



**DIRECTION GENERALE ADJOINTE
CHARGÉE DES OPERATIONS COMMERCIALES**

DIRECTION DES EXPORTATIONS

**PROJET DE MISE EN PLACE
D'UNE DEMARCHE QUALITE A LA
DIRECTION DES EXPORTATIONS
DU CONSEIL DU CAFE CACAO**

TERMES DE REFERENCE

DECEMBRE 2015

Sommaire

| | <u>Page</u> |
|---|--------------------|
| 1. <u>CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET</u>..... | 3 |
| 2. <u>OBJECTIFS DU PROJET</u>..... | 4 |
| 2-1 Objectif général..... | 4 |
| 2-2 Objectifs spécifiques..... | 4 |
| 3. <u>RESULTATS ATTENDUS</u>..... | 4-5 |
| 4. <u>MODALITES D'EXECUTION</u>..... | 5 |
| 4-1 Périmètre de la mission..... | 5 |
| 4-2 Profil du consultant..... | 5 |
| 4-3 Durée de la mission..... | 6 |
| 4-5 Confidentialité..... | 6 |
| 4-6 Rapport..... | 6 |
| 5. <u>METHODOLOGIE</u>..... | 6-7 |

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET

Depuis sa création, **Le Conseil du Café-Cacao** a initié plusieurs actions, pour améliorer la qualité du Café et du Cacao produits par la Côte d'Ivoire.

En vue de consolider les efforts consentis, il apparaît opportun d'aligner les activités d'exportation sur les standards internationaux, notamment, en adoptant **une Démarche Qualité selon le référentiel ISO 9001 ; version 2015**

Il convient également de rappeler que les principaux partenaires du **Conseil du Café-Cacao** intervenant dans l'exportation du Café et du Cacao, en l'occurrence les Ports d'Abidjan et de San-Pedro, l'administration douanière ainsi que des transitaires tels Bollore et Movis sont engagés dans une Démarche Qualité. Certains d'entre eux ont même obtenu leur certification.

L'engagement dans cette Démarche Qualité devrait permettre :

- ♦ **d'améliorer la qualité des prestations fournies par les services du Conseil du Café-Cacao chargés des opérations d'exportation ;**
- ♦ **d'accroître la satisfaction des opérateurs du secteur, principalement, les Exportateurs, les Transitaires, les Compagnies Maritimes, les Ports d'Abidjan et de San Pedro ;**
- ♦ **d'améliorer l'efficacité opérationnelle et le professionnalisme des Agents du Conseil du Café-Cacao chargés des opérations d'exportation ;**
- ♦ **de renforcer la formalisation et le respect des procédures ainsi que des exigences légales et réglementaires liées aux activités d'exportation par tous les acteurs opérationnels (Le Conseil du Café-Cacao, les Ports, les Transitaires, la Douane, etc..) ;**
- ♦ **d'améliorer l'image de marque du Conseil du Café-Cacao.**

Le présent document définit les termes de référence pour la sélection d'un prestataire en vue de la réalisation de ce projet.

2. OBJECTIFS DU PROJET

2-1 Objectif général

- ▲ L'objectif du présent projet est la mise en place d'une Démarche Qualité sur le périmètre des activités d'exportation du **Conseil du Café-Cacao**, en vue d'une certification ISO 9001 version 2015

2-2 Objectifs spécifiques

Il s'agira pour le prestataire :

- ▲ de réaliser un diagnostic Qualité avant le lancement de la démarche ;
- ▲ d'identifier les attentes des différentes parties prenantes dans le processus d'exportation ;
- ▲ d'établir avec la Direction des Exportations du Conseil du Café-Cacao, un plan d'actions pour l'accompagnement en vue de la certification ISO 9001 version 2015
- ▲ de rédiger une politique Qualité ;

- ▲ d'effectuer l'ensemble des actions de formation nécessaires pour permettre à l'équipe de la Direction des Exportations en charge du projet d'être opérationnelle et autonome à terme pour le suivi et le maintien de l'efficacité du système Qualité ;
- ▲ d'accompagner la Direction des Exportations, dans la mise en place du système documentaire Qualité, à savoir : **la politique Qualité, la cartographie des processus, les fiches descriptives de processus, les procédures opérationnelles et du système Qualité, les instructions de travail, les formulaires d'enregistrement relatifs à chaque processus, le manuel Qualité** ;
- ▲ de fournir un appui à la Direction des Exportations, pour la mise en place d'un système périodique de reporting Qualité relatif à la mesure et à l'analyse de l'efficacité des processus ;
- ▲ de fournir un encadrement à la Direction des Exportations, pour la mise en place d'un dispositif de traitement des non-conformités, des actions correctives et préventives ;
- ▲ de superviser les revues de processus et de Direction nécessaires pour la préparation de l'audit à blanc ;
- ▲ d'organiser l'audit à blanc.
- ▲ de préparer et suivre l'audit de certification

3. RESULTATS ATTENDUS

- le rapport du diagnostic Qualité est produit;
- le plan d'actions de mise en conformité du système Qualité selon l'ISO 9001 version 2015 est élaboré;
- les rapports de fin de formation et les attestations associées sont fournis ;
- le système documentaire (politique qualité, cartographie des processus, fiches descriptives de processus, procédures opérationnelles et systèmes, instructions de travail, formulaires d'enregistrement relatifs à chaque processus, manuel Qualité) est mis en place ;
- les reportings relatifs aux mesures de l'efficacité des processus sont effectués ;
- les rapports d'analyse des reportings des processus sont produits ;
- les fiches de traitement d'actions correctives et d'actions préventives sont disponibles ;
- les fiches de traitement des non-conformités sont disponibles ;
- les rapports de revue de processus sont produits ;
- les rapports de revue de Direction sont produits ;
- le rapport d'audit à blanc est produit.
- **La certification selon le référentiel ISO 9001 version 2015 est obtenue.**

4. MODALITES D'EXECUTION

4-1 Périmètre de la mission

Le périmètre de certification, selon le référentiel ISO 9001 version 2015, se limite aux activités de la Direction des Exportations.

Le champ d'intervention du prestataire s'étendra, en cas de besoin, aux parties prenantes externes au périmètre de certification.

Le périmètre géographique de la mission est le siège de l'entreprise à Abidjan-Plateau et les Guichets Uniques d'Abidjan et de San Pedro.

4-2 Profil du consultant

La mission sera menée par un prestataire ayant les qualifications appropriées en accompagnement pour la mise en place des systèmes de management de la qualité selon le référentiel ISO 9001 ; 2015 notamment

- être un auditeur Qualité certifié
- avoir au minimum dix (10) années d'expérience dans le management de la Qualité
- avoir accompagné avec succès dans divers domaines et plus particulièrement des entreprises exerçant dans le domaine de l'exportation du Café – Cacao ou autres auxiliaires portuaires.

En outre, le Cabinet devra disposer les Expert clés suivants :

- Trois(03) auditeurs Qualité certifiés niveau Bac+5 de l'enseignement supérieur ayant au minimum dix(10) années d'expérience dans le management de la qualité **(fournir diplôme, attestations et CV);**
- Trois(03) consultants sénior de niveau Bac+5 de l'enseignement supérieur, ayant accompagné des entreprises du secteur café-cacao ou d'activités connexes **(fournir diplôme, attestations et CV);**
- Trois(03) consultants sénior de niveau Bac+5 de l'enseignement supérieur ayant réalisé des formations qualité notamment la formation sur la norme ISO 9001 version 2015 ; la formation d'auditeur internes, la formation sur le management des processus ; la formation sur le management des risques en entreprise être capable d'assurer de façon permanente la présence de consultant pendant les séances d'accompagnement pour la mise en place du système de management de la qualité (documentation et système d'amélioration continue) ;
- Disposer d'outils spécifiques appropriés pour la réalisation des missions d'accompagnement Qualité.

4-3 Durée de la mission

La mission ne devrait pas excéder **douze (12) mois**, à compter de la notification.

Le Conseil du Café-Cacao se réserve un délai de quinze (15) jours ouvrables pour l'approbation des documents finaux qui lui seront soumis.

4-5 Confidentialité

Le Consultant s'engage à une clause stricte de confidentialité et s'oblige à ne communiquer aucune information relative à la mission, si ce n'est qu'au **Conseil du Café-Cacao**.

Le prestataire s'engage notamment, à assurer la confidentialité des informations sur les supports mis à sa disposition, dans le cadre de la mission.

Le prestataire garantit que son personnel et ses consultants connaissent et respectent ces obligations. L'obligation de confidentialité s'impose pendant et après la durée de la mission. Il en sera de même pour les sous-traitants en cas de recours à la sous-traitance par le prestataire.

4-6 Rapport

Les versions provisoires et finales des documents seront soumises au **Conseil du Café-Cacao** en trois (03) exemplaires originaux. Ces documents seront également produits en version numérique afin de permettre son exploitation aisée et son évolutivité par **Le Conseil du Café-Cacao**.

5. METHODOLOGIE

La réalisation de cette mission se fondera sur le référentiel ISO 9001 version 2015

Le prestataire proposera la méthodologie qu'il estime la mieux appropriée à la conception et à la fourniture des résultats souhaités. Toutefois, la démarche de réalisation de la mission sera précisée en mentionnant :

- ▲ les phases de réalisation des travaux ;
- ▲ les implémentations de processus ;
- ▲ l'implémentation du référentiel de certification ;
- ▲ le chronogramme détaillé des travaux.

Le prestataire devra préciser la démarche méthodologique et les outils pour réaliser les activités suivantes :

- le diagnostic Qualité et l'évaluation de la situation (situation du système Qualité par rapport aux exigences de la norme ISO 9001,2015 ; mesures des écarts, mesure de l'engagement dans la Démarche Qualité, définition des activités à certifier, débouchant sur un plan d'actions détaillé).
- la formation et la sensibilisation du personnel sur les concepts de la Qualité, et toutes les notions pour conduire à bien le projet.
- l'accompagnement dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions détaillé découlant du diagnostic, et l'accompagnement de sa mise en œuvre débouchant sur la mise en place d'un système de management de la Qualité conforme aux exigences de la norme ISO 9001 :2008.
- l'audit à blanc, le suivi et la préparation de l'audit de certification (identification des besoins complémentaires, assistance à la mise en place des mesures correctives, formations spécifiques complémentaires et mise en œuvre du plan d'action complémentaire suite à l'audit à blanc).
- les autres aspects que le prestataire estime nécessaires.

Il s'agit également pour le prestataire, de préciser la méthodologie proposée pour chaque activité susmentionnée.

- ◆ les actions qui seront lancées y compris celles relatives à la communication interne sur le projet ;
- ◆ le mode de pilotage de la démarche ;
- ◆ les objectifs et les résultats mesurables pour chaque étape suggérée de la démarche ;
- ◆ les acteurs concernés en interne ou en externe ;
- ◆ les sites concernés ;
- ◆ les résultats qui seront fournis ;
- ◆ la communication pour accompagner la Démarche

