BULLETIN D'INFORMATION SUR L'ETHIQUE DE L'OMD
juin 2011

ORGANISATION MONDIALE DES DOUANES

Bulletin d'information sur l'éthique de l'OMD

Numéro 4

Table des matières

Editorial 2

Coup d'œil sur les bonnes pratiques de nos Membres

- République de Corée 3
- Ancienne République Yougoslave de Macédoine 4
- Brunei Darussalam 6

Projets pilotes 7

Nouvelles en matière d'éthique 9

EDITORIAL

Chers lecteurs,

La sauvegarde de l'éthique demeure une priorité des douanes du monde entier, d'où les mesures prises dans ce sens, à l'échelon national, par de nombreuses administrations douanières. Le Bulletin d'information sur l'éthique présente plusieurs de ces mesures, ce qui vous permet de connaître les expériences des uns et des autres. Vous pouvez ainsi envisager de nouvelles méthodes pour appliquer les principes de la Déclaration d'Arusha révisée de l'OMD, dans des environnements sociaux et politiques différents.

Le Secrétariat de l'OMD est heureux de vous présenter le quatrième numéro du Bulletin d'information sur l'éthique. Il tient également à remercier tous les Membres qui ont contribué jusqu'à présent à ce Bulletin. Toutes informations sur les progrès quantifiables réalisés au sein des administrations douanières et fiscales suite à l'application des mesures décrites sont les bienvenues. Ces retours seraient d'une très grande utilité et pourraient faire l'objet d'un futur numéro du Bulletin.

Comme vous l'avez peut-être remarqué, chaque article comporte un encadré avec les coordonnées d'une personne ou d'un service que vous pouvez contacter pour plus de détails sur les initiatives spécifiques présentées. Nous vous incitons vivement à profiter de cette possibilité qui vous est offerte et à nous faire savoir si ces contacts vous ont aidés dans vos propres décisions et projets sur l'éthique.

Pour élargir un peu le domaine de l'éthique proprement dit, le prochain numéro du Bulletin sera consacré aux activités sociales lancées par certains Membres de l'OMD et menées notamment par les associations de conjoints des fonctionnaires des douanes, les sociétés d'assurances mutuelles, instituts de microfinance, associations de veuves et d'orphelins et tontines. Cette idée est née après l'intervention de l'Association des épouses des agents des douanes du Nigeria (COWA) lors de la 10ème session du Sous-Comité sur l'éthique. Le programme de la COWA sera présenté dans le cinquième numéro du Bulletin d'information sur l'éthique. Nous invitons les pays qui ont mis en place des programmes similaires d'envoyer rapidement des informations à ce sujet au Secrétariat de l'OMD pour le prochain numéro.

Dans ce quatrième numéro du Bulletin d'information sur l'éthique, nous présentons les expériences de l'Ancienne République yougoslave de Macédoine, de la République de Corée et du Brunei Darussalam.

Bonne lecture !

Copyright © 2011-World Customs Organization

RÉPUBLIQUE DE CORÉE

La Charte du Service des douanes de Corée

La Charte du Service des douanes de Corée (KCS) est basée sur la gestion des performances et définit (1) des normes ainsi qu'une description du service, (2) des méthodes et procédures de fourniture du service et (3) des procédures de correction et de compensation en cas de non-satisfaction des clients. Cette Charte a été diffusée à la population coréenne dans l'objectif de protéger et d'améliorer les droits des citoyens.

La Charte a été adoptée en 1998 et modifiée quatre fois depuis. Elle énonce sept droits auxquels peuvent prétendre les clients du KCS :

Courtoisie et impartialité
Uniformité du service
Information
Respect de la vie privée
Recours immédiat
Présomption de fidélité
Assistance d'experts

Pour garantir que ces sept droits sont parfaitement respectés, le KCS conduit des enquêtes de satisfaction client dont les résultats sont publiés par la suite sur son site web officiel. Ces enquêtes se présentent généralement sous la forme (1) d'entretiens téléphoniques, (2) d'enquêtes de satisfaction client menées deux fois par an auprès d'un échantillon aléatoire de clients du KCS, et (3) d'appels téléphoniques aléatoires visant à évaluer l'attitude des agents des douanes, deux fois par an.

La nouveauté de cette méthode, c'est que les résultats des enquêtes se répercutent directement sur les salaires des agents.

Le KCS évalue chaque année les performances de tous les fonctionnaires de toutes les divisions.

Les résultats des enquêtes de satisfaction client, qui constituent le principal indicateur de performances, comptent pour 5 à 15% dans l'ensemble de l'évaluation.

Les divisions sont notées en fonction des résultats des enquêtes de satisfaction client et les fonctionnaires se voient attribuer une prime en proportion du montant affecté à leur division.

Les agents des douanes s'attachent donc dans une très large mesure à respecter la Charte, ce qui améliore la satisfaction des clients d'année en année.

Copyright © 2011-World Customs Organization

Les efforts mis en œuvre par le KCS pour respecter pleinement l'esprit de la Charte ont été récompensés par le gouvernement coréen. Ce dernier a présenté le KCS pour le prix de la meilleure organisation en termes de satisfaction client (2010) et pour le prix de la meilleure organisation pour sa charte de service (2007). D'autre part, depuis deux ans, en 2009 et en 2010, le KCS figure en tête de la liste « Commerce transfrontalier » dans le rapport « Doing Business » de la Banque mondiale, parmi les nations de 150 millions d'habitants et plus.

La réussite du KCS dans l'application de sa Charte de service est due à une participation active des agents des douanes et au système en place de récompenses basées sur les performances, accompagné d'un solide engagement de la part du Directeur général du KCS pour garantir la satisfaction des clients.

Contact

M. Young Hwan Sohn
Directeur
Division de la coopération multilatérale

yhsohn@customs.go.kr

ANCIENNE RÉPUBLIQUE YOUGOSLAVE DE MACÉDOINE

Formation sur la lutte contre la corruption

Contexte

L'Administration des douanes de l'Ancienne République yougoslave de Macédoine a bénéficié d'une assistance technique dans le cadre du programme intitulé Instrument d'aide de préadhésion (IAP) de l'Union européenne. Elle a pu ainsi mettre au point un programme de formation sur la lutte contre la corruption pour le personnel chargé de la gestion des frontières.

Le matériel de formation a été développé et une session de formation des formateurs a eu lieu. Le matériel et les méthodes ont été testés lors de deux sessions pilotes. Après des ajustements mineurs, un programme national de formation a été défini, lequel est actuellement en cours de mise en place.

Formation

Il s'agit d'une formation interactive qui démarre par une série de définitions, suivie de discussions sur les personnes susceptibles d'être concernées par la corruption et sur ce qui caractérise une activité corrompue.

La formation s'appuie ensuite sur les instruments internationaux de lutte contre la corruption que les stagiaires connaissent déjà : Convention des Nations Unies contre la corruption, réglementation pénale de l'Union européenne sur la corruption et Déclaration d'Arusha révisée de l'OMD. Le groupe est également invité à examiner la législation nationale et les instruments nationaux en vigueur, par exemple : le Code pénal national, le Code de conduite

Copyright © 2011-World Customs Organization

douanière et le Règlement intérieur de l'Administration des douanes. Il est fait référence également au site Internet des douanes et au numéro d'urgence (hotline) « corruption » 197.

La formation présente un éventail d'outils permettant de détecter et de prévenir la corruption : (1) outils de gestion/contrôle, notamment l'évaluation des risques ; (2) systèmes d'information de gestion (TI) ; (3) audits internes et externes (y compris les audits réalisés par les Auditeurs de niveau supérieur) et (4) autres méthodes, ex : caméras CCTV installées aux postes frontières, renseignement policier etc.

Une fois qu'ils maîtrisent la théorie, les stagiaires doivent passer à des exercices pratiques. À ce stade, la formation consiste à identifier la corruption non seulement comme un acte répréhensible mais comme une affaire de choix personnel.

À l'aide d'un schéma de criminalité cognitive, les stagiaires sont invités à recenser et à examiner les éléments qui doivent être réunis pour qu'un individu commette un acte de corruption, c'est-à-dire : ce qui motive les fonctionnaires des douanes à s'engager dans des activités de corruption, le niveau des risques encourus, l'approche menant à un acte de corruption et la disposition d'une personne à commettre à un acte de corruption.

Les stagiaires sont informés que tout manquement à l'éthique est régi par le Code pénal national et sera sanctionné en conséquence.

Les étapes menant à un acte de corruption sont identifiées et expliquées au travers de jeux de rôle. Les stagiaires se répartissent en petits groupes pour procéder à des études de cas et identifier les éventuels comportements de corruption. Il leur est demandé d'évaluer la gravité de l'acte, de déterminer s'il y a manquement ou non à la bonne conduite ou abus de pouvoir et dans quel cas il y a eu un délit pénal. Les fonctionnaires doivent ensuite déterminer lequel parmi les outils cités précédemment pourrait être utilisé pour détecter et/ou prévenir les cas de corruption. Les conclusions des groupes sont présentées ensuite en session plénière.

Prochaines étapes

L'Administration des douanes de l'Ancienne République yougoslave de Macédoine reconnaît que la corruption ne se produit pas forcément à la frontière. Le matériel de formation (les études de cas surtout) sera adapté à un public plus vaste, notamment au personnel du siège et aux personnes chargées des achats et des services internes. La formation a été développée pour répondre aux besoins des cadres à tous les niveaux.

Cette formation permettra de délivrer le même message à tout le personnel de l'Administration des douanes. La détection de la corruption et les poursuites seront donc plus efficaces car aucun membre du personnel ne pourra prétendre ignorer ces principes.

Contact

Vanco Kargov, Directeur

vanco.kargov@customs.gov.mk

Snezana Patirova, Directeur adjoint
snezana.patirova@customs.gov.mk

Copyright © 2011-World Customs Organization

BRUNEI DARUSSALAM

Programme de promotion de l'éthique

Le Département royal des douanes et accises de Brunei (RCED) est parfaitement conscient du danger de la corruption pour la crédibilité de sa mission et de ses principes. C'est pourquoi il a fait de la sensibilisation à la lutte contre la corruption un élément majeur de sa politique de gestion des ressources humaines, applicable à l'ensemble de ses fonctionnaires et employés.

Le RCED s'est mis alors à encourager une culture de l'éthique professionnelle dans le cadre des services qu'il fournit, en inculquant des valeurs nobles telles que la transparence, l'honnêteté et la sincérité. C'est dans cet objectif que le RCED conduit des conférences internes et des entretiens interactifs avec ses fonctionnaires et aussi avec ses partenaires du secteur privé, sur les menaces de la corruption et la nécessité d'insuffler un haut niveau d'éthique à la base des activités commerciales. Le RCED travaille aussi de concert avec d'autres services gouvernementaux, notamment le Bureau de lutte contre la corruption, pour sensibiliser le personnel du RCED sur les menaces liées à la corruption.

Badge Bureau Anti-Corruption

Dans le cadre de leurs efforts communs visant à juguler la corruption, le RCED a signé un protocole d'accord avec le Bureau de lutte contre la corruption. Selon ce protocole d'accord, les deux parties collaboreront à un programme commun destiné à améliorer et à renforcer leurs capacités en matière de lutte contre la corruption et à encourager une culture anti-corruption grâce à des actions de sensibilisation à ce phénomène. Les deux parties ont accepté également de partager des informations, compétences, recherches et autres activités visant à améliorer leurs connaissances.

Pour accompagner les mesures exposées précédemment et renforcer le message de prévention adressé au public, le Bureau de lutte contre la corruption a distribué à tout le personnel du RCED des badges comportant un message sur l'excellence du service pour une nation libérée de toute corruption. Tous les fonctionnaires du RCED en uniforme portent ce badge. Le RCED soutient également l'action menée par le Bureau de lutte contre la corruption en affichant des posters en ce sens dans ses locaux.

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 :
integrity@wcoomd.org
(+32 2 2099422)

Copyright © 2011-World Customs Organization

PROJETS PILOTES

Ceci est une mise à jour des dernières avancées réalisées dans le cadre des projets pilotes sur l'éthique.

Cameroun

La douane du Cameroun a mis en œuvre pratiquement toutes les recommandations contenues dans le Plan d'Action sur l'éthique et les contrats de performance ont étendus au secteur privé cette année.

Dans un contexte où la pratique est de procéder à des contrôles à 100%, l'Administration des douanes du Cameroun propose aux opérateurs de soumettre 40% de leurs opérations à un circuit allégé de dédouanement contre un engagement de la part des entreprises, à savoir d'accélérer elles-mêmes leurs opérations de dédouanement (entre autres en anticipant leurs opérations et en s'acquittant de leurs droits et taxes à temps) et en évitant tout contentieux douanier. Tout cela a été apprécié à partir d'une série d'indicateurs de performance déterminés sur la base de performances réalisées par les opérateurs économiques et constatées à partir de données extraites de SYDONIA sur les quatre dernières années. La politique de dialogue de la douane camerounaise avec le secteur privé en vue de la promotion de l'éthique s'articule en trois temps : partager la même réalité, à partir de données objectives et chiffrées; décider ensemble des mesures à prendre pour mobiliser plus de recettes sans entraver la facilitation et faire surveiller l'application effective de ces mesures sur le terrain, par tous, douaniers comme non douaniers.

Maroc

L'Observatoire visant à renforcer l'éthique et à lutter contre la corruption est en projet permanent. La douane du Maroc cherche des moyens pour renforcer l'utilisation qui est faite de cette structure car le nombre de plaintes reçues est inférieur aux attentes. La législation protégeant le dénonciateur vient d'être votée et devrait contribuer à augmenter le nombre de plaintes transmises à l'Observatoire.

Rwanda

Le Plan d'action sur l'éthique du Rwanda a identifié le développement d'une stratégie de communication en matière d'éthique en tant que projet pilote. Le Secrétariat de l'OMD continue à aider le Rwanda de façon virtuelle et cherche les financements nécessaires au développement de cette stratégie de communication en matière d'éthique.

Liberia

Une mission de l'OMD financée par l'Agence au développement international de Suède (SIDA) s'est rendue à Monrovia, Liberia en janvier 2011 afin de conduire un atelier d'évaluation en préparation à un projet similaire à celui des contrats de performance lancé par la douane du Cameroun.

Copyright © 2011-World Customs Organization

PROJETS PILOTES SUR L'ETHIQUE

PROJETS PILOTES

Lesotho

Le Lesotho a accueilli un atelier sur l'éthique en mai 2011 et identifié la rédaction d'un Code de conduite pour la douane et le secteur privé en tant que projet pilote. L'OMD est en contact avec l'Administration douanière et fiscale du Lesotho pour continuer à apporter son aide dans le cadre de ce projet.

Ethiopie

Il est prévu d'envoyer une mission de l'OMD en Ethiopie en septembre 2011. La mission conduira un atelier de développement de l'éthique visant à identifier un projet pilote.

Serbie

L'OMD continue à soutenir la Serbie dans le cadre de la mise en œuvre de son projet pilote consistant à mettre au point une cartographie des risques.

Togo

Une équipe conjointe de la Direction du Renforcement des capacités et de l'Unité de Recherche de l'OMD s'est rendue à Lomé au Togo en mai 2011. L'objectif du projet financé par la Banque mondiale est de tester l'approche des contrats de performance visant à améliorer l'efficacité et réduire les mauvaises pratiques. L'OMD continue à travailler sur ce projet avec le Togo à partir de Bruxelles.

Vous voulez en savoir plus ou vous souhaitez vous lancer dans un projet pilote? N'hésitez pas à nous contacter.

Contact

Patricia Revesz
patricia.revesz@wcoomd.org

Copyright © 2011-World Customs Organization

NOUVELLES EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE

Maurice

Les efforts réalisés par l'Administration douanière et fiscale de Maurice (MRA) visant à renforcer l'éthique se sont avérés utiles car MRA s'est vu attribué le « Best Anti-Corruption Framework Award » en 2010. Ce Prix a été remis au MRA le 13 décembre 2010 par le Vice-Président de la République de Maurice.

Albanie

Suite au plan d'action sur l'éthique développé par l'Administration des douanes albanaise avec l'assistance du Secrétariat de l'OMD, une nouvelle Direction d'inspection des services et de lutte contre la corruption a été créée.

Projet GAPIN

L'OMD a organisé un atelier CITES/Ethique à Mombasa, Kenya en décembre 2010. L'atelier a été suivi par une opération de deux semaines au cours de laquelle des incidents relatifs à l'éthique ont été rapportés. Un séance de Debriefing s'est tenue en mars 2011 à Mpumalanga (Afrique du Sud), pendant laquelle les résultats obtenus dans le cadre du Projet GAPIN ont fait l'objet d'échanges et des solutions ont été proposées. Un rapport final, établissant un lien clair entre l'éthique et la fraude à la CITES a été envoyé au donateur, le Ministère des Affaires étrangères suédois.

ANASE

Le Secrétariat de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE) a demandé à l'OMD de conduire un atelier de sensibilisation régional sur l'éthique. Cet événement a eu lieu en février 2011 au Brunei Darussalam et a résulté en un plan d'action régional sur l'éthique.

ACADEMIE DU SAVOIR DE L'OMD

Le 1er juillet 2011, le Secrétariat de l'OMD dispensera une journée de cours sur la stratégie de l'OMD en matière d'éthique dans le cadre de l'Académie du savoir. Le Président du SCE présentera les dernières avancées du SCE et l'Unité de Recherche fera un exposé sur la mesure de la performance et présentera de nouvelles idées dans le domaine de la lutte contre la corruption.

OCDE

Le Secrétariat de l'OMD a été représenté lors d'une réunion d'experts du Groupe d'action financière (GAFI) qui s'est tenue au siège de l'Organisation de coopération et de développement

Copyright © 2011-World Customs Organization

AUTRES ACTIVITES EN MATIERE D'ETHIQUE

SOUS-COMITE SUR L'ETHIQUE

Le Sous-Comité sur l'éthique (SCE) a tenu sa 10ème session le 6 mai 2011 et le rapport (doc. HI0043) est disponible sur le site Web de l'OMD. Le SCE a officiellement adopté la version révisée du Modèle de Code d'éthique et de conduite de l'OMD. La décision de réviser le Guide pour le développement de l'éthique via la plate-forme CLiKC a également été prise. A ce jour, le Canada, la République démocratique du Congo, le Kenya, la Malaisie, Maurice, le Maroc, les Pays-Bas, la Nouvelle-Zélande, la Norvège et les Etats-Unis se sont portés volontaires pour participer aux travaux de révision pendant l'intersession.

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 :

integrity@wcoomd.org
(+32 2 2099422

Copyright © 2011-World Customs Organization