

DIRECTION GENERALE DE L'ECONOMIE
AUDIT INITIAL ETAPE 1 & 2 ISO 9001 V2015
du 26 au 30 Juillet 2021

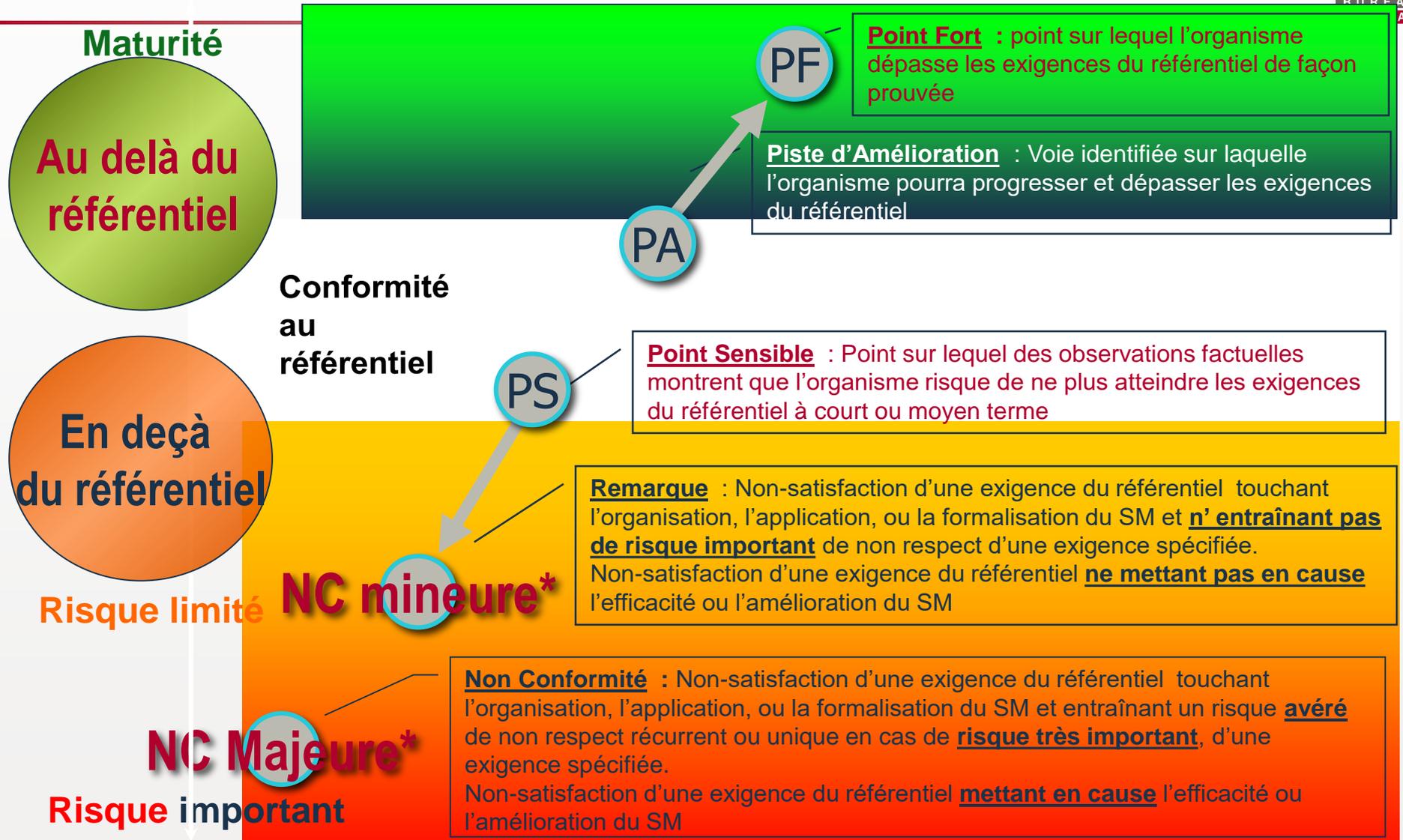
Responsable d'audit : Danielle AOUELY
Auditeurs : Carole KADIA & Auguste COFFI

Périmètre de Certification

- **ELABORATION DES OUTILS DE PILOTAGE ET DES POLITIQUES ÉCONOMIQUES**
- **PRODUCTION ET DIFFUSION D'INFORMATIONS ET DE DONNÉES ÉCONOMIQUES**
- **COOPÉRATION ÉCONOMIQUE RÉGIONALE INTERNATIONALE**
- **SUIVI ET ÉVALUATION DES POLITIQUES ET PERFORMANCES ÉCONOMIQUES**
- **PROMOTION ÉCONOMIQUE**

Sites audités: Siège Immeuble SCIAM + sites annexes Immeuble ALLIANCE & BELIER – Abidjan Plateau

CLASSEMENT DES CONSTATS



* A titre indicatif



POINTS FORTS

point sur lequel l'organisme dépasse les exigences du référentiel de façon prouvée

- ▶ Engagement de la Direction Générale pour l'obtention de la certification ISO 9001 V2015
- ▶ Stratégie de communication en place déclinée en axes stratégiques, en objectifs et actions de communication;
- ▶ Multiplicité du dispositif de communication (site internet, réseaux sociaux, journal);
- ▶ Planification des actions pour capter des opportunités en stade de projet (exemple: participation des directions centrales et services rattachés aux différentes rencontres internationales: supports de présentation communiqués aux directions centrales)
- ▶ Volonté des pilotes et acteurs pour l'obtention de la certification

POINTS FORTS

- ▶ Formalisation des résultats d'analyses systématiques des contreperformances relatives aux objectifs qualités établis aux processus
- ▶ Bonne appropriation du SMQ par les propriétaires de processus et implication du personnel
- ▶ Bonne connaissance des métiers de la direction par les opérationnels



OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Voies identifiées sur lesquelles l'organisme pourra progresser et dépasser les exigences du référentiel

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Processus MANAGER LA DGE (PM1)

- Améliorer l'identification formelle des exigences des parties intéressées pertinentes concernant les méthodes de surveillance de ces exigences (CK)
- Améliorer le compte-rendu de la revue de direction relativement aux résultats clés des sujets à l'ordre du jour (non-conformités et actions correctives) (CK)
- En vue de faciliter le calcul des indicateurs opérationnels, améliorer le plan d'actions stratégiques (PAS) relativement à la mise en évidence des processus concernés par les actions (CK)

Processus GÉRER LE SMQ (PM2)

- Améliorer la formalisation des modifications faites au niveau des procédures en mettant en évidence les parties modifiées (DA)
- Disposer au niveau de la direction qualité de toutes les évidences relatives aux copies des preuves de compétences des formations qualité (attestations, etc.) (CK)
- Finaliser au plus tôt le plan d'actions suite aux enquêtes de satisfaction clients (CK)
- Diversifier les dispositions relatives aux retours d'informations clients (satisfaction) sur les activités (CK)
- Préciser les sites de la DGE dans le domaine d'application (AC)
- Revoir les terminologies au niveau de la fréquence des risques (AC)
- Dans le plan d'amélioration des processus, faire la distinction entre les actions issues de recommandations et celles mises en œuvre pour lever les non-conformités (AC)

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Processus GERER LA COMMUNICATION (PM3)

- Améliorer la planification de l'action de sensibilisation des agents à l'utilisation des adresses électronique professionnelles afin de s'assurer que la note de sensibilisation est communiquée à chaque agent
- Mettre à jour la matrice des risques en prenant en compte les dysfonctionnements identifiés à travers la surveillance et mesure du processus

Processus PRODUIRE LES INFORMATIONS ECONOMIQUES ET FINANCIERES (PR1)

- Améliorer la conservation des documents électroniques afin qu'ils soient plus facilement accessibles;
- Améliorer l'analyse des risques (justifier de manière factuelle le niveau du coefficient de couverture choisi car étant un composant du calcul du risque résiduel)
- Mettre à jour la date de publication mentionnée sur le Flash de conjoncture du mois d'Avril: 18/06/2021 (date de transmission au FMI), au lieu du 17/06/2021

Processus ASSURER LA GESTION DE LA POLITIQUE ECONOMIQUE ET FINANCIERE (PR2)

- Améliorer la formalisation du détail de calcul des indicateurs;
- Améliorer la formalisation de la preuve de réception des documents sur clé USB lorsque cette donnée est utilisée pour la surveillance des indicateurs de performance;
- Revoir la formulation de l'action de maîtrise du risque "inaccessibilité aux informations sur les sociétés du portefeuille de l'Etat" car la maîtrise de cette action est exogène (la DGE n'a pas d'influence sur la signature des courriers par le MEF à transmettre aux différents administrateurs)

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Processus ASSURER LA GESTION DE LA POLITIQUE ECONOMIQUE ET FINANCIERE (PR2) (suite)

- Inclure dans le plan d'action de maîtrise des risques, les actions menées au niveau du processus pour la maîtrise du risque en attendant la mise en œuvre des actions devant réduire l'impact du risque de manière significative (cas du risque lié à la mobilité du personnel)
- Faire l'évaluation de l'efficacité des actions face aux risques et opportunités lorsque les résultats de surveillance et de mesure permettent d'évaluer l'efficacité des actions et que les résultats sont disponibles (cas de l'indicateur lié au respect des engagements)

Processus ASSURER LA RÉALISATION DES ÉTUDES ET LA VEILLE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE (PR3)

- Renforcer les dispositions pour assurer la réalisation des études dans les délais
- Revoir le logigramme du processus pour garantir l'intégration de toutes les étapes du processus (absence de l'étape de restitution du rapport après la validation du rapport final)
- Augmenter la cible relative à l'indicateur « Nombre de document de veille produits » au regard de la performance antérieure observée
- Assurer la revue de la procédure « Réaliser les études » relativement aux dispositions nouvelles de la décision du Directeur Général de l'Économie (DGE) sur la création du comité de validation
- Améliorer le progiciel de gestion des diligences concernant l'automatisation des résultats de l'indicateur « Taux de dossiers traités dans le délai »
- Assurer le strict respect des dispositions relatives à la validation des documents tels que définis par les procédures opérationnelles.

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Processus ASSURER LE SUIVI DE LA COOPERATION ECONOMIQUE (PR4)

- Bien formuler les causes des contreperformances en lien avec les objectifs pour garantir la détermination d'actions appropriées
- Assurer la formalisation des rapports sur la situation économique et financière aux commissions de l'UEMOA et de la CEDEAO après la fin du trimestre

Processus GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES (PS1)

- Améliorer le questionnaire de l'enquête de satisfaction du personnel au regard de leurs exigences et concernant l'intégration de questions ouvertes
- Améliorer le rapport de l'enquête de satisfaction du personnel relativement au cadre de l'enquête (cible, objectifs, méthodologie, etc.)
- Formaliser les actions planifiées suite à l'enquête de satisfaction du personnel pour garantir leur mise en œuvre effective
- Augmenter l'échantillon des personnes interviewées dans le cadre de l'enquête de satisfaction pour une large collecte de retours d'informations
- Assurer la revue de la surveillance du processus concernant les formations (indicateurs sur la réalisation et l'évaluation des formations)
- Disposer des preuves de réalisation des formations au niveau du service des ressources humaines
- Améliorer la procédure « Gérer la formation continue » concernant les dispositions relatives à l'évaluation de l'efficacité des formations
- Améliorer la planification des formations concernant les délais spécifiques prévus au cours d'une année pour la réalisation des formations

OPPORTUNITES D'AMELIORATION

Processus GÉRER LES RESSOURCES HUMAINES (PS1) - suite

- Renforcer les dispositions pour assurer une meilleure performance dans le traitement des actes administratifs dans les délais
- Bien formuler les causes des contreperformances en lien avec les objectifs pour garantir la détermination d'actions appropriées

Processus GÉRER LES MOYENS GÉNÉRAUX (PS2)

- Améliorer les dispositions de suivi des mouvements d'entrée en stock pour un meilleur suivi du stock

Processus GÉRER LA DOCUMENTATION ET LES ARCHIVES (PS3)

- Assurer la traçabilité relative aux dates d'imputation des dossiers par le Directeur Général de l'Economie
- Mettre à jour formellement l'identification des risques processus et opérationnels à chaque évaluation de la matrice de surveillance des actions face aux risques et aux processus

Processus GÉRER LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LA RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE (PS4)

- Songer à établir au sein du processus un état périodique des questions juridiques, des projets de texte contrats examinés et/ou élaborés dans ladite période pour une meilleure traçabilité et un meilleur suivi

OPPORTUNITES D'AMELIORATION



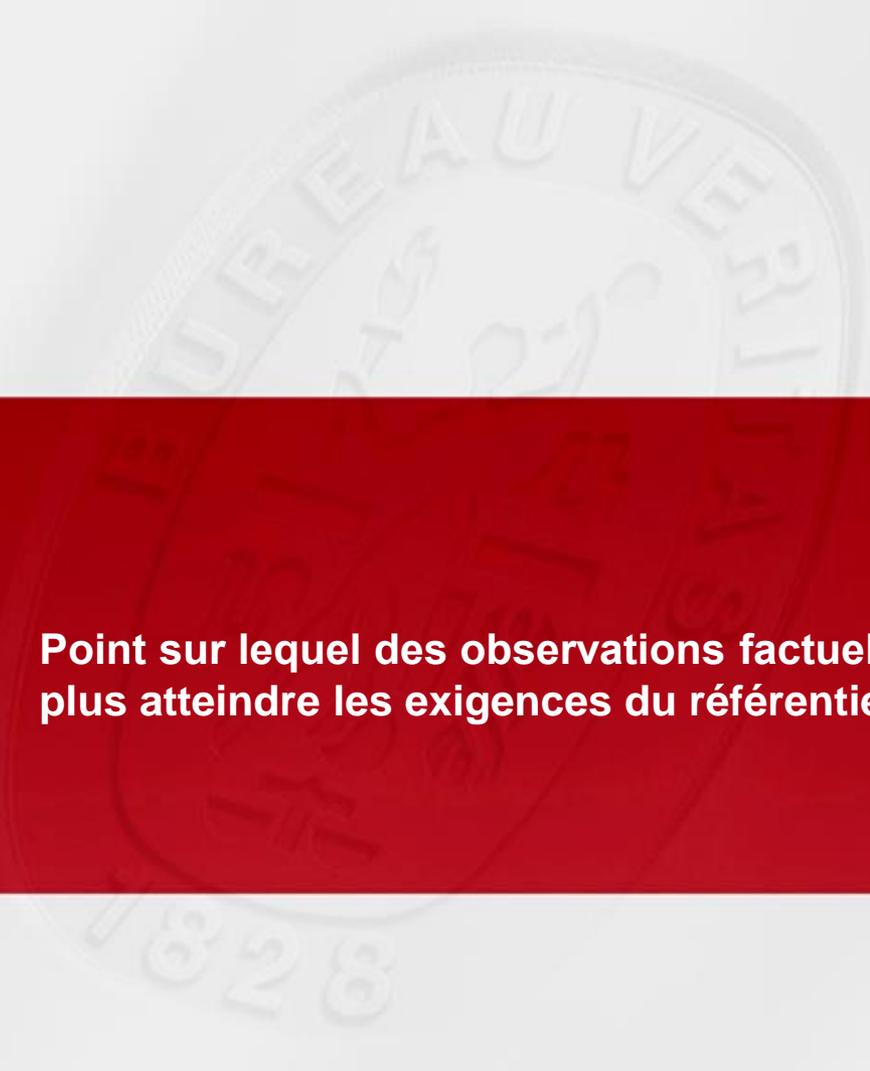
BUREAU
VERITAS

Processus GÉRER LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LA RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE (PS4) - suite

- Revoir la méthodologie de calcul et le libellé de l'indicateur « enquête de satisfaction » pour une meilleure compréhension et une meilleure perception

Processus GÉRER LE SYSTÈME D'INFORMATION (PS5)

- Etre plus explicite sur les libellés des problèmes posés sur les fiches d'intervention
- Revoir le libellé de la formule du taux de satisfaction des clients réclamants sur la carte d'identité du processus



POINTS SENSIBLES

Point sur lequel des observations factuelles montrent que l'organisme risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme

Surveillance, mesure, analyse et évaluation (9.1)

L'analyse des résultats de la surveillance et mesure du processus est réalisée. Cependant l'analyse devrait mettre en évidence les causes profondes de la non-atteinte des objectifs afin de s'assurer de l'adéquation des actions d'amélioration :

- Processus « PRODUIRE LES INFORMATIONS ECONOMIQUES ET FINANCIERES » : cas de l'indicateur taux de réalisation des actions planifiées de l'OS 1 "renforcer les statistiques, les prévisions et les études économiques" cible 90% minimum fréquence bimensuelle: 33,33% en février 2021
- Processus « GERER LA COMMUNICATION » : cas de l'indicateur Taux de réalisation des actions de communication cible 90% minimum fréquence mensuelle: 64,29% en Juin 2021

Maîtrise des informations documentées (7.5.3)

Les dispositions de maîtrise des informations documentées sont établies. Cependant les dispositions de modification, de conservation et d'élimination des informations documentées électroniques devraient être renforcées et harmonisées afin de réduire au maximum le risque potentiel de non maîtrise (documents non référencés, non datés, documents caduques, etc.)

Ressources (7.1)

La compétence des travailleurs est prouvée et les ressources sont globalement disponibles pour assurer le fonctionnement et l'amélioration du SMQ. Toutefois, plusieurs formations planifiées en 2020 (54 formations non réalisées sur 56) n'ont pu être exécutées par faute de ressources comme le spécifie le rapport annuel d'activités RH 2020. De plus, en 2021, plus d'une vingtaine de formations à échéance du semestre 1 n'ont pu être exécutées toujours par faute d'absence de ressources. Il faudra donc mener les actions nécessaires auprès des structures appropriées pour assurer la mise à disposition des ressources nécessaires afin d'atteindre les objectifs relatifs à la formation au niveau du processus « Gérer les ressources humaines ».

Planification et maîtrise opérationnelles (8.1)

Les critères relatifs aux processus et à l'acceptation des produits et services sont déterminés et mis en œuvre. Au processus « Assurer le suivi de la coopération économique », il faudra, au regard de la pratique mise en œuvre, revoir les critères spécifiés dans la procédure « élaborer une fiche de coopération bilatérale » pour différencier le mécanisme de traitement des fiches de coopération suscitées le plan d'actions stratégiques de la DGE (qui ne font pas l'objet de validation du DGE) de celles suscitées par le cabinet du Ministre de l'Economie et des Finances (qui doivent être validées par le DGE) afin d'éliminer tout risque de non-conformité sur les fiches de coopération suscitées par le PAS (dans la procédure, toutes les fiches de coopération doivent faire l'objet de validation par le DGE alors qu'en réalité celles suscitées par le PAS qui ne sont pas encore transmises au cabinet ne font pas l'objet d'une validation DGE).

Audit Interne (9.2)

Les audits internes périodiques sont réalisés par des auditeurs qualifiés pour fournir des informations sur la conformité, la mise en œuvre efficace et la tenue à jour du SMQ. Néanmoins, il faudra :

- Assurer le strict respect des dispositions internes concernant la documentation des audits internes réalisés par des auditeurs provenant de l'extérieur comme spécifié dans la procédure d'audit interne, REF. : PM2/Ps-03, créé le 08/08/2019, V02, révisé le 30/06/2021 ;
- Déterminer une méthodologie claire de planification des processus à auditer sur la base des critères énoncés par la norme pour l'atteinte des effets escomptés relatifs à l'audit interne.

Revue de Direction (9.3)

La revue du SMQ de la DGE est annuellement réalisée pour s'assurer que le système est approprié, adapté, efficace et en accord avec l'orientation stratégique de l'entreprise. Toutefois, il conviendrait de veiller à l'exhaustivité des retours d'informations de toutes les parties intéressées pertinentes au niveau des données d'entrée de la revue de direction.



NON-CONFORMITÉ

Non satisfaction d'une exigence

NON CONFORMITE

- ▶ Non- conformités Majeures: 0
- ▶ Non-conformités Mineures: 1

Compétences

(Processus Gérer les ressources humaines)

- ❖ L'évaluation de l'efficacité des actions d'acquisition de compétence n'est pas prouvée. Ci-dessous les formations réalisées pour lesquelles les preuves d'évaluation de l'efficacité ne sont pas disponibles pour les participants :
 - Techniques d'enquête de satisfaction réalisé du 15 au 17/09/2020, 2 personnes
 - Collecte et l'analyse des données réalisée du 11 au 13/03/2020, 2 personnes
 - Atelier de présentation et de formation à l'utilisation du système intégré de gestion des statistiques économiques et financières (SIGSEF) amélioré réalisé du 19 au 23/10/2020, 16 personnes
 - Séminaire de formation sur la désaisonnalisation et les techniques d'analyse conjoncturelle du 30/11/2020 au 04/12/2020, 18 personnes



CONCLUSION

SOLDE DES NON-CONFORMITES (Etapas à suivre) :



- **90 jours au maximum** pour analyser les causes, définir, mettre en œuvre, les actions correctives nécessaires
- Des fiches de non-conformités vous seront transmises par le responsables d'audit
- Des propositions des corrections et d'actions correctives au Responsable d'audit pour validation
- Mise en œuvre des actions après approbation du responsable d'audit



SYNTHESE

- ▶ Le Système de Management de la Qualité de la **Direction Générale de l'Economie** est globalement construit et mis en œuvre selon les exigences applicables de la norme ISO 9001 version 2015.
- ▶ Les dispositions de gestion du SMQ devraient être renforcées pour assurer l'efficacité du système de management de qualité et son amélioration continue.
- ▶ Toutefois, 01 non-conformité mineure, des points sensibles et des opportunités d'amélioration ont été identifiés lors du présent audit. Il est recommandé de les prendre en compte dans le dispositif d'amélioration continue du SMQ.

Le dossier de la **Direction Générale de l'Economie** sera transmis au Comité de Certification avec

**AVIS FAVORABLE POUR LA
CERTIFICATION ISO 9001 V2015**

Dès que la non-conformité sera levée avec l'accord du responsable d'audit.



**TOUTES NOS
FELICITATIONS**

MERCI A TOUS

AVEZ VOUS DES QUESTIONS ?