



## Revue de Direction N°6 - Mars 2022





# Ordre du jour

1. L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des Revues de Direction précédentes
2. Les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le Système de Management de la Qualité
3. Les informations sur la performance et l'efficacité du Système de Management de la Qualité, y compris les tendances concernant :
  - la satisfaction des clients et les retours d'information des parties intéressées pertinentes ;
  - le degré de réalisation des objectifs qualité ;
  - la performance des processus et la conformité des produits et services ;
  - les non - conformités et les actions correctives ;
  - les résultats de la surveillance et de la mesure ;
  - les résultats d'audits ;
  - les performances des prestataires externes.
4. L'adéquation des ressources
5. L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités
6. Les opportunités d'amélioration



# 1. L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes

À la dernière Revue de Direction qui s'est tenue le 15 Avril 2021, dix (10) décisions ont été arrêtées.

Toutes ces décisions ont été mises en œuvre; soit un taux de réalisation de 100%.



# 1. L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes

N°	Points de l'ordre du jour	Actions	Nature	Responsable	Date de début prévue	Date de fin prévue	Etat d'avancement
1	2	Mettre à jour le contexte de l'IGF en tenant compte de l'impact que pourrait avoir la création du Ministère de la Promotion de la Bonne Gouvernance, du Renforcement des Capacités et de la Lutte contre la Corruption	Besoins de changements à apporter au système de management de la qualité	Top Management / Service Qualité	01/06/2021	30/06/2021	Terminé ( déjà pris en compte dans le contexte en vigueur au regard des informations fournies par les Décrets de fonctionnement et d'attributions dudit ministère : Décret n°2021-463 du 08 septembre 2021; n°2021-190 du 28 avril 2021)
2	3.3.2	Réactualiser périodiquement le planning des formations	Besoins en ressources	Cellule études et formation	02/05/2021	30/09/2021	Terminé
3	3.3.2	Faire une note de service de rappel aux chefs de pôle pour la bonne tenue des classeurs de missions	Opportunité d'amélioration	Comité de Pilotage	19/04/2021	23/04/2021	Terminé
4	3.3.2	Numériser les dossiers de missions	Opportunité d'amélioration	Processus de réalisation	26/04/2021	31/12/2021	Terminé



# 1. L'état d'avancement des actions décidées à l'issue des revues de direction précédentes

N°	Point de l'ordre du jour	Actions	Nature	Responsable	Date de début prévue	Date de fin prévue	Etat d'avancement
5	3.3.2	Définir un classeur type contenant la documentation essentielle pour toute mission et le mettre à la disposition des différentes équipes de missions	Opportunité d'amélioration	Comité de Pilotage/ Processus de réalisation	26/04/2021	20/05/2021	Terminé
6	3.3.2	Référencer les documents du classeur type	Opportunité d'amélioration	Comité de Pilotage/ Service Qualité	21/05/2021	30/05/2021	Terminé
7	4	Faire le point des travaux à effectuer au niveau des locaux	Opportunité d'amélioration	Processus Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique/ Processus Finances Comptabilité	15/04/2021	30/04/2021	Terminé
8	4	Préparer une requête à l'attention du Ministre du Budget pour faire le point de la baisse du budget année après année et présenter les besoins de l'IGF au regard de ses activités et de son effectif qui sont en hausse constante	Besoins en ressources	Comité de Pilotage / Cellule budget	26/04/2021	07/05/2021	Terminé
9	4	Proposer des pistes d'amélioration de la gestion du personnel affecté aux programmes et projets, au regard des exigences de la Fonction Publique	Opportunité d'amélioration	Processus Gestion des Ressources Humaines/ Chefs de pôles	19/04/2021	30/04/2021	Terminé
10	4	Faire un dossier sur les besoins en formation du personnel d'appui en vue de les prendre en compte dans la mesure du possible dans le programme de formation	Besoins en ressources	Processus Gestion des Ressources Humaines/ Cellule Etudes et Formation	02/05/2021	15/05/2021	Terminé



## 2. Les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le Système de Management de la Qualité

### 2.1 L'évolution des enjeux déterminés

De façon générale, les enjeux de l'IGF demeurent les mêmes.



## 2. Les modifications des enjeux externes et internes pertinents pour le Système de Management de la Qualité

### 2.2 Analyse de l'adéquation de la Politique Qualité

Au vu des informations issues de la surveillance des enjeux internes et externes, la Politique Qualité de l'IGF demeure encore d'actualité.

Elle sera revue en cas de changement majeur au niveau du contexte de l'IGF.



### **3. Les informations sur la performance et l'efficacité du Système de Management de la Qualité**

#### **3.1 La satisfaction des clients et les retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes**





## 3.1.1 La satisfaction des clients

Pour l'année 2021 :

- Concernant les rapports de mission:
  - A ce jour, aucune réclamation n'a été enregistrée sur les rapports de mission de l'IGF.
  
- Concernant l'accueil:
  - Le taux de satisfaction des clients accueillis est de **100%**.

**\*Valeur cible : 90%**
  
- Concernant les services vers lesquels les clients sont orientés:
  - Le taux de satisfaction des clients accueillis par les services est de **100%**.

**\*Valeur cible : 80%**



## 3.1.2 Les retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes

### - les mandants, les Partenaires Techniques et Financiers

Les attentes des Parties Intéressées Pertinentes (les mandants, les Partenaires Techniques et Financiers, ...) sont satisfaites.

Les missions d'appui-conseil et coordination de l'IGF ont été renforcées.

En effet, l'IGF est partie prenante du groupe d'experts chargé du suivi de l'application de la convention des nations unis contre la corruption.

Par ailleurs, les Partenaires au Développement sont satisfaits des audits réalisés par l'IGF au sein des projets cofinancés. Cela s'est matérialisé par l'augmentation du portefeuille des programmes et projets audités qui est passé à 25 projets et programmes en 2021 contre 21 en 2020 .

Voir le détail du retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes dans le document de surveillance du contexte



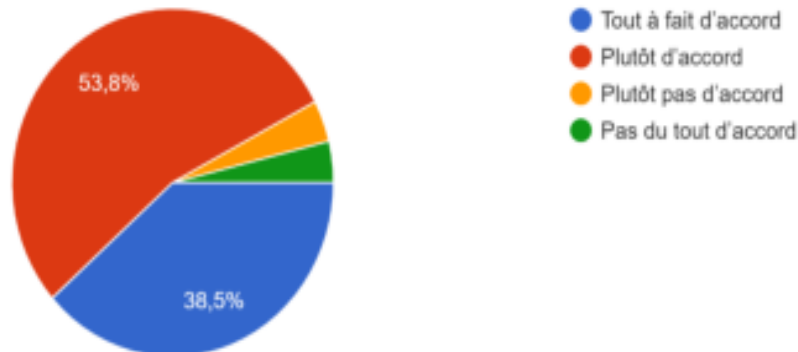
## 3.1.2 Les retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes

### - Personnel IGF

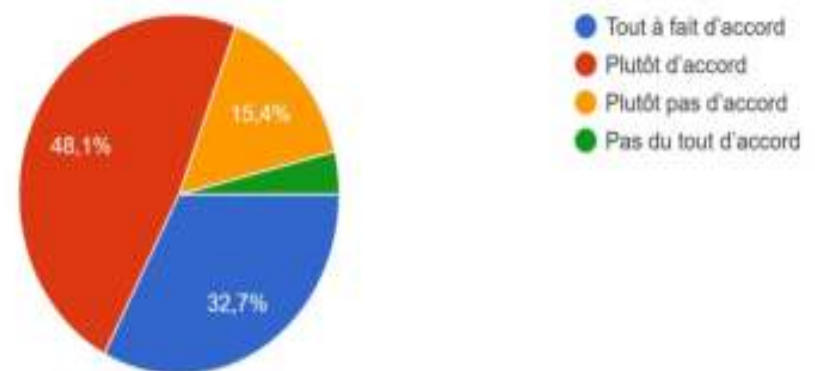
Une enquête de satisfaction à l'endroit du personnel a été réalisée. Dans l'ensemble, on note un bon niveau de satisfaction.

Voir le détail du niveau de satisfaction par critères

Q1-L'organisation du travail est adaptée. (Organigramme)  
104 réponses



Q2-Les conditions d'hygiène et de sécurité sont satisfaisantes  
104 réponses

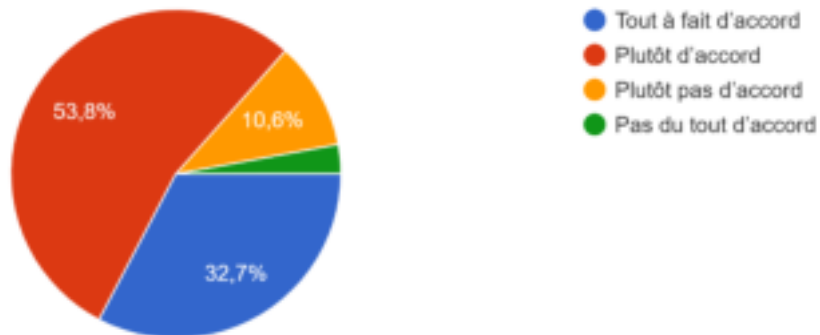




## 3.1.2 Les retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes

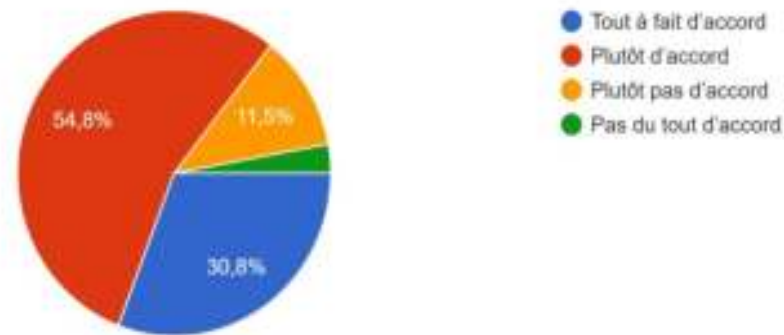
Q3-Les équipements et matériels utilisés permettent de répondre aux besoins.

104 réponses



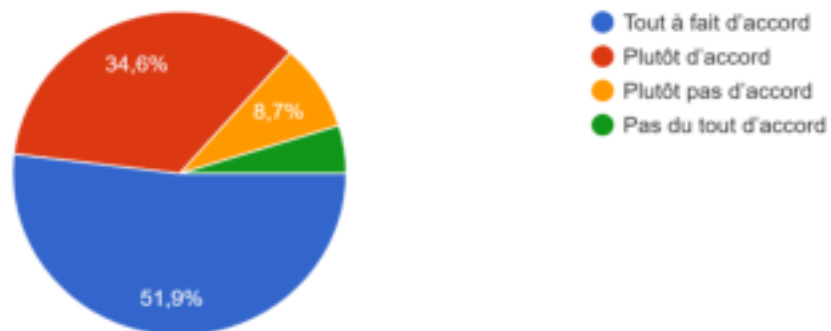
Q5-La coordination entre les équipes et les services est satisfaisante.

104 réponses



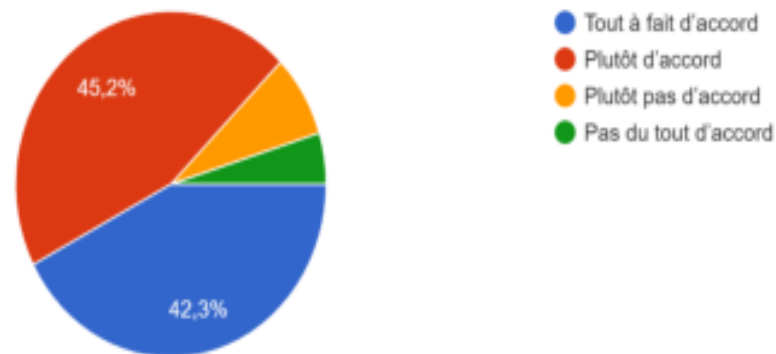
Q6-L'existence de procédures m'aide à la réalisation de mes tâches professionnelles.

104 réponses



Q9:J'ai la possibilité de m'exprimer pour améliorer mes pratiques professionnelles.

104 réponses

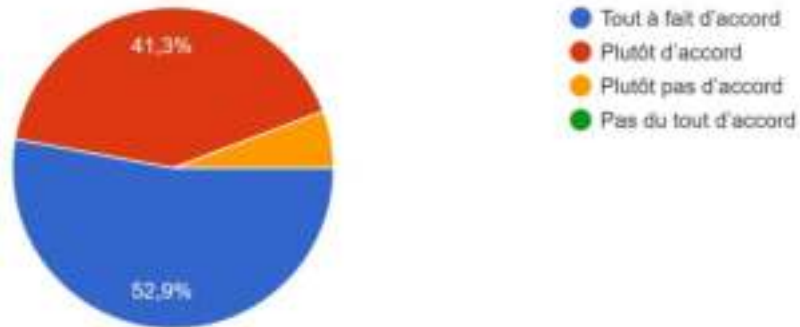




## 3.1.2 Les retours d'information des Parties Intéressées Pertinentes

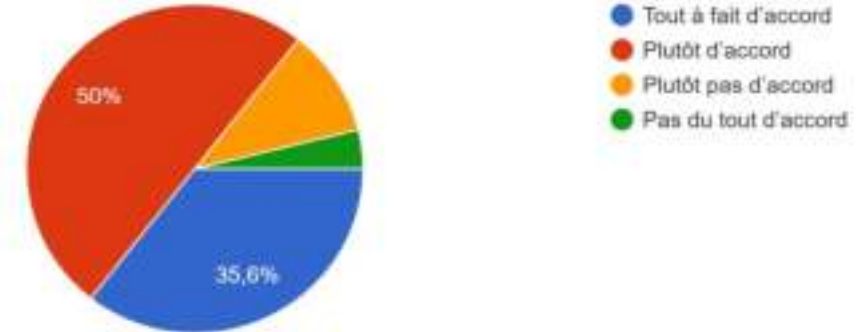
Q10: L'ambiance de travail est bonne.

104 réponses



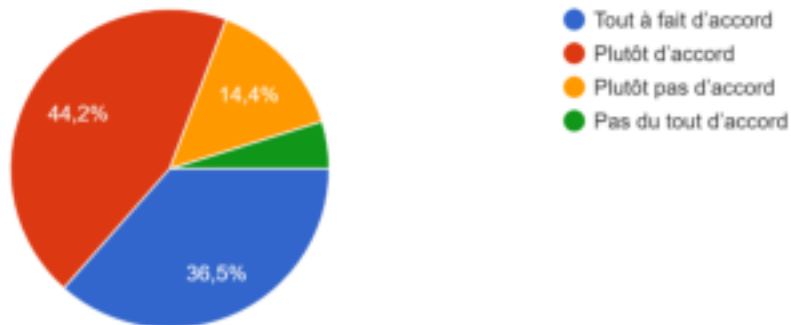
Q11: Mon travail est reconnu de manière appropriée.

104 réponses



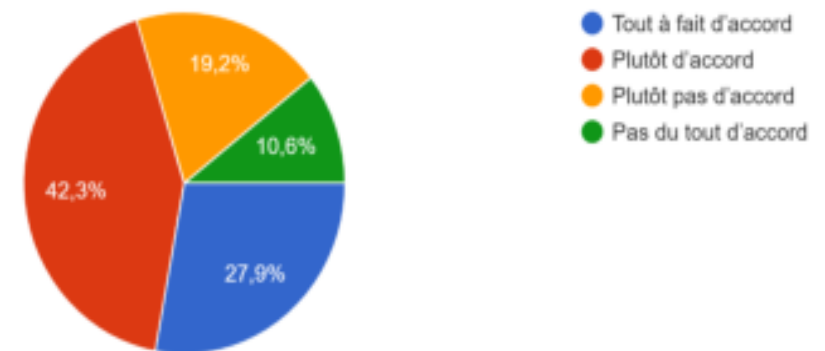
Q15: Je suis satisfait des formations proposées par mon service.

104 réponses



Q18: Je suis informé des orientations, des projets de mon service.

104 réponses

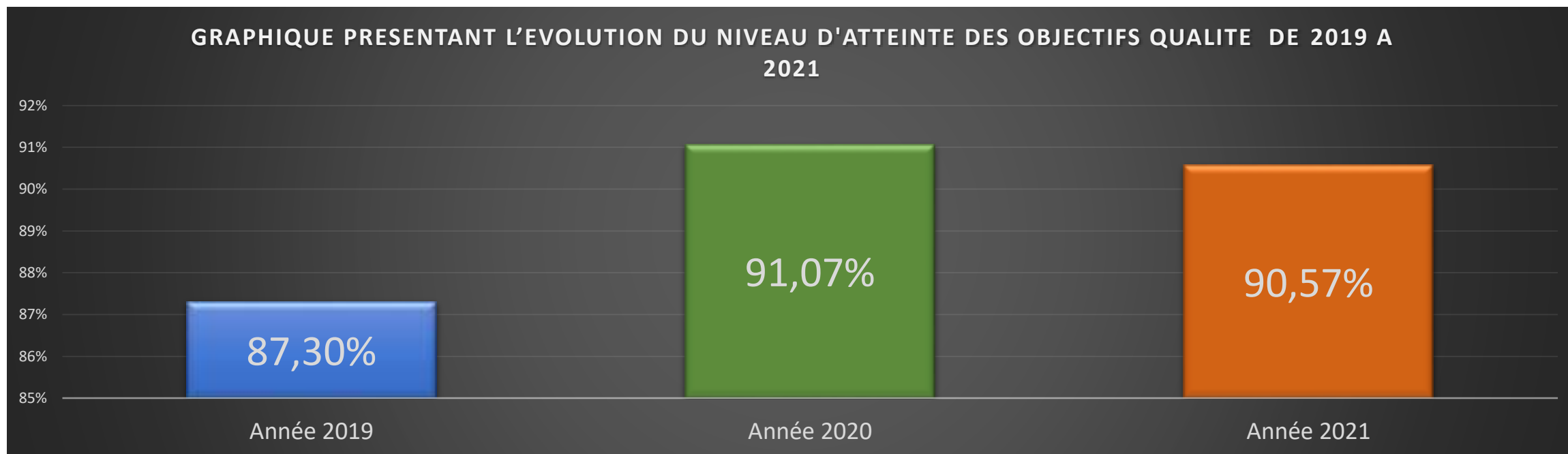




## 3.2 Le degré de réalisation des objectifs qualité

### Évolution du niveau de réalisation des objectifs qualité de 2019 à 2021

Période	Nombre total des objectifs qualité évalués	Nombre des objectifs atteints	Taux d'atteinte des objectifs
Année 2019	63	55	87,30%
Année 2020	56	51	91,07%
Année 2021	53	48	90,57%





## 3.2 Le degré de réalisation des objectifs qualité

### Commentaire:

La performance globale du SMQ sur l'année 2021 se situe au dessus de la moyenne (80%) avec un taux d'atteinte des objectifs de **90,57%**.

Cependant, on enregistre une légère baisse ( **0,5%**) par rapport à l'année 2020 où le taux d'atteinte des objectifs était de **91,07 %**.

Les détails sont donnés plus loin dans le chapitre concernant la performance des processus (cf. page 18).



## **3.3 La performance des processus et la conformité des produits et services**





### 3.3.1 La conformité des produits et services (rapports de missions)

Concernant la conformité des rapports de missions de l'IGF transmis aux mandants, aucune non-conformité n'a été relevée, notamment sur le non-respect des exigences applicables y compris les attentes de nos parties intéressées pertinentes.



## 3.3.2 La performance des processus (année 2021)

Processus	Bilan de performances sur l'année 2021			
	Total Objectifs	Total Objectifs évalués	Nombre Total objectifs atteints	Taux d'atteinte des objectifs
Management de la Direction « <b>PM 01</b> »	06	06	05	<b>83,33%</b>
Ecoute et Réclamations Clients « <b>PM 02</b> »	08	06	06	<b>100%</b>
Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services « <b>PR 01</b> »	05	04	04	<b>100%</b>
Lutte contre la Fraude « <b>PR 02</b> »	06	03	00	<b>00%</b>
Lutte contre la Corruption « <b>PR 03</b> »	05	04	03	<b>75%</b>
Gestion des Missions d'Audits des Programmes et Projets « <b>PR 04</b> »	06	04	04	<b>100%</b>
Gestion des Ressources Humaines « <b>PS 01</b> »	07	07	07	<b>100%</b>
Finances et Comptabilité « <b>PS 02</b> »	05	04	04	<b>100%</b>
Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique « <b>PS 03</b> »	06	05	05	<b>100%</b>
Gestion du Système d'Information « <b>PS 04</b> »	10	10	10	<b>100%</b>
<b>BILAN ANNUEL</b>	<b>63</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>90,57%</b>



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Management de la Direction (2021 )

Intitulé de l'indicateur	Cible	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des audits qualité internes	100%	100%			NA			100%			100%			100%
Taux de réalisation du programme d'activités	75%	65%						99%						97,70%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			75%			90%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	100%	100%	100%	100%	00%	00%	100%	100%	NA	00%	NA	100%	70%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			NA			100%			100%

**Commentaire:** 5 objectifs atteints sur les 6 évalués. Le taux d'atteinte est de 83,33%.



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Ecoute et Réclamations Clients (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc	Performance 2021
Taux de satisfaction des clients accueillis à l'IGF	90%	NA	NA	NA	NA	NA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Taux de satisfaction des clients reçus par les services	80%	NA	NA	NA	NA	NA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Taux de distribution des courriers de l'IGF	98%	96,98%	98,52%	98,30%	99,05%	99,68%	99,81%	99,56%	99,40%	99,40%	99,04%	99,65%	98,50%	98,99%
Taux de traitement des réclamations des clients	80%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			NA			100%			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	50%	100%	100%	100%	50%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	50%	75%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			80%			NA			100%			93,33%

**Commentaire:** 6 objectifs atteints sur les 6 évalués. Le taux d'atteinte est de 100%.



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

➤ Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Aout	Sep	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des missions de Contrôle du bon fonctionnement des activités des services	80%	NA			NA			100%			100%			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			100%			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	NA	NA	100%	100%	100%	NA	100%	NA	NA	NA	NA	100%	100%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			NA			100%

**Commentaire:** sur 4 objectifs évalués , 4 ont atteint leurs cibles, soit un taux d'atteinte des objectifs de **100 %**.



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Lutte contre la Fraude (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des missions de lutte contre la fraude	80%	NA			NA			NA			NA			NA
Taux de réalisation des missions de lutte contre la fraude dans les délais	80%	NA			NA			NA			NA			NA
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	NA			100%			00%			100%			66,67%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	00%	NA	NA	100%	66,67%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	NA			NA			NA			33,33%			33,33%

**Commentaire:** Aucun objectif sur les 3 évalués n'a atteint sa cible.



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Lutte contre la Corruption (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des missions de lutte contre la corruption	80%	100%						44%						58,33%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			NA			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	100%	100%	NA	NA	NA	100%	NA	100%	100%	NA	NA	NA	100%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			100%			100%

**Commentaire:** 3 objectifs sur les 4 évalués ont été atteints. Soit un taux d'atteinte de 75%.



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

➤ Processus Gestion des missions d'Audits des Programmes et Projets (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des missions d'audit des programmes et projets	80%	32%						100%						97,67%
Taux de réalisation des missions de suivi des recommandations issues des missions d'audit des programmes et projets	80%	NA												NA
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			100%			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	NA	100%	100%	100%	NA	100%	100%	NA	NA	100%	NA	100%	100%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			100%			100%

**Commentaire:** 4 objectifs sur les 4 évalués ont atteints leurs cible. Soit un taux de 100%





## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Gestion des Ressources Humaines (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des formations planifiées	85%	NA			NA			NA			100%			100%
Taux de satisfaction des besoins en compétence	67%	100%						100%						100%
Taux de réalisation de l'évaluation des formations entreprises	85%	100%						NA						100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			87,50%			100%			100%			96,88%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	NA	75%	100%	100%	100%	67%	0%	NA	100%	100%	NA	80%	87,50%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			100%			100%

**Commentaire:** 7 objectifs sur les 7 évalués ont été atteints, soit un taux de **100%**



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Finances et Comptabilité (2021)

Intitulé de l'indicateurs	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de traitement des factures	90%	NA	NA	NA	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,22%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	NA			100%			100%			NA			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	NA	NA	NA	100%	NA	NA	100%	100%	100%	NA	NA	NA	100%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	NA			100%			100%			100%			100%

**Commentaire:** 4 objectifs sur les 4 évalués ont été atteints, soit un taux d'atteinte de **100%**



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

➤ Processus Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique (2021)

Intitulé De l'indicateur	Cible	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de conformité des biens et services achetés	90%	NA			NA			100%			100%			100%
Taux de disponibilité des véhicules de missions de l'IGF	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	99,75%
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			100%			100%
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	100%	NA	NA	100%	NA	100%	NA	NA	100%	100%	NA	100%	100%
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			100%			100%

**Commentaire:** 5 objectifs sur les 5 évalués ont été atteints, soit un taux d'atteinte de **100%**



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Gestion du Système d'Information (2021)

Intitulé de l'indicateur	Cible	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réussite de la maintenance curative	90%	100%			100%			96%					<b>97,73%</b>	
Taux de réussite de la maintenance préventive	90%	99,22%						98,74%						<b>99,00%</b>
Taux de disponibilité des équipements informatiques	80%	91,52%			91,52%			91,60%			85,08%			<b>85,08%</b>
Taux de satisfaction des demandes en matériel informatique	80%	100%			NA			NA					<b>100%</b>	
Taux de surveillance des documents archivés	80%	100%			100%			100%			100%			<b>100%</b>
Taux de disponibilité des documents	90%	100%			90,91%			92,59%			90,32%			<b>94,92%</b>
Taux de prise en charge des requêtes des utilisateurs	80%										92,59%			<b>92,59%</b>



## 3.3.2 La performance des processus (détails par processus)

### ➤ Processus Gestion du Système d'Information 2021

Intitulé de l'indicateur	Cible	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sep	Oct.	Nov.	Déc.	Performance 2021
Taux de réalisation des actions d'amélioration dans les délais	75%	100%	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NA	100%	<b>100%</b>
Taux de clôture des actions non réalisées les mois précédents	75%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	<b>NA</b>
Taux de réalisation des actions d'amélioration	80%	100%			100%			100%			100%			<b>100%</b>
Taux d'efficacité des actions d'amélioration mises en œuvre	90%	100%			100%			100%			100%			<b>100%</b>

**Commentaire:** 10 objectifs sur les 10 évalués ont été atteints, soit un taux de 100%



## 3.4 Les non - conformités et les actions correctives 2021

Le tableau ci-dessous présente le bilan des non - conformités et les actions correctives enregistrées au niveau de chacun des processus en 2021

Processus	Nombre de non-conformités	Nombre d'actions correctives	Etat d'avancement				
			Non débutées	En cours	Terminées	Echues	Clôturées
<b>Management de la Direction</b>	05	05	03	02	00	00	00
<b>Ecoute et Réclamations Clients</b>	01	01	00	00	01	01	01
<b>Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services</b>	02	02	00	00	02	02	02
<b>Lutte contre la Fraude</b>	03	03	00	00	03	03	01
<b>Lutte contre la Corruption</b>	01	01	00	00	01	01	01
<b>Gestion des missions d'Audits des Programmes et Projets</b>	10	10	00	00	10	10	10



## 3.4 Les non - conformités et les actions correctives 2021

Processus	Nombre de non-conformités	Nombre d'actions correctives	Etat d'avancement				
			Non débutées	En cours	Terminées	Echues	Clôturées
Gestion des Ressources Humaines	10	10	03	01	06	06	05
Finances et Comptabilité	03	03	00	00	03	03	03
Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique	02	02	00	00	02	02	02
Gestion du Système d'Information	04	04	00	00	04	04	04
<b>TOTAUX</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>06</b>	<b>03</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>29</b>



## 3.4 Les non - conformités et les actions correctives (suite et fin)

Les non-conformités sont issues principalement des audits qualité internes et externes.

De façon générale, le taux de traitement des non-conformités dans les délais est de **100 %** en 2021 contre **97,44 %** en 2020.

Ce taux est au dessus de la valeur cible qui est de **75 %**.





## 3.5 Les résultats de la surveillance et de la mesure

Le dispositif de surveillance et de mesure comprend, entre autres, les revues de processus, les travaux du Comité de Pilotage, l'écoute clients, etc.

En effet, la revue périodique des livrables des missions par le Comité de Pilotage permet d'éviter les non - conformités sur les rapports de missions.

Les revues de processus (prenant en compte les autres éléments du dispositif) ont également permis, au cours de l'année 2021, de prendre les dispositions nécessaires pour l'amélioration de la performance des processus.



## 3.5 Les résultats de la surveillance et de la mesure

- Taux de réalisation des audits et des revues de processus.

Dispositif de surveillance et de mesure	Nombre prévu	Nombre réalisé	Taux de réalisation
Audits qualité internes	13	13	100%
Revue de processus	38	38	100%



## 3.5 Les résultats de la surveillance et de la mesure

### - Evaluation de la compréhension du SMQ et de la politique qualité

Une évaluation de la compréhension de la démarche qualité et de la politique qualité a été réalisée. 31 personnes sur 82 répondants ( soit 37,80%) ont eu une note inférieure à la moyenne ( 5/10).

Pour réduire ce taux, le dispositif de sensibilisation systématique des nouveaux agents qui avait été mis en place en 2021 sera élargi à l'ensemble du personnel en 2022.

Voir le détail des résultats dans le rapport.



## 3.6 Les résultats des audits de 2021

Processus	Point fort	Opportunité d'amélioration	Point sensible	Non-conformité	Total constats 2021
Management de la Direction	03	02	01	02	<b>08</b>
Ecoute et Réclamations Clients	01	00	02	00	<b>03</b>
Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services	01	01	01	02	<b>05</b>
Lutte contre la Fraude	01	02	02	01	<b>06</b>
Lutte contre la Corruption	02	01	01	01	<b>05</b>
Gestion des missions d'Audits des Programmes et Projets	03	05	00	07	<b>15</b>
Gestion des Ressources Humaines	02	03	03	05	<b>13</b>
Finances et Comptabilité	00	00	01	02	<b>03</b>
Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique	01	00	01	01	<b>03</b>
Gestion du Système d'Information	01	00	01	05	<b>07</b>
<b>TOTAL PAR NATURE DE CONSTATS</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>68</b>



## 3.6 Les résultats d'audits 2021

### Commentaire

Le programme des audits qualité internes de 2021 a été entièrement exécuté, avec deux (2) audits pour les processus comptabilisant au moins 3 non-conformités.

Il a été dénombré 68 constats dont 26 non-conformités qui sont d'ordre mineur.

## 3.7 Les performances des prestataires externes

Des évaluations ont été réalisées pour la période de 2021 conformément aux dispositions internes. Le tableau ci-dessous présente les résultats de façon générale.

	Nombre	Taux
Fournisseurs ayant des prestations très satisfaisantes (note $\geq 18$ )	03	14,28%
Prestataires ayant des prestations satisfaisantes ( $15 \leq \text{note} < 18$ )	18	85,71%
Moyenne générale / 20	<b>16,84</b>	

### Commentaire:

En 2021, les prestataires de l'IGF ont tous obtenu une note supérieure ou égale à 15/20. Le niveau des prestations a été jugé globalement satisfaisant. Nous notons cependant une légère hausse de la moyenne générale passant de 16,03/20 en 2020 à 16,84/20 en 2021.



## 4. L'adéquation des ressources

### Ressources financières et matérielles

- Le budget alloué à l'IGF a enregistré une baisse progressive de 2017 à 2021. Le pic de cette baisse progressive était en 2020 de -24,4 %.
- l'IGF a soutenu un important argumentaire au cours de la préparation du budget 2022 dans le cadre des investissements en capital. Cette action supplémentaire a permis à l'IGF d'avoir en 2022 un budget d'investissement en hausse par rapport à 2021.
- De façon globale, le budget 2021 a permis de réaliser toutes les activités de l'année.



## 4. L'adéquation des ressources

### Ressources humaines

Au 31 décembre 2021, l'effectif de l'IGF était de 133 agents repartis dans les trois divisions opérationnelles et les cellules spécialisées.

58% de l'effectif de IGF est dédié à son cœur de métier.

Au cours de l'année 2021, 02 décès et 02 départs à la retraite ont été enregistrés.

04 recrutements ont été effectués afin de renforcer le pool d'auditeurs et le service ressources humaines.



## 5. L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités 2021

Processus	Risques					Opportunités				
	Total risques majeurs	Total actions	Actions échues	Actions réalisées	Actions efficaces	Total opportunités	Total actions	Actions échues	Actions réalisées	Actions efficaces
Management de la Direction « PM 01 »	02	02	02	02	01	00	00	00	00	00
Ecoute et Réclamations Clients « PM 02 »	03	09	09	08	08	00	00	00	00	00
Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services « PR 01 »	04	04	04	04	04	00	00	00	00	00
Lutte contre la Fraude « PR 02 »	02	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Lutte contre la Corruption « PR 03 »	03	01	01	00	00	01	01	00	00	00
Gestion des missions d'Audits des Programmes et Projets « PR 04 »	02	02	02	02	01	01	01	01	01	01
Gestion des Ressources Humaines « PS 01 »	04	04	04	04	03	00	00	00	00	00
Finances et Comptabilité « PS 02 »	01	01	01	00	00	00	00	00	00	00
Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique « PS 03 »	04	06	06	06	05	00	00	00	00	00
Gestion du Système d'Information « PS 04 »	04	04	04	04	03	00	00	00	00	00
<b>TOTAUX</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>02</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>



## 5. L'efficacité des actions mises en œuvre face aux risques et opportunités

### Commentaire

✓ Sur un total de vingt-neuf (29) risques, trente-trois (33) actions ont été déterminées.

Trente (30) actions ont été réalisées sur les trente-trois (33) actions déterminées soit un taux de réalisation de 90,91 %.

Vingt-cinq (25) actions ont été efficaces

✓ Nous avons deux (2) opportunités pour lesquelles deux (2) actions a été déterminées et une (1) action a été réalisée.



## 6. Les opportunités d'amélioration année 2021

Processus	Nombre opportunités d'améliorations	Nombre de points sensibles	Nombre de corrections	Etat d'avancement				
				Non débutées	En cours	Terminées	Echues	Clôturées
Management de la Direction « PM 01 »	21	02	23	00	01	22	23	16
Ecoute et Réclamations Clients « PM 02 »	13	00	16	01	01	16	16	13
Contrôle du bon Fonctionnement des Activités des Services « PR 01 »	16	01	19	00	00	19	19	14
Lutte contre la Fraude « PR 02 »	10	02	14	00	00	14	14	02
Lutte contre la Corruption « PR 03 »	07	02	10	00	00	10	10	10
Gestion des missions d'Audits des Programmes et Projets « PR 04 »	09	08	27	00	00	27	27	27



## 6. Les opportunités d'amélioration année 2021

Processus	Nombre opportunités d'améliorations	Nombre de points sensibles	Nombre de corrections	Etat d'avancement				
				Non débutées	En cours	Terminées	Echues	Clôturées
Gestion des Ressources Humaines « PS 01 »	16	02	25	00	01	24	25	22
Finances et Comptabilité «PS 02»	03	01	07	00	00	07	07	07
Achats, Approvisionnements et Gestion de la Logistique «PS 03»	08	01	11	00	00	11	11	11
Gestion du Système d'Information «PS 04»	06	14	24	00	00	24	24	23
<b>TOTAUX</b>	<b>109</b>	<b>33</b>	<b>176</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>174</b>	<b>176</b>	<b>145</b>

**Commentaire:** Le niveau de mise en œuvre des actions d'amélioration (y compris les points sensibles et les corrections des non conformités) est plutôt satisfaisant avec un taux de réalisation de **98,86%**.



# Partie 2 Décisions



# Décisions

N°	Points de l'ordre du jour	Actions	Nature	Responsable	Date de début prévue	Date de fin prévue	Ressources
1	3.1.1	Planifier une enquête sur les engagements de service de l'IGF	Opportunités d'amélioration	Processus écoute et réclamations clients	03/05/2022	30/06/2022	Budget de l'IGF
2	3.1.2	Mettre en place les mesures idoines pour l'amélioration de la qualité des appréciations issues de l'enquête du personnel afin d'améliorer la satisfaction globale les années prochaines (moins de « plutôt d'accord » et plus de « tout à fait d'accord »).	Opportunités d'amélioration	Top Management	16/05/2022	31/12/2022	Budget de l'IGF
3	3.2.2	Poursuivre l'activité de fusion des processus « Lutte contre la Fraude : PR 02 » et « Lutte contre la corruption : PR 03 »	Opportunités d'amélioration	Processus Lutte contre la Fraude / Processus Lutte contre la Corruption / Processus Management de la Direction( Service qualité)	06/04/2022	30/06/2022	Budget de l'IGF
4	4	Le service Informatique doit faire le point du matériel informatique acquis dans le cadre du PAGEF vu la récurrence des pannes signalées par la plupart des utilisateurs.	Besoin en ressources	Processus gestion du système d'information	09/05/2022	06/06/2022	Budget de l'IGF
5	4	Adresser un courrier au coordonnateur du PAGEF pour attirer son attention sur la qualité du matériel informatique mis à la disposition de l'IGF.	Besoin en ressources	N'GUESSAN Norbert	13/06/2022	17/06/2022	Budget de l'IGF



# Décisions

N°	Point de l'ordre du jour	Actions	Nature	Responsable	Date de début prévue	Date de fin prévue	Ressources
6	3.3.2	Elaborer un projet de lettre circulaire à l'adresse des coordonnateurs des projets à la signature du Ministre de l'Economie et des Finances pour le respect des dates de planification des missions d'audit interne au sein des projets et programmes	Opportunités d'amélioration	Comité de Pilotage	03/05/2022	13/05/2022	Budget de l'IGF
7	3.3.2	Le comité de pilotage ainsi que tous les chefs de pôles d'audit des projets doivent veiller à disposer des mêmes versions des dossiers numérisés complets des audits des projets sur l'espace de travail dénommé « racines » disponibles sur le serveur de l'IGF.	Opportunité d'amélioration	Comité de Pilotage/ Chefs de pôle	04/04/2022	29/04/2022	Budget de l'IGF
8	3.5	Sensibiliser les agents de l'IGF sur la compréhension de la démarche qualité	Opportunités d'amélioration	Service Qualité	16/05/2022	31/12/2022	Budget de l'IGF
9	4	Faire un état des lieux pour des actions (nettoyage, peinture, etc.) au niveau des 2 bâtiments de l'IGF afin d'améliorer l'aspect général des locaux et de leur entretien	Besoin en ressources	Finances et Comptabilité	04/05/2022	31/12/2022	Budget de l'IGF