

Administration des douanes de la Jamaïque (JCA)

18 juin 2020

Mesures visant à atténuer l'impact de la pandémie de COVID-19

L'Administration des douanes de la Jamaïque dispose d'un système complet de préparation et de réponse aux situations d'urgence, guidé par des procédures articulées en étapes bien définies, pour réagir aux catastrophes d'origine naturelle ou humaine. Ces procédures ont été formulées dans un contexte régional, national et local pour des menaces/risques spécifiques à la région, à la Jamaïque et aux opérations de l'Administration des douanes. Une urgence peut se présenter à tout moment. Si la préparation et la réponse aux situations d'urgence sont l'affaire de tous, la préparation aux situations d'urgence est coordonnée par la Division de la santé et de la sécurité au travail du Service de la gestion et du développement des ressources humaines. La centralisation de cette fonction garantit la mise en place et le maintien d'une coordination appropriée entre les parties prenantes internes comme externes ; l'Administration des douanes est ainsi en mesure de répondre aux incidents et d'atténuer les perturbations occasionnées en assurant la continuité de ses opérations. Le Plan de préparation et de réponse aux situations d'urgence couvre différents incidents, dont notamment les incendies, les ouragans et les séismes. Le plan comprend une composante visant la reprise d'activité pour le système automatisé SYDONIA World, et prévoit en outre la formation des employés, la réalisation d'exercices de simulation, l'achat de fournitures d'urgence, etc.

Le système de préparation et de réponse aux situations d'urgence inclut l'établissement d'une équipe de gestion des urgences, formée en cas d'urgence. Cette équipe a pour rôle principal d'examiner l'incident et de garantir la mise en œuvre de mesures de réponse appropriées afin de limiter les conséquences.

La préparation et la réponse aux urgences sanitaires de portée internationale font partie des procédures prévues dans le document. La réponse à la COVID-19 a permis de tester ces procédures en conditions réelles, et nous avons pu les remanier et les adapter à mesure de l'évolution de la situation et des informations en notre possession. Dans nos vies, que ce soit en tant que peuple, nation ou organisation, nous n'avons jamais été confrontés à une pandémie, et l'Administration des douanes a donc dû apprendre et manœuvrer dans une situation inédite.

L'Administration des douanes a engagé sa réponse à la pandémie environ un mois avant la détection du premier cas sur le territoire national, le 10 mars 2020. Les activités de préparation ont compris la sensibilisation intensive des employés, en commençant par les agents de première ligne, considérés comme les plus à risque du fait de leur exposition aux voyageurs internationaux. Les sessions de sensibilisation ont été menées par des intervenants internes et externes (Ministère de la santé). Au début, la sensibilisation reposait sur les informations disponibles au sujet du virus, sur son mode de transmission et sur les consignes de prévention publiées par l'Organisation mondiale de la santé, le Centre pour le contrôle des maladies et notre autorité de santé locale. La connaissance du virus a largement progressé depuis que la maladie a été déclarée urgence de santé publique et les informations sont donc aussi nombreuses qu'évolutives. Les informations actualisées sont transmises aux employés par email et publiées sur le site intranet de l'Administration des douanes.

Alors que les économies nationales sont à l'arrêt, la capacité de l'Administration des douanes à rester debout et en fonction est cruciale pour la survie de la nation. La Jamaïque dépend des importations tant pour l'industrie manufacturière locale que, plus généralement, pour les entreprises locales. L'équipe de gestion des urgences s'est réunie assez tôt pour examiner les risques associés à la maladie. Ces risques menacent les employés, les opérations de l'Administration des douanes, le commerce et la sécurité aux frontières. L'Administration des douanes a dû étudier ses processus afin de déterminer où des ajustements étaient possibles pour limiter l'exposition des employés sans interrompre les opérations. Pour remplir notre mission, la continuité de l'activité est critique dans les circonstances actuelles.

Des mesures d'atténuation ont pu être identifiées afin d'être appliquées.

Que fait l'Administration des douanes pour atténuer les conséquences de la pandémie ?

1. Sensibilisation et information des employés : organisation de rencontres, envois d'emails, publications sur l'intranet, installation de panneaux d'affichage à des emplacements stratégiques.
2. Mise en place d'accords de télétravail (nouveau pour l'Administration) : le télétravail est important pour réduire les niveaux d'exposition de nos collaborateurs et respecter les règles de distance sanitaire préconisées. Le télétravail a depuis été visé dans le Journal officiel, et plus précisément dans un arrêté du Premier ministre sur la gestion des catastrophes, appelé « Disaster Management Act ».
3. Les employés concernés par le dispositif de télétravail mais n'étant pas en mesure d'exercer leurs principales fonctions depuis leur domicile suivent une formation en ligne, proposée sur la plateforme CLiKC! de l'Organisation mondiale des douanes.
4. Publication de consignes pour les employés : conduite à tenir en cas de toux et d'éternuement, distance sanitaire, invitation à rester chez soi en cas de manifestation de symptômes évocateurs d'une grippe.
5. Organisation de réunions virtuelles, par l'intermédiaire de la plateforme Microsoft Teams.
6. Renforcement de la désinfection dans les bureaux. Cela a nécessité de renforcer les effectifs du personnel de nettoyage pour appliquer le nouveau dispositif, qui prévoit de désinfecter toutes les heures les surfaces de contact comme les guichets, les poignées de porte, etc.
7. Nous avons rencontré notre prestataire de services de nettoyage pour lui présenter les nouvelles mesures et définir ce que nous attendions en matière de prise en charge des employés malades et de procédures de nettoyage, etc.
8. Entrée en communication avec les opérateurs portuaires et exploitants d'entrepôts pour connaître leur plan de réponse et définir les attentes de l'Administration des douanes en termes de protection des employés en fonction sur place. Les opérateurs portuaires et exploitants d'entrepôts ont adopté différentes mesures pour lutter contre la propagation de la pandémie. Ces mesures incluent le télétravail, l'installation de stations de lavage des mains, des vérifications de température avant l'entrée sur place, le dépôt en ligne des demandes de dédouanement de marchandises, la limitation du nombre de personnes autorisées sur place, etc.
9. Augmentation des stocks d'équipements de protection individuelle et des produits d'hygiène. Cela s'est toutefois révélé très délicat à mesure que la pandémie s'intensifiait.

10. Élaboration d'un protocole de prévention et de contrôle de l'infection - pour guider les processus de nettoyage et de désinfection renforcés.
11. L'Administration des douanes met en œuvre plusieurs projets pour développer ses infrastructures. Il est par conséquent devenu important de mettre au point un Protocole du sous-traitant pour guider les sous-traitants qui travaillent en ce moment pour le compte de l'Administration des douanes.
12. La majorité des processus de l'Administration des douanes sont automatisés, via la plateforme SYDONIA World. La clientèle est encouragée à privilégier les opérations en ligne. L'automatisation des procédures manuelles a permis de les accélérer. Pour venir dans les bureaux, les clients doivent prendre rendez-vous.
13. Des publicités sont diffusées dans les médias pour encourager les clients à mettre en pratique des mesures de prévention et les inciter à utiliser les plateformes en ligne.
14. La pandémie touche tout le monde, que ce soit sur le plan des émotions ou des finances. L'Administration des douanes est bien consciente que les nouveaux dispositifs et la distance sanitaire peuvent se répercuter sur la santé mentale des personnes. L'Administration des douanes déploie un Programme d'assistance aux employés, qui propose un soutien psychologique confidentiel aux collaborateurs qui en ont besoin et à leurs proches. Dans le cadre de ce programme, un forum sur la santé mentale organisé en ligne s'est concentré sur les mécanismes d'adaptation. Le titre du séminaire était « JCA et adaptation à la COVID-19 : je préserve ma santé mentale ». D'autres sessions de ce type seront organisées à l'avenir.
15. Notre activité « #customsmoves » est dématérialisée sur Microsoft Teams pour que nos équipes puissent continuer à y participer.
16. D'autres mesures incluent la création d'une adresse dédiée à laquelle les employés peuvent envoyer par email leurs questions, suggestions, inquiétudes, etc., au sujet de la pandémie (jcares@jca.gov.jm)
17. Surveillance des employés considérés comme à risque d'après les consignes données et des employés en quarantaine.
18. Prise de température pour les nouvelles recrues et toute personne à l'entrée dans les bureaux.

La réponse à la pandémie n'est pas une sinécure.

À mesure de l'évolution des connaissances sur le virus, l'Administration des douanes doit s'assurer que les mesures déployées permettent effectivement de limiter la propagation de la maladie.

Une des difficultés, mentionnée plus haut, a concerné l'accès aux équipements de protection individuelle et aux produits d'hygiène. La procédure d'achat comprend désormais des appels téléphoniques répétés aux fournisseurs pour garantir la disponibilité des articles nécessaires.

Leçons et pratiques à retenir :

1. Le télétravail fonctionne pour certaines catégories de personnel.
2. L'utilisation de la technologie peut continuer pour la prestation de services et les réunions.
3. La stratégie de gestion et de développement des ressources humaines doit être remaniée pour renforcer la santé au travail et améliorer le milieu de travail.

4. L'automatisation de certaines procédures a permis une baisse des coûts d'exploitation et une augmentation de la productivité.