



# Plan de continuité des activités RH face à la crise Covid-19

## Expérience des douanes congolaises

Par Dr. Guénolé MBONGO KOUMOU  
Vice-Président de l'OMD pour la région AOC

19 Janvier 2020

# Plan de la présentation

- Contexte
- Expérience congolaise : apports de e-Douanes dans le maintien des activités en période de crise
- Perspectives
- Conclusion

# I- Contexte

- Une crise de la COVID 19 sans précédent qui a des impacts sociologiques, économiques et politiques
- Bouleversement profond du monde du travail qui a révélé:
  - Le rôle essentiel du département de Gestion des Ressources Humaines
  - L'importance de la numérisation des processus de Gestion des Ressources Humaines (GRH)
- But : renforcer les capacités de l'administration pour garantir la continuité des activités et l'efficacité

## II- Expérience congolaise : apports de e-Douanes dans le maintien des activités en période de crise

- D'où une réforme multidimensionnelle de l'administration des douanes congolaises, reposant sur trois piliers :
- ✓ **1<sup>er</sup> Pilier** – **Nouveau cadre** consacrant une gestion stratégique des ressources humaines axée sur la compétence et mise en place des organes de pilotage et de gouvernance.
- ✓ **2<sup>ème</sup> Pilier** – **Refonte de la politique des exonérations**
- ✓ **3<sup>ème</sup> Pilier** – **Système d'information et interconnexions informatiques : Dématérialisation des procédures.**

## II- Expérience congolaise : apports de e-Douanes dans le maintien des activités en période de crise

- **Pilier n°3** : Système d'information et interconnexions informatiques
  
- ✓ **Portail e-Douanes lancé en 2019** : dématérialisation des procédures de dédouanement, autour de quatre (04) axes :
  - 1) Webb Suite : solution de renforcement des performances du SI ;
  - 2) Centre d'excellence : programme de renforcement des capacités ;
  - 3) E-Transit : solution de suivi des marchandises en transit ;
  - 4) Scanning : support opérationnel à la gestion des scanners.

## II- Expérience congolaise : processus RH mobilisés

- **Pilier n°3** : Amélioration du système d'information et dématérialisation des procédures : e-Douanes ou Douanes numériques
- ✓ **Protection et sécurité du personnel** : en limitant le contact avec les usagers des douanes dans un contexte de crise.
- ✓ **Planification stratégique des effectifs** : rendue possible grâce à la disponibilité de l'information dans le système avant l'arrivée des marchandises ;
- ✓ **Formation** : du personnel à l'économie numérique et aux outils de la douane numérique ;
- ✓ **Communication** : avec les usagers via la plateforme e-Douanes ;
- ✓ **Qualité de vie au travail et bien-être.**

# II- Expérience congolaise : préparation et reprise des activités

## Rendre le lieu de travail sûr Protéger les employés Encourager une bonne hygiène

- Nettoyer en profondeur le bureau avant le retour des employés
- Augmenter les normes de nettoyage quotidien des bureaux et des espaces communs
- Mettre à disposition des produits d'hygiène à portée de main (p. Ex. Désinfectant pour les mains, savon pour les mains, lingettes désinfectantes, mouchoirs en papier, masques)
- Accrocher des affiches dans les espaces communs décrivant les meilleures pratiques (éternuements / toux dans les coudes / pratiques de lavage des mains, ne pas venir travailler en cas de maladie)
- Décider comment, le cas échéant, appliquer la distanciation sociale dans les zones où les employés se rassemblent
- Dépister tout le personnel

## Mettre à jour les politiques et Procédures

- Séquencer le retour et déterminer qui devrait revenir en premier selon l'emploi, l'activité et l'ensemble de compétences
- Expliquer ce que devrait faire un employé s'il est infecté du COVID-19 ou si un membre de sa famille venait à être infecté
- Réorganiser la disposition des bureaux pour donner plus d'espace aux employés postes de travail et respecter les distances de sécurité
- Limiter le nombre d'employés dans les salles de réunion et encourager les réunions par vidéoconférence
- Mettre à jour les politiques relatives aux visiteurs ou usagers des douanes
- Partager les meilleures pratiques de travail à distance avec les employés

## Restaurer la productivité et l'engagement Se préparer aux futures crises

- Redéployer la masse salariale et maximiser sa contribution et potentiel
- Créer des politiques et guides de travail à distance en faisant le bilan des leçons tirées
- Y impliquer les services juridique et informatique
- Mise en place d'un plan de continuité de l'activité prenant en compte la dimension Ressources Humaines

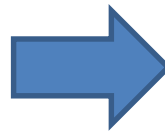
## III- Perspectives

- **Mise en place d'un SIRH**

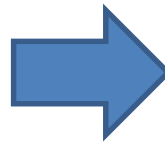
Gestion de la paie

Gestion des absences

Administration du personnel



Continuer l'accompagnement des collaborateurs



Continuer les services basiques du département

- **Vulgarisation et Formation**  
sur les outils comme Slack, Zoom,  
Microsoft teams ou Skype



## IV- Conclusion

- La COVID 19 a impacté la planification stratégique des ressources humaines contraignant notre administration douanière à adapter sa stratégie
- Elle a mis en lumière la nécessité d'aller plus loin dans la dématérialisation des processus RH