



# BULLETIN D'INFORMATION SUR L'ETHIQUE DE L'OMD



ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

# Bulletin d'information sur l'éthique de l'OMD Numéro 1

## Table des matières

Editorial	2
Coup d'œil sur les bonnes pratiques de nos Membres	3 –9
Activités du Secrétariat de l'OMD depuis le dernier SCE—Projets pilotes	10-11
Autres activités en matière d'éthique	12



# EDITORIAL

L'éthique a toujours été une priorité à l'OMD à travers les années et ceci même si d'autres thèmes lui ont fait un peu d'ombre au vu des circonstances mondiales. Des outils ont été développés et maintes réunions ont été organisées de par le monde afin de promouvoir l'éthique. Il convient de rappeler que si une douane ne fait pas des efforts pour améliorer son éthique professionnelle et pour lutter contre la corruption, elle aura du mal à se moderniser et à être crédible aux yeux de ses opérateurs économiques. Sachant également que les investissements étrangers et la sécurité d'un pays sont aussi compromis par la corruption.

Le Sous-Comité de l'éthique (SCE) a continué au fil des ans à faire du bon travail et à mobiliser ses participants jusqu'à créer un petit groupe informel très demandeur et très intéressé par la promotion de l'éthique dans le monde.

Un guide des bonnes pratiques a été rédigé et a connu un certain engouement, toutefois celui-ci demande à être actualisé. L'idée d'une base de données a également été mentionnée par les Membres qui souhaitent vivement savoir ce que leurs collègues douaniers prennent comme mesures dans le domaine de l'éthique afin de pouvoir s'en inspirer.

Ce bulletin d'information qui se veut modeste et bref a pour objectif de palier au plus pressé afin de faire connaître en quelques pages les programmes et les mesures prises par certains de nos Membres qui ont bien voulu partager ces informations avec l'OMD. Nous vous demandons de nous indiquer si cette démarche vous paraît intéressante et si oui, de nous faire parvenir vos expériences. L'idée n'est pas de présenter des articles complexes et détaillés sur de bonnes pratiques en matière d'éthique, mais de répondre à un besoin d'information exprimé par les Membres de l'OMD, de fournir des points de contacts et de solliciter vos impressions.

Le choix des pays s'est fait en fonction des réponses à notre demande d'informations en la matière. Dans ce premier bulletin nous vous présenterons les expériences de nos collègues belges, canadiens, norvégiens et thaïlandais.



## BELGIQUE

La Belgique a pu allier le monde universitaire dans une démarche novatrice pour sensibiliser ses fonctionnaires des douanes au problème de la corruption.

En matière de lutte contre la corruption, l'Administration belge des douanes et accises est bien consciente de l'impérative nécessité d'agir à différents niveaux (essentiellement répressif et préventif). Toutefois, celle-ci privilégie une démarche particulière, à savoir, la primauté de l'individu et sa capacité de décision dans le processus de corruption. C'est au niveau de l'individu et de son aptitude à refuser à participer à l'acte de corruption qu'il convient d'agir principalement pour éviter que le délit ne se commette. L'Administration belge des douanes et accises a dès lors décidé de concentrer son attention sur le fonctionnaire, acteur clé du pacte de corruption et dernier maillon de la chaîne, le seul qui en dernier ressort peut dire non à la corruption avant que celle-ci ne se commette.

Pour ce faire elle a fait appel à des professeurs de l'Université de Liège et de Gand afin de préparer un programme de sensibilisation dispensé en une journée à l'intention de tous les fonctionnaires des douanes réunis en plusieurs groupes.

Cette sensibilisation est réalisée en deux temps. Il s'agit d'abord de définir et de cadrer le phénomène de manière non ambiguë en évoquant les différentes théories relatives à la corruption ainsi que les aspects administratifs, légaux et psychologiques liés à la question, tout en soulignant les enjeux et les conséquences de la corruption. Il est à noter que les participants sont régulièrement invités à s'exprimer tout au long du programme.

La deuxième partie de la journée consiste en une série de jeux de rôles sur des situations de corruption réalisés par des fonctionnaires volontaires. Encore une fois, tous les agents sont invités à s'exprimer. Cette méthode permet aux plus timides et aux plus réfractaires de se sentir plus à l'aise et d'exprimer le fond de leur pensée.

Ceci a pour effet de faire prendre conscience aux agents de la réalité concrète du phénomène, de mettre à leur disposition des outils et des réflexes leur permettant de diagnostiquer une situation potentiellement dangereuse et le cas échéant d'y répondre adéquatement.





Il est à remarquer qu'un outil d'évaluation est actuellement en cours de réalisation, basé sur plusieurs questionnaires développés spécifiquement à cet effet. Cet outil a pour objectif de mesurer l'impact de l'action de sensibilisation sur la perception éthique des agents.

La rédaction d'un Vademecum est également en cours. Il doit constituer un outil concret indiquant la marche à suivre aux agents qui seraient confrontés à une situation de corruption.

**Si vous souhaitez en savoir plus concernant l'approche et les résultats d'une telle démarche, n'hésitez pas à contacter M. Julien de Meeûs.**

#### Contact

M. Julien de Meeûs, Premier Attaché des finances

[jul.demeeusdargeunteuil@minfin.fed.be](mailto:jul.demeeusdargeunteuil@minfin.fed.be)

## CANADA

Le Canada est réputé, au sein de la communauté douanière, pour ses activités liées à la bonne gouvernance et à l'éthique et a accepté de partager avec nous quelques-unes de ses réalisations récentes.

En 2008, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) s'est engagée dans l'élaboration d'une stratégie en matière d'éthique et de normes professionnelles (IPSS). Cette stratégie recouvre quelque 50 initiatives dont la mise en œuvre a pour but de garantir l'éthique organisationnelle. L'IPSS a été créée pour assurer une réalisation efficace des programmes de l'ASFC et renforcer le soutien apporté aux employés dans leurs efforts s'agissant d'appliquer les normes d'éthique et un professionnalisme des plus élevés dans tous leurs agissements pendant et en dehors de l'exercice de leurs fonctions.

A ce jour, de nombreuses initiatives IPSS ont déjà été mises en œuvre, tandis que d'autres le seront au cours des prochaines années. Un suivi permanent et un système de compte-rendu des performances structuré participeront au succès de la mise en œuvre et de la capacité à communiquer et rendre compte des résultats de chaque initiative. Les initiatives prises dans le cadre de l'IPSS ont été organisées autour des sept thèmes suivants :

- Recrutement et contrôle sécuritaire du personnel
- Gestion opérationnelle
- Examen des systèmes
- Sécurité physique (installations)
- Suivi interne
- Enquêtes en matière de normes professionnelles
- Sensibilisation à l'éthique et soutien apporté aux employés





S'agissant du thème du recrutement et du contrôle sécuritaire du personnel, l'ASFC a déjà bien avancé. Des améliorations ont été apportées s'agissant de la Politique de contrôle sécuritaire pour l'ensemble du personnel de l'ASFC. Des travaux sont en cours pour créer une nouvelle norme pour le contrôle sécuritaire des postes requérant un degré d'éthique élevé. Dans le cadre de cette nouvelle norme, les postes requérant un degré d'éthique élevé seront identifiés. Pour ces postes un contrôle de sécurité accru pourrait porter sur certains ou tous les éléments présentés ci-dessous :

- Contrôle des bases de données de contrôle de l'ASFC
- Empreintes digitales obligatoires et vérification par rapport à une base de données
- Questionnaire sur l'éthique
- Entretien relatif à l'éthique après avoir évalué toutes les informations
- Test sur le jugement éthique
- Contrôles supplémentaires effectués par la Gendarmerie royale du Canada
- Vérifications du dossier du conducteur, associations criminelles et accusations en suspens
- Enquêtes sur le terrain

Outre le renforcement du contrôle sécuritaire interne, l'ASFC a également pris des mesures pour normaliser les contrôles de sécurité pour tous les systèmes sensibles et pour développer des normes de contrôles de sécurité pour tous les prestataires de services ayant accès aux informations et aux installations de l'ASFC.

Des travaux en rapport avec la sécurité physique et la sensibilisation des employés en matière de sécurité ont été lancés. L'ASFC a développé et lancé un nouveau programme de sensibilisation en ligne en juin 2009, obligatoire pour tous les employés de l'ASFC.

En outre, l'AFSC a pris d'autres mesures pour traiter également les lacunes opérationnelles telles que : l'interdiction d'utilisation de dispositifs personnels de communication bidirectionnelle pour les agents en service, l'introduction de rapports sur les équipes préparés par les superviseurs, et une rotation aléatoire des tableaux de services quotidiens pour les agents des services aux frontières.

Le renforcement du programme d'investigation interne est également une priorité ; il convient en particulier d'augmenter le nombre d'enquêteurs et de mettre en œuvre un système de gestion automatique des cas. De plus, on examinera la possibilité d'améliorer le rôle et le mandat législatif du programme des affaires internes.



Toutefois, même si la sécurité des systèmes, des processus et du personnel est importante, la promotion de la sensibilisation à l'éthique et le soutien au personnel le sont tout autant pour garantir l'éthique au niveau de l'organisation. Les activités visant à promouvoir la sensibilisation à l'éthique et le système de soutien comprennent des sessions sur la pratique de l'éthique, les facteurs de risques et la sensibilisation à l'éthique. Le matériel nécessaire à ces fins se trouve sur le site Intranet de l'ASFC et un système de soutien personnalisé est également disponible. Un dispositif juridique a également été créé permettant au personnel de rendre compte de fautes, dans l'anonymat et sans crainte de représailles.

Pour tout complément d'information concernant l'expérience de l'ASFC en matière de développement et de mise en œuvre de la stratégie sur l'éthique et des normes professionnelles (IPSS), veuillez contacter Mme Paulette Lefebvre.

#### Contact

Mme. Lefebvre , Directeur, Sécurité, politique et coordination des programmes

[paulette.lefebvre@cbsa.gc.ca](mailto:paulette.lefebvre@cbsa.gc.ca)

## NORVEGE

Parmi les pays qui ont répondu à l'appel du Secrétariat de l'OMD invitant les Membres à lui faire part de leurs expériences et mesures prises en matière d'éthique figure la Norvège.



Certains pays, et c'est le cas de la Norvège, ont recours à une structure indépendante chargée de vérifier la bonne utilisation des ressources des services de l'Etat en général, y compris de la douane. En Norvège cet organe s'appelle le Bureau de l'Auditeur général (Office of the Auditor general(OAG)). L'OAG vérifie entre autres les comptes des différents Ministères et services de l'Etat et réalise des enquêtes systématiques à cette fin. Les résultats sont transmis au Parlement. Ces audits réguliers permettent à l'OAG de prévenir et de détecter des irrégularités et des erreurs. L'existence d'un organe de vérification indépendant est une arme supplémentaire pour lutter contre la corruption et devrait assurer un meilleur niveau d'éthique dans la fonction publique en générale. Pour en savoir plus sur cet organe veuillez consulter le site ci-contre.

#### En savoir plus

<http://www.riksrevisjonen.no/en/AboutRR/RoleAndTasks>

Au sein de l'Administration des douanes de Norvège, l'éthique fait partie de l'éducation douanière de base et les jeunes recrues suivent un cours qui couvre les diverses théories en matière d'éthique et les méthodes préconisées. Ce cours présente en détail les directives officielles en matière d'éthique ainsi que le Code de conduite des douanes que les agents s'engagent à respecter.



Le cours fait appel à des situations réelles auxquelles sont confrontés les agents au jour le jour. Ce cours a pour objectif de sensibiliser les agents quant à leur rôle et d'intégrer l'éthique dans leur travail. L'éthique est également un sujet qui fait partie de l'examen final que doivent présenter les jeunes recrues. D'autres cours qui contiennent comme éléments importants le comportement éthique, la performance et le service fourni aux usagers sont également dispensés.

N'hésitez pas à contacter l'Administration des douanes de Norvège pour en savoir plus sur les mesures qu'elle a prises pour lutter contre la corruption et préserver l'éthique.

Contact

Administration  
des douanes et  
accises de-  
Norvège

[tad@toll.no](mailto:tad@toll.no)

## THAILANDE



Lorsque l'on discute des causes de la corruption, on fait très souvent référence à la rémunération insuffisante des agents des douanes; en période de crise financière cet argument peut encore prendre davantage d'importance.

À la lumière de ce qui précède, le gouvernement thaïlandais a introduit en 2004 un système appelé "Redevances de traitement des formalités douanières", c'est dire les redevances que les opérateurs commerciaux doivent payer pour les services douaniers liés au traitement des formalités et au dédouanement des marchandises et pour l'entrée de données concernant les déclarations d'importation et d'exportation. Bien qu'il existe certaines conditions d'exemption ou de remboursement, tous les importateurs et les exportateurs sont généralement invités à verser aux douanes ces redevances de traitement des formalités douanières. Elles sont actuellement fixées à 200 bahts (environ 4 euros) par déclaration pour le traitement des formalités douanières et 70 bahts (environ 1,42 euro) par déclaration pour l'entrée des données.

Une réglementation particulière fixe les règles de la distribution des recettes générées par le versement des redevances au personnel remplissant les conditions requises. La proportion la plus importante (85 %) va aux agents douaniers éligibles. La proportion exacte distribuée aux différentes catégories du personnel douanier (fonctionnaires du gouvernement, personnel employé par le



gouvernement, personnel permanent, personnel temporaire et autres personnels des douanes) est définie conformément à un barème strict qui tient compte des salaires mensuels en comparaison avec un niveau moyen pour les fonctionnaires du gouvernement ou les niveaux d'études des agents éligibles, en ne retenant que le montant le plus élevé.

De plus, 10 % des redevances de traitement des formalités douanières sont accumulés chaque mois et distribués deux fois par an sous forme d'une prime monétaire à une personne remplissant les conditions requises pour recevoir un tel montant, à des comités, à des groupes de travail ou à d'autres bureaux des douanes thaïlandaises qui ont fait preuve de performances exceptionnelles.

Un exemple positif de cet investissement dans le futur est le fait que 5 % des redevances de traitement des formalités douanières sont toujours réservés pour la fourniture d'équipements pour le traitement des formalités douanières et le dédouanement.

Existe-t-il une preuve ou une étude selon laquelle ces redevances diminuent la corruption en douane ?

Deux études menées par des universitaires au cours de ces dernières années font apparaître que la corruption et les mauvaises conduites au sein de l'Administration des douanes thaïlandaises ont diminué depuis l'introduction du système de redevances de traitement des formalités douanières.

La première étude, en avril 2007, révèle que les dessous de table ont diminué de 50,4 %. À cette époque, le niveau de satisfaction de la clientèle concernant les services douaniers était généralement jugé "tout à fait satisfaisant". La seconde étude, menée 14 mois plus tard, révèle que la situation s'est encore améliorée et que les niveaux de corruption et de prévarication ont nettement baissé. Les clients sont très satisfaits des performances des agents des douanes, la transparence des douanes s'est améliorée et les plaintes pour corruption et prévarication ont diminué.

L'expérience des douanes thaïlandaises a fait l'objet d'une reconnaissance internationale comme cela apparaît dans les indices de la Banque mondiale. La Banque mondiale a classé la Thaïlande au 13<sup>ème</sup> rang dans le classement "2009 Doing Business" alors qu'auparavant ce pays occupait la 19<sup>ème</sup> place.





La Thaïlande occupe non seulement la 13<sup>ème</sup> place des pays les plus favorables aux affaires et aux investissements sur les 181 pays qui ont fait l'objet de cette étude, mais aussi la 4<sup>ème</sup> place parmi les pays asiatiques les plus favorables. En ce qui concerne l'index se rapportant le mieux aux douanes, "échanges transfrontaliers", la Thaïlande occupait en 2009 la 10<sup>ème</sup> position dans le monde alors qu'il y a un an elle l'était qu'à la 51<sup>ème</sup> place.

**Pour tout complément d'information concernant le mécanisme mis en œuvre au sein de l'Administration des douanes thaïlandaises, veuillez contacter M. Tada Choomchaiyo.**

**Contact**

M. Tada Choomchaiyo, Attaché douanier

[tada.choomchaiyo@hotmail.com](mailto:tada.choomchaiyo@hotmail.com)

**Votre Administration a-t-elle lancé une initiative ou entrepris un projet visant à améliorer l'éthique et vous souhaitez en informer les Membres de l'OMD ?**

**Veuillez envoyer un petit article sur le sujet à l'équipe responsable du Développement de l'éthique à l'OMD :**

[patricia.revesz@wcoomd.org](mailto:patricia.revesz@wcoomd.org)

(+32 2 2099422)

ou

[bistra.teodosieva@wcoomd.org](mailto:bistra.teodosieva@wcoomd.org)

(+32 2 209 9547)



## PROJETS PILOTES

**Cameroun** En novembre 2009, le Secrétariat de l'OMD a reçu une lettre du Directeur général des douanes du Cameroun expliquant que son administration avait lancé un programme de développement de l'éthique et demandait l'aide au Secrétariat de l'OMD pour valider ce plan d'action.



L'OMD s'est donc rendue sur place à Yaoundé, en février 2010. Pendant cette mission, les experts de l'OMD ont examiné le projet camerounais de plan d'action sur l'éthique et ont fait des suggestions en ce qui concerne les objectifs décrits dans le plan et les activités requises pour atteindre les destinataires face à la crise économique et administrative. Une série d'activités potentielles et de missions d'assistance a été identifiée, l'une étant l'établissement d'une unité d'audit interne et d'enquête. Dans un proche avenir, le Cameroun choisira un élément de son plan d'action sur l'éthique qui sera mis en œuvre en utilisant l'approche du "projet pilote".

**Costa Rica** En octobre 2009, un membre du Secrétariat de l'OMD et un spécialiste de l'éthique du Guatemala ont organisé un atelier de développement de l'éthique à la demande du Directeur général des douanes du Costa Rica. Cet atelier a abouti à la rédaction d'un projet de plan d'action sur l'éthique avec produits escomptés et des délais. Le Costa Rica a défini le développement d'un Code de conduite des douanes comme l'une des priorités de son plan d'action sur l'éthique. Au cours de la semaine qui a suivi l'atelier, une équipe de projet a été constituée pour rédiger le texte de ce Code de conduite qui sera publié prochainement.



### Maroc




Le Maroc a lancé un projet pilote sur l'éthique qui sera axé sur le partenariat avec le secteur privé et qui consistera à établir un "Observatoire" qui recueillera et analysera les plaintes liées à l'éthique dans le secteur privé et dans les douanes afin de trouver des solutions potentielles à ce problème. Cet Observatoire se compose de membres des douanes et du secteur privé.


Le projet a été lancé officiellement le 19 janvier 2010 et une mission de suivi de l'OMD a été organisée. L'Observatoire est opérationnel.

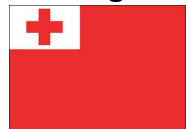


## PROJETS PILOTES

**Rwanda**  
 En août 2009, sous le parrainage du NORAD, une équipe d'experts en éthique de l'administration des douanes de Norvège a conduit un atelier sur l'éthique qui a débouché sur la rédaction d'un plan de développement de l'éthique. Des discussions sont en cours pour définir quelles activités pourraient être pilotées.

Cela pourrait se faire avec l'aide d'une autre institution et constituer un exemple de coopération multilatérale. Dans le même temps, les autorités fiscales du Rwanda ont déjà bien progressé en mettant en œuvre quelques éléments du plan d'action sur l'éthique visant à améliorer l'éthique au sein de l'administration.

**Serbie**  
 Le Secrétariat de l'OMD s'est rendu en Serbie en septembre 2009 pour aider l'administration des douanes à définir un projet pilote qui sera axé sur plusieurs aspects, à savoir la mise en œuvre de leur code de conduite des douanes, le développement d'outils de mesure de l'éthique et l'amélioration des relations avec le secteur privé. Un événement a été organisé en février 2010 afin de se familiariser avec les meilleures pratiques internationales et nationales dans les domaines identifiés. Cet événement a été suivi par une réunion avec le Secrétariat destinée à donner forme au projet pilote en se basant sur les résultats de cet événement.

**Tonga**  
 Dans la région Asie/Pacifique, un expert de l'OMD s'est rendu au Tonga en février 2009 pour animer un atelier destiné à développer un code de conduite des douanes. Cette approche était testée dans le contexte d'un projet pilote et reproduite lors d'un séminaire régional aux Fidji en décembre 2009.

**Souhaitez-vous en savoir plus sur ces projets pilotes?  
N'hésitez pas à nous contacter.**

### Contact

Patricia Revesz  
[patricia.revesz@wcoomd.org](mailto:patricia.revesz@wcoomd.org)

Bistra Teodosieva  
[bistra.teodosieva@wcoomd.org](mailto:bistra.teodosieva@wcoomd.org)



### Maurice



À la demande des autorités fiscales de l'île Maurice, le Secrétariat de l'OMD a participé à un atelier intitulé "Deuxième atelier sur le développement de l'éthique". Le Directeur général de l'Administration fiscale a demandé à ce qu'un atelier d'autoévaluation de l'éthique soit organisé par l'OMD.

### Albanie



En janvier 2010, l'OMD était représentée en Albanie à un atelier sur l'éthique dans les douanes, organisé par le Programme d'assistance technique et d'échange d'informations (TAIEX) de l'Union européenne en coopération avec les douanes d'Albanie.

L'objectif de ce Bulletin d'information est de fournir aux membres intéressés une mise à jour et de meilleures pratiques en matière d'éthique que d'autres membres ont développé. Veuillez faire part de vos commentaires sur ce Bulletin d'information au Secrétariat de l'OMD.

[\(patricia.revesz@wcoomd.org\)](mailto:patricia.revesz@wcoomd.org)

[bistra.teodosieva@wcoomd.org\)](mailto:bistra.teodosieva@wcoomd.org)