



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Mai 2014

N° 006

Sommaire

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche
Qualité.....3**
- **Focus.....4**
- **Champagne : Exemple à
Suivre.....6**

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

Editorial

Longtemps réduite à l'examen de la conformité des caractéristiques techniques, la qualité s'est enrichie, au fil des années, des notions de services clients, d'efficacité organisationnelle, de compétitivité, voire d'impact environnemental. Elle a aussi dépassé la simple relation client pour intégrer la prise en compte des attentes de l'ensemble des parties prenantes internes et externes. La qualité n'est plus seulement l'affaire des industries et entreprises privées, elle s'immisce dans les services et Administration publique.

Pour une administration publique comme la douane, pourquoi une démarche qualité ?

Pour la DGD, les enjeux de la mise en œuvre de la politique qualité sont de différents ordres:

- **au plan économique, elle permet de réduire les coûts de non qualité par la maîtrise de la gestion des ressources (matérielles, financières, infrastructurelles...) mises à disposition ;**
- **au plan stratégique, elle favorise la confiance par la quête perpétuelle de la satisfaction clients, crédibilise l'action administrative tout en réduisant les réclamations et plaintes. Elle améliore également l'image de marque et la notoriété de l'administration par la lutte contre le racket, la corruption et la fraude. Enfin, elle**

permet l'amélioration des procédures et méthodes de travail ;

- **au plan humain, la démarche qualité assure la mise en valeur du travail et la motivation du personnel. L'enquête climat social en cours de réalisation en témoigne éloquemment. Elle garantit le développement des compétences internes (Cf. ISO 6.2.2) par le biais des formations continues et recyclages.**

Ce développement des ressources humaines n'est-il pas de nature à conduire à la définition d'un profil de carrière claire en douane ?

Les échos de la démarche qualité

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

L'enquête climat social :

Ce mois de mai a été fortement marqué par l'enquête climat social, dont la phase de collecte des données s'est déroulée du 13 au 27 mai 2014, sur l'ensemble des Directions Centrales. Cette activité a été réalisée par la DRH, la DCQ et la DSEE avec l'apport logistique et financier de la DMG. Les prochaines étapes sont celles du traitement statistique des données et la publication des résultats.



photo 1 et 2



Vue des Agents en pleine séance d'enquête à la DR KORHOGO

Les audits réalisés :

L'audit interne de la DED (21 mai 2014) et celui de la DI (22 mai 2014) ont donné l'occasion à la MICQUAFI et aux auditeurs internes de jauger la vitalité de leurs SMQ. Ces audits ont vu la participation des deux

directeurs centraux entourés de leurs responsables qualité, pilotes et copilotes de processus. A la lumière des résultats de ces audits, il convient de dire que du travail reste à faire. Chaque directeur s'est engagé à mettre à la disposition de ses pilotes les ressources nécessaires pour atteindre l'objectif de certification 2014.



Cérémonie d'ouverture de l'audit interne (photo d'archive)

La PEP du 08 mai 2014 :

La rencontre mensuelle de la PEP a permis d'aboutir aux résolutions suivantes :

- Former les services douaniers sur les points de contrôle des certificats et attestations en vue de leur authentification ;**
- Mettre en place une mission d'évaluation des visites conjointes composée des services d'inspections ;**
- Les services techniques disposent d'un mois pour faire valider en interne les contrats d'engagement de service mutualisés.**

La mission de NOE du 16 mai 2014

Une mission conjointe de la SDQ et de la MICQUAFI effectuée au Bureau frontière de NOE a été l'occasion de donner un coup d'accélérateur au SMQ de ce site. A l'issue des

travaux, les résolutions adoptées ont porté sur les points suivants :

- Mettre à la disposition des services de douane de Noé des exemplaires de la politique qualité DGD ;
- Le Chef de Bureau devra nommer les pilotes de processus ;
- Procéder à l'indentification des clients réguliers de Noé ;
- Organiser des réunions des Responsables Qualité des postes frontières ;
- Organiser une réunion qualité par mois entre les services de la DED, DI, DCQ, NOE, DSARE et DSDPSS ;
- Organiser l'audit interne de Noé le 28 juin 2014.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A

LA SDQ

Dans le cadre de la mise en œuvre du SMQ du Bureau frontière de Noé, une mission conjointe SDQ-MICQUAFI séjournera du 10 au 15 juin 2014 à Noé, en vue de construire le système documentaire relatif à la démarche qualité.

Au titre des audits, la MICQUAFI accompagnée des auditeurs internes procéderont à l'évaluation du SMQ du Bureau frontière de Noé (28 juin).

Outre l'audit du Bureau de Noé, le PR1 de la cartographie globale : « Assurer le dédouanement régulier des marchandises et des biens » sera audité à partir du 26 juin 2014.

Focus

Par COULIBALY Zié T. Ing. Qualité / DCQ

LE CONTRAT D'ENGAGEMENTS DE SERVICE

Dans le souci d'assurer une meilleure répartition des professionnels de santé sur le territoire français et de garantir l'accès aux soins de tous, le Ministère de la Santé d'alors a élaboré et mis en œuvre un ensemble de mesures incitatives : parmi elles, le Contrat d'Engagement de Service public (CES). Le CES a été expérimenté en 2009 afin de structurer et territorialiser l'offre de soin en garantissant la présence de jeunes médecins dans les régions qui ont le plus besoin d'eux.

Qu'est ce qu'un contrat d'engagements de service (CES)?

Un Contrat d'Engagements de Service est un document formalisé dans lequel les différents partenaires définissent leurs exigences et attentes respectives. Ce contrat d'engagements devient alors une boussole pour tout un chacun et une preuve d'engagements à l'amélioration des relations et des prestations de service.

C'est un ensemble d'engagements volontaires et formels entre plusieurs parties et reconnu par le droit. Par engagement volontaire et formel, il faut entendre, le contrat qui naît d'un accord assumé et entériné par un engagement formel.

La démarche de l'élaboration d'un CES obéit aux principes suivants :

- identifier et définir les besoins du client ;
- simplifier les problèmes complexes ;

- transformer une obligation de moyen en obligation de résultats ;
- spécifier des indicateurs de niveau de service ;
- fournir un cadre général de compréhension des parties prenantes ;
- fournir un cadre général de compréhension du client ;

Quel est l'intérêt d'une telle démarche dans la mise en œuvre du SMQ en douane ?

La démarche a également été expérimentée et intégrée au niveau du SMQ de la Direction Générale des Douanes. Le contrat d'engagement de service permet :

- la gestion des interfaces entre les services douaniers et les structures partenaires (cas des CES entre la DGD et les services d'Inspection et de Contrôle, en cours de validation) ;
- ils ont permis de résoudre les problèmes de délais de délivrance des Bons A

Enlever (BAE), de visites conjointes, de communication avec les usagers...

- la création d'un cadre d'échanges permanent entre la DGD et ces entités. Il sera, en effet, plus aisé d'identifier les dysfonctionnements et les solutions adéquates pour les résoudre ;
- la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue des relations et prestations de service.

En vue de garantir une meilleure qualité de service en douane, une telle démarche ne gagnerait-elle pas à être vulgarisée ?

**Champagne :
Félicitations !**

Aucune action novatrice n'a été identifiée pour meubler cette rubrique en ce mois de mai.