



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Novembre/Décembre 2014

N° 11 et 12

Sommaire

Editorial

Par ANNABELLE K. ANASET, CBA / DCQ

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

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

Comme il est de coutume, en chaque début d'exercice, la Direction Générale des Douanes tiendra certainement au plus tard fin janvier, son traditionnel séminaire bilan et perspectives 2015.

Véritable institution, cette activité, loin d'être une simple occasion de retrouvailles pour la sphère dirigeante, demeure le cadre, par excellence, de l'examen minutieux du fonctionnement global de l'Administration Douanière en matière de qualité de service.

La pertinence, l'adéquation et l'efficacité de notre système de Management Qualité (SMQ) y sera jugé et ce, à travers la réponse

apportée à la question suivante : « les douanes ivoiriennes ont-elles atteint les objectifs spécifiques majeurs qu'elles se sont fixés dans la version actualisée de notre politique qualité en date du 16 novembre 2011 ? ».

Il s'agira en d'autres termes, pour la hiérarchie d'évaluer les résultats relatifs :

- à la satisfaction des besoins et attentes de nos usagers ;**
- à la tenue de nos engagements de service public dans le respect des délais légaux et réglementaires ;**
- à la planification de nos méthodes de travail en vue d'améliorer l'efficacité de notre organisation ;**
- à l'amélioration de l'image et au renforcement de la crédibilité de notre administration par une appropriation constante des principes de bonne**

gouvernance, de transparence, de traçabilité et de fiabilité des opérations.

En y regardant de plus près, dans un Système de Management Qualité, on pourrait quant à la similitude de l'objectif visé, organiser un en lieu et place d'un séminaire bilan et perspectives, une REVUE DE DIRECTION conformément aux exigences de la norme ISO 9001 v 2008.

Pour ce faire, en plus de l'évaluation des résultats ci-dessus cités, les résultats des audits, qui permettent de mettre en exergue les défaillances du système, les retours des clients sur les prestations de notre administration, le fonctionnement des processus et la conformité aux exigences de la norme ISO, l'état des actions préventives et correctives issues des revues de direction précédentes, les changements pouvant

affecter le système de management de la qualité; les recommandations d'amélioration et actions novatrices devront aussi figurer à l'ordre du jour et y être analysés.

L'avantage que procure la revue de Direction, est qu'elle permet de prendre des décisions, d'impulser des actions d'amélioration, de mesurer l'efficacité du système de management de la qualité et de ses processus, de juger de la qualité des prestations de services de notre Administration par rapport aux exigences des clients et d'apporter des réponses efficaces aux besoins en ressources des services.

C'est donc un outil qui gagnerait à être implémenté et vulgarisé dans une Administration comme la nôtre, résolument engagée sur la voie de la recherche de la qualité.

Les échos de la démarche qualité

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Dans le cadre du suivi du Système de Management Qualité (SMQ) de la DGD, nombre d'activités interservices et missions ont été réalisées pendant les mois de novembre et décembre.

Les audits réalisés :

- Pour ces mois, nous n'avons pas réalisé d'activité d'audit.

Travaux interservices réalisés

- **Le mercredi 05 novembre 2014**, à la salle de conférence de la Direction de l'Informatique, s'est tenue une séance de travail entre la Sous-direction de la Qualité (SDQ) et la Direction de la Statistique et des Etudes Economiques (DSEE). Cette réunion avait pour objet de présenter le rapport d'étape relatif à l'implémentation du SMQ de ladite Direction et de dégager d'un commun accord les diligences nouvelles.
- **Le mercredi 12 novembre 2014**, la SDQ et la Direction des Ressources Humaines et de la Programmation des Effectifs (DRHPE) ont tenu une séance de travail à la salle ANGOUA KOFFI de la Direction Générale des Douanes. Il s'est agi pour la

SDQ de présenter le rapport d'étape du SMQ de la DRHPE et de définir les actions à mettre en œuvre en vue de la redynamisation du processus de déploiement de leur SMQ.

- **Le jeudi 13 novembre 2014**, s'est tenue à la salle de conférence de la Direction des Services Aéroportuaires (DSA) une séance de travail relative au suivi du SMQ de ladite Direction. Cette réunion a été l'occasion pour la SDQ de présenter le rapport d'étape et de sensibiliser la nouvelle équipe managériale sur la nécessité du maintien du certificat ISO 9001 v 2008.
- **Le jeudi 13 novembre 2014**, La Direction de l'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC) et la SDQ ont tenu une séance de

travail dans les locaux de cette Agence, relativement aux dispositions sécuritaires à l'aéroport. A l'issue de cette réunion, l'ANAC a souhaité que l'administration des douanes définisse des critères de choix des agents qui recevront des formations en qualité de formateur chargé de la formation en interne des douaniers affectés dans ce service certifié.

- **Le jeudi 20 novembre 2014**, s'est tenue la réunion mensuelle de la PEP. Cette séance a porté sur le mode opératoire des visites à l'Aéroport.
- **le lundi 14 décembre 2014**, s'est tenu à la salle de conférence de la SDQ, la réunion portant évaluation des Contrats d'Engagements de Service (CES)

liant les Directions support (DRHPE, DMG, DFD et DI) et les sites certifiés (BAP et DSA).

- **Le jeudi 18 décembre 2014**, s'est tenue à la salle de conférence de la recette principale, la réunion mensuelle de la PEP. Cette séance a permis l'examen et la validation des indicateurs de mesure et de performance des services membres.

-Les missions réalisées :

- **Du 28 au 03 décembre 2014**, une mission conduite par les ingénieurs Qualiticiens de la SDQ assisté de la MICQUAFI a séjourné à Noé. Cette mission avait pour but de réaliser une enquête de satisfaction clients au profit des usagers de la plateforme douanière de Noé et de restituer les

recommandations du comité processus qui s'est tenu du 21 au 22 novembre 2014.

- **Le mercredi 10 décembre 2014**, s'est tenue la première Journée portes ouvertes du Bureau Frontière des Douanes de Noé. L'occasion fut belle pour communiquer avec les usagers sur les procédures de dédouanement et le dispositif écoute clients.

Focus

Par N°DA PATRICIA, Ing. Qualité Stagiaire / DCQ

INDICATEURS ET TABLEAU DE BORD

- **Indicateurs de performance**

Les indicateurs sont des informations choisies, associées à un critère, destinées à en observer les évolutions à intervalles définis

(Cf. *AFNOR FDX 50 171*). Ils permettent de mesurer de façon objective un phénomène étudié. Ils doivent être faciles à utiliser. En d'autres termes, les indicateurs sont des outils décisionnels et permettent de mesurer l'efficacité d'un dispositif mis en place.

- **Tableau de bord de pilotage**

Le tableau de bord est un outil de pilotage et d'aide à la décision faisant la synthèse d'une sélection d'indicateurs (Cf. *AFNOR FDX 50 171*).

Pour comprendre cette définition, il convient de procéder par analogie. Le tableau de bord de l'organisme est semblable à celui d'un véhicule. En effet, dans celui-ci, le conducteur est informé par un ensemble de témoins et d'indicateurs qui lui permettent de connaître en temps réel l'état de fonctionnement de sa voiture. Il est souvent alerté par des signaux lorsqu'il y a un souci. Il est informé par exemple, de la distance parcourue pendant un trajet et à destination, connaît l'état statistique des changements

opérés. Il en est de même du tableau de bord d'une entreprise. C'est un ensemble d'indicateurs renseignés périodiquement et destinés au suivi de l'état d'avancement d'un programme ou d'une politique et à l'évaluation de l'efficacité de ce programme ou de cette politique.

Un tableau de bord est, donc, un instrument de mesure de la performance facilitant le pilotage "pro-actif" d'une ou de plusieurs activités dans le cadre d'une démarche de progrès.

➤ **Tableau de bord pour quoi ?**

La norme ISO 9001 v 2008 exige en son chapitre 4.1 que l'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de la qualité et en améliorer en permanence l'efficacité. Pour cela, il doit surveiller, mesurer (lorsque cela a un sens) et analyser ses processus.

A cet effet, le tableau de bord de pilotage se présente comme un outil pertinent et efficace

pour assurer la conformité des organismes à cette exigence normative.

➤ **Tableau de bord comment ?**

Un tableau de bord, pour être un outil de pilotage et de gestion efficace, doit donner une image synthétique et compréhensible en un coup d'œil de la situation de l'entreprise, d'un service, d'un projet. Pour cela, le tableau de bord doit être conçu selon deux principes :

- Le tableau de bord doit être constitué d'indicateurs clés de performance fiables, pertinents et attachés aux objectifs ;
- Le tableau de bord doit être lisible en un coup d'œil.

Par conséquent, le tableau de bord doit idéalement prendre au moins en partie la forme de tableaux, graphiques, camemberts, etc. Cette mise en forme graphique et pratique facilitera la lecture et permettra de tirer la sonnette d'alarme plus rapidement et au besoin.

Champagne : Félicitations !

Par MOMBOYE Prisca Epse LOBOUHET Ing. Qualité

L'année s'achève en beauté !

En effet, le vendredi 12 décembre 2014 a eu lieu la cérémonie de remise des Prix d'Excellence du 2^{ème} et 3^{ème} meilleur service de la Direction Générale des Douanes. Les lauréats que sont la Direction de la Communication et de la Qualité et le Bureau des Douanes de Ouangolodougou Terrestre ont reçu leur prix des mains du Ministre en charge du Budget.

Ces prix, symbole de reconnaissance du mérite et du savoir-faire des services sus-cités sont une source de motivation et une adresse à mieux faire à l'endroit de toutes les autres Directions et services de la DGD.

A qui donc le tour ?

