

# FEAO

Programme pour la  
Facilitation des Echanges  
en Afrique de l'Ouest.



## Le Rendez Vous des Douanes - #24

# Le Cadre de Conformité Volontaire de la Direction Générale des Douanes de Cote d'Ivoire



FINANCÉ PAR



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands



MIS EN ŒUVRE PAR





# CONTEXTE ET JUSTIFICATION

## L'histoire du Partenariat Douanes - Entreprises



1999

2005

2024

*Implementing  
the revised  
WCO Kyoto  
Convention*

*International  
Convention on the  
simplification and  
harmonization of  
Customs procedures  
(as amended)*



**SAFE  
Framework  
of Standards**

Autres instruments de  
facilitation...

**Les outils sont bons mais les  
résultats limités dans notre  
environnement.**

**Le véritable défi réside dans la  
qualité du terrain sur lequel  
construire les outils de facilitation**

**Une gestion de la performance de l'administration douanière basée essentiellement sur le contrôle et la répression des fraudes ne peut avoir que des résultats limités**



**Une « nouvelle » approche de la performance de l'administration douanière est nécessaire : l'approche – Clients**



**Une « nouvelle » Douane qui œuvre pour changer la qualité de l'eco-systeme transfrontalier et construire la compétitivité économique, est nécessaire !**

A photograph of a small green seedling with two leaves, covered in water droplets, growing out of a mound of dark brown soil. The seedling is positioned on the left side of the slide.

Un changement de paradigme est attendu pour faire passer l'administration douanière d'une culture fondée sur le contrôle à une culture axée sur l'approche clients et le service aux usagers.



D'où l'importance d'initier un changement de fond du terrain ou de l'écosystème du commerce transfrontalier, propice par nature à la conformité et sur lequel construire une relation/un partenariat efficace et fructueux avec ses clients

# Des engagements forts et affirmés du Gouvernement et de la DGD



- La conformité volontaire a été retenue comme un objectif spécifique de la Stratégie Nationale de Mobilisation des Recettes à moyen terme 2024-2028 présentée par le ministre des Finances et du Budget et adopté au Conseil des Ministres le 29 mai 2024
- Le Directeur Général de la douane, dans sa vision d'une douane leader au service de la compétitivité économique (*plan Stratégique de Modernisation 2023-2025*) relève le défi de cette réforme profonde de la culture organisationnelle de l'administration des douanes

**Un Cadre de conformité volontaire est un modèle de gestion de la relation aux usagers basée sur l'approche-clientèle et fondée :**

- **Sur une connaissance approfondie des besoins, points forts, points faibles organisationnels et systémiques du client**
- **Sur un accompagnement et une offre de services douaniers qui aide le client à être spontanément conforme à la réglementation, de façon systémique et systématique.**
- **Une analyse de risque et un barème de sanctions qui désormais incluent l'incitation et l'accompagnement à la conformité volontaire des entreprises**

**UNE DEMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT QUI S'ADRESSE  
A TOUS LES CLIENTS – USAGERS DE LA DOUANE  
« MIEUX CONNAITRE POUR MIEUX SERVIR »**

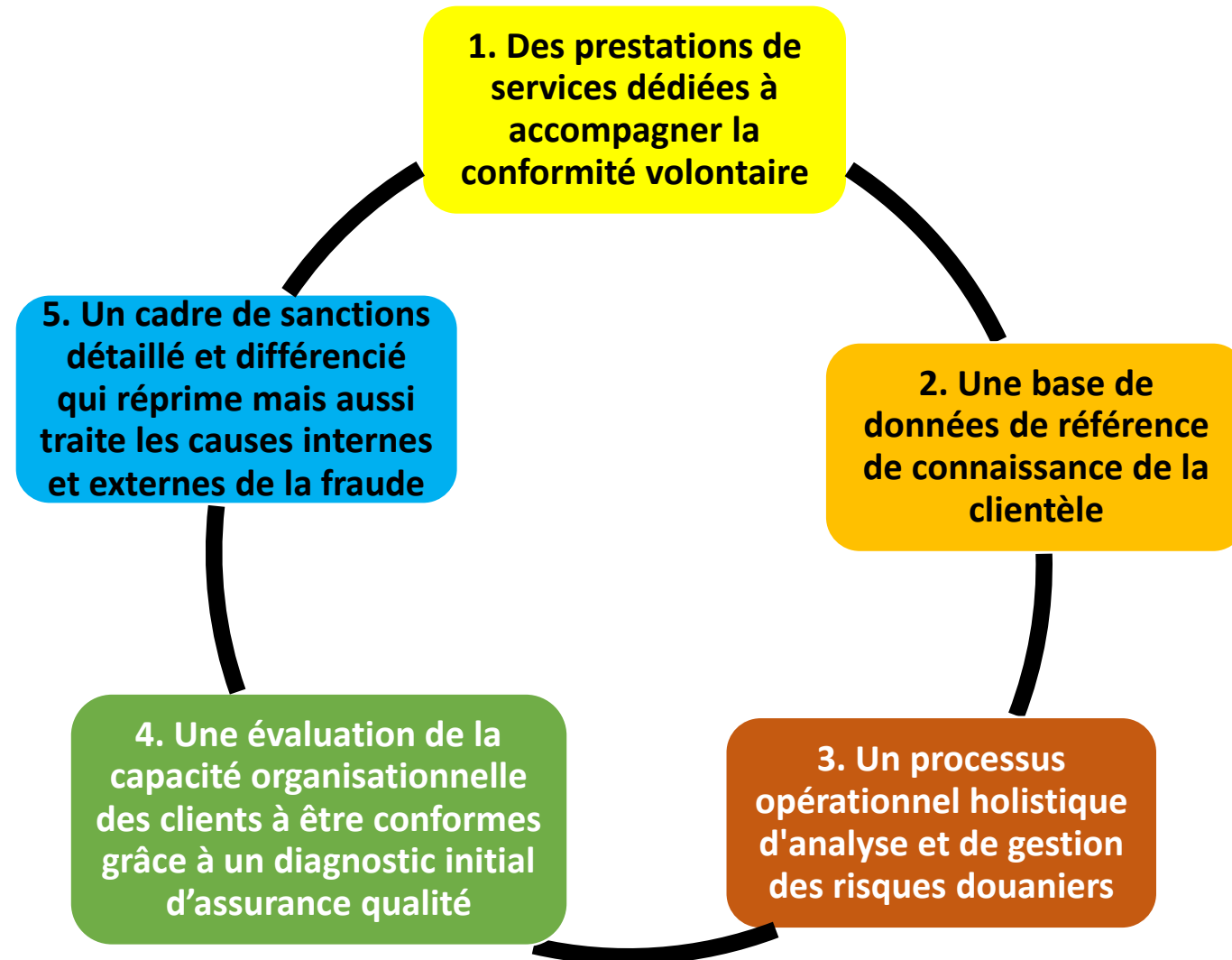


# LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU CADRE DE CONFORMITE VOLONTAIRE



1. L' angle d'analyse de la performance de l'administration douanière c'est l'Assurance Qualité
2. La conformité volontaire repose sur une Segmentation des Clients par type de comportement et d'aptitude organisationnelle à la conformité
3. Approche opérationnelle de connaissance et de gestion de la clientèle : Diagnostic Assurance Qualité en Entreprise (DAQE) par la Douane
4. Stratégie de gestion et d'analyse des risques qui englobe la stratégie de conformité volontaire
5. Un système holistique de sanctions et de pénalités qui traite la fraude et ses causes internes et externes
6. Des indicateurs statistiques référentiels d'évaluation et de performance de la conformité volontaire des entreprises

# Les 5 piliers intégrés fonctionnels du Cadre de Conformité Volontaire





# Les instruments opérationnels du Cadre de Conformité Volontaire

## Pour assurer l'accompagnement à la clientèle - Pilier 1 :

Une organisation et de nouvelles compétences sont en cours d'intégration dans la structure organisationnelle de la DGD – CI :

- Création de l'**Unité de Gestion de la Relation Client**
- Eude comparative avec les bonnes pratiques internationales-alignement avec les standards d'une douane européenne

- Catégorisation des entreprises pour des services appropriés à leurs dimensions

Des fiches techniques de prestations de services sont développées, à savoir :

- Une relation dédiée et personnalisée avec la douane pour accompagner et suivre le bénéficiaire à d'autres services
- Conseil en réglementation douanière
- **Divulgateion volontaire**
- Mécanisme de décisions anticipées
- Assistance informatique, etc.

## Pour assurer la connaissance de la clientèle - Pilier 4 :

Implémentation du DAQE :

- Création d'une fonction DAQE
- Elaboration d'un référentiel DAQE
- Formation des acteurs à la pratique du DAQE
- Conduite d'une phase pilote

Pour gérer la base de données de la Relation Client, un CRM est en cours d'acquisition - Pilier 2



# Les avantages du Cadre de Conformité Volontaire

## Pour l'Etat de Côte d'Ivoire

- Une contribution à la création d'un environnement commercial plus transparent et simplifié, à l'attraction accrue des investissements directs étrangers
- Une facilitation du commerce régional; notre pays pourrait être le premier pays de l'Afrique de l'Ouest à mettre en œuvre avec succès un tel projet
- Une contribution à l'amélioration de notre image au plan international

## Pour la douane

- Une amélioration du civisme fiscalo-douanier dans l'environnement du commerce transfrontalier ivoirien et donc la réduction du coût de l'incivisme pour le gouvernement, l'économie nationale et la douane
- Une réduction du nombre des infractions grâce à des réponses sur mesure aux risques d'irrégularités et le traitement anticipatif de leurs causes motivationnelles
- Une diminution des coûts de la mise en conformité tant pour l'usager que pour l'administration
- Une collecte de revenus optimale et efficace car volontaire et systémique de la part des entreprises
- Un climat de confiance rétabli entre l'usager-client et l'administration
- Un revenu du contentieux douanier plus élevé en ciblant et mobilisant les ressources opérationnelles sur les infractions criminelles
- Une réduction du nombre d'inspections
- Une amélioration de la qualité des données

## Pour le secteur privé

- Une amélioration de la réputation de l'entreprise
- Un appui continu, sur mesure, de la part de la douane suivant l'identification des risques d'irrégularités et de leurs causes motivationnelles et organisationnelles
- Une réduction des erreurs et une augmentation de l'efficacité opérationnelle et commerciale de l'entreprise
- Une diminution des pénalités et charges financières liées aux contentieux douaniers
- Un climat de confiance rétabli entre l'usager-client et l'administration
- Une augmentation du niveau de conformité des entreprises mesurée par la proportion du nombre de déclarations ne nécessitant aucune intervention ni modification de la douane par rapport au nombre total de déclarations
- La douane est vécue comme un facteur clé de la stratégie d'entreprise



# La condition du succès d'un tel changement profond : la gestion du changement



- **ACCOMPAGNER**
- **ANTICIPER LES RESISTANCES INDUITES PAR CE CHANGEMENT ET LES ATTENUER**
- **FOURNIR UN CADRE POUR GERER LE VOLET HUMAIN DU CHANGEMENT**

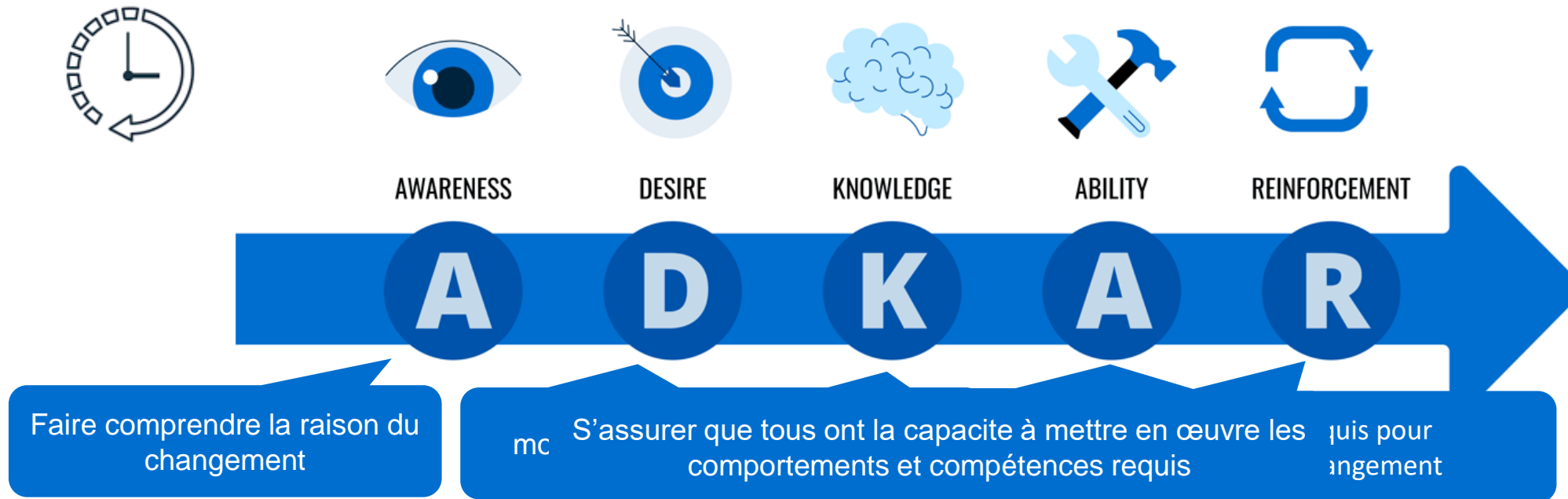




***Le changement organisationnel nécessite le changement individuel***

***Les résultats organisationnels sont le résultat collectif des changements individuels***

# Une méthodologie reconnue pour accompagner ce changement



*Une démarche itérative et inclusive de la DGD*

# Les aspects critiques pour le succès du projet



**Directives et engagement fort du Gouvernement et de la Direction Générale des Douanes**

**Leadership/  
Sponsorship**

- Inclusion de la conformité volontaire à la Stratégie Nationale de Mobilisation des Recettes par le ministre des Finances et du budget et approuvé en Conseil des Ministres
- Implication directe du Directeur General des Douanes et du Président du Comité des Reformes de la douane dans le projet

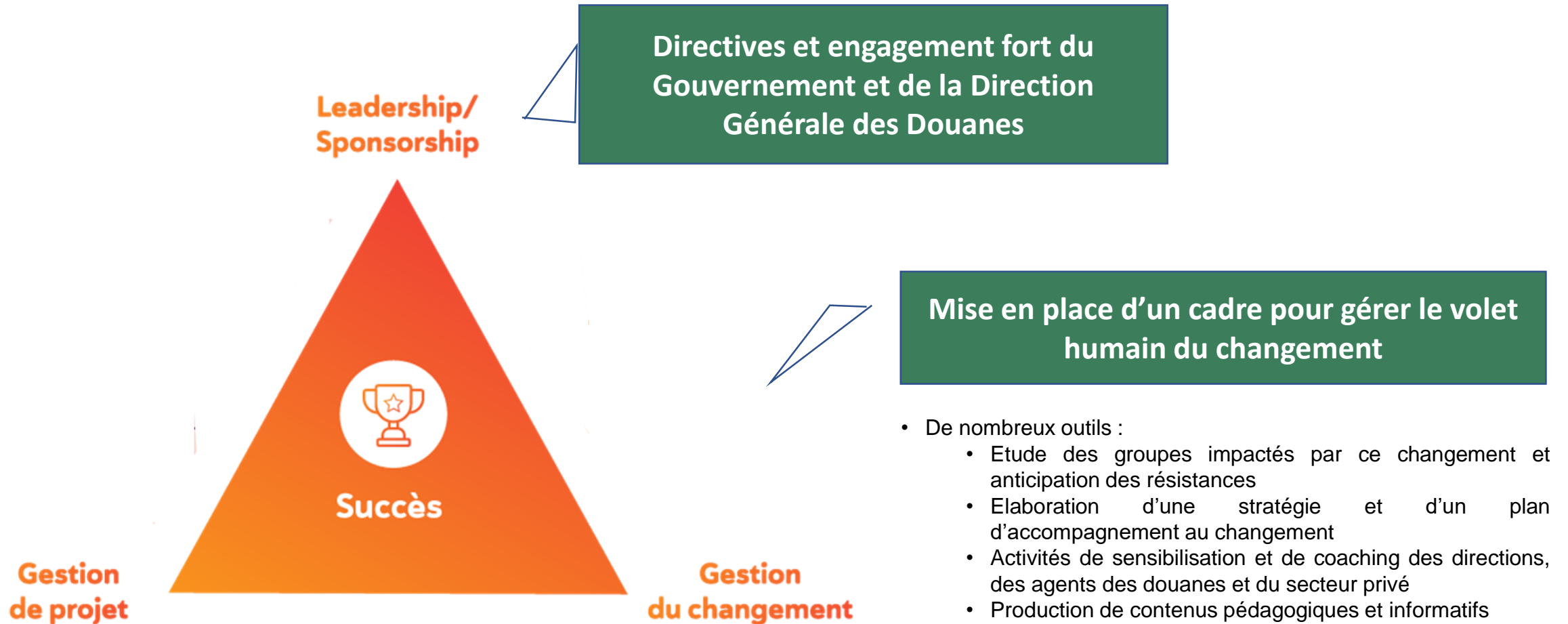


**Succès**

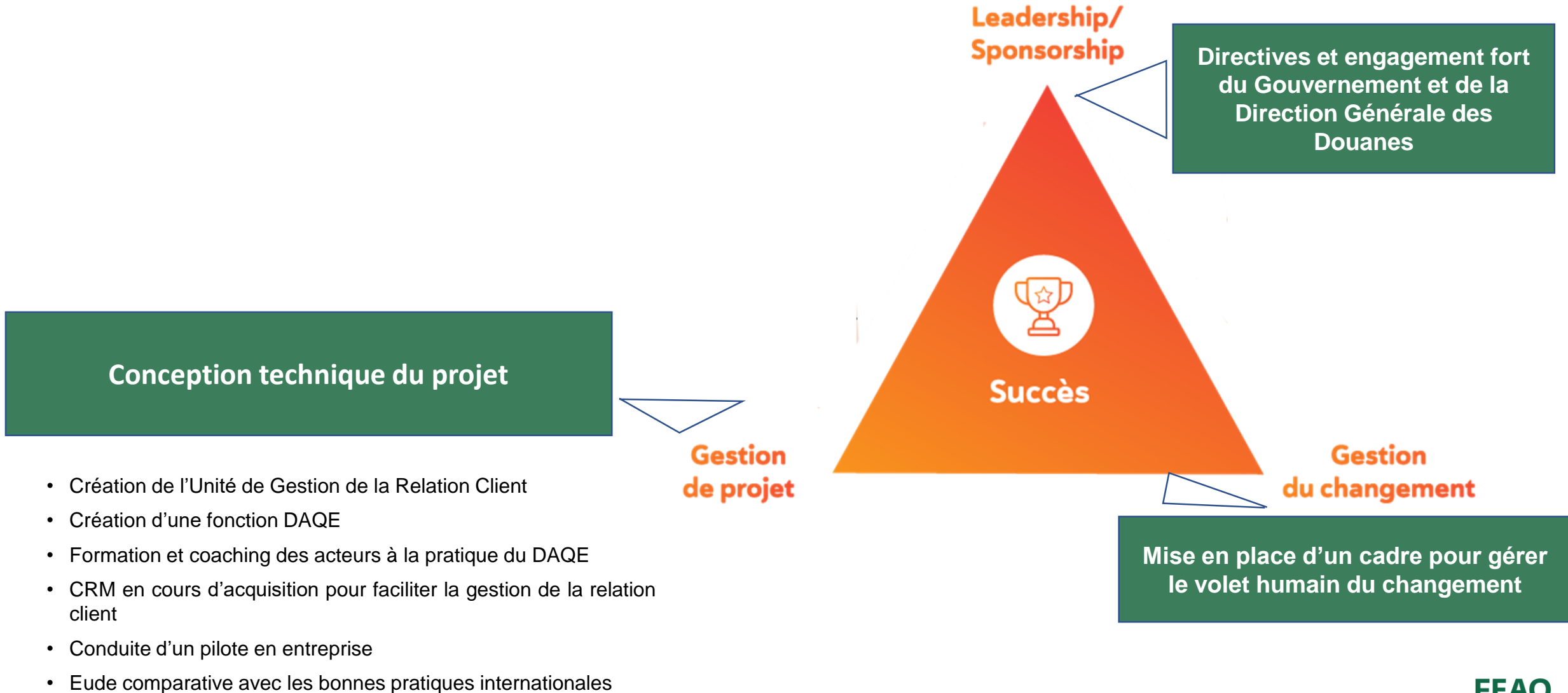
**Gestion  
de projet**

**Gestion  
du changement**

# Les aspects critiques pour le succès du projet



# Les aspects critiques pour le succès du projet





BIENVENUE SUR LE SITE OFFICIEL  
DES DOUANES IVOIRIENNES

f t y Messengerie

Recherche

OK

ACCUEIL

AGENTS

PARTICULIERS

PROFESSIONNELS

DOCUMENTS PUBLICS

Actualités ▾ Agenda ▾ Connaitre la douane ▾ Statistiques Douanes numériques ▾ Litiges et Recours ▾ Infos douanes ▾



ATEURS...

DOUANES

SEMIANIRE DE FORMATION

11/07/2024

seminaire de formation :

FAQ présente sur le site  
[www.douanes.ci](http://www.douanes.ci)

FEAO

Programme pour la  
Facilitation des Echanges  
en Afrique de l'Ouest.

## **Retour sur deux étapes clés du projet**

- **Eude comparative avec les bonnes pratiques internationales**
- **Conduite d'une phase pilote**