

Message de l'Organisation mondiale des douanes

Journée internationale de la douane 2011

La connaissance est aujourd'hui un élément incontournable de l'environnement politique et économique. Des termes comme « société basée sur la connaissance », « économie de la connaissance » et « gestion de la connaissance » foisonnent et il va de soi que la connaissance est devenue tout aussi importante pour les administrations douanières et leurs partenaires commerciaux internationaux.

En effet, pour réussir aujourd'hui, il est essentiel notamment d'exploiter au maximum la connaissance et son pouvoir qui permet d'agir de manière visionnaire, pertinente et indispensable. L'OMD a pris conscience de cette nécessité en 2008, lorsqu'elle a adopté sa stratégie de douane au 21^{ème} siècle, où figure parmi les dix éléments constitutifs d'une administration douanière d'aujourd'hui une « culture de service professionnelle reposant sur les connaissances ».

Ainsi s'explique ma décision de faire de 2011 l'année de la connaissance à l'OMD, avec pour thème « La connaissance, catalyseur de l'excellence douanière ». L'excellence est ce vers quoi la communauté douanière devrait tendre, et je suis convaincu que la connaissance est un véritable catalyseur, c'est-à-dire un outil essentiel qui nous permettra d'exceller dans ce que nous faisons de mieux : protéger la société, sécuriser la chaîne logistique, faciliter les échanges et assurer l'intégrité des frontières.

Dans le monde d'aujourd'hui en perpétuel mouvement, les administrations douanières doivent s'adapter en permanence et souvent rapidement aux changements de nature sociale, économique et politique. Elles doivent évoluer en fonction de leur expérience, en surveillant leurs activités, leur environnement et leurs partenaires, afin de trouver des solutions pour améliorer l'efficacité et le rendement de leurs performances et des services fournis.

Pour continuer à agir de manière visionnaire, pertinente et indispensable, nous devons adopter une nouvelle approche de la connaissance et de l'apprentissage. Nous devons absolument considérer la connaissance comme un moyen de renforcer la position de l'OMD et de ses 177 Membres. La connaissance est en effet une ressource douanière essentielle qu'il convient d'utiliser efficacement, de gérer et d'appliquer dans le cadre d'un processus d'apprentissage continu.

Sur le plan de l'organisation, les responsables douaniers ont besoin d'une activité de recherche empirique, incitant à la réflexion, ainsi que d'informations de qualité et de renseignements fiables, sur lesquels ils pourront appuyer leurs décisions et leur leadership, afin de gérer les changements et de diriger les organisations de manière convaincante.

D'autre part, sur le plan opérationnel, il est fondamental de renforcer en permanence le savoir-faire et les compétences des responsables douaniers si l'on veut maintenir leur efficacité et leurs performances pour pouvoir faire face en toute confiance aux nombreux défis lancés par l'environnement douanier international.

La connaissance se crée par le dialogue et la réflexion collective : un individu transmet des informations issues de sa propre expérience et selon sa compréhension des choses, puis des techniques subtiles s'accumulent au cours du temps. Ce corpus d'expériences et d'informations se transforme alors en une connaissance, qui peut facilement être traitée et diffusée et ainsi permettre à d'autres aussi de s'enrichir.

Les différents événements et réunions qui seront organisés tout au long de l'année par l'OMD et par ses partenaires faciliteront le dialogue et les échanges. J'encourage donc vivement tous les Membres de l'OMD et leurs partenaires commerciaux internationaux à participer activement à ces réunions, afin de partager des informations et de construire des connaissances en puisant dans ce réservoir d'expériences et de compétences.

La technologie a également un rôle important à jouer pour faire avancer notre programme sur la connaissance. Il est désormais possible de se rencontrer et d'échanger des informations en ligne. L'OMD a saisi cette opportunité et lancé sa propre cellule de réflexion ou *think tank* en ligne, appelée Club de la réforme. Il s'agit d'un lieu virtuel où peuvent se rencontrer des fonctionnaires des douanes et des chercheurs désireux d'améliorer leurs connaissances sur des sujets d'actualité liés à la douane et au commerce international.

La recherche universitaire est également source de connaissances. L'OMD a établi des partenariats avec les universités afin de promouvoir la recherche sur toute une série de sujets ayant des répercussions sur la douane et le commerce. Beaucoup de ces universités proposent désormais un enseignement de haut niveau répondant aux normes internationales sur la profession douanière. De même, l'équipe de recherche que j'ai constituée en 2009, dans le cadre de mon projet de création à l'OMD d'un centre d'excellence basé sur la connaissance, réalise aujourd'hui des travaux de recherche très précieux, qui sont publiés sur notre site web et dans des revues spécialisées de renom.

J'appelle donc les Membres de l'OMD à engager un dialogue avec les milieux universitaires de leur pays sur des thèmes douaniers pour lesquels la recherche pourrait être avantageuse car elle renforce le professionnalisme. Des partenariats avec des instituts techniques et professionnels d'enseignement peuvent également apporter à la douane des compétences pertinentes et utiles. Ces mesures ainsi que d'autres permettront de promouvoir une culture de l'apprentissage dans nos organisations.

En réalité, pour atteindre les niveaux de performance et de prestation de services requis aujourd'hui, il est indispensable d'apprendre et d'apprendre beaucoup. Pour moi, la réussite et la poursuite des réformes ne seront possibles que si les fonctionnaires et les responsables des douanes qui les ont mis en place bénéficient du soutien dont ils ont besoin. Apprendre à faire quelque chose ou à le faire mieux est extrêmement gratifiant et apporte une grande satisfaction personnelle. Construire une culture de l'apprentissage présente des avantages sur tous les plans et donne l'occasion à tout un chacun de réaliser des performances extraordinaires.

Bien évidemment, l'OMD est consciente des nombreux défis qui en découlent en termes de ressources humaines pour les administrations douanières et de la pression qu'elles subissent pour faire plus et plus rapidement avec moins de moyens. Afin de permettre aux fonctionnaires des douanes de se former selon leurs besoins, l'OMD propose à ses Membres un programme complet de renforcement des capacités, avec des spécialistes de la douane compétents en matière de formation, des modules d'e-learning de qualité et un réseau mondial de Centres régionaux de formation.

N'oublions pas de mentionner ici notre toute nouvelle plate-forme d'apprentissage appelée CLiKC! (Communauté de l'apprentissage et des connaissances douanières). Cette nouvelle interface propose des cours en ligne et ouvre des perspectives aux Membres de l'OMD avec de multiples possibilités de prendre en main leurs initiatives de formation ainsi que le développement professionnel. Je suis persuadé que les Membres

de l'OMD sauront tirer parti de ce nouvel outil et d'autres outils disponibles, à mesure qu'ils agiront pour relever le défi et faire de l'apprentissage le maître mot de la réussite.

Ce serait mal venu que je n'aborde pas ici la gestion de la connaissance, qui se définit comme une discipline systématique et une série de méthodes permettant de développer informations et connaissances, de les diffuser et de créer ainsi une valeur ajoutée pour l'organisation. Ces pratiques sont déjà en cours de mise en œuvre dans certaines administrations douanières, tandis que dans d'autres, elles sont encore en cours d'étude. J'ai l'intention de créer des occasions pour que la douane échange davantage sur les méthodologies et les pratiques de gestion de la connaissance. Le secteur de la TI pourrait nous aider dans ce dialogue, suite logique et utile du thème de l'année dernière, qui était le « Partenariat douane-entreprises ».

J'espère que le choix de la connaissance comme thème de l'année 2011 incitera vivement la communauté douanière à réfléchir davantage au développement du capital humain, au développement des cadres, à la gestion de la connaissance et à une meilleure utilisation des capacités de recherche et des outils d'apprentissage. Tout un ensemble de savoirs est incorporé dans les instruments, les normes et outils de l'OMD. La connaissance peut être un catalyseur pour l'excellence douanière, je n'en doute pas.

Permettez-moi de conclure par une citation de Benjamin Franklin, l'un des pères fondateurs des États-Unis d'Amérique, qui a dit si justement : « Investir dans la connaissance est ce qui rapporte le meilleur intérêt ». C'est certainement le cas, et le vieil adage selon lequel investir dans la connaissance, c'est investir dans notre avenir, le confirme.

Je vous souhaite à tous une joyeuse journée internationale de la douane.

Kunio Mikuriya
Secrétaire général
26 janvier 2011