



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Juin 2014

N° 007

Sommaire

Editorial

- Editorial.....1
- Les échos de la démarche Qualité.....2
- Focus.....4
- Champagne : Exemple à Suivre.....7

Production : Sous-direction de la Qualité

Par ANNABELLE K. ANASET, Chargé d'Etudes / DCQ

Du 13 au 27 mai 2014, la DGD a organisé la première enquête climat social de son histoire. Quel intérêt pour elle ou pour le Top Manager d'initier une telle action ? Cette question trouve réponse dans les exigences d'une démarche qualité mise en œuvre au sein du service des ressources humaines. En réalité, vu sous cet angle, l'agent des douanes est le client de la Direction des Ressources Humaines au sens où elle devra répondre à ses besoins de planification d'activités, de carrière, de

management de ses compétences et de suivi de son implication organisationnelle. Il ne s'agit donc plus pour la DRH d'administrer simplement le personnel des douanes mais plutôt de le manager comme le recommande la norme FD X 50-183 qui prescrit le management des compétences comme démarche pérenne dans un Système de Management Qualité. On parle alors de Gestion des Ressources Humaines ou tout simplement de Développement des Ressources Humaines.

Il consiste pour l'essentiel en la mise en place d'activités liées à la gestion des carrières, de la formation, des compétences, du recrutement et de la mobilité du personnel.

Il est vrai que le recrutement des agents des douanes n'est pas du ressort de notre DRH. Cependant, elle se doit d'assurer leur intégration par un profil de carrière clair et précis.

Cette question n'est-elle que du ressort de la DRH ? N'est-ce pas au TOP Manager d'insuffler cette nouvelle dynamique de gestion des ressources humaines ?

Il est temps que la compétence devienne l'exigence première de l'agent des douanes affecté aux tâches même les plus modestes.

Il est temps que la rationalisation des postes de travail et la spécialisation des métiers soient les maîtres mots des conditions de l'évolution structurelle, fonctionnelle et conjoncturelle de notre Administration.

Il est temps de penser politique salariale, stratégie de motivation et de fidélisation du personnel des douanes.

Il est temps enfin, de créer de la valeur par une gestion efficiente de nos Ressources Humaines.

Les échos de la démarche qualité

DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS DE LA SDQ

Plusieurs activités aussi importantes les unes que les autres ont été menées ce mois. Pour donner une idée à nos lecteurs, nous ferons un gros plan sur les plus significatives :

➤ Les formations réalisées

❖ **Les 18 ,19 et 20 juin 2014,** la Sous direction de la Qualité, en collaboration avec la Mission de Coopération pour la Qualité et les Finances Internationales



(MICQUAFI) a initié à l'école des douanes une formation sur les techniques de l'audit

interne en vue de qualifier de nouveaux auditeurs. Prévue pour les quinze Directions centrales, seules dix ont pris part à cette formation. Les récipiendaires devraient au



sortir de cette formation être capables de conduire un entretien d'audit, de formuler des constats d'audit et de rédiger un rapport d'audit.

❖ **Du 20 au 21 juin 2014** les pilotes et copilotes de processus de la Direction de l'Informatique ont bénéficié d'une formation sur le management des processus. S'inscrivant dans le cadre du projet de certification ISO 9001 : 2008, cette formation a été l'occasion pour les différents acteurs d'acquérir les aptitudes et connaissances nécessaires pour le pilotage d'un processus.

➤ Travaux interservices réalisés

Le vendredi 13 Juin 2014 la DSARE a organisé sa traditionnelle journée portes ouvertes. Le thème retenu cette année portait sur « les procédures de dédouanement au FRET aérien et les procédures d'exonérations».

Il convient de préciser que les procédures d'exonération n'ont pu être examinées du fait de la désaffection de la Direction de la Réglementation et du Contentieux pressentie pour animer ce sous-thème. Elle a vu la participation massive de tous ses partenaires et clients et a connu une forte médiatisation.

➤ **Audit interne :**

Les 26 et 27 juin 2014, un audit interne du SMQ s'est déroulé au Bureau Frontière de Noé.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A LA SDQ

➤ **Audit de suivi n°1**

Une date à retenir : Le 11 juillet 2014, l'organisme certificateur Bureau Veritas procédera à l'audit de suivi 1 de la SDA.

➤ **Activités de surveillance**

- L'évaluation des visites conjointes prévues par la circulaire n°1624/MPMEF/DGD/du 18 juillet 2013 sera réalisée dans le cadre des activités de la PEP du 1^{er} au 04 juillet 2014.

-L'évaluation à mi-parcours des plans d'actions stratégiques, sectorielles et les actions du Plan Gouvernemental de Travail concernant la DGD se fera dans ce mois de juillet 2014.

Focus

Par COULIBALY T. Zié Ing. Qualité / DCQ

LA PLATE FORME D'ECHANGES PERMANENTE (PEP)

➤ **Objectifs et missions de la PEP**

En vue de prévenir des problèmes de santé publique et de lutter contre les retards et manquements dans le traitement des déclarations soumises à certificat de salubrité, attestation phytosanitaire,

attestation de conformité ou autorisation de mise sur le marché, un organe d'échanges et de régulation pour la célérité du dédouanement de ces marchandises a été mis en place. Appelée Plateforme d'Echanges Permanente (PEP), cet organe gère les interfaces entre la Direction Générale des Douanes et les services techniques chargés de la délivrance des documents suscités. Il s'agit des Services d'Inspection Phytosanitaire, des Services d'Inspection et de Contrôles Sanitaires Vétérinaires en frontières (SICOSAV), de la Direction de la Pharmacie et du Médicament (DPM) et de Côte d'Ivoire Normalisation (CODINORM). Voir Décision n°47/MPMB/DGD/DU 14 Mai 2014.

Comme on le voit, cette plateforme regroupe cinq (05) structures de différents ministères techniques qui travaillent de concert. L'exemple mérite d'être vulgarisé.

Cette Plateforme d'Echanges œuvre :

- à l'élaboration de contrats d'engagements de service mutualisés entre les différentes parties prenantes ;
- à l'élaboration de plans de suivi-évaluation et de surveillance des contrats d'engagements de service ;
- au suivi des délais de délivrance des différents certificats, attestations, autorisations de mise sur le marché et du Bon à enlever ;

- à l'identification des dysfonctionnements et à la proposition des actions correctives et préventives éventuelles.

➤ Les Acquis de la PEP

En moins deux années d'existence, la PEP a enregistré les résultats suivants :

- un cadre permanent d'échanges en vue d'accroître la satisfaction clients ;
- la pérennisation des visites conjointes douane-service d'inspection et de contrôle, consacrée par la circulaire n°1624/MPMEF/DGD/ du 18 juillet 2013 ;
- les contrats d'engagements de service entre la DGD et ces structures parties prenantes de la PEP sont en signature.

En vue de prendre en compte les besoins et attentes des opérateurs économiques et à la demande de ces derniers, un cadre de concertation PEP-Opérateurs Economiques est à l'étude.

**CHAMPAGNE : Exemple
à suivre**