat social offre un soutien aux managers et/ou à la Direction quant aux décisions stratégiques à prendre.

Au total, mesurer le climat social revient à évaluer et comprendre la perception des agents sur la vie de la société et notamment sur les "grands sujets des Ressources Humaines" (mesure de l'implication des agents, mesure de la qualité du management, mesure de la satisfaction de la politique de rémunération, mesure de la communication interne, etc.).

Au regard de ces enjeux, cette enquête est un baromètre social servant d'outil pour jauger l'indice sécuritaire de toute entreprise.

**Champagne :
Félicitations !**



La vitalité d'un SMQ ne se mesure pas seulement par la capacité du service qui le déploie à user des outils qualité, mais aussi et surtout par la créativité des pilotes et leur aptitude à apporter au système, des actions novatrices susceptibles d'améliorer la qualité du service.

Cela, les managers du BAP l'ont si bien compris qu'ils ne manquent pas d'imagination dans la mise en œuvre d'outils nouveaux. Le dernier en date qui lui vaut de figurer dans cette rubrique, c'est le GESDEC. *Le GESDEC* est un logiciel de gestion des déclarations conçu et mis en œuvre par le Bureau Abidjan Port. Il a été

présenté à l'occasion de l'Audit de Suivi n°1.

En fait, après la cotation électronique du dossier par le SYDAM WORD, il est pratiquement impossible de connaître la situation exacte du dossier une fois dans le service. Le GESDEC permet de combler le vide en fournissant au manager l'historique du dossier. Il permet ainsi de :

- retracer les étapes du traitement au niveau de la visite ;**
- fournir en temps réel des statistiques sur les délais de traitement des déclarations.**

Avec cet outil les services de visite du BAP restent capables de répondre à toute demande ou interpellation portant sur une déclaration en douane arrivée dans le service. CHAMPAGNE !

