

DIRECTION GENERALE DU TRESOR ET DE LA COMPTABILITE PUBLIQUE.



**DIRECTION DE LA FORMATION DE LA DOCUMENTATION ET DE LA
COMMUNICATION.**



**COMMUNICATION RELATIVE A LA
PARTICIPATION AU PRIX
« QUALITE »
2004 ET 2005 DU TRESOR PUBLIC.**

PRESENTATION :

M. KASSI N'GUESSAN JACQUES.

Administrateur des services financiers

Directeur de la DFDC TRESOR PUBLIC

La Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique est, depuis le 28 décembre 2004 lauréate du Prix Ivoirien de la Qualité-Edition 2003, faisant ainsi d'elle la meilleure administration publique ivoirienne en démarche « Qualité ».

Cette distinction de la communauté des experts managers qualitatifs de Côte d'Ivoire nous honore au plus haut point, et augure des lendemains radieux pour notre administration.

Sous l'impulsion du Directeur Général, l'objectif de repositionnement de l'image du Trésor Public est aujourd'hui atteint ; Les résultats sont palpables, et probants, tant ils se concrétisent, en réalité par l'exponentiel engagement à la démarche « Qualité » des honorables membres du comité de direction, et de l'ensemble du personnel.

En effet, le 20 août 2003, lorsque le Directeur Général donnait l'autorisation de bâtir un système de management de la Qualité totale, propre à notre administration, il nous instruisait à mettre résolument le cap sur la modernisation de l'action administrative par la trilogie de la « crédibilité », de l'«excellence », et de la « bonne gouvernance » .

Consubstantiellement à cette trilogie managériale de haute portée administrative, la politique « Qualité » impulsée par la Direction Générale n'a cessé de conforter les inédites résolutions du mémorable séminaire-atelier de Yamoussoukro, en juillet 2001.

Si la démarche « Qualité » doit l'essentielle de sa technicité de gestion administrative à la mesure constante des performances et des acquis de croissance et de développement institutionnel de l'action administrative, elle reste, cependant une problématique objective de gestion constante et pérenne à engager, au regard des nouvelles ambitions de consolidation de l'image de notre administration, vis à vis de nos usagers et partenaires économiques nationaux et internationaux ; Le pari de la Qualité comptable, financière et bancaire de notre administration est à ce prix.

Sans décliner l'offre d'une nouvelle admission de la candidature du Trésor Public pour le Prix Ivoirien de la Qualité 2004, et du Prix régional UEMOA 2005, la présente communication entend faire un état des lieux succincts de l'état d'avancement des mesures de correction réalisées à l'issu de la publication des écarts de gestion normatifs constatés dans le rapport d'audit « Qualité » 2003 réalisé par les experts de la Direction de la Promotion de la Qualité et de la Normalisation du ministère de l'industrie et du développement du secteur privé, et d'émettre des perspectives de gestion durable pour conforter le Trésor Public dans sa quête de performance et d'excellence, reconnue sur le plan national, sous régional et international.

De fait, les experts managers qualitatifs mandatés par la Direction de la promotion de la Qualité et de la normalisation, lors des évaluations du Prix Ivoirien de la Qualité 2003, ont présenté un rapport d'audit relevant les performances de gestion, et les non conformités normatives de l'institution, qui ont fait l'objet de mesures correctives entamées ou non.

Mais pour l'heure, il me paraît important de m'appesantir sur l'état d'avancement des mesures correctives des non conformités normatives constatées :

NON CONFORMITES CONSTATEES A L'ISSU DE L'AUDIT « QUALITE » 2003 (IN RAPPORT D'AUDIT 2003)	ACTIONS CORRECTIVES ENGAGEES (Ecart de non conformités levés ou en voie de résolution)	ACTIONS CORRECTIVES NON ENCORE ENGAGEES (Ecart de non conformités non encore levées)
1. Absence d'un système de codification des productions documentaires	En cours de résolution.	-
2. Absence d'un code d'identification et de fiches de vie du matériel et des équipements	-	Non encore levée
3. Absence de fiches de poste et de fiches de mission pour le personnel	En cours (voir cabinet DRH CONSEIL) cadre organique des emplois	-
4. Méconnaissance de la politique « Qualité » de la Direction Générale par le personnel	-	Non encore levée
5. Absence de canaux formels de mesure de la satisfaction des besoins et attentes du personnel et des usagers	-	Non encore levée
6. inexistence d'une véritable fonction « communication »	Ecart levé par la création d'une sous direction de la communication	-
7. non perception de la fonction « Achats » au sein des structures	-	Non encore levée
8. Absence d'audit interne « Qualité »	-	Non encore levée
9. Absence d'un responsable « Qualité »	Ecart levé par l'emploi d'un expert manager qualitatif	-
10. Absence de revue de direction « Qualité » (selon les exigences normatives)	-	Ecart non encore levé

A ceci, il convient d'observer les critères et les exigences normatives à satisfaire pour le Prix Ivoirien de la Qualité 2004, dont les phases d'audits prévues pour la fin février 2005, nous permettra d'être directement éligible au Prix régional UEMOA de la Qualité 2005. Ces critères sont extraits de la norme international ISO 9004 version 2000, et sont le fruits d'une harmonisation consensuelle des pays membres de l'UEMOA.

S'il est vrai que notre administration a les ressources techniques nécessaires pour faire amende honorable dans la catégorie du prix de la maîtrise de la Qualité, cependant, nous devons finaliser les actions correctives envisagées pour le prix Qualité 2003, et entamer au regard des critères de l'édition 2004 les actions suivantes :

CRITERES DE COMPETITION DU PRIX DE LA MAITRISE DE LA QUALITE 2004-2005	NOMBRE DE POINTS/100	DECLINAISON ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE A SATISFAIRE
1. Management des systèmes et processus de gestion	20	Organisation formalisée des procédures et méthodes de gestion administrative
2. Documentation	40	Manuel « Qualité » Publications et guides de travail
3. Besoins et attentes des parties intéressées	70	Système d'écoute et de satisfaction des usagers et partenaires
4. Politique « Qualité »	70	Planification de la stratégie générale de gestion de la Qualité des prestations de services
5. Planification	10	Planification de l'action administrative
6. Responsabilité autorité et communication	40	Leadership et engagement de la Direction et du personnel à la démarche « Qualité »/Qualité du système d'infos générales
7. Revue de Direction	60	Evaluation du système « Qualité » des performances de gestion et des mises en conformité normative
8. Management des ressources humaines compétences, sensibilisation et formation du personnel	70	Gestion rationnelle des ressources humaines
9. Environnement du travail	60	Planification sécuritaire et hygiénique du cadre de travail Planification de la culture institutionnelle « Qualité » (Motivation)
10. Fournisseurs et partenariats	90	Planification de la fonction « Achat et livraison d'équipement » (Gestion des stocks fournis)

CRITERES DE COMPETITION DU PRIX DE LA MAITRISE DE LA QUALITE 2004-2005	NOMBRE DE POINTS/100	DECLINAISON ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE A SATISFAIRE
11. Réalisation des processus de prestations de services	60	- Management de la qualité des prestations de service public rendu (satisfaction usagers)
12. Processus relatifs aux autres parties intéressées	20	Maîtrise des relations externes induites
13. Achats	30	Réalisation de la fonction « Achat »
14. Production et préparation du service	50	Maîtrise des indicateurs d'activités et données objectives de réalisation du service, à l'effet de satisfaire durablement les usagers (Processus mis en œuvre pour satisfaire les usagers.)
15. Maître des dispositifs de mesure et de surveillance	30	Maîtrise des indicateurs et seuils de performance des activités des services du Trésor Public.
16. Surveillance et mesures	50	-Inspection générale des procédures de travail. -Audit « Qualité » normatif interne -Rating et suivi de l'action administrative.
17. Maîtrise des non-conformités	50	Détection – correction – suivi et Evaluation
18. Amélioration continue	80	-Projets d'études techniques. -Réformes, coopérations -Benchmark

Au regard des importants travaux techniques restant à engager pour fiabiliser et pérenniser le système de management de la Qualité de notre institution, dans l'optique d'un outil d'aide à la prise de décision objective et mesurable, et vu les objectifs stratégiques de la démarche « Qualité », à consolider et à préserver dans une mobilité d'actions souples, précises et transversales à l'ensemble des services du Trésor Public :

-Garantir la satisfaction optimale des besoins et des attentes des usagers, des partenaires économiques, et des agents du Trésor Public.

- **Garantir la satisfaction totale des exigences des normes internationales astreintes** aux activités du Trésor Public par les expertises du management de la qualité totale (TQM) et de celui de la qualité sécuritaire et environnementale (QSE MANAGEMENT).
- **Mesurer les performances des processus de gestion de l'institution par la centralisation des indicateurs de performances conçus et analysés** (Maîtrise des coûts de non qualité).
- **Concevoir des études-projets et des plans de progrès, de développement durable et d'amélioration continue,** de sorte à consolider dans des systèmes de veille l'excellence et la qualité du service public rendu.

- **Conforter l'action administrative de la Direction Générale par la mise en œuvre d'un système de mesure des indicateurs de performance des activités des services**, à l'effet de mettre en évidence les non conformités de la croissance institutionnelle par le biais d'indicateurs objectivement vérifiables susceptibles d'émettre des mesures de gestion préventives ou correctives.

Au total, Il convient de doter le système «Qualité» d'une capacité de financement propre, la mise à disposition de moyens matériels et humains d'accompagnement, en l'érigeant en un Projet institutionnel directement rattaché à la Direction Général, selon la structuration et les missions ci après, telles que l'exige les normes internationales en vigueur :

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

Le projet «Qualité-Trésor» est placé sous la Direction du Directeur Général du Trésor et de la Comptabilité Publique. Il lui est directement rattaché.

Deux organes stratégiques organisent les missions et les activités principales assignées au Projet «Qualité-Trésor», et en assure l'essentielle de son fonctionnement au sein de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique :

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

□ **Un comité de pilotage qui assure la coordination administrative générale** (organe suprême de décision et de validation), piloté par le Directeur Général, et par délégation les Directeurs Généraux adjoints. La Direction Générale est assistée par un Directeur exécutif du Projet, choisi parmi les membres du comité de direction, qui prend et soumet les initiatives dans le cadre du développement du projet, à la Direction Générale.

La Direction exécutive du projet «**Qualité-Trésor**» est assurée par le Directeur de la Formation, de la Documentation et de la Communication.

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

Un conseil consultatif pour le projet, dont les membres (de 9 personnes), issus du comité de direction sont choisis par le Directeur général, à l'effet de faciliter et d'impulser collectivement le développement harmonieux des activités et des missions du projet.

Le conseil consultatif du projet «**Qualité-Trésor**» se réunira sous l'autorité du Directeur Général.

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

□ **Une Coordination technique de l'ingénierie qualité (Comité technique du Projet)** : organe technique d'étude et d'expertise managériale, qui assure la technicité des activités et attributions assignées au Projet «Qualité-Trésor», dirigé par le Directeur exécutif du projet. Il est à son tour assisté par un secrétaire technique central-chef du projet, qui s'adjoindra d'un cabinet d'expertise «Qualité» (le cabinet «Greenway International»), dans le cadre de la mise en œuvre des activités et des missions du Projet.

Le secrétariat technique central du projet, sous la supervision du Directeur exécutif réalise l'essentielle de ses missions par la centralisation des actions ponctuelles des cellules « Qualité » inter services.

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

Les cellules «Qualité» inter services sont animées par les correspondants «Qualité» - Directeurs ou chefs de poste , dans le souci de conforter l'unité institutionnelle de la veille «Qualité».

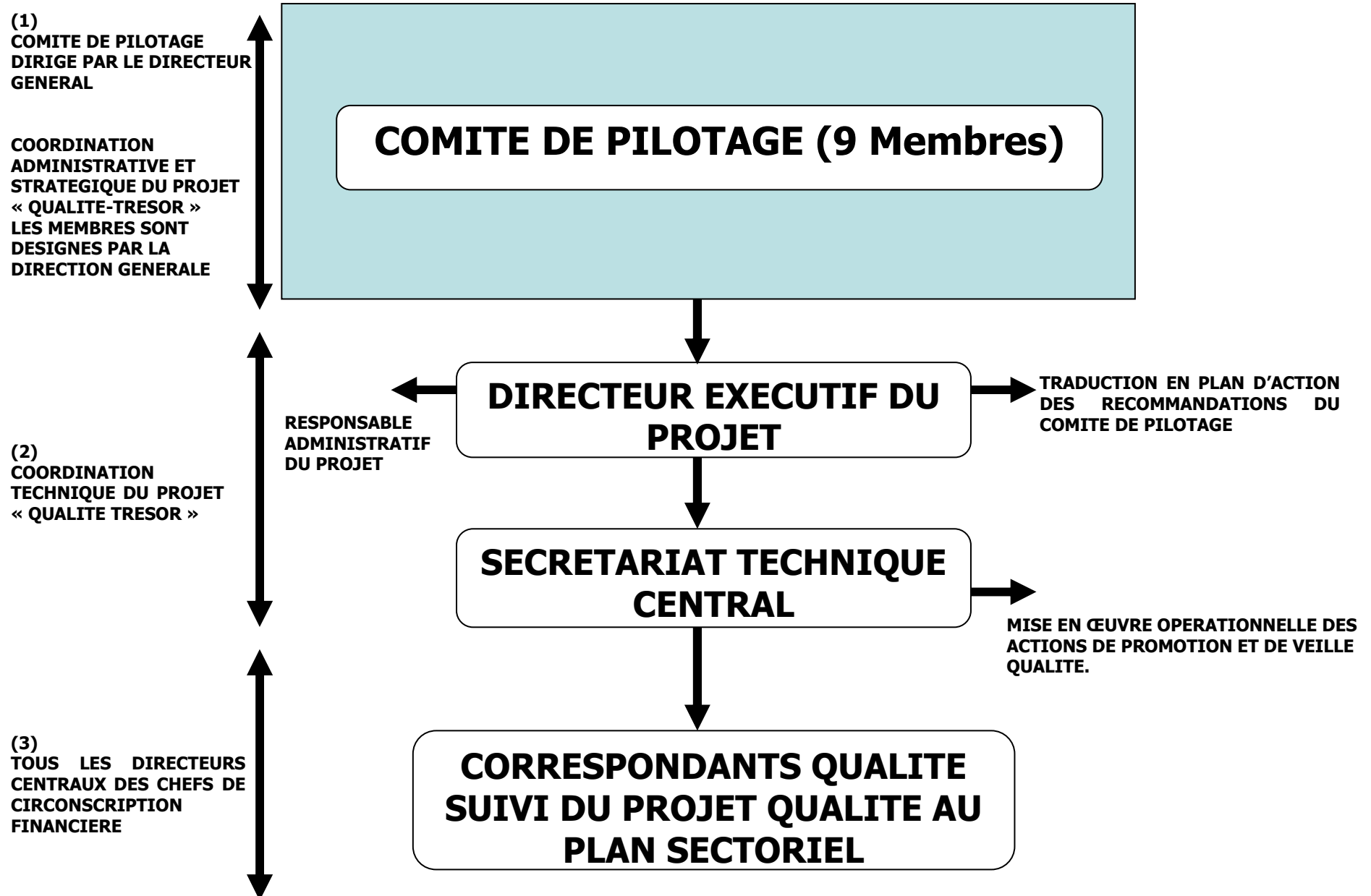
Les cellules de veille «Qualité» seront représentées par les Directions centrales, les services rattachés à la Direction Générale, et les Trésoreries Régionales. Elles constituent le réseau «Qualité» de la Direction Générale.

STRUCTURATION DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

La coordination technique de l'Ingénierie qualité assure le secrétariat technique des comités de pilotage, des sous comités de réflexion et d'analyse technique, et des groupes de travail constitués dans le cadre du développement de la politique «Qualité» de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

L'organigramme ci après est proposé pour fixer le cadre institutionnel du projet.

ORGANIGRAMME STRUCTUREL DU PROJET



MISSIONS DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

Dans le souci de consolider les acquis systémiques de Qualité et de normalisation du Trésor Public, en matière de Management Administratif, le Projet «Qualité-Trésor», est conçu pour contribuer à la dynamisation et à la consolidation de l'action administrative impulsée par la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique.

Quatre missions principales déterminent l'ensemble des attributions et activités confiées au Projet «Qualité-Trésor» :

MISSIONS DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

1. La gestion des audits de normalisation, des rating et des indicateurs de performance des activités de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique ;
2. La gestion des projets d'étude technique de normalisation, des ingénieries et des réformes institutionnelles ;
3. La gestion des relations publiques promotionnelles et du conseil clientèle / usager ;
4. La gestion de la Coopération Administrative auprès des institutions, des collectivités et du secteur privé.

MISSIONS DU PROJET « QUALITÉ- TRÉSOR »

Pour assurer la veille technologique et archivistique des activités du projet «Qualité-Trésor», par le moyen d'un système informatique moderne, une mission interne de gestion du système informatique des activités du projet qualité est mise sur pied.