



## Certification de systèmes de management

### Rapport d'audit « Etape 1 »

Organisme :	<b>DIRECTION DES MARCHES PUBLICS (DMP)</b>		
Adresse :	Tour F 21ème étage, Cité Financière Plateau, BPV 169 Abidjan, Côte d'Ivoire		
N° Dossier :	CI/ABJ 228606	Type d'audit :	Initial
		Transfert :	<input type="checkbox"/> Oui    ★ Non
Norme(s) :	ISO 9001 V 2015	Accréditation :	COFRAC
Site(s) audité(s) permanent(s) et le cas échéant temporaire(s) :	Tour F 21ème étage, Cité Financière Plateau, BPV 169 Abidjan, Côte d'Ivoire		
Date(s) de l'audit :	22-23/09/2020	Durée (en jour(s)):	1.5jrs
Représentant de la Direction :	Serge-Leclair KOFFI	Email du Représentant de la Direction :	<a href="mailto:koffileclair@gmail.com">koffileclair@gmail.com</a>
Code(s) EAC :	Code(s) NACE :	Code(s) technique(s) :	
Effectif total concerné par la certification (en EPT) :	286	Organisation du travail:	1*8
Responsable d'audit :	Marina GBALEZERE	Autre(s) membre(s) de l'équipe d'audit (rôle)	
Participant(s) additionnel(s) (rôle) :	Sidiky DOUMBOUYA	Date d'expiration du certificat :	NA
Ce rapport est confidentiel et sa diffusion est limitée à l'équipe d'audit, aux participants additionnels (le cas échéant), au Représentant de la direction de l'organisme, au service administratif de SGS, aux Examineurs Techniques et aux Décisionnaires de SGS.			

### 1) Objectifs de l'audit

Les objectifs de l'audit étape 1 sont de :

- Confirmer que le système de management est prévu pour assurer la conformité aux exigences du ou des référentiel(s) audité(s) ;
- Evaluer la capacité du système à atteindre les objectifs liés à la politique du système de management ;
- Evaluer la capacité du système de management à assurer le respect des exigences légales, réglementaires, contractuelles et aux autres exigences applicables ;
- Evaluer le niveau global de mise en œuvre du système, en particulier sur les conditions spécifiques au(x) site(s), sur les processus et/ou les départements/ services, sur leur niveau de maîtrise, sur les ressources et sur le suivi des objectifs et des indicateurs-clé de performance ;
- Confirmer la planification prévue pour l'audit étape 2
- *Note : un audit de certification de système de management n'est pas un audit de conformité aux exigences légales et réglementaires*

### 2) Domaine d'application et périmètre

a. Domaine d'application des activités et périmètre proposés ou actuels

**Assurer le contrôle des opérations de marchés publics - Assurer la formation, l'assistance et la sensibilisation des acteurs - Informer les acteurs**

N° Dossier:	CI/ABJ 228606	DIRECTION DES MARCHES PUBLICS (DMP)	Type audit :	Etape1
<b>CONFIDENTIEL</b>	Document :	GS0303-fr-v11-Rapport d'audit étape 1	Page n°:	1 de 4

b. Domaine d'application et périmètre confirmés ou modifiés par l'auditeur (compte tenu des résultats de l'audit)

**Assurer le contrôle des opérations de marchés publics - Assurer la formation, l'assistance et la sensibilisation des acteurs - Informer les acteurs**

Existe-t-il plusieurs sites ?

Oui  Non

Si oui, la liste des sites devant figurer sur le certificat est mise en annexe du rapport ou jointe à celui-ci en audit initial, en audit de renouvellement ou, en cas de changement de périmètre, en audit de surveillance.

L'audit est-il :

Combiné (l'organisme est audité sur au moins deux normes de système de management)

Intégré (l'organisme a intégré la mise en œuvre d'au moins deux normes de système de management au sein d'un seul système et est audité sur au moins deux normes). Dans ce cas, confirmer le niveau d'intégration du système :  Basique  Elevé

Conjoint (l'organisme est audité par au moins deux organismes d'audit)

### 3) Constats d'audit critiques

Les constats suivants, s'ils ne sont pas pris en compte d'une manière adéquate par l'organisme audité, pourraient constituer des non-conformités CRITIQUES (pour certains référentiels) ou MAJEURES lors de l'audit « Etape 2 ».

**RAS**

### 4) Constats d'audit non critiques

Les constats suivants, s'ils ne sont pas pris en compte d'une manière adéquate par l'organisme audité, pourraient constituer des non-conformités MINEURES ou des OBSERVATIONS lors de l'audit « Etape 2 ».

**CNC 01 : Les critères de compétence des formateurs internes pas clairement déterminés**

**CNC 02 : Vu l'obligation de Reporting trimestriel, il convient de ramener la Surveillance des indicateurs du processus gérer les ressources humaines à une fréquence annuelle plutôt qu'annuelle**

**CNC 03 : les évaluations annuelles du personnel ne sont pas finalisées**

**CNC 04 : l'élaboration des fiches de poste n'est pas finalisée**

**CNC 05 : Les connaissances organisationnelles pas clairement déterminées**

**CNC 06 : En dehors des RH, les autres ressources nécessaires pour la mise en œuvre des processus ne sont pas signifiées dans la fiche des processus**

N° Dossier:	CI/ABJ 228606	DIRECTION DES MARCHES PUBLICS (DMP)	Type audit :	Etape1
<b>CONFIDENTIEL</b>	Document :	GS0303-fr-v11-Rapport d'audit étape 1	Page n°:	2 de 4

**CNC 07 : Deux indicateurs (taux de rejet des décisions par l'ANRMP, taux de conformité réglementaires des avis) présents dans le tableau de bord du pilote ne figurent pas sur la liste des indicateurs dans la fiche processus.**

**Le dossier de formation n'est pas maîtrisé (pas référence, absence de liste de pièces contenues) Identification et traçabilité.**

**Le plan de communication interne et la stratégie de communication sont deux documents portant la même référence PRD.PR3-01-01.**

**Les informations documentées ne sont pas maîtrisées (référence, date, pagination).**

**Le tableau de bord du processus n'est pas commenté (analyse des résultats pour entreprendre au besoin des actions d'améliorations).**

**CNC 08 : Les dispositions pour mesurer la satisfaction des clients par type ne sont pas clairement spécifiées. Une fiche d'écoute client et une enquête de satisfaction sont prévues mais n'ont pas été réalisées pour tous les clients (gouvernement, secteur privé, inspections générales de l'Etat, bailleurs de fonds)**

**CNC 09 : Le renforcement des capacités des formateurs interne n'est pas planifié**

**CNC 10 : La publication trimestrielle en Conseil des Ministres réalisée au premier trimestre 2020 publiée sur le site web de la BMP n'est pas signée par le ministre**

**CNC 11 : Des travaux de rénovations sont en cours sur le site web de la DMP rendant indisponibles certaines informations (CCM 2eme trimestre, statistiques de consultations) mais aucune notification n'a été faite pour signaler ces travaux aux visiteurs**

**CNC 12 : La stratégie de communication 2019 n'a pas été mise en œuvre faute de budget disponible. Elle a été reconduite en 2020 sans mise à jour**

**CNC 13 : Le plan d'amélioration du SMQ ne prévoit pas les dispositions pour l'évaluation de l'efficacité des actions**

**CNC 14 : La méthodologie de calcul des taux d'atteinte des objectifs qualité par processus est à revoir (338% pcs GRF, moyenne des pcs 155%)**

## 5) Conclusions de l'audit

Les processus et/ou services et le(s) site(s) audité(s) sont précisés dans le plan d'audit en cas d'audit étape 1 sur site.

Y-a-t-il eu des écarts par rapport au plan d'audit ?

Oui  Non  NA

Si oui, présenter les raisons de ces écarts :

A-t-il été identifié des problèmes qui n'ont pu être résolus au cours de l'audit

Oui  Non

Si oui, les présenter :

L'audit Etape 1 s'est déroulé de manière satisfaisante et a permis d'atteindre les objectifs :

Oui  Non

N° Dossier:	CI/ABJ 228606	DIRECTION DES MARCHES PUBLICS (DMP)	Type audit :	Etape1
<b>CONFIDENTIEL</b>	Document :	GS0303-fr-v11-Rapport d'audit étape 1	Page n°:	3 de 4

L'audit étant basé sur une méthode par échantillonnage des informations disponibles, notre organisme n'est pas responsable en cas de non-détection d'un constat qui ferait l'objet d'une Non-conformité lors d'un audit ultérieur. A partir des constats enregistrés dans les chapitres 3 et 4 du présent rapport les conclusions globales de cet audit sont les suivantes :

Le système de management est prévu pour assurer la conformité aux exigences du (des) référentiel(s) audité(s).  Oui  Non

Le système de management est cohérent avec la politique de l'organisme.  Oui  Non

Le système permet d'identifier et de gérer la conformité aux exigences légales, réglementaires et aux autres exigences applicables.  Oui  Non

Les plannings des audits internes et des revues de direction réalisées attestent d'une couverture satisfaisante du système avant la réalisation de l'audit « étape 2 »  Oui  Non

Toute exigence non applicable est appropriée et justifiée  N/A  Oui  Non

La maîtrise d'un processus externalisé est prévue de façon conforme  N/A  Oui  Non

L'audit « étape 2 » peut se dérouler comme prévu.  Oui  Non

Présentez ici (si nécessaire) le détail des modifications relatives à la planification de l'audit « étape 2 » (modification de dates par exemple).

**RAS**

*Note : un audit étape 2 ne peut avoir lieu plus de 6 mois après le dernier jour de l'audit étape 1*

<b>Date d'envoi du rapport</b>	23/09/2020
<b>Visa (Initiales ou signature électronique acceptée)</b>	Marina GBALEZERE