

Date : 05 août 2022

La **circulaire N°1280 du 15 juin 2005 organisant la Direction Générale des Douanes (DGD) en application du Décret N°2004/97 du 29 janvier 2004** va consacrer la création d'un **Service de la Communication et du Courrier**, rattaché au Directeur Général. Ce service avait entre autres missions, de développer des stratégies en vue d'améliorer l'image de l'Administration des Douanes.

A la faveur d'une réorganisation structurelle en 2007 au sein de la DGD, le Service de la Communication deviendra la **Direction de la Communication et du Renseignement** par décret pris en conseil de Ministre.

C'est seulement en 2008 que la Direction a commencé à fonctionner suite à l'affaire PROBO KOALA, cette fois ci sous la dénomination de la **Direction de la Communication et de la Qualité**.

Depuis 2009, les Directeurs Généraux des Douanes qui se sont succédés, dans leur vision de faire des Douanes Ivoiriennes une administration moderne et conforme aux standards internationaux ont initié de vastes programmes de réformes. Au nombre desquels figure en bonne place la certification de l'ensemble des directions et services centraux à la Norme ISO 9001.

Pour ce faire, la **circulaire N°1536 du 14 mai 2012 portant Organisation de la DGD en application du Décret N°2011-222 du 7 septembre 2011** a chargé la Sous-direction de la Qualité de développer une image valorisante des Douanes par l'amélioration des procédures dans le sens d'une plus grande célérité, de la transparence en vue de la certification.

En vue d'implémenter la Démarche Qualité, la Sous-direction de la Qualité va se faire assister techniquement par la Mission de Coopération pour la Qualité et les Finances Internationales (MICQUAFI), un Cabinet d'accompagnement en matière de Système de Management Qualité (SMQ).

C'est ainsi qu'en 2011, le **Bureau Abidjan Port** (BAP) et la **Sous-direction des Services Aéroportuaire** (SDSA) ont été choisi comme sites pilotes par rapport à leurs contributions, respectivement dans la réalisation des objectifs de recette et l'amélioration de l'image de marque des Douanes sur la plateforme aéroportuaire.

Après la phase d'implémentation, les deux (02) sites pilotes ont obtenu avec brio le **Certificat ISO 9001 version 2008** respectivement le **12 avril 2013** et le **12 juillet 2013**, amorçant ainsi le premier cycle de certification.



Bureau Organisation Administratif et Amélioration Qualité pour la Sous-direction de la Qualité et du Partenariat Avec le Secteur Privé\_Août 2022

# DEMARCHE QUALITE EN DOUANE

Date : 05 août 2022

Au regard des performances notables enregistrées par les deux sites certifiés ISO 9001 et dans le souci d'améliorer en continu les prestations douanières, la Direction Générale a décidé d'intégrer deux autres services au projet de certification. Il s'agit de la **Direction des Enquêtes Douanières (DED)** et le **Bureau des Douanes de Noé (BDN)**. Après deux années d'implémentation du SMQ, ces services obtiennent le **Certificat ISO 9001 version 2008** en décembre 2015, portant à quatre le nombre de Services douaniers certifiés.

Par Décret n°2016-869 du 03 novembre 2016, la Sous-direction des Services Aéroportuaire a été érigée en direction centrale devenant ainsi, la **Direction des Services Aéroportuaires (DSA)**. A cet effet, le périmètre de certification au niveau de la frontière aérienne a été étendu à l'ensemble des missions de cette nouvelle direction en 2017 ; ce, pour rester conforme aux exigences de l'ISO 9001.

A la suite de l'entrée en vigueur de la **nouvelle version 2015 de l'ISO 9001**, la Direction Générale des Douanes a procédé à la migration des SMQ du BAP et de la DSA respectivement, en **octobre 2017** et en **avril 2018**. Celle des systèmes de la DED et du BDN est intervenue en **décembre 2018**.

À ce jour, la DGD totalise quatre (04) certificats ISO 9001 version 2015. Chaque année, la DGD reçoit la visite des organismes certificateurs, à savoir Bureau Veritas et SGS Certification, à l'effet d'évaluer la pertinence, la conformité et la performance de son Système de Management Qualité à travers des audits de suivi et de renouvellement. Tous ces audits sont soldés par le maintien des différents certificats.

Ainsi pour 2022, ce sont huit (08) audits internes et quatre (04) audits tiers parties (02 audits de renouvellement et 02 audits de suivi n°2) qui sont planifiés pour assurer la surveillance des certificats ISO 9001.

Au terme de ce premier semestre, cinq (05) audits internes (01 pour le BAP, 02 pour la DSA, 01 pour la DED et 01 pour BDN) et deux (02) audits de renouvellement (BAP et DSA) ont été réalisés. Les audits de renouvellement se sont déroulés respectivement les **15 et 16 mars 2022** au BAP et du **11 au 13 mai 2022** à la DSA. Ils ont consacré le renouvellement des certificats ISO 9001 version 2015 de ces deux services.

Pour le second semestre, il reste à réaliser trois (03) audits internes (BAP, DED et BDN) et deux (02) audits de suivi n°2 (DED et BDN).

Outre les Certificats ISO 9001 qui atteste de la conformité de la qualité des services fournis par la DGD aux standards internationaux, le mérite de la Direction Générale



Bureau Organisation Administratif et Amélioration Qualité pour la Sous-direction de la Qualité et du Partenariat Avec le Secteur Privé\_Août 2022



# DEMARCHE QUALITE EN DOUANE

Date : 05 août 2022

des Douanes en matière de qualité a, également, été reconnu dans d'autre forum au plan international, en témoigne :

- **Le trophée international de la qualité 2014** décerné en **mars 2014 à Paris** par l'**Organisation Internationale Global Trade Leader's Club** pour la qualité de services et le bon rendement.
- **Le Prix Panafricain du meilleur Service Public (PPSP)** attribué le **06 juillet 2017 à Rabat au Maroc** dans la catégorie « Innovation et amélioration de la qualité du service public » lors du 13<sup>ème</sup> Forum panafricain des services publics et des Institutions de l'État.



Bureau Organisation Administrive et Amélioration Qualité pour la Sous-direction de la Qualité et du Partenariat Avec le Secteur Privé\_Août 2022