



LA LETTRE QUALITE DE LA DOUANE

Avril - mai - juin 2015

N° 014

Sommaire

Editorial

Par Annabelle KOUROUMA ANASET, CBA / DCQ

- **Editorial..... 1**
- **Les échos de la démarche
Qualité.....3**
- **Focus.....6**
- **Champagne : Exemple à
Suivre.....9**

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

En sa qualité de principale pourvoyeuse du budget de l'état, la Direction Générale des Douanes se voit assignée en chaque début d'exercice un objectif de recette. Pour cette année 2015, elle se doit de recouvrer 1.404,7 milliards de franc CFA ; soit une hausse de 11% par rapport à l'objectif de recette 2014 qui était de 1278,76 milliards de franc CFA.

Mobilisée pour relever les défis qu'imposent aussi bien la mondialisation que l'évolution de la société ivoirienne, notre administration, avec à sa tête le colonel major Issa COULIBALY, opère depuis son adoption de la démarche qualité, de profondes mutations qui, in fine, amélioreront certainement les recettes douanières.

Définie comme un ensemble de procédures mises en œuvre pour implanter un système de

gestion qualité et tendre vers une amélioration continue des processus internes à l'entreprise, la démarche qualité se présente comme un creuset où se moulent toutes les dynamiques de modernisation, de progression et de performance de l'entreprise.

Elle met, à cet effet, à la disposition des entreprises, des pistes dont l'exploration vise l'amélioration de la qualité des prestations de service et par conséquent, l'accroissement du chiffre d'affaires ou recettes.

Relativement à notre administration, l'une des pistes qu'elle suggère et non des moindre, est la promotion de l'attractivité du territoire douanier ivoirien.

Pour notre administration, être attractif suppose la simplification des procédures de dédouanement et la modernisation de nos méthodes de travail en vue de la réduction de la durée et du coût des opérations de dédouanement ;

C'est en plus faciliter les formalités avec le Guichet Unique du Commerce Extérieur (GUCE) par la dématérialisation de tous les documents

exigibles à l'importation et à l'exportation (certificats sanitaires, factures commerciales, lettre de transport aérien, bordereau de suivi des cargaisons ...), en vue de la célérité des opérations de dédouanement ;

Etre attractif, c'est aussi déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer sur la réglementation douanière en vigueur ; cela dans le but d'établir une relation de confiance avec les usagers ou clients ;

Par ailleurs, l'attractivité fait référence à la culture du respect de l'éthique, de la probité et de la lutte contre la corruption, valeurs indéniables au développement du territoire douanier ivoirien;

En somme, être attractif est pour notre administration la satisfaction de manière efficace et efficiente des exigences clients par la prise en compte de leurs attentes aussi bien implicites qu'explicites.

Toutefois, il ne faudra pas perdre de vue l'exigence ressources humaines. En effet, c'est par la mobilisation des compétences et

l'implication sans faille, des hommes et des femmes des douanes, qui ne cessent de réinventer leur métier, que nous avons en 2014 franchit le cap des 1000 milliards. Et c'est encore par cette abnégation au travail et l'amour pour notre patrie qu'une fois de plus, nous parviendrons sûrement à atteindre les objectifs de recettes 2015.

Les échos de la démarche qualité

Par KONE Mariam, Ing. Qualité Stagiaire / DCQ

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE LA SDQ

Dans le cadre du suivi du Système de Management Qualité (SMQ) de la DGD, plusieurs activités ont été planifiées et exécutées durant le 2ème trimestre 2015. Il s'agit notamment des audits, de travaux interservices et de missions de suivi au Bureau Frontière de Noé.

Les audits réalisés :

- Du **09 au 10 avril 2015**, s'est déroulé

l'audit de suivi n°2 du Bureau des Douanes Abidjan Port. Avec zéro (0) non conformité majeure et une seule (01) non-conformité mineure. Cet audit a confirmé la vitalité du SMQ de ce service. Reste à lever cette non-conformité et à mettre en œuvre les recommandations faites pour une optimisation du SMQ.

- La Direction des Services Aéroportuaires (DSA) a été soumise, le **mercredi 14 avril 2015**, à un audit de suivi n°2. Zéro (0) non-conformité majeure, zéro (0) non-conformité mineure, (5) points forts ; tels sont les résultats fort satisfaisant, qui attestent de la maturité du SMQ de ladite Direction. L'exploration des pistes d'amélioration suggérées lors de l'audit permettra au SMQ de la DSA d'être efficient.

Travaux interservices réalisés :

- Le **mercredi 14 avril 2015**, en présence de la SDQ et de la MICQUAFI, s'est tenu, à la salle de conférence de la Direction des Enquêtes Douanières (DED), un comité processus. Ce comité avait pour objectif la

relance des activités du SMQ de cette Direction.

- La DI, la SDQ et la MICQUAFI ont effectué le **jeudi 16 avril 2015**, une séance de travail à l'effet de relancer les activités de déploiement du SMQ et le projet de certification ITIL de ladite Direction.
- Le **jeudi 23 avril 2015**, a eu lieu à la salle de conférence de CODINORM (Cocody-les deux plateaux), la réunion mensuelle de la Plateforme d'Echanges Permanente (PEP). Il s'est agi de la préparation d'une enquête de satisfaction en vue de recueillir les avis des clients sur les prestations fournies par les services membres de la PEP.
- Les membres de la PEP, se sont réunis le **jeudi 28 mai 2015**, à la salle de conférence de la Recette Principale. A l'ordre du jour de cette rencontre mensuelle, était inscrit le débriefing de la communication des services d'inspections à l'endroit des usagers.
- Le **mercredi 03 juin 2015**, s'est tenue au

5^{ème} étage de l'immeuble ex-SGBCI de vridi, l'évaluation semestrielle des Contrats d'Engagements de Services (CES) liant les Directions supports (DMG, DI, DRHPE, DFD, DI) aux sites certifiés (DSA, BAP). Il est ressorti de cette évaluation que les engagements mutuellement consentis ne sont pas toujours respectés par les Directions supports.

- Les **jeudi 04 et vendredi 05 juin 2015**, s'est tenue, à l'Ecole des Douanes, une formation portant sur les indicateurs de mesure de la performance. Adressée aux chefs de services, cette formation entendait les familiariser aux outils de mesure de la performance. Cette formation a également permis de dégager des actions à mener en vue d'une meilleure implémentation des indicateurs de mesure de la performance dans tous les services de la DGD. A ce sujet, il a été décidé la mise en place d'une Cellule de Suivi des indicateurs pour la mesure de la performance. Elle devra être composée de représentants de chaque Direction Centrale de la DGD y compris l'Inspection Générale.

En outre, la question de la formalisation par un acte administratif du mode opératoire pour la modification et la création des indicateurs fut abordée.

- Le BAP a tenu, **le mercredi 17 juin 2015**, un comité processus. L'atteinte des objectifs, la satisfaction des clients, la conformité des prestations de service et l'analyse des TB/Processus, ont constitué les différents points abordés lors de ce comité qui a enregistré la présence de la SDQ et de la MICQUAFI.

- **Les missions réalisées :**

- Du **23 au 25 avril 2015**, une mission composée d'ingénieurs Qualiticiens de la SDQ a séjourné à Noé. Cette mission dont l'objectif était d'évaluer le niveau de réalisation des activités du SMQ et de relancer par la même occasion le processus de certification du bureau frontière de Noé a été effectuée avec la collaboration de la MICQUAFI.
- Du **03 au 06 juin 2015**, une équipe composée du Chef de Bureau et d'un ingénieur Qualiticien, a effectué une mission sur Noé.

Cette autre mission a permis de faire la revue des tableaux de bord et plans d'actions des différents pilotes de processus et la mise à jour des différents documents du SMQ.

Focus

Par N'DA Patricia, Ing. Qualité Stagiaire / DCQ

LE MANAGEMENT DES RISQUES

La notion de risque implique la combinaison d'un **aléa** et d'un **enjeu**.

Il est généralement défini comme le fait de s'engager dans une action qui présente un éventuel danger.

La norme ISO 31000 V 2009, définit le risque comme « l'effet de l'incertitude sur l'atteinte des objectifs ». Autrement dit, c'est la possibilité qu'un événement se produise et ait une incidence sur la réalisation des objectifs ou des principaux actifs de l'entreprise.

Il ne peut y avoir d'entreprises, d'organismes publics ou privés sans risque ; car entreprendre, c'est tenir compte de la survenue d'aléas qui pourraient avoir des conséquences néfastes ou préjudiciables.

Il faut cependant noter que le risque peut également produire des effets bénéfiques à l'entreprise. On parle alors d'opportunité.

Pour tirer le meilleur de ce qui aurait pu ou aurait dû être un frein à l'atteinte de ses performances, l'organisme se doit de s'inscrire dans une politique de management axée sur la gestion des risques, appelée communément management des risques.

Manager un risque, c'est définir des politiques, des procédures et des pratiques en vue de traiter les risques susceptibles d'impacter négativement les activités de l'entreprise.

Le risque pouvant être interne (climat social, formation, qualification du personnel, non-respect des procédures et réglementation de travail, utilisation de nouvelles technologies...) ou externe à l'entreprise (évolution de la législation, pression de l'environnement

économique et financier...), le management des risques apparaît comme la stratégie par excellence pour le maîtriser.

POURQUOI MANAGER LES RISQUES DANS UN ORGANISME ?

Le management des risques présente un intérêt certain pour toute entreprise dans la mesure où il permet d'anticiper des situations qui pourraient influencer négativement l'atteinte des objectifs fixés. Il permet également de connaître les besoins des parties prenantes et de prévoir le futur.

Dans une administration publique comme la Douane, le management des risques consiste dans les services de réalisation à une analyse des différents risques relatifs à la nature, à l'origine, et à l'espèce des marchandises. Ces informations traitées, sont des fois transmises aux services de première ou de deuxième ligne pour des besoins de contrôle.

Il permet de détecter les fraudes sur les quantités qui pourraient survenir aux bureaux de dédouanement.

Le contrôle des changes n'échappe pas à cette donne.

Le management des risques pourrait donc devenir l'un des meilleurs alliés des Douanes.

COMMENT MANAGER UN RISQUE ?

Le management des risques obéit à une démarche selon la Norme ISO 31000 v 2009. Elle se présente comme suit :

1) Elaboration d'une politique :

C'est la première étape en matière de management des risques. Elle consiste en la définition des orientations et des ambitions de l'entreprise dans ce domaine.

2) Identification des parties intéressées ou parties prenantes :

C'est évaluer le pouvoir de nuisance ou la position de pouvoir des parties prenantes justifiant les enjeux de la maîtrise des risques, et surtout leur réaction en cas de non satisfaction de leurs besoins et attentes.

Dans l'Administration des Douanes, les parties prenantes sont l'Etat, les organismes internationaux..., les usagers (importateurs,

Commissionnaires en Douane Agréés ...), les agents des Douanes et les fournisseurs.

3) Identification et communication des risques :

Il s'agit de communiquer aux parties intéressées les contraintes de l'organisme ou les processus concernés par les risques.

4) Diagnostic des vulnérabilités de l'organisme ou des processus concernés : C'est faire l'inventaire des divers risques auxquels l'entreprise pourrait être confrontée. A l'issue de cet inventaire, une cartographie des risques de l'organisme est établie.

L'analyse du risque consiste à comprendre ses causes et à évaluer ses conséquences potentielles.

Dans le domaine douanier, analyser le risque c'est rechercher, traiter et diffuser des informations aux services intéressés par les données disponibles. Cette activité est prioritairement dévolue à la Direction de l'Analyse du Risque, du Renseignement et de la Valeur. Elle recourt à plusieurs méthodes d'investigations ; notamment la cartographie et

la gestion des profils et le renseignement douanier.

Toutefois, le risque pouvant se situer à tous les niveaux de l'organisme, il convient que chaque processus des Douanes puisse analyser les risques qui lui sont propres.

5) L'évaluation des risques consiste à :

- quantifier les risques ;

- comparer le niveau de risque déterminé au cours du processus d'analyse aux critères de risque définis. Le risque fait l'objet d'un traitement si son niveau ne satisfait pas aux critères acceptables ;

- définir un ordre de priorité dans la mise en œuvre du traitement des risques.

L'évaluation peut aboutir à une analyse approfondie.

6) Evaluation de maîtrise actuelle des risques de l'organisme :

Elle consiste à déterminer la capacité de réaction de l'organisme face à l'apparition d'un risque.

En ce qui concerne la douane, une circulaire ou une note du Directeur Général permet souvent d'apporter des solutions à la question posée.

L'évaluation des risques mène aussi à une meilleure organisation de l'entreprise, ce qui signifie un gain en productivité et une amélioration de la qualité du service.

Lorsqu'un risque a pu être identifié, la première chose à faire est de voir s'il peut être éliminé. Si une élimination du risque s'avère impossible, il devra être maîtrisé, c'est-à-dire réduit au minimum et gardé sous contrôle.

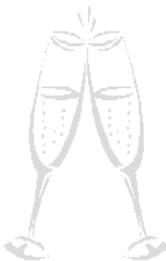
Par exemple, lorsqu'un circuit de fraude est détecté des actions de correction ou de prévention sont immédiatement prises.

(A suivre...)

Champagne :
Félicitations !

Par Annabelle KOUROUMA ANASET, CBA / DCQ

L'une des missions de notre administration réside dans la protection de la santé publique. Pour ce faire, le contrôle des importations de



médicaments, la lutte contre le trafic illicite des stupéfiants, les contrôles sanitaires et phytosanitaires s'avèrent indispensables.

Félicitations donc à la Direction des Services Aéroportuaires (DSA) et au Bureau des Douanes de NOE qui, par la saisie d'importantes quantités de cocaïne, d'une valeur estimée à plusieurs centaines de millions de nos francs, viennent de démontrer toute leur détermination à faire de la protection des intérêts de l'Etat et des citoyens leur fer de lance.

Champagne !!!!!!!

