

***Conférence mondiale de l'OMD sur la gestion du
capital humain : Le bien-être au travail – Prendre soin
de notre capital humain***

Date: Du 10 au 11 Octobre 2022

Format : En personne et en ligne

Lieu : siège de l'OMD et plate-forme ZOOM

Background

En temps de crise, afin de renforcer la résilience et de promouvoir la durabilité, les organisations se préoccupent souvent de la protection de leurs opérations, processus, systèmes, technologies, infrastructures et relations publiques, et concentrent leurs efforts sur cette tâche. Malheureusement, l'élément humain risque ici d'être négligé ou de se perdre dans le processus de planification de la réponse à une crise et de la phase de rétablissement qui suit.

La pandémie de COVID-19 a démontré que la résilience organisationnelle peut être atteinte grâce à des programmes de santé et de bien-être solides et complets, à des plans de continuité des activités et à une utilisation accrue des technologies numériques. Elle a également mis en évidence que la résilience organisationnelle ne peut être atteinte sans un personnel bien géré, engagé et sûr. Des effectifs adaptables et flexibles sont donc le meilleur atout d'une administration douanière efficace. Les agents exerçant des fonctions opérationnelles et de soutien sont les principaux acteurs indispensables à la poursuite des activités, à la résilience et à la performance organisationnelle.

Selon diverses études et recherches, il existe une corrélation directe entre le niveau d'engagement du personnel et ses performances. L'une des conditions essentielles pour assurer un niveau plus élevé d'engagement du personnel est l'établissement d'une culture de bien-être du personnel au sein d'une organisation.

À cet égard, alors que nous entrons dans une ère de travail qui s'inscrit dans ce qui est convenu d'appeler la "nouvelle normalité", il est impératif que nous mettions en place des solutions innovantes en matière de gestion des personnes et de leadership. Alors qu'il nous est impératif d'instituer des relations de travail fondées sur la confiance mutuelle et des résultats exceptionnels, la nouvelle organisation du travail qui exige une plus grande autonomie et une plus grande responsabilisation nous imposera également de créer des lieux de travail centrés sur la personne, axés sur le bien-être du personnel et adaptables aux circonstances et aux préférences du personnel.

Après la pandémie, la santé et la sécurité du personnel sont passées au premier rang des préoccupations de la plupart des organisations, et la protection de l'humain est devenue une priorité.

La crise du COVID 19 a créé une demande croissante de la part du personnel pour une amélioration des services dans ce domaine et pour la fourniture, entre autres, (i) d'un environnement de travail plus sûr et plus

agréable et (ii) de services psychologiques supplémentaires.

Dans ce contexte, à la fois dans la période d'après-crise et au-delà, avoir une approche du lieu de travail humaniste qui se concentre sur l'expérience et l'attention accordée au personnel sera une exigence standard afin de maintenir la réputation de l'organisation et de conserver la confiance et la fidélité des parties prenantes. Les administrations douanières doivent donc faire des efforts ou les intensifier pour intégrer une culture du bien-être du personnel au travail, non seulement en mesurant les niveaux d'engagement du personnel, en mettant en œuvre une conception efficace du milieu de travail et en offrant un soutien psychologique, mais aussi en encourageant les efforts de sensibilisation à l'importance du bien-être du personnel dans toute l'organisation. Cette approche permettra de promouvoir le bien-être du personnel au travail et, en fin de compte, d'améliorer les performances des individus tout comme celles de l'organisation.

Cette Conférence est organisée par l'OMD avec le soutien financier du Programme mondial de facilitation des échanges SECO-OMD. L'événement tiendra compte des conclusions de la 13e session du Comité du renforcement des capacités, la 86e session de la Commission politique et des 139e/140e sessions du Conseil concernant les modalités de travail et les pratiques dans un environnement post-pandémique. Elle verra le lancement du Forum sur l'organisation du travail douanier (FOTD) et ouvrira la voie au développement de nouveaux modèles d'organisation du travail douanier dans la « nouvelle normalité ». Il vise à lancer des discussions approfondies pour repenser le travail douanier, y compris la conception du lieu de travail et la gestion du personnel. Les résultats de cette conférence alimenteront les travaux du FOTD et du recueil des meilleures pratiques de l'OMD en matière d'organisation du travail en douanes.

Structure de la Conférence

La conférence s'appuiera sur l'expérience et les enseignements tirés par les administrations des douanes et les organisations internationales privées et publiques, avec des présentations des directeurs généraux des douanes, des directeurs de la gestion des ressources humaines, des représentants d'organisations internationales, du monde universitaire et du secteur privé.

La conférence aura lieu **les 10 et 11 octobre 2022, dans un format hybride, avec une interprétation simultanée assurée en arabe, anglais, français, russe et espagnol**. Six tables rondes seront organisées, chacune suivie de sessions de questions-réponses en direct pour les participants, afin d'aborder divers sujets liés au bien-être du personnel et à la résilience.

Objectifs de la Conférence

La Conférence servira de plate-forme de partage et de collecte des meilleures pratiques internationales relatives au bien-être au travail et à la résilience. Les participants retiendront ce qui suit :

- Des astuces et des conseils actualisés sur la manière dont les administrations douanières peuvent intégrer une culture du bien-être dans leur organisation ;
- Des recommandations pratiques et réalisables sur la manière dont les dirigeants des douanes et les professionnels de la gestion des ressources humaines peuvent mettre en œuvre des programmes de bien-être efficaces ;
- Des enseignements acquis et des expériences partagées sur le renforcement de la résilience organisationnelle par la gestion du capital humain ;
- Un examen des dernières tendances et pratiques visant à améliorer l'expérience des employés.

Programme de la conférence

Jour 1: 10 octobre 2022 - L'heure indiquée est TEC (Temps de l'Europe Centrale) <i>L'inscription et l'enregistrement commenceront à 12h00</i>	
13:00 – 13:15	Ouverture
13:15 – 14:15	Table ronde 1 : Façonner un écosystème du bien-être dans un environnement douanier à travers un leadership efficace.
14:15 – 15:15	Table ronde 2 : Le futur du travail et les innovations dans lieu de travail pour le bien-être à l'ère du numérique
15:15 – 16:15	Table ronde 3: Bâtir la résilience du personnel et de l'organisation
16:15 – 16:30	Clôture et synthèse de la 1ère journée
Cocktail	

Jour 2: 11 octobre 2022 - L'heure indiquée est TEC (Temps de l'Europe Centrale) <i>La plateforme ZOOM sera ouverte à 12:00</i>	
13:00 – 14:00	Table ronde 4: La gestion du stress – Santé mentale et physique
14:00 – 15:00	Table ronde 5: Le bien-être au travail : Promouvoir la diversité, inclusion et l'intégrité sur le lieu du travail
15:00 – 16:00	Table ronde 6: Intégrer le bien-être dans notre Proposition de Valeur des Employés (PVE)
16:00 – 16:15	Synthèse de la 2eme journée
Clôture de la conférence	

