



# LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Août 2014

N° 009

## Sommaire

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche  
Qualité.....3**
- **Focus.....5**
- **Champagne : Exemple à  
Suivre.....6**

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

## Editorial

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

**Le besoin de communication en entreprise est une exigence managériale bien connue de tous. La structurer, diversifier de manière à la rendre participative, permet de fédérer les agents autour de projets communs afin de développer en eux une culture d'entreprise : le sentiment d'appartenance. Connue sous le nom de communication interne, elle englobe l'ensemble des actions de communication à destination du personnel d'une entreprise ou d'une organisation. Elle se sert pour cela de périodique comme « le Douanier » « l'Infos**

**douane », de circulaires, de notes de services, du site web etc. Elle est un vecteur de performance au sens où elle permet d'accompagner la stratégie de l'entreprise, d'obtenir un équilibre informationnel et opérationnel.**

**En développant ces périodiques et autres supports, notre administration donne la preuve qu'elle dispose d'une politique de communication interne. Cependant, n'est ce pas un leurre de réduire la communication interne à ces supports de transmission d'information ? Ces supports ne traduisent-ils pas en réalité qu'une forme de communication (descendante) ? Comment une administration comme la douane pourrait susciter, encourager et valoriser les initiatives de ses services déconcentrés ? En**

**clair, comment le Bureau frontière de Soko par exemple peut-il faire connaître la vie de son service ? Ce mode de communication est à inventer chez nous. A preuve, les agents se retrouvent peu ou pas du tout dans les publications diffusées. Communiquer en entreprise c'est aussi ça.**

**La communication interne doit accompagner les changements organisationnels, prévenir et désamorcer les conflits sociaux, mobiliser les énergies. Elle doit stimuler l'efficacité et la créativité, assurer la circulation de l'information dans un échange de donner et de recevoir afin de développer le véritable « sens du collectif » en douane.**

## Les échos de la démarche qualité

### DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Août 2014 a vu essentiellement la réalisation de travaux interservices et de missions d'encadrement.

#### -Les travaux interservices :

**-le mercredi 06 août 2014**, la DED a abrité une séance de travail relative à l'élaboration de son plan d'actions suite à audit. Cette séance de travail qui a vu la participation de la SDQ, a également été l'occasion d'examiner les projets de plan d'actions qualité par processus et les projets de matrices des objectifs et indicateurs de performance.

**-La séance de travail du lundi 11 août 2014** avec la DED et la MICQUAFI, a permis de valider le plan d'actions suite à audit initialement élaboré de même que le projet de la politique qualité.

**-Le jeudi 14 Août 2014**, la SDA et la DFD se sont retrouvées à l'Ecole des Douanes pour réfléchir sur les critères d'évaluation à froid des formations organisées.

**-Ce même jeudi 14 Août** la SDQ a eu une rencontre avec la SDRE en vue de l'élaboration de leur plan d'actions suite à audit

**-La réunion de la PEP du jeudi 21 Août 2014**, a été l'occasion de faire le bilan de l'évaluation des visites conjointes et d'examiner le plan d'actions suite à cet audit. Les services membres ont également décidé

de mener des actions de sensibilisation interne en vue du respect du caractère conjoint de ces visites. Des réflexions seront également menées afin de trouver des moyens visant à contraindre les opérateurs économiques à achever la procédure de dédouanement avant toute mise à la consommation des produits soumis à attestations phytosanitaires, attestations de conformité ou certificats de salubrité

#### **-Les missions réalisées :**

Les ingénieurs qualitatifs de la DGD ont séjourné à Noé du **28 juillet au 04 Août 2014**. Cette mission qui s'inscrit dans le cadre des activités de coaching aux sites préposés à la certification 2014 a permis de décrire les fiches de postes des agents du bureau

frontière de Noé. A ce jour toute la documentation a été mise en place.

**-Du 25 au 29 août 2014, une autre mission de suivi et d'assistance a eu lieu à Noé. Cette mission s'est achevée avec le tout premier Comité processus de ce Bureau frontière.**

### **ACTIVITES EN COURS DE REALISATION A LA SDQ**

#### **Au titre des audits :**

**-La MICQUAFI et les auditeurs internes de la DGD procéderont du 02 au 09 septembre 2014 à l'audit du Comité de Réforme de la DGD. Cet audit a pour but d'évaluer la conformité documentaire et l'efficacité des réformes.**

**-La DRH et la DFD seront respectivement auditées les 18 et 25 septembre 2014. Les**

mêmes objectifs que le précédent audit seront recherchés.

gestion des interactions entre les dits processus.

## Focus

*Par Zohin Serge Evariste, Ing. Qualiticien / DCQ*

### COMITE PROCESSUS DANS UN SMQ

La norme ISO 9001 version 2008 exige, dans la mise en œuvre d'un Système de Management Qualité, une surveillance du fonctionnement des processus. En complément aux indicateurs de mesure de la performance, il est intéressant, voire nécessaire d'organiser des « comités processus ». Comme la revue de direction, le comité processus est une séance de travail planifié qui réunit tous les pilotes de processus d'un système qualité à l'effet d'analyser le fonctionnement, l'efficacité et la

Deux points essentiels peuvent faire l'objet d'ordre du jour d'un comité processus :

Le premier point porte sur l'état d'avancement des plans d'actions des processus. Il s'agit d'évaluer le niveau d'exécution des décisions du dernier comité processus, de présenter et d'examiner les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service par processus, le cas échéant, envisager des actions suite à constats d'audits, les actions suite à enquête et les actions correctives et préventives des processus.

Le second point consiste en l'examen de l'efficacité des processus. C'est l'occasion pour les participants de passer en revue les tableaux de bord, d'analyser les résultats d'audit, les

**Champagne :  
Félicitations !**

résultats d'écoute clients et les problèmes d'interfaces.

Dans le cadre du SMQ de la Sous-direction Services Aéroportuaires, le comité processus fait l'objet d'une instruction de travail référencée : **DGD-DSARE-PM1-PRO 01-IT "Comité processus"**.

Le comité processus apparait aujourd'hui comme une bonne pratique au niveau du suivi et du management des processus



**Prix d'excellence 2014, Prix du meilleur Service de Douane. Ce prix que vient de recevoir la SDA des mains de Monsieur le Premier Ministre, Ministre de l'Economie et des Finances est la preuve manifeste que la démarche Qualité est créatrice de performance.**

**Félicitations à la SDA !**

**Félicitations à tous son personnel et Félicitations au premier Responsable le Colonel AMANY Oka.**