



Représentation au Bénin

COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)

N° 01/RD/DGRP-BE/2023

Date : 14/12/2023

Page 1 sur 6

I. SYNTHESE DES TRAVAUX DE LA REVUE

POINTS EXAMINES	ELEMENTS D'ENTREE (résultats d'analyse)	ELEMENTS DE SORTIE (décisions et recommandations d'amélioration adoptées)								
POINT 1 : Etat de mise en œuvre des conclusions des réunions précédentes	Les trois actions issues des RDD01 et RDD02 2022 ont été clôturées	RAS								
POINT 2 : Changements sur le contexte pouvant affecter le SMI au niveau de l'entité	Non inscrit à l'ordre du jour	RAS								
POINT 3 : Performance et efficacité du Système de Management Intégré (SMI)	<div>3.1 Degré de réalisation des objectifs SMI, performance des processus, conformité des services et résultats de la surveillance et de la mesure</div> <div>3.1.1 Degré de réalisation des objectifs SMI</div> <table><tr><th>CIBLE DES ACTIONS</th><th>REALISATION</th><th>ATTEINTE DES OBJECTIFS</th><th>OBSERVATIONS</th></tr><tr><td>93,94%</td><td>84,75%</td><td>57%</td><td>Causes :<ul style="list-style-type: none">- Plusieurs indicateurs de processus n'ont pas atteint leurs cibles. A observer avec le nouveau système d'indicateur- Construction des procédure CCO et CDO non programmée par la DNA- Le traitement des ACAP n'a pas été amélioré</td></tr></table> <div>Le niveau de réalisation des actions est satisfaisant mais l'atteinte des objectifs ne l'est pas : Les actions ne portent suffisamment les objectifs. Il convient d'améliorer la détermination des actions au</div>	CIBLE DES ACTIONS	REALISATION	ATTEINTE DES OBJECTIFS	OBSERVATIONS	93,94%	84,75%	57%	Causes : <ul style="list-style-type: none">- Plusieurs indicateurs de processus n'ont pas atteint leurs cibles. A observer avec le nouveau système d'indicateur- Construction des procédure CCO et CDO non programmée par la DNA- Le traitement des ACAP n'a pas été amélioré	<div>Déc 01 : Faire une sensibilisation sur la fixation des objectifs, l'élaboration et l'exploitation des plan d'actions</div>
CIBLE DES ACTIONS	REALISATION	ATTEINTE DES OBJECTIFS	OBSERVATIONS							
93,94%	84,75%	57%	Causes : <ul style="list-style-type: none">- Plusieurs indicateurs de processus n'ont pas atteint leurs cibles. A observer avec le nouveau système d'indicateur- Construction des procédure CCO et CDO non programmée par la DNA- Le traitement des ACAP n'a pas été amélioré							



Représentation au Bénin

COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)

N° 01/RD/DGRP-BE/2023

Date : 14/12/2023

Page 2 sur 6

POINTS EXAMINES

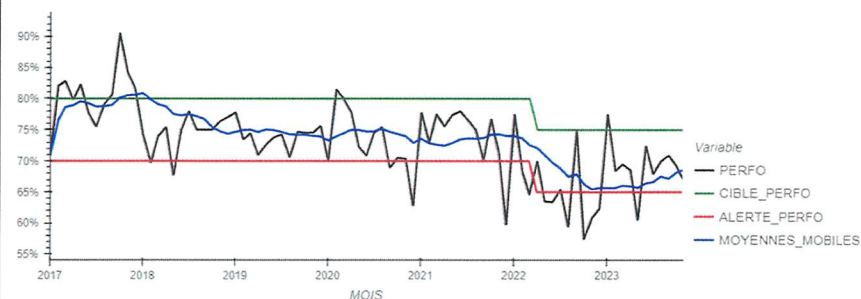
POINT 3 : Performance et efficacité du Système de Management Intégré (SMI) (Suite)

ELEMENTS D'ENTREE (résultats d'analyse)

regard des objectifs.

3.1.2 performance des processus, conformité des services et résultats de la surveillance et de la mesure.

Les éléments d'entrée provenant de la session du GAS03 montrent que les indicateurs de processus n'ont pas atteint leurs cibles mais une évolution légèrement croissante.



Le GAS a soumis à la RDD une nouvelle méthode de collecte et d'évaluation des indicateurs de processus et une revue des processus prenant en compte des nouveaux indicateurs.

3.2 Satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes

Clients externes

Une rencontre avec les PIP et une enquête satisfaction client en ligne a permis d'évaluer le niveau satisfaction client qui est de 1 réponse non satisfaisante sur 130 soit 99% de niveau de satisfaction

ELEMENTS DE SORTIE (décisions et recommandations d'amélioration adoptées)

Déc 02 : La méthode de collecte des indicateurs SMI, dans un fichier unique déposé dans un espace collaboratif est validée

Déc 03 : Le compte rendu de la revue de processus commune présentée au GAS est validé



Représentation au Bénin

COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)

N° 01/RD/DGRP-BE/2023

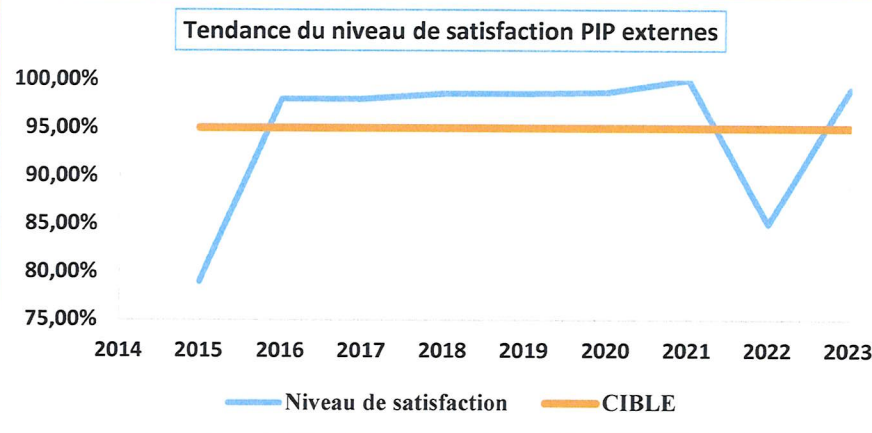
Date : 14/12/2023

Page 3 sur 6

POINTS EXAMINES

POINT 3 : Performance et efficacité du Système de Management Intégré (SMI) (Suite)

ELEMENTS D'ENTREE (résultats d'analyse)



Les PIP ont laissés deux commentaires sur lesquels nous allons nous appuyer pour améliorer le service :

1. Notification d'événement non satisfaisante

Sera clarifié avec le PIP concerné

2. Besoin d'une communication sur les redevances et la facturation :

Une communication sera programmée par le Pilote processus concerné (OS2.2)

Clients internes

Une enquête satisfaction des clients internes a été organisée. Celle-ci a évalué la satisfaction en termes de qualité des produits et services et en termes de respect des délais.

ELEMENTS DE SORTIE (décisions et recommandations d'amélioration adoptées)

RAS



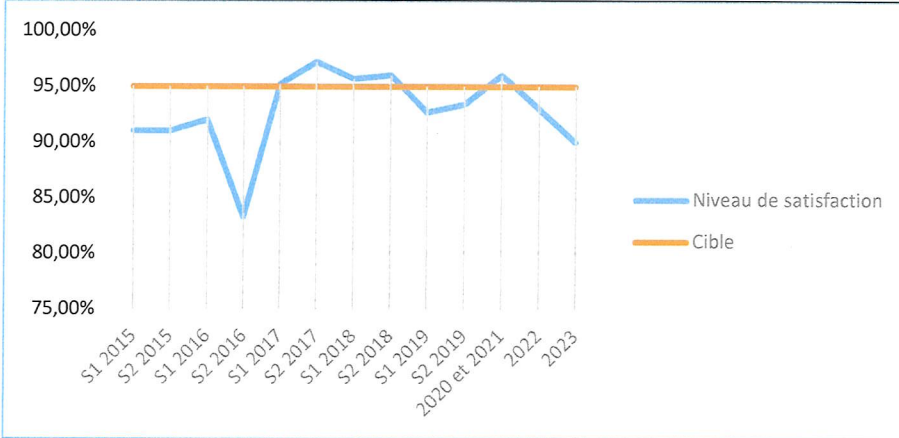
Représentation au Bénin

COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)

N° 01/RD/DGRP-BE/2023

Date : 14/12/2023

Page 4 sur 6

POINTS EXAMINES	ELEMENTS D'ENTREE (résultats d'analyse)	ELEMENTS DE SORTIE (décisions et recommandations d'amélioration adoptées)
POINT 3 : Performance et efficacité du Système de Management Intégré (SMI) (Suite)	 <p>Les détails des commentaires et des attentes de client sera examinés lors de sessions opérationnelles (GAS, CSOP)</p>	Voir page suivante
POINT 4 : Gestion des risques et opportunités	Non inscrit à l'ordre du jour	RAS
POINT 5 : Management des ressources	RAS	RAS

Handwritten signature



Représentation au Bénin

COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)


N° 01/RD/DGRP-BE/2023

Date : 14/12/2023

Page 5 sur 6

CONCLUSION SUR L'ETAT GLOBAL DU SYSTEME DE MANAGEMENT INTEGRE (SMI)

- ☒ Le SMI est globalement adéquat et efficace au regard des exigences et des objectifs recherchés.
- ☒ Des améliorations mineures sont nécessaires pour renforcer l'adéquation et l'efficacité du SMI.
- ☐ Certains aspects du SMI nécessitent des améliorations importantes en vue d'une meilleure adéquation et efficacité.
- ☐ Une revue globale est nécessaire pour améliorer l'adéquation et l'efficacité du SMI.

 Représentation au Bénin	COMPTE RENDU DE REVUE DE DIRECTION DECONCENTREE (RDD)	N° 01/RD/DGRP-BE/2023
		Date : 14/12/2023
		Page 6 sur 6

II. RECAPITULATIF DES DECISIONS ET RECOMMANDATIONS

II.1 DECISIONS

CODIFICATION	INTITULE DES DECISIONS	ACTEURS	ECHEANCE
02-RD-22-DGRP-BE-D01	Faire une sensibilisation sur la fixation des objectifs, l'élaboration et l'exploitation des plan d'actions	CSQ	31/03/2024
02-RD-22-DGRP-BE-D02	La méthode de collecte des indicateurs SMI, dans un fichier unique déposé dans un espace collaboratif est validée	CSQ	01/01/2024
02-RD-22-DGRP-BE-D03	Le compte rendu de la revue de processus commune présentée au GAS est validé	CSQ	14/12/2023

II.2 RECOMMANDATIONS

CODIFICATION	INTITULE DES RECOMMANDATIONS	ACTEURS	ECHEANCE INDICATIVE
RAS	RAS	RAS	RAS

LE SECRETAIRE DE LA SEANCE

MOUSTAPHA Amadou Roufaï

LE REPRESENTANT



ATTINDOGBE Lucien

LISTE DE PRESENCE

Revue de Direction Déconcentrée (RDD) – 2023

Lieu : Salle des réunions.

Début : 08h57

Fin : 11h15

N°	Nom et Prénoms	Fonction	Signature
1	KASSIN Martin	OUPP	
2	KOUSSIHOUERE Juvénal	CRSIPi	
3	EZIN Marcel	CUCNS	
4	ATTINDOGBE Lucien	CIARE	
5	TOFFODJI Christain	CUITEL	
6	AKALAPO Cecile A	CU BPN	
7	ENDOZOU Rachel	CUTOS	
8	TODJOU Etienne	CMGCE	
9	GRAGUSSI Corine	GT Ad	
10	QUENUM Ekanhel S.	CU/QIP-M	
11	ZINGBE JOACHEN	CUVIP	
12	DODOU HENRIE	OUCA	
13	'		
14			
15			
16			
17			
18			
19			