



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Juillet 2014

N° 008

Sommaire

- **Editorial..... 1**
- **Les échos de la démarche Qualité.....3**
- **Focus.....6**
- **Champagne : Exemple à Suivre.....8**

Production : Sous-direction de la Qualité

Editorial

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

« *Qu'avez-vous à déclarer ?* » (émission télévisée), « *les jeudis des douanes* » (journée d'information organisée par la douane en collaboration avec la Chambre de Commerce et d'Industrie de Cote d'Ivoire, à l'endroit des opérateurs économiques), des journées portes ouvertes. Que recherche la douane ? **Communiquer.**

Dérivé du latin "*communicare*" qui signifie "*être en relation*", la communication a longtemps été réduite à la simple fonction de transmission et d'émission de l'information

avant d'être institutionnalisée en une fonction au sein des entreprises.

Flexible, la communication est le levier incontournable de management qui arbore des objectifs spécifiques en fonction de son champ d'application.

Pour une administration en démarche qualité comme la douane, parler de communication, c'est expliquer la raison d'être de la démarche qualité par la mobilisation des agents de douane autour du projet qualité en les amenant à s'approprier les problématiques qualité et partager les bonnes pratiques.

C'est encore informer et sensibiliser les partenaires et clients afin de trouver en eux des appuis externes pour promouvoir la qualité du service en douane.

C'est aussi s'assurer que la politique managériale impulsée par le Directeur Général est bien perçue et que les effets escomptés sont observés ;

C'est enfin, accréditer et pérenniser la politique qualité en douane.

Une communication intelligente et efficace est donc la clé de voûte de la réussite de toute démarche qualité.

Ce n'est pas à tort que la norme ISO 9001 version 2008, notre référentiel, en ses chapitres 5.5.3 et 7.2.3 insiste sur la communication au sein d'un SMQ en en donnant les axes. En effet, la norme nous fait obligation de mettre en œuvre un dispositif efficace de communication avec les clients et d'établir des processus appropriés de

communication sur l'efficacité de nos services.

Cela est si bien perçu qu'en douane des communications régulières sont organisées sur les activités et sur les nombreuses saisies opérées par les services de brigade.

Les échos de la démarche qualité

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Ce mois de juillet a été essentiellement marqué par des audits, des évaluations et des travaux interservices.

-Les audits réalisés :

- Le vendredi 11 Juillet 2014, le Certificateur Bureau Veritas a procédé à l'audit de suivi 1 du SMQ de la SDA.

Intervenant un an après la certification, l'audit de suivi 1 a pour but, d'évaluer la conformité du Système de Management Qualité de la SDA à toutes les exigences du référentiel ISO 9001 :2008.

Seulement une non-conformité mineure, 02 points sensibles, 06 opportunités d'amélioration et 03 points forts, sont les preuves qui attestent de la vitalité de ce SMQ et de son efficacité à atteindre ses objectifs.

Reste cependant à la SDA à prendre des actions correctives en vue de lever dans un délai de 90 jours la non-conformité relevée.

- Mardi 22 Juillet et Mercredi 23 Juillet 2014, la Sous Direction des Régimes

Economiques et la Direction des Services Douaniers du Port et des Services Spéciaux (DSDPSS) ont respectivement été soumis à un audit. Conduit par les auditeurs internes de la DGD, cet audit avait pour but de vérifier la conformité documentaire et la conformité aux exigences légales et réglementaires de ces services.

-Les évaluations réalisées :

Le jeudi 03 Juillet 2014, la SDQ a permis l'évaluation des engagements mutuellement consentis entre les Directions supports (DMG, DRH, DI, DFD) et les sites certifiés (BAP et SDA). Cette évaluation a conduit à l'amendement du Contrat d'Engagement de Services (CES) liant la DI au BAP.

Un an après la mise en œuvre des visites conjointes consacrées par la circulaire N°1624

du 18/07/2013, il a été procédé **du 01 au 04 Juillet 2014** à l'évaluation des visites et plans d'échantillonnage pratiqués par les services membres de la Plateforme d'Echange Permanente (PEP). Cette mission d'évaluation a été conduite par la MICQUAFI et un collège d'auditeurs internes de la PEP, formés à cet effet.

-Travaux interservices réalisés

La réunion de la PEP **du jeudi 10 Juillet 2014** a vu le renouvellement de l'instance dirigeante de cette Plateforme par la réélection de Mme Yao, Chef de Service phytosanitaire, au poste de présidente pour un nouveau mandat.

Les 07, 10 et 11 Juillet 2014, une tournée de formation et de sensibilisation dénommée

«campagne qualité» a été initiée par la SDQ à l'endroit de la Direction des Moyens Généraux (DMG), la Direction des Ressources Humaines (DRH) et la Direction de la Formation et de la Documentation (DFD). Cette tournée a aussi été l'occasion de déployer le SMQ de ces directions.

Suite à l'audit de suivi de la SDA, il a été organisé **le vendredi 18 Juillet 2014** à la salle de conférence de la DSARE une séance d'analyse et d'ébauche de traitement des non-conformités relevées lors de l'audit.

De cette rencontre rehaussée par la présence de la MICQUAFI et de la DFD, il ressort les recommandations suivantes :

-Elaborer une procédure d'évaluation à froid des formations : la SDA et la DFD ont convenu d'une rencontre pour concevoir un

mécanisme d'évaluation à froid des formations.

-La SDA a obligation de transmettre son programme d'activité à la SDQ.

-Les missions réalisées :

Du 21 au 28 juillet 2014 une mission conduite par les ingénieurs qualitatifs de la SDQ a séjourné à Noé. Le but de cette mission était d'apporter une assistance technique au Bureau frontière de Noé qui amorce le déploiement de son SMQ.

ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A LA SDQ

Au titre des audits :

La MICQUAFI et les auditeurs internes de la DGD évalueront la conformité documentaire

et la conformité aux exigences réglementaires des directions ci-dessous :

- Direction des Moyens Généraux : 19 Aout 2014
- Recette Principale : 27 Août 2014
- Comités processus : 21 Août DED, 22 Août DI et 29 Août NOE.

Focus

Par N'ZI Faustin. Yao, ING. Qualiticien / DCQ

LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION

Il est communément admis que la certification est un acte par lequel un organisme reconnu indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un

produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel.

Etre certifié, c'est donc être conforme à ce référentiel. La certification donne ainsi aux clients et aux partenaires, l'assurance que le produit ou le service, est conforme aux exigences ou critères qualité initialement déterminés.

Un service certifié est un service qui rassure, c'est un service qui a fait la preuve de son organisation, de ses méthodes de travail, de ses moyens et surtout de la communication envers ses clients dont il a l'obligation d'assurer la satisfaction durable.

Pour l'administration des douanes la certification apporte, la clarté dans les

procédures, la prise en compte des besoins et attentes des clients et assure la traçabilité des opérations.

Acte volontaire, la certification procure à toute administration qui s'y engage, la crédibilité, la notoriété et un avantage concurrentiel.

**Champagne :
Félicitations !**

Le samedi 12 juillet 2014, la Direction des Enquêtes Douanières a effectué une sortie détente à Songon Park. Fait banal qui ne mériterait pas intérêt, s'il n'avait été l'occasion pour le premier responsable de cette direction de faire le bilan des six

premiers mois de l'année et de distinguer les meilleurs collaborateurs : Prix de l'agent le plus motivé, prix de la ponctualité et de l'assiduité, Prix d'excellence 2014 ... Au total dix prix ont été décernés. Félicitations au Colonel KOUAME Yao, Directeur des Enquêtes Douanières qui a su admirablement allier travail et détente. En effet, faire le bilan d'une Direction Centrale n'est pas chose courante en douane.



D'ailleurs celui-ci a été précédé d'un pré-séminaire d'une journée qui a vu la validation de tous les documents scientifiques.

C'est donc dans un climat de détente, de partage et de fraternité que cette évaluation s'est réalisée : toute la direction a ainsi communié en sacrifiant l'anxiété, les méfiances, les inhibitions sur l'autel de ce bel endroit.

Belle absolution pour des agents en perpétuelle confrontation avec les opérateurs. Champagne !!!

Vivement que cela fasse école !!!

