



Capital humain

La Douane mise sur le potentiel de ses femmes et ses hommes pour fonctionner et agir efficacement, piloter ses projets et atteindre les niveaux souhaités en matière de performance.

Pour y parvenir, elle place son capital humain au centre d'une stratégie de développement évolutive qu'elle consolide et adapte au fil des années afin de favoriser sa montée en compétences ainsi que sa capacité à composer avec son écosystème et à relever les multiples défis actuels et futurs.

LES RESSOURCES HUMAINES EN CHIFFRES

5674 agents au 31 décembre 2023

60% d'agents de brigade

33% de taux d'encadrement

25% de taux de féminisation

264 nouvelles recrues

ANTICIPER L'AVENIR PAR LA PREPARATION DE LA RELEVÉ ET LE RENFORCEMENT DES EFFECTIFS

Plan de la relève : anticiper l'avenir et maîtriser au mieux la transition

La Douane a adopté depuis plusieurs années une approche proactive en vue d'anticiper et de combler les départs à la retraite.

Pour mieux sécuriser la continuité de ses activités, l'ADII a poursuivi la mise en œuvre de son dispositif de préparation de la relève qui a porté en 2023 sur un programme dédié aux « Fonctions opérationnelles niveau 1 ». Un vivier de douaniers a ainsi bénéficié d'un transfert de compétences suivi d'un accompagnement au sein des postes cibles. Les bénéficiaires ont pu mettre en pratique les connaissances acquises pour l'exercice des principales activités correspondantes.

Etoffer les effectifs pour une meilleure présence de la Douane

Courant 2023, l'ADII a mené des opérations de recrutement qui ont permis de renforcer les rangs du corps douanier de 260 agents dont 160 gardiens des douanes de 3^{ème} grade et 100 Inspecteurs des douanes de 3^{ème} grade.

Venant doter essentiellement les services opérationnels et de 1^{ère} ligne de profils et ressources supplémentaires, ces recrutements ont été conduits dans l'objectif d'accompagner l'évolution et l'étendue de l'action de la Douane et ce, compte tenu de l'extension et de la création de nouvelles infrastructures (portuaires, aéroportuaires, zones économiques et industrielles ...) et répondre à l'impératif d'assurer une présence douanière continue dans les zones et enceintes à vocation commerciale.



LA PERFORMANCE ASSOCIEE A LA VALORISATION DES RESSOURCES

Allant de pair avec l'obligation de résultats, la valorisation du personnel a été de tout temps la clé du renforcement du sentiment d'appartenance et de l'appropriation des objectifs stratégiques au sein de l'ADII. Cette orientation est matérialisée par la reconnaissance du dévouement et de l'engagement, mais également par la création d'opportunités et l'encouragement à l'évolution dans la carrière.

Ainsi et à l'instar des années antérieures, l'ADII a, en 2023, ouvert la voie à de nouvelles perspectives professionnelles et procédé à des nominations

dans divers postes de responsabilité ainsi qu'à des promotions aux grades et échelons supérieurs.

Dans le même sens et sur le plan de la motivation, elle n'a pas manqué de reconnaître le mérite et la performance de ses agents en octroyant des récompenses aux plus méritants, en particulier suite à des réalisations particulières ou interventions remarquables notamment celles opérées sur les fronts de la lutte contre la fraude, la contrebande et les trafics illicites.

DISTINCTIONS ET PROMOTIONS EN 2023

1 780 agents promus aux échelons supérieurs	73 cadres et agents décorés de Wissams Royaux
297 agents promus aux grades supérieurs par voie d'EAP*	37 agents encouragés
167 agents promus aux grades supérieurs au choix	27 nouveaux responsables nommés

Par ailleurs, une accélération a été enclenchée en 2023 dans l'amélioration du dispositif social. Convaincue de son rôle central dans la création d'un environnement favorable à la productivité, la Douane

a enrichi et développé de nouveaux produits sociaux et amélioré le panier des prestations en faveur des douaniers.

LA FORMATION : UN LEVIER STRATEGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT DES DOUANIERS



LA FORMATION EN CHIFFRES

2 cycles nationaux de formation initiale (Formation militaire et douanière) au profit de 264 inspecteurs des Douanes de 1 ^{er} et 3 ^{ème} grade totalisant 26592 JHF	13 064 JHF de formation en présentiel au profit de 1285 bénéficiaires
2 cycles internationaux au profit de 135 cadres relevant de douanes partenaires totalisant 13 680 JHF	29 actions de coopération nationale avec 417 participations de douaniers soit 1 154 JHF
37 sessions de formations e-learning au profit de 680 participants	1 269 JHF avec 244 participations dans le cadre de la coopération internationale

* EAP : examen d'aptitude professionnelle

Sa performance et le développement de son potentiel humain étant intimement liés, la Douane a instauré en 2023 un dispositif de formation attractif, mis en œuvre par son Institut de Formation Douanière (IFD) dans le but de renforcer l'expertise de ses ressources et de réaliser une montée en compétences adaptée à ses objectifs.

Dans ce cadre, l'offre de formation continue a été repensée et enrichie pour s'adapter aux évolutions des activités et intégrer les nouveautés réglementaires et procédurales. Les programmes dispensés ont été orientés vers la consolidation des acquis et le

perfectionnement dans des domaines managériaux, support et métier.

Parallèlement, un accompagnement a été assuré à une population de 264 nouvelles recrues au travers d'un cycle de formation initiale construit autour d'une première phase militaire et d'une seconde brassant les principaux métiers de la Douane. Assorti de stages d'immersion, ledit programme a permis de les préparer à intégrer leur environnement de travail et les outiller en connaissances et techniques pour les aider à s'acquitter convenablement de leurs missions.



LA FORMATION À L'IFD : UN DOMAINE DE PARTAGE ET D'ÉCHANGE AUX NIVEAUX NATIONAL ET INTERNATIONAL

Le dispositif de formation de l'ADII profite également à des populations externes parmi les partenaires nationaux et internationaux.

Comme à l'accoutumée, l'IFD a accueilli en 2023 une nouvelle promotion de douaniers de pays d'Afrique et d'Haïti et ce, compte tenu de leur intérêt croissant pour le cycle international

organisé au profit de leurs agents auditeurs. L'équipe pédagogique de l'IFD a assuré dans ce cadre la clôture d'un premier cycle et le démarrage d'un nouveau ciblant 135 participants.

D'autres sessions ont été organisées en collaboration avec l'Organisation Mondiale des Douanes et d'organismes à l'échelle nationale et internationale.

COOPERATION EN MATIERE DE FORMATION

Internationale

1 269 JHF
228 bénéficiaires
244 participations

Nationale

1 154 JHF
336 bénéficiaires
417 participations

Cycle International

19 pays
13 680 JHF
135 participations



ORGANISATION DES STRUCTURES : UNE ADAPTATION CONTINUE

Mue par la volonté d'aligner l'organisation à sa stratégie, la Douane a poursuivi en 2023 l'harmonisation de son organisation pour une meilleure dynamique de ses structures et une amélioration des mécanismes de fonctionnement et de coordination profitable à un service de qualité et de proximité.

C'est dans cette optique que l'ADII a opéré des adaptations des organigrammes de ses Directions Régionales. Ces changements ont été conduits dans un double objectif : renforcer la synergie entre les Directions se trouvant dans une même région et rehausser l'encadrement intermédiaire au niveau des structures déconcentrées.

MOYENS ET METHODES DE TRAVAIL : UNE AMELIORATION PERMANENTE

Outre ses efforts déployés au plan de la formation, la Douane veille à doter son personnel de moyens et d'équipements spécifiques aux fins de l'outiller

au mieux et de lui permettre d'améliorer sa capacité d'intervention et d'adapter son action aux spécificités de l'environnement où il opère.

La brigade des motards réactivée

Fin novembre 2023, la Douane a mis en service une unité motocycliste constituée de 43 agents motards déployés dans les brigades et entités opérationnelles des différentes Directions Régionales douanières. Des missions spécifiques leur ont été assignées

dans l'objectif de redynamiser l'action menée sur les fronts de la lutte contre la fraude et la contrebande et d'apporter appui aux équipes sur le terrain lors d'interventions de diverses natures allant de la surveillance, la sécurité jusqu'aux contrôles pointus.



Des drones pour optimiser les contrôles



Dans le but de renforcer les capacités opérationnelles de ses équipes et de hisser leur niveau de performance en matière de lutte contre tout type de fraude et de trafic illégal, l'ADII a pris en 2023 la décision d'introduire l'utilisation des drones dans le champ du contrôle douanier visant d'une part, à diminuer le risque inhérent à la nature du métier et d'autre part, à faciliter des tâches spécifiques et nécessaires à la conduite d'opérations de contrôle particulières.

Des douaniers en Body Cam sur le terrain



Courant 2023 et dans le souci de garantir une conduite exemplaire de ses agents et de sécuriser les éléments des brigades contre tout incident auquel ils pourraient être confrontés lors de l'exercice de leurs fonctions, l'ADII les a dotés de caméras piétons dont le port est cadré par la nature de leur intervention et soumis au respect de conditions réglementaires d'usage.

La dématérialisation au service de l'excellence opérationnelle

Comme pour ses clients, la Douane a mis la dématérialisation au service de son personnel. C'est dans le prolongement de cette logique qu'en 2023 elle a intégré le digital dans un large éventail de domaines métiers et support où bon nombre de process ont été optimisés.

Les évolutions apportées au système d'information de l'ADII ont offert davantage de fonctionnalités et de données qui ont rendu plus célères les traitements et la prise de décision et plus fluide la coordination entre les acteurs de la même chaîne qu'elle soit de gestion ou de contrôle.

Au sein de la filière des brigades actives sur le terrain, et outre les outils informatisés auparavant pour la gestion et le suivi de l'activité liée, la Douane a adopté la programmation automatisée des affectations journalières aux points de service. Un pas qui consolide la modernisation des outils de gestion de ses équipes dans le temps et l'espace et confère aux gestionnaires une meilleure traçabilité et visibilité de l'organisation.

