

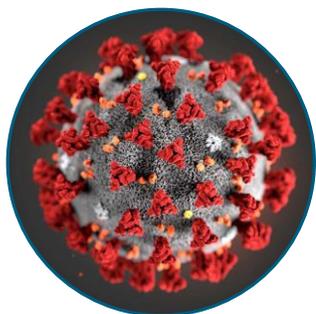


FADINTSERANANA

• 1820 •

Conception de l'organisation du travail, la façon de gérer des équipes à distance et en personne après la reprise

CONTEXTE ET ENVIRONNEMENT



Etat d'urgence sanitaire décrété pour Madagascar le 21 mars 2020 (décret n°2020-359 du 21 mars 2020)

23 mars 2020 : Confinement de la Capitale (**Antananarivo**) et région Analamanga et de la ville de **Toamasina** pour tenter d'endiguer la pandémie

Suspension de toute circulation ; tout transport interdit, sauf celui des marchandises



Ces deux régions : constituent le poumon économique du pays

Pour la douane en particulier :
Toamasina : 70% des opérations

DOUANE MALAGASY

TOAMASINA
ANTANANARIVO
ANTSIRABE
ST MARIE
ANTALAHA
SAMBAVA
VOHEMAR
ANTSIRANANA
NOSY-BE
MAHAJANGA
TOLIARY
TAOLAGNARO
MORONDAVA
MANAKARA
FIANARANTSOA
MANANJARY



20
BUREAUX



➤ constituée de l'Administration centrale, Antananarivo (03 bureaux), et de 17 Bureaux répartis dans toute l'île.

➤ 1.300 agents répartis dans toute l'île (1.300 agents pour 587 041 km² de superficie)

Douanes : les agents exposé à un niveau de risque élevé :
agents aux frontières / services en contact avec les usagers
(juridique, réglementation, appui aux usagers)
> 100% des secrétaires testées positives

Contexte sanitaire à Madagascar



➤ Accès au soin très limité : 18%



➤ 3 214 CSB (Centres de santé de base) pour 27 millions d'habitants



➤ Contexte covid-19 : 2 respirateurs artificiels pour 27 millions d'habitant (* au début de la pandémie)

Douane

levier
économique et
principal
pourvoyeur de
recettes



- Sur réquisition de la Présidence de la République, est tenue de continuer à assurer ses fonctions malgré la pandémie
- Obligation de mise en place d'un plan d'urgence efficace et efficient [*Minimum de ressources et maximum de services*] / télétravail priorisé, présentiel limité, système de rotation mis en place
- Les fonctions opérationnelles de dédouanement et de contrôle sont pleinement mises en œuvre

COTE OPERATIONNEL



Masque
obligatoire



Respect des
distances

Offrir les services habituels tout en réduisant le contact avec les usagers

- Réorganisation et limitation de l'accès aux bâtiments de la Douane
- Application des gestes barrières (port de masque obligatoire, prise de température et gels désinfectant aux entrées des bâtiments, respect distance de sécurité de 1 mètre minimum, mise en quarantaine des éléments physiques venant de l'extérieur (courrier, échantillons, ...))

COTE STRATEGIQUE



Pas d'interruption du travail, malgré la crise sanitaire

- Continuité des travaux en cours
- Recrutements
- Mise en œuvre du plan stratégique 2020-2023
- Suspension de toutes réunions et regroupements physiques
- Dématérialisation et digitalisation des procédures dans la limite du possible

**** Au niveau national : procédures facilitées pour les importations en relation avec la gestion de la pandémie (matériels médicaux, médicaments, ...)*

**** Malgré une crise sanitaire handicapante pour l'ensemble de l'économie mondiale, l'administration douanière malagasy a pu garder la tête hors de l'eau et maintenir des résultats tolérables.*

COTE MANAGEMENT



Appui psychologique

- rassurer
- accompagner
- motiver
- informer
- sensibiliser et inciter à la vigilance

Renforcement communications interpersonnelles du DG avec les agents : appels téléphoniques, entretiens, publications de messages (écrit et vidéo) sur les réseaux sociaux (groupes privés réservés aux agents de la DGD)

Renforcement communication interne pour tenir les agents informés et sensibilisés sur l'évolution de la pandémie, les mesures et décisions prises par la Direction générale

COTE MANAGEMENT



Appui matériel

- Test covid pris en charge pour les agents présentant symptômes et pour les agents travaillant aux frontières
- Distribution de matériels de prévention individuels (masques/caches-bouches, gants, gels désinfectants, ...)
- Distribution de médicaments pour renforcer l'immunité des agents
- Acquisition de respirateurs, saturomètres, médicaments pour mise à disposition des agents
- Recrutement d'urgentistes à entière disposition des agents des douanes (interventions, suivi téléphoniques, ...)
- Mise à dispositions de transports de personnels avec organisation de ramassage par axe

COTE MANAGEMENT



Appui financier

- Pour les agents des douanes : aide financière équivalent à un mois de salaire

*** Actions sociales : « **Vatsy tsinjo sy tosika fameno** » de la DGD à des enseignants de classes primaires dans chacune des villes où la Douane est présente

D'un point de vue personnel



- Présentiel ininterrompu malgré niveau de risque élevé
- Intérimaire du SG du Ministère pendant plus de 3 semaines, augmentant grandement le niveau de risque (70 parapheurs en plus à traiter quotidiennement)
- Risques : fatigue physique et morale / forte exposition (documents physiques)

Pas d'obligation mais motivé par le dévouement

Anticiper et gérer le comportement des agents saisis de peur et sujets à la psychose à cause de la pandémie

Merci pour votre aimable attention



HONNEUR
REDEVABILITÉ
PROFESSIONNALISME
PARTENARIAT