



Gestion des ressources humaines et approche de l'OMD en matière de développement du personnel

Académie du savoir de l'OMD
Bruxelles, juillet 2018



Structure de la présentation :

1. Rôles de la GRH dans une organisation
2. Approche de GRH basée sur les compétences
3. Outils et instruments de l'OMD



1. Rôles de la GRH dans une organisation

Définition de la GRH :

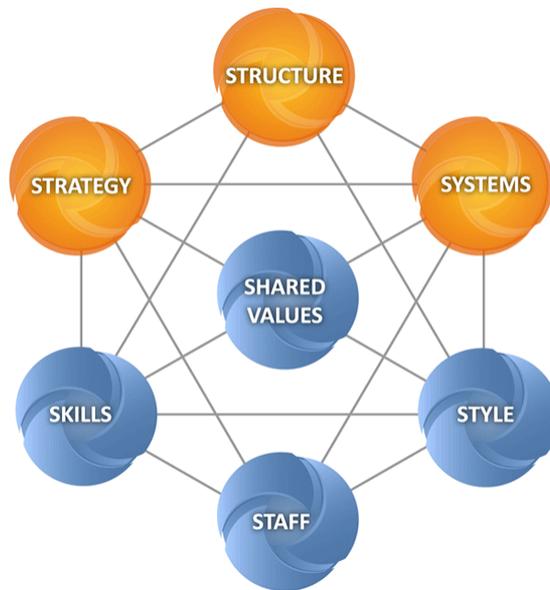
« La gestion des ressources humaines est une discipline qui porte sur l'humain et qui consiste à amener le personnel d'une organisation à bien vouloir utiliser et à être capable d'utiliser ses connaissances, ses compétences et ses spécificités le mieux possible pour servir les objectifs de l'administration douanière. »



1. Rôles de la GRH dans une organisation

Modèle des 7-S (McKinsey) : une organisation n'est pas seulement une STRUCTURE mais un ensemble composé de 7 éléments.

3 éléments DE BASE
(« HARD »)
(STRUCTURE,
STRATÉGIE, SYSTÈMES)
pratiques et facilement
identifiables



4 éléments SOUPLES
(« SOFT ») (COMPÉTENCES,
PERSONNEL, STYLE,
VALEURS PARTAGÉES) moins
faciles à discerner et moins
tangibles



1. Rôles de la GRH dans une organisation

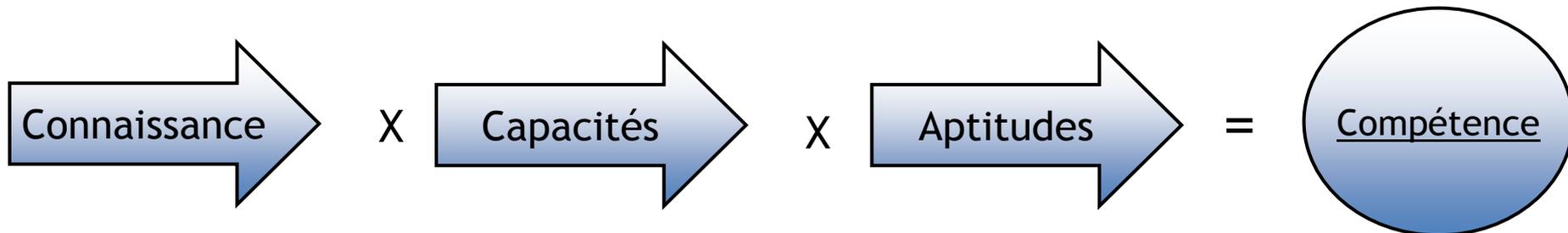
Les 4 rôles RH décrits dans le modèle d'Ulrich :





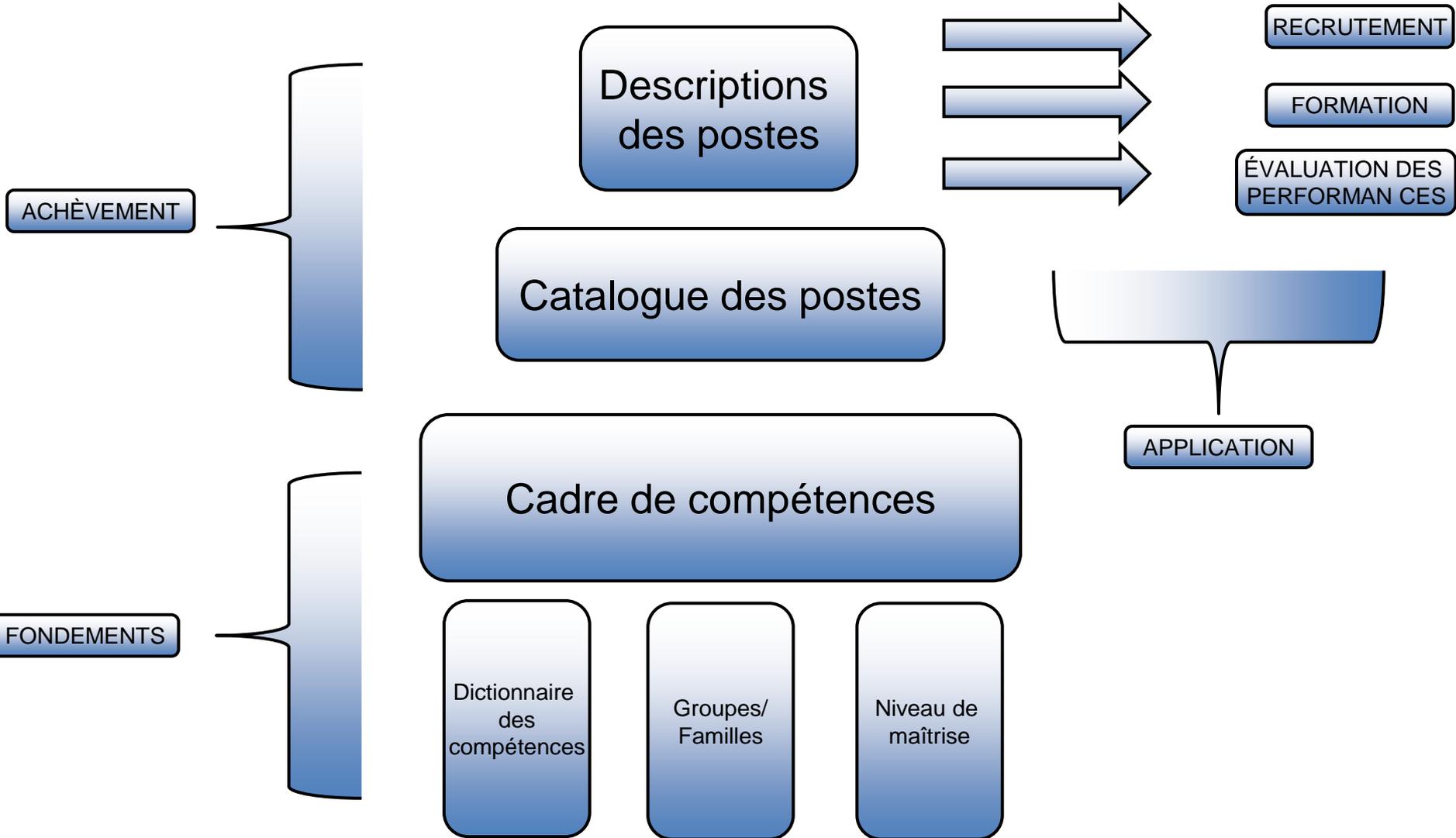
2. Approche de GRH basée sur les compétences

Compétence : « Une compétence se définit souvent comme un ensemble intégré de connaissances, de capacités et d'aptitudes nécessaires pour mener à bien une action ou une activité professionnelle. Une compétence peut se traduire par un comportement perceptible et mesurable, nécessaire pour réaliser une tâche à un niveau de performance pré-établi. »





2. Approche de GRH basée sur les compétences





3. Outils et instruments de l'OMD :

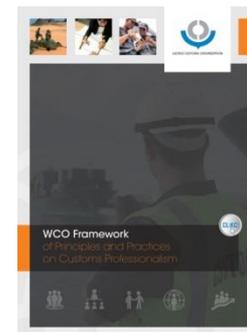


PICARD

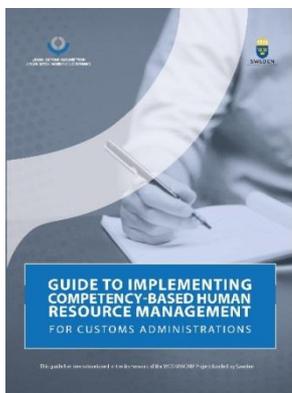


CPPPD

ODDP



Guide pour la mise en place d'un système de GRH basé sur les compétences



Click!



WCO
ACADEMY

AVOD

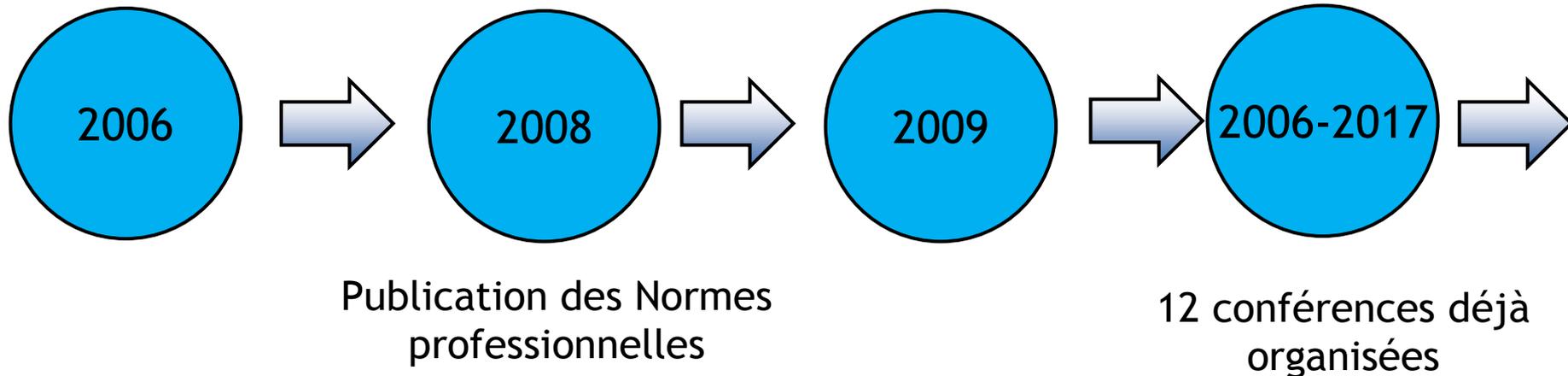
Académie OMD



Rappel

Partnership In Customs Academic Research and Development
(Partenariat universitaire en recherche et développement en questions douanières)

Processus de reconnaissance
officielle pour l'évaluation des
programmes





Deux piliers :

Picard

Dialogue
dynamique
constant

Conférences
annuelles

Recherche

Professionalisme

Normes
professionnelles

CPPPD

Académie

Reconnaissance
de
programmes



Gouvernance du Programme PICARD :

Le Groupe Consultatif PICARD de l'OMD (PAG), comprenant des représentants universitaires,



- fournit des conseils concernant les Normes professionnelles de l'OMD ;
- participe au processus de reconnaissance des programmes universitaires d'études douanières ;
- suit les questions soulevées concernant particulièrement le Programme PICARD.

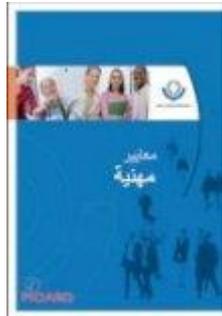


Normes professionnelles

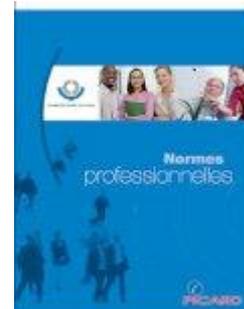
Développées en partenariat avec l'INCU

3 objectifs principaux :

- Une référence pour le recrutement en douane
- Une référence pour mesurer la formation interne
- Des normes pour le développement des universités



6 langues : AR - EN - ES - FR - PT - RU





Normes professionnelles – Axes principaux

Responsable de la stratégie

Connaissances
exigées

Compétences
exigées

Comportement
exigé

Responsable des opérations

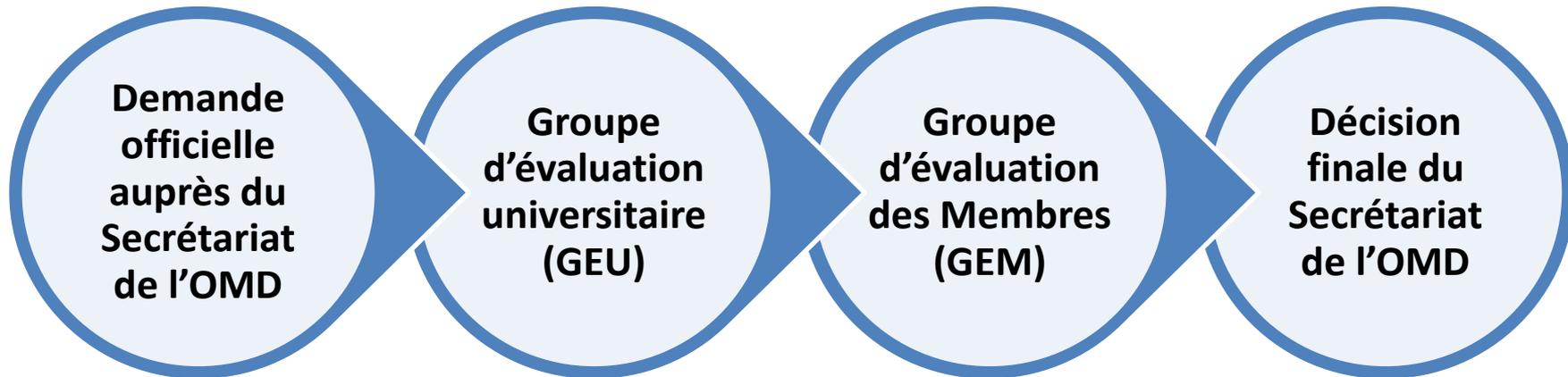
Connaissances
exigées

Compétences
exigées

Comportement
exigé



Reconnaissance des programmes universitaires
d'études douanières :





Reconnaissance des programmes universitaires
d'études douanières :



Quelques chiffres à ce jour : 20 programmes reconnus dans 10 universités



Cadre de principes et de pratiques sur le professionnalisme en douane

Un outil de référence pour la gestion des ressources humaines en douane, veillant à ce que la stratégie RH réponde aux besoins stratégiques et opérationnels de la douane.

Le Cadre se compose de 5 chapitres :

- Principes de la gestion stratégique des ressources humaines
- Conception stratégique de l'organisation et établissement de descriptifs de postes
- Processus de recrutement
- Directives relatives à la formation douanière basée sur les compétences
- Développement de plans de carrière en douane



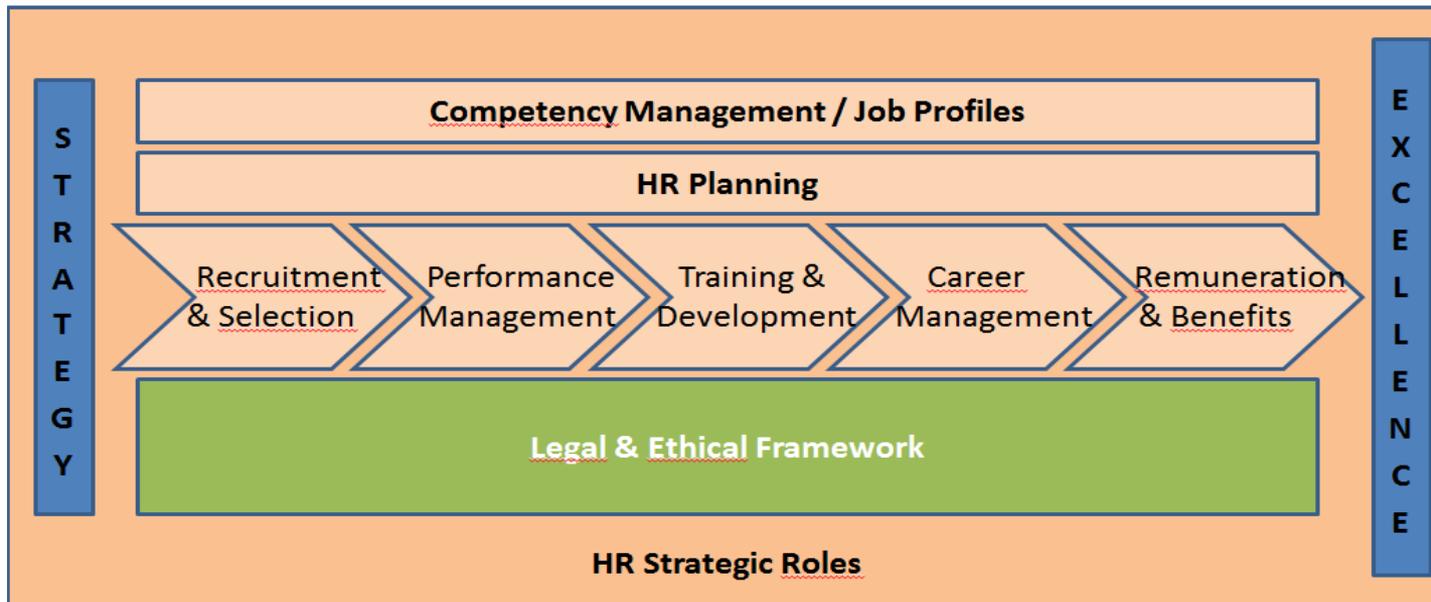


L'Outil de diagnostic relatif au développement du personnel (ODDP) a pour fonction d'appuyer les missions du Secrétariat de l'OMD et d'aider les Administrations dans leurs auto-évaluations.

Deux principes de base :

- 1) Alignement stratégique
- 2) Cohérence opérationnelle

WCO People Development Value Chain





Outil de diagnostic relatif au développement du personnel (ODDP) : structure

Cet outil comprend différents documents et éléments utilisés dans un ordre bien défini pour aider l'administration bénéficiant du diagnostic de RH :

1: Formulaire préliminaire

2: Questionnaire de diagnostic

3: Matrice de création de valeur



Questionnaire de diagnostic : utilisateurs

Groupe 1 :
équipe de
Membres
chargée du
projet de
modernisation
des RH

Groupe 2 :
diagnosticiens
experts en RH (en
mission)

Groupe 3 :
équipe de Membres
chargée du projet
de modernisation
des RH (après la
mission de
diagnostic)



Objectif spécifique de la mission de diagnostic :

- 1. engager et/ou renforcer les mécanismes de coopération et l'engagement d'une réforme de RH basée sur les compétences entre la direction, les équipes RH, les responsables opérationnels, le personnel et ses représentants ;**
- 2. veiller à l'adoption d'une méthodologie permanente pour une réforme de la GRH.**

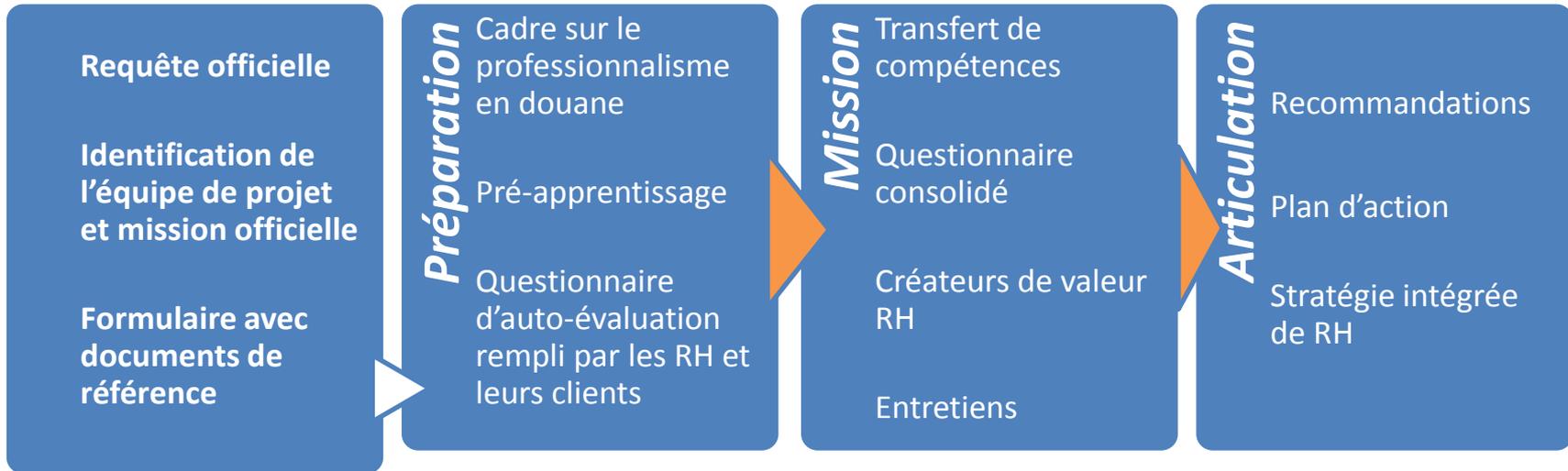


Résultats attendus de la mission de diagnostic :

- Identifier les processus de RH et les intégrer dans une stratégie bien définie
- Faciliter la prise en main des méthodes et outils de RH
- Aider à optimiser le potentiel de la douane
- Développer le concept de valeur organisationnelle
- Faire en sorte de renforcer la confiance entre l'organisation et son personnel
- Accroître la flexibilité institutionnelle et la performance du personnel



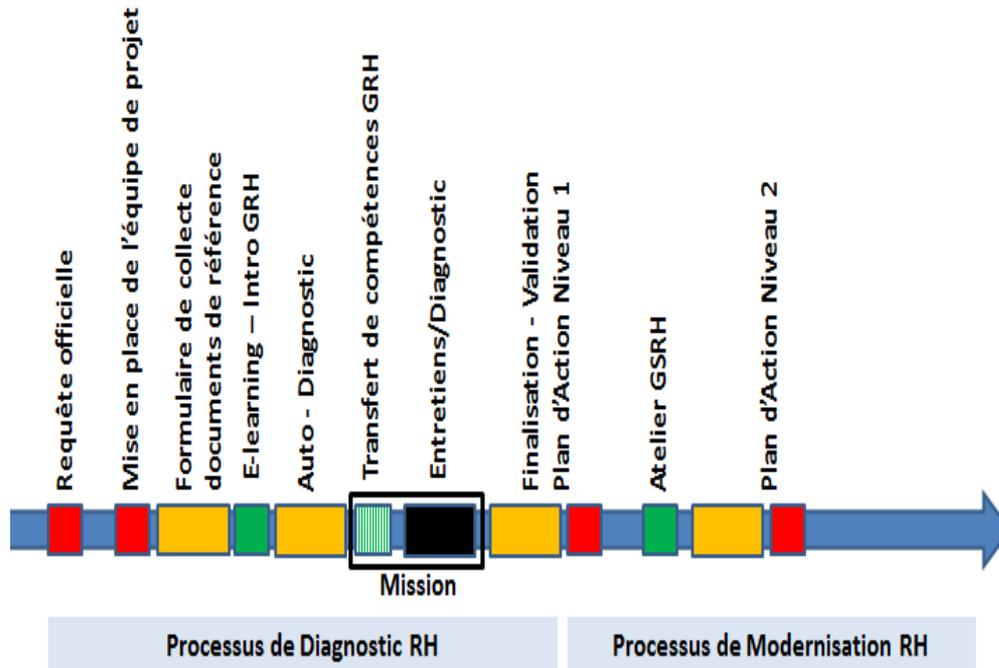
Séquence de diagnostic :



Phase préparatoire	Mission	Phase d'articulation
Familiarisation avec une approche et des concepts basés sur les compétences : gestion du changement, niveau I	Intégration et mise en œuvre des concepts et de l'approche de l'OMD Analyse linéaire de la stratégie nationale et des processus nationaux	Identification des priorités Proposition et validation d'un plan d'action Processus intégré : gestion du changement, niveau III
	Analyse dynamique et comparative basée sur les meilleures pratiques Processus intégré : gestion du changement, niveau II	



Processus de diagnostic et de modernisation

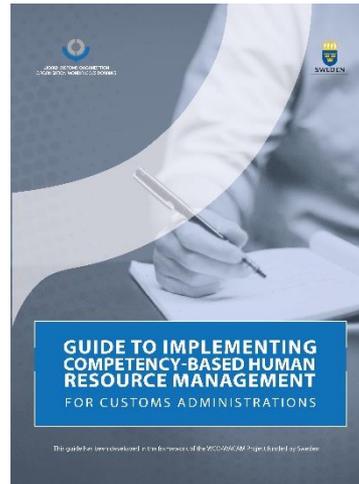


- Requête officielle
- Mise en place de l'équipe de projet
- Formulaire de collecte des documents de référence
- E-learning – Intro GRH
- Auto-diagnostic
- Transfert de compétences GRH
- Entretiens/Diagnostic
- Finalisation – Validation
- Plan d'action Niveau I
- Atelier GSRH
- Plan d'action Niveau II



Guide pour la mise en place d'un système de GRH basé sur les compétences dans un environnement douanier avec le soutien du projet MADA0 de l'OMD (SIDA)

OBJECTIF : appuyer les efforts des Membres en matière de modernisation de la GRH avec des orientations pratiques.



STRUCTURE: trois SECTIONS

Section 1 : Importance d'un système de GRH basé sur les compétences

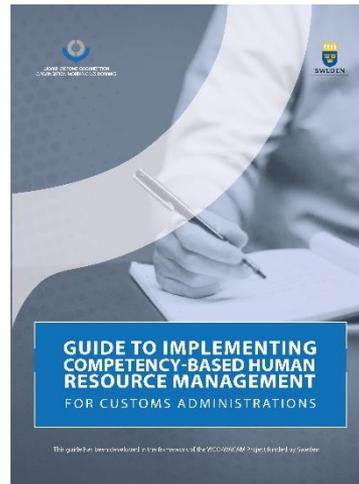
Section 2 : Feuille de route pour la mise en place d'un système de GRH basé sur les compétences

Section 3 : Orientations pratiques sur le développement de politiques, de processus et d'outils de GRH basés sur les compétences

- Processus de dotation (planification, recrutement et intégration du personnel)
- Processus de formation et de développement de compétences
- Processus de gestion de la performance
- Processus de rotation et de gestion des carrières



Guide pour la mise en place d'un système de GRH basé sur les compétences dans un environnement douanier avec le soutien du projet MADA0 de l'OMD (SIDA)



CONCLUSION : la gestion des ressources humaines basée sur les compétences doit s'inscrire à tous les niveaux de la culture organisationnelle.



**Merci de votre
attention !
Des questions ?**

Direction du Renforcement des capacités de l'OMD

Capacity.building@wcoomd.org