



# LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Septembre/octobre2014

N° 010

**Editorial**

**Sommaire**

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

- **Editorial.....1**
- **Les échos de la démarche  
Qualité.....3**
- **Focus.....5**
- **Champagne : Exemple à  
Suivre.....7**

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

**Que pensent nos usagers de notre Administration ? Quelle image de nous perçoivent nos partenaires, fournisseurs et potentiels investisseurs ? ; Qui sommes-nous réellement ? En somme, quel positionnement veulent se donner les Douanes Ivoiriennes aussi bien sur l'échiquier national qu'international ?**

**Cette ultime question trouve sa réponse dans la vision de notre premier responsable, le Colonel Major Issa COULIBALY qui s'est fixé pour objectif de faire des Douanes Ivoiriennes une Administration Moderne, Modèle et Performante.**

**L'image et le positionnement d'une Administration ne se décrètent pas et ne se construisent pas non plus en un seul jour. Ils sont le fruit d'une œuvre de longue haleine et**

la conséquence de la mise en œuvre d'une stratégie de communication externe claire, efficace et efficiente.

La communication externe, regroupe l'ensemble des actions de communication mises en œuvre à destination des usagers, fournisseurs, décideurs, partenaires et investisseurs potentiels. Elle permet de valoriser l'image de marque de notre Administration et de s'assurer que le message émis à l'endroit de nos usagers est bien perçu et que l'objectif escompté est atteint.

Au sein de notre Administration, nombreux sont les outils de communication utilisés à l'effet de forger positivement les opinions et les attitudes de nos prospects. Initialement appelé « Les jeudis des douanes », « Les Rendez-vous des Douanes », forum organisé à l'intention des opérateurs économiques et notre émission télévisée, « Qu'avez-vous à déclarer ? », produite à l'intention du grand public, en sont de belles illustrations.

En plus des actions énumérées, la stratégie de communication externe de la Direction

Générale des Douanes devra être bâtie autour du triptyque Administration « Moderne, Modèle et Performante ».

Cette stratégie doit, d'abord, valoriser la modernité de notre Administration. Modernité qui apparaîtra à travers la rubrique « gros plan » sur les innovations intervenues dans les procédures de travail et dans la prise en charge des marchandises.

La version 2 du SYDAM WORD et les améliorations qui en découlent seront portées à la connaissance des usagers.

Les résultats seront médiatisés. Il s'agit des différents lauriers glanés, des certificats ISO 9001 version 2008, des actions de lutte contre la corruption et des saisies de marchandises frauduleuses. Toutes choses qui attestent de notre qualité d'administration modèle.

Enfin, le délai de 48 heures pour la délivrance du Bon AEnlever (BAE), la réalisation des

objectifs de recette en dépit de la récession économique finiront par convaincre nos partenaires et les populations de la performance de notre Administration.

De ce qui précède, il ressort que l'adoption d'une bonne stratégie de communication externe permettra à la Douane de démontrer ses divers champs de compétences, de faire valoir ses atouts spécifiques afin de se différencier et de s'imposer comme une administration Moderne, Modèle et Performante.

## Les échos de la démarche qualité

### **DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ**

Les mois de septembre et d'octobre, ont essentiellement été meublés par des activités interservices et des missions à la Direction Régionale d'Aboisso ainsi qu'au Bureau frontière de Noé.

### **-Travaux interservices réalisés**

➤ **Le mercredi 17 septembre 2014**, la Direction des Services Extérieurs Abidjan (DSEA) et la Sous-direction de la Qualité (SDQ) ont tenu une séance de travail. Il s'est agi pour la SDQ, de présenter au DSEA, le rapport d'étape relatif au SMQ du Bureau frontière de Noé et de définir les diligences nouvelles en vue de la certification dudit Bureau en décembre 2014.

➤ La DED et la DI ont été séparément visités par la SDQ le **23 septembre 2014**. Ces visites s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre de la démarche qualité au sein des Directions Centrales de la DGD. Elles avaient pour but de prendre contact avec les nouvelles équipes managériales et de présenter le rapport d'étape de l'implémentation du SMQ de ces Directions.

➤ **Le jeudi 25 septembre 2014**, s'est tenue à la salle de conférence de la Sous-direction des Services Aéroportuaires (SDA) devenue maintenant Direction des Services

Aéroportuaires (DSA), une séance de travail entre la SDQ et les Services d'Inspection de l'aéroport. Cette séance avait pour objectif de permettre à la SDQ de s'appropriier leurs procédures afin d'élaborer un mode opératoire de visite.

➤ La réunion de la PEP du **jeudi 18 septembre 2014** a eu pour objet la présentation des procédures de visites en cours à l'aéroport et le suivi des activités de la PEP.

➤ **Le jeudi 16 octobre 2014**, s'est tenue à la salle de conférence de la Recette Principale, une réunion de validation du plan d'actions 2015 de la PEP.

➤ Le Comité Technique Ecoute-Clients (CTEC) a officiellement restitué les résultats de l'enquête climat social 2014 à la DRH lors d'une rencontre qui s'est tenue, **le mercredi 29 octobre 2014** à l'Ecole des Douanes.

➤ Dans le cadre de la mise en œuvre du guichet électronique, il s'est tenue le **31 octobre 2014** entre les services membres de

la PEP et la Direction Informatique de WEBB FONTAINE une réunion relative à l'intégration des documents de contrôle et d'analyse dans les systèmes du guichet unique du commerce extérieur.

**-Les missions réalisées :**

➤ **Le 19 septembre 2014**, la SDQ a effectué une mission à Aboisso. Conduite par le SDQ, cette mission avait pour but d'établir le contact avec le nouveau Directeur Régional d'Aboisso, le col KONAN Francis. Elle a été aussi l'occasion pour la SDQ de présenter le rapport d'étape relatif au déploiement du SMQ du Bureau Frontière de NOE et de transmettre au Directeur Régional les documents de traçabilité de l'activité douanière élaborés dans le cadre de la démarche qualité.

**Du 13 au 31 octobre 2014**, une mission a été effectuée à Noé dans le cadre du projet de certification du Bureau des douanes de cette ville. Cette mission avait pour objectif la revue du système documentaire du SMQ de

ce bureau et l'assistance technique à apporter aux pilotes en vue d'une meilleure appropriation de leurs processus. Le dispositif écoute-clients a également été redynamisé.

## Focus

*Par Mariam Koné, Ing. Qualité Stagiaire / DCQ*

### La gestion des ressources humaines dans un SMQ

La gestion des ressources humaines, anciennement dénommée gestion du personnel, recouvre l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser et développer les ressources humaines impliquées dans l'activité d'une organisation. Elle permet une plus grande efficacité et efficience de l'entreprise en soutien de la stratégie globale.

C'est une activité qui doit tendre à améliorer une communication transversale, tout en

faisant respecter l'organigramme de l'entreprise.

Dans un SMQ, l'agent des Douanes se retrouve dans le rôle du client. Il s'agit pour la Direction des Ressources Humaines (DRH) de répondre à ses besoins, de planifier sa carrière, de manager ses compétences et de suivre son implication professionnelle. Pour ce faire, nombre d'actions sont à mener. Elles vont de la mise en place d'une procédure d'accueil et d'intégration, à la définition d'un profil de carrière, en passant par la description des fiches de poste, la formation, et la définition des contrats d'objectifs.

#### ➤ **Accueil et intégration**

La Direction des Ressources Humaines se doit de formaliser et d'implémenter au sein de chaque Direction Centrale et Service une procédure d'accueil et d'intégration de l'agent nouvellement affecté. Cela passe par la présentation de l'administration et de ses missions, la sensibilisation sur les méthodes

**de travail, les orientations et les objectifs de l'entreprise.**

**La procédure d'accueil et d'intégration, tout en développant un sentiment d'appartenance tend à mettre en confiance le nouvel agent.**

### **➤ Fiche de poste**

**La norme ISO 9001 version 2008 en son chapitre 5.5.1, exige que les missions, autorités, et responsabilités soient définies, communiquées et comprises par l'ensemble du personnel. Pour ce faire, la DRH doit avoir recours à des procédures qui définissent le "qui fait quoi" ?**

**L'une de ces procédures, par excellence, est la fiche de poste. Outil de gestion, la description de la fiche de poste est le point de départ de l'identification, de la participation de chaque agent aux processus de l'entreprise.**

**Cette photo instantanée des missions de l'agent des douanes, de sa place dans les processus, des compétences qu'il devra posséder pour être performant, doit aussi**

**tenir compte des possibilités de l'évolution de l'emploi. La fiche de poste est donc un document évolutif qui doit permettre à chaque agent de s'imprégner, d'effectuer et de suivre les tâches, missions et objectifs qui lui sont assignés.**

### **➤ Formation**

**Organiser la montée en compétence des agents est devenue un enjeu stratégique pour toute administration qui veut sereinement envisager l'avenir. C'est pourquoi, dans un SMQ, il est essentiel d'instituer un parcours de formation. Ce parcours devra être élaboré et adapté aux principales activités des postes de chaque agent. Le rôle de la DRH, dans ces conditions, consistera essentiellement à la définition des besoins en formation et en renforcement de capacités de chaque agent des douanes. Ces besoins devront être transmis à la Direction de la Formation et de la Documentation qui a en charge la réalisation des formations.**

➤ **Contrat d'objectif**

Des objectifs spécifiques doivent être assignés à chaque agent des douanes quelque soit le grade, l'emploi et la fonction qu'il occupe au sein de l'Administration.

Ces objectifs doivent être clairement déclinés de façon à faciliter la compréhension. Formalisés dans un document, ils devront être en adéquation avec la fonction occupée et la vision du Directeur Général. Ce contrat fera l'objet d'une évaluation périodique.

➤ **Profil de carrière**

Inscrite dans une démarche qualité, la DGD doit faire de la gestion du profil de carrière une priorité. Cet outil prévisionnel participe au développement des compétences des agents. Ce développement passe par la définition d'objectif de carrière afin que chaque agent ait une ligne d'ascension qui ne fasse pas l'objet de critique. Le profil de carrière, plus qu'un instrument de motivation, est une stratégie de développement pour l'administration.

En définitive, l'utilisation des outils ci-dessus cités permet une meilleure gestion des agents, une optimisation du rendement et par conséquent, l'atteinte des objectifs de recette.

**Champagne :**  
**Félicitations !**

Aucune action novatrice n'a été identifiée pour meubler cette rubrique.