

Présentation du processus de réalisation du Système de Management de Qualité (ISO 9001)/OGF



Qui sommes-nous (politique SMQ)

Créé en septembre 2012, l'Observatoire de la Gouvernance Forestière (OGF) est une ONG environnementale Congolaise spécialisée dans l'observation indépendante (OI) des activités forestières et d'autres ressources naturelles en vue d'une gestion durable.

Depuis Mai 2013 à ce jour, OGF a été successivement mandaté par le ministère en charge de forêts à 4 reprises (2013 – 2014, 2014 – 2017, 2017 – 2020 et 2020-2025) pour assurer l'observation indépendante sur toute l'étendue du pays.

Pour améliorer la qualité et la perception de ses activités par ses Parties Prenantes Pertinentes à savoir les administrations et institutions publiques, les Partenaires Techniques et Financiers, les Organisations de la Société Civile, les opérateurs économiques du secteur forestier, les Communautés locales et autochtones, OGF adopte une approche par processus en développant et en mettant en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015.

A cet effet chaque acteur interne et externe agissant au nom et pour le compte de l'OGF se doit d'agir suivant les axes de notre politique ci-dessous :

- Amélioration de l'efficacité et la performance de l'OI ;
- Renforcement des capacités du personnel de l'organisation et des Organisations de la Société Civile (OSC) pour faire l'OI.

La présente politique, les axes et les objectifs Qualité qui en découlent seront examinés au moins une fois par an au cours des revues de coordination en vue de les adapter à l'évolution



du contexte et de la vision de l'OGF, puis communiqués aux parties intéressées.

Qu'est-ce que le SMQ appliquée à l'OIM ?

Le SMQ/OIM est un ensemble de procédés de surveillance de l'exploitation des ressources naturelles basés sur une norme internationale (ISO 9001:2015) comprenant l'observation, la vérification, la communication et le lobbying.

Phases de développement du SMQ/OGF



- Phase 1 : Diagnostic (contextuel et qualité) et adaptation du SMQ/OGF en RDCongo
- Phase 2 : Test, amélioration et validation du SMQ/OGF en RDCongo



Il consiste à documenter et à dénoncer les violations liées à l'exploitation des ressources naturelles, suivre et diffuser les décisions des administrations compétentes.

Importance/Avantage du SMQ dans l'OI

Au niveau de l'organisation

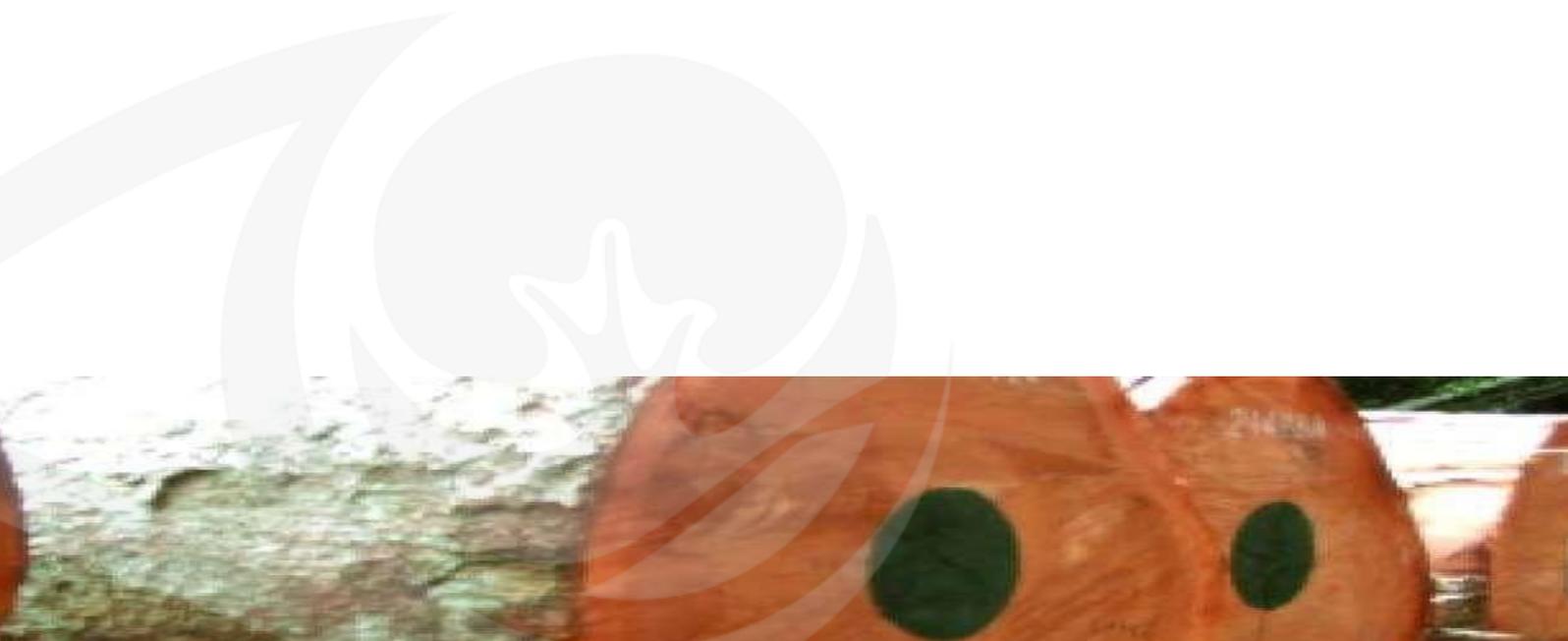
- Amélioration de la méthode de travail dans les activités d'OI ;
- Établir clairement les rôles, les responsabilités, les délégations de chacun ;
- Améliorer la qualité des produits et des services et de réduire les coûts de la non qualité (réclamations, ...) ;
- Motiver le personnel, mettre en place une culture de l'amélioration pour l'OI ;



- Réduire les risques inhérents aux activités d'OI, saisir les opportunités de financement des activités d'OI ;
- Une meilleure planification des activités d'OI ;
- Le renforcement de la communication interne sur les questions d'OI ;
- L'établissement de procédures fiables pour la gestion des activités d'OI.

Hors de l'organisation

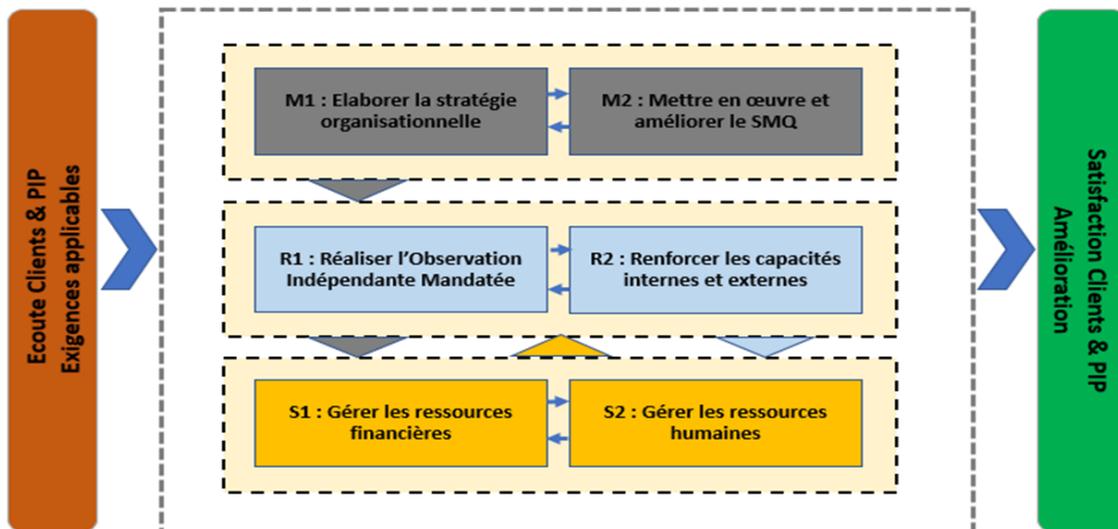
- Améliorer la satisfaction des parties prenantes, savoir les écouter, parler un langage commun avec eux ;
- La crédibilité des informations générées par l'activité d'OI ;
- L'amélioration de l'image des organisations qui mènent ses activités d'OI ;
- La satisfaction des parties prenantes ;
- La réponse aux exigences des parties prenantes ;
- Le respect des textes réglementaires en matière de gestion forestière et tout autre document connexe ;
- La fiabilité et la crédibilité des informations générées par l'organisation sur l'OI au niveau national voir international.



Composantes du SMQ/OGF



CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DU SMQ D'OGF RDC



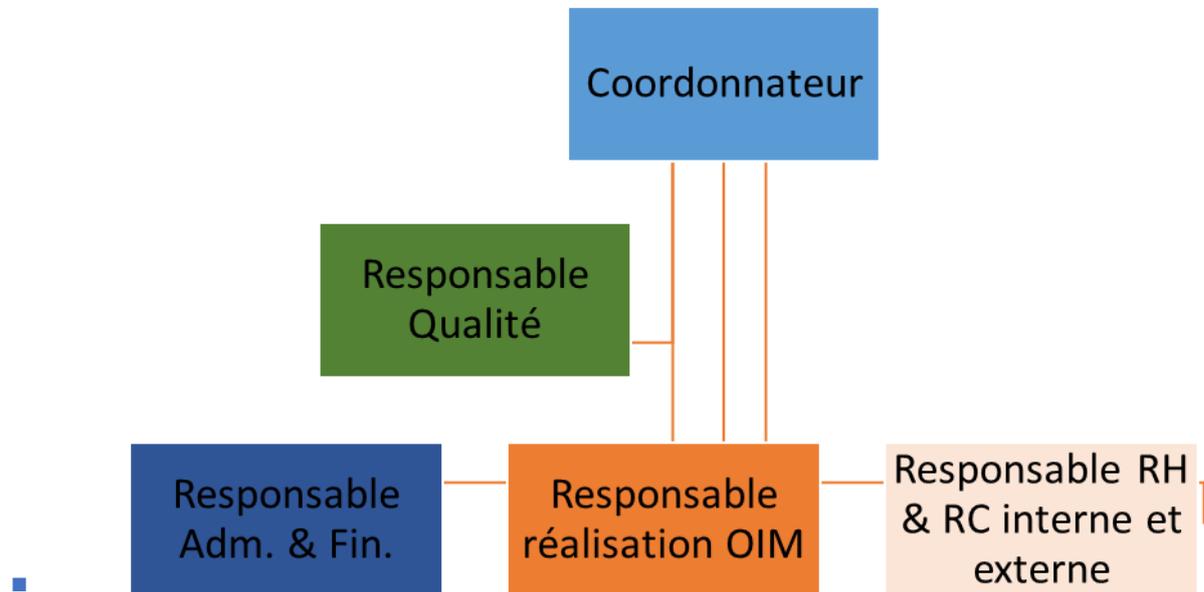
Légende :

- Processus de Management
- Processus de Réalisation
- Processus Support



Structure de fonctionnement du SMQ/OGF-RDC

- Organigramme du SMQ/OGF



ÉTAPES ESSENTIELLES DE LA MISE EN PLACE D'UN SMQ A OGF

Diagnostic de l'existant au regard des exigences de ISO 9001

But: Comprendre les défis auxquels OGF fait face, ses besoins et attentes, son fonctionnement afin de faire un état de lieux à la lumière de la norme ISO 9001 pour lancer la démarche qualité dans la bonne direction.

Mise à niveau des compétences

But: Sensibiliser le personnel à la qualité, veiller à la compréhension de la norme ISO 9001, fournir les compétences nécessaires pour gérer efficacement les processus et conduire des audits qualité internes. Des formations à l'utilisation des

outils du SMQ développés et bien d'autres peuvent s'avérer nécessaires.

Analyse du contexte

But: Comprendre les enjeux et les défis sur le déroulement des activités d'OI mandatée en RDC de manière à concevoir et d'expérimenter le fonctionnement d'un système d'OI mandatée reposant sur la norme ISO 9001 : 2015. Elle consiste à rechercher les informations sur l'activité d'OI menée par les groupes acteurs identifiés (administrations, société civile, PTF, etc.) à travers:

- Revue de la littérature
- Identification et analyse des besoins (Pour les besoins, on doit chercher à comprendre pourquoi il y faut un système similaire dans le pays)
- Consultation et sensibilisation des PP
- Identification et analyse des PP
- Détermination des processus

But: Faire une identification des processus d'OGF et les formaliser à travers une cartographie. Les rôles et responsabilités, indicateurs de performance et suivi, ressources ainsi que les flux des inputs doivent être clairement définis.

Définition de la documentation

But: Elaborer l'architecture documentaire du système (politiques, procédures, fiche processus, etc.), justes et suffisantes de manière à garantir la maitrise.

Test

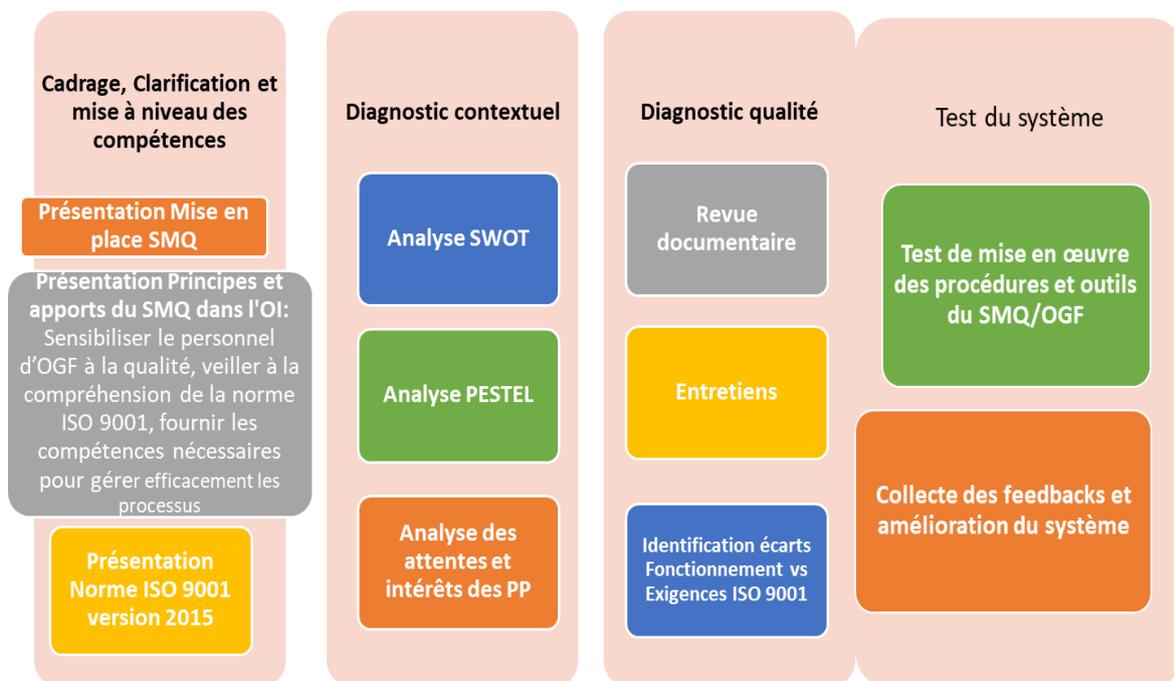
But: Eprouver les outils développés pendant une période bien définie. Des missions d'OI mandatées sur le terrain seront réalisées tout en assurant le suivi-évaluation de la simplicité, de

la clarté, de la performance et de l'efficacité des procédures et des fiches opérationnelles. Les informations collectées durant ce test permettront d'améliorer le système mis en place et de réviser sa documentation en vue de l'adoption finale.

Surveillance, mesure et amélioration

But: S'assurer que le SMQ reste efficace, efficient et pertinent dans la durée notamment à travers le suivi des indicateurs.

Etapas réalisées par OGF



Facteurs de succès

- Implication du personnel en général et du Top Management de OGF en particulier
- Orientation « Clients » qui sont ici les parties prenantes de OGF
- Amélioration continue
- Approche processus
- Approche par les risques



Pour aller plus loin...

La certification :

- *Audit à blanc ou audit de pré-certification **
- *Audit de certification (revue documentaire et audit sur site)*
- *Audits de suivi ou de surveillance*



Défis du SMQ/OGF-RDC

- Déploiement effectif sur tous les territoires (pays très vaste)
- Accès limité au financement conséquents des bailleurs de fonds pour réaliser l'OI mandaté ;
- L'instabilité politique
- Mauvaise perception de l'action de l'OIM par certaines sociétés privées
- Absence de moyens financiers pour le contrôle forestier oblige OGF à financer lui-même les missions de contrôle de l'Etat ;
- Absence de stratégie gouvernementale sur le contrôle forestier.
- Accès à internet limité et fourniture insuffisante ;
- Inflation du niveau de vie et instabilité du taux de conversion du dollar
- Amélioration des outils développés, etc.



Adresse :

Avenue Lukusa n° 5, commune de la Gombe
Kinshasa-République Démocratique du Congo

Contact :

Tél. +243 999 910 795

 +243 814 051 144

Email: ogfrdc@gmail.com

Facebook: <http://facebook.com/ogf.rdc>

Twitter: [ogfrdc](https://twitter.com/ogfrdc)

***Site web:* www.ogfrdc.cd**

