



Faites part à la communauté mondiale de la formation de vos pratiques en matière de RH et de formation !

Recueil des pratiques et expériences nationales

Appel à tous les coordinateurs nationaux de la formation afin qu'ils fassent part à la Communauté CLiKC! de leur(s) :

- Programmes nationaux
- Étude de cas sur la GRH
- Méthodes de gestion de la formation

Mettre à jour/transmettre les coordonnées de votre correspondant

Actualité

Outil de suivi / évaluation du LMD

4 à 6 mois après l'atelier sur le LMD, un questionnaire électronique sera envoyé aux participants afin de mesurer l'impact de l'atelier sur le LMD et les améliorations qui en découlent.

Offert par la douane française

Cours sur les biens à double usage, disponible sur la plate-forme CLiKC!

Prochainement

Mallettes de formation en français

Permet aux formateurs de disposer d'instructions étape par étape, pour la facilitation de cours sur :

- Gestion coordonnée des frontières (GCF)
- Contrôle a posteriori (CAP)
- Convention de Kyoto révisée (CKR)
- Gestion des risques (GR)

La version en anglais est déjà disponible !

Contrôles douaniers

- Nouvelle version remaniée
- Cours intégré à la gestion des risques (GR)

Nouveaux cours

- Cours sur le transit
- Cours sur l'Accord sur la facilitation des échanges (AFE)

Événements à venir

Programme de bourses

Session en français
25 janvier- 4 mars 2016

Session en espagnol
9 mai – 1^{er} juillet 2016

Inscrivez-vous maintenant !
[La demande d'inscription est ici.](#)

3^{ème} Académie virtuelle d'orientation douanière (AVOD)

Session en anglais
11 avril – 15 juillet 2016

Contactez-nous
learning@wcoomd.org



**Point de vue de l'administration sur le e-Learning :
Douanes du Cambodge**

Le Service général des douanes et accises du Cambodge (SGDAC) reconnaît l'importance de la plate-forme CLiKC! qui permet d'améliorer l'efficacité et la pertinence de l'administration des douanes.

Avec des ressources humaines et financières sont plutôt limitées, CLiKC! a été considéré comme la seule solution. Il convient de noter que le renforcement des capacités des fonctionnaires effectué par le biais de ce programme en ligne est entièrement conforme au plan stratégique du SGDAC, pour lequel le développement des ressources humaines est un élément-clé nécessaire à l'accomplissement de sa mission et contribuant à la stratégie de développement du Gouvernement royal du Cambodge.

La plate-forme CLiKC! a été présentée aux fonctionnaires de la douane du Cambodge et elle est très utilisée par des jeunes fonctionnaires de vingt ans et plus. Cet apport s'est révélé utile, comme en atteste le nombre croissant de fonctionnaires de la douane qui y sont connectés. Enfin, c'est un outil jugé efficace pour promouvoir les capacités et la productivité des membres.

Le SGDAC a désigné M. Chea Samnang et Mme Buth Ratanasophea en tant que coordinateurs nationaux de la plate-forme CLiKC!. La première présentation de la plate-forme CLiKC! au sein du SGDAC a eu lieu en 2012, et près de 100 fonctionnaires des douanes se sont inscrits et ont suivi des cours en ligne. Puis, en 2013, CLiKC! a accueilli une centaine de participants supplémentaires. En 2015, l'introduction de CLiKC! au sein du SGDAC s'est poursuivie, avec l'approbation de Son Excellence le Directeur général et de Dr. Kun Nhem, les inscriptions au programme en ligne ont réuni au total 515 participants.

Beaucoup de participants continuent de suivre ces cours et 70 certificats ont été décernés à des élèves ayant suivi l'intégralité de cours portant par exemple sur les règles d'origine, l'éthique, les droits de propriété intellectuelle, l'établissement des prix de transfert, l'évaluation en douane et le classement.

L'un des succès du programme CLiKC! au Cambodge se manifeste sous la forme de la création sur Facebook, à l'attention des stagiaires de CLiKC!, d'un Programme e-learning de l'OMD – groupe CLiKC!/CAMBODGE. Ce groupe fournit des orientations, des encouragements et des retours d'expérience sur les problèmes que les étudiants pourraient rencontrer. Il nous permet de communiquer et d'échanger nos points de vue. Les nouveaux stagiaires trouvent cet outil très novateur. Les utilisateurs peuvent mettre un peu de temps pour s'habituer au système mais les coordinateurs de la plate-forme CLiKC! se sont montrés réactifs, apportant leur soutien pour résoudre les problèmes soulevés par les étudiants.

Quatre cours ont été adaptés sur mesure à l'attention des étudiants inscrits : 1) Les contrôles douaniers ; 2) L'évaluation en douane ; 3) Le classement dans le SH et 4) Le Modèle de données de l'OMD.

Les coordinateurs ont mené à bien une enquête parmi les quelques 300 participants qui ont suivi le cours en ligne. Parmi eux, 160 certificats ont été décernés en une semaine et l'étude montre que pour 80 % d'entre eux, il s'agit d'un outil important de motivation. En outre, dans tout le pays, des fonctionnaires de la douane font état de l'importance et de la productivité de la plate-forme CLiKC!. Nous avons cependant rencontré certains problèmes techniques en raison de la lenteur du débit Internet. De plus, les capacités en anglais de certains fonctionnaires de la douane sont parfois insuffisantes pour comprendre la terminologie technique, ce qui pourrait être considéré comme un obstacle pour la mise en œuvre de la plate-forme CLiKC!.



Programme e-Learning de l'OMD

Il est intéressant de constater que les fonctionnaires inscrits ont poursuivi leurs apprentissages, malgré un emploi du temps et un calendrier chargés et ce, même le week-end. Les coordinateurs ont toutefois encouragé les étudiants à utiliser le système en dépit des problèmes qui apparaissent.

Malgré les difficultés d'utilisation du système, CLiKC! semble avoir occupé une place importante dans le renforcement des capacités des fonctionnaires de la douane du Cambodge. Nous avons

constaté des évolutions positives dans le système de travail et nous sommes confiants dans la possibilité de changements ultérieurs si le système est amélioré. Lorsque CLiKC! sera amélioré, c'est-à-dire lorsque ces questions auront été réglées, nos fonctionnaires pourront bénéficier de connaissances dûment dispensées en ligne sans qu'il soit nécessaire d'assister à des cours dans une classe, pour une efficacité et une rentabilité plus grandes. CLiKC! sera alors considéré comme un outil précieux de développement du SGDAC.

2^{nde} Académie Virtuelle d'Orientation Douanière (AVOD)

La 2^{nde} session de l'AVOD s'est déroulée du 6 juillet au 9 octobre 2015. 27 des 34 participants ont obtenu un certificat standard et trois participants l'ont obtenu « avec les honneurs ». Leur identité sera indiquée sur le site des élèves de l'AVOD, en précisant qu'il s'agit des trois meilleurs diplômés.



Fraihiah Beigum Bhunnoo
Mauritius Customs



Yannick Rabau
Belgium Customs



Jolita Zbornirskiene
Lithuania Customs



Programme e-Learning de l'OMD



Les nouvelles de la plate-forme CLiKC!

Vers une évolution des carrières

Académie virtuelle d'orientation douanière (AVOD)



SOK LEAKSMY

Service général des douanes et accises du Cambodge

J'ai toujours trouvé intéressant d'améliorer mes connaissances.

Pourquoi vous inscrire à l'AVOD ?

J'ai toujours trouvé intéressant d'améliorer mes connaissances. Avant de m'inscrire à l'AVOD, j'étais vraiment une nouvelle venue dans le monde de la douane. J'avais travaillé dans des domaines très spécifiques, l'évaluation en douane et le classement dans le SH. Je savais qu'il y avait d'autres domaines douaniers que je voulais également connaître. Je me suis dit que l'académie conçue par l'OMD serait très pratique et utile pour le fonctionnaire des douanes que je suis. J'étais également curieux de savoir quel niveau de connaissances l'OMD pouvait me proposer.

Qu'attendiez-vous de l'AVOD ?

J'espérais avoir accès aux connaissances et aux compétences douanières de base. Je souhaitais maîtriser davantage de connaissances pour servir encore mieux mon administration, à travers l'apprentissage des principes et des pratiques en vigueur dans les régimes douaniers ainsi que dans les conventions et instruments internationaux principaux. Je voulais également connaître les rôles et les responsabilités de l'Organisation mondiale des douanes.

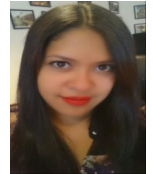
Quel impact a eu l'AVOD sur votre carrière professionnelle ?

J'ai une vision plus large et plus nette de ce que sont les emplois de la douane et les processus de fonctionnement ce qui, au quotidien, me confère une confiance supplémentaire. Par ailleurs, si je connaissais beaucoup des conventions et des instruments internationaux principaux, comme, par exemple, la Convention sur le Système harmonisé (SH), la Convention de Kyoto révisée (CKR), la Déclaration d'Arusha, etc., je ne maîtrisais pas ces instruments/outils dans le détail. Je sais à présent où chercher en cas de doute sur certains problèmes. Enfin, je connais les grandes orientations des administrations des douanes au niveau international et je fais mon travail en conséquence.

Est-ce que le fait de parvenir au bout du programme de l'AVOD (premier niveau de l'évolution de carrière) vous a incité à vous inscrire à d'autres programmes de l'OMD (par exemple, le Programme de bourses) ?

Oui, évidemment !

Avant de rentrer à l'AVOD, je me représentais l'OMD comme un endroit où se retrouvent les DG pour discuter. Maintenant que mon cursus à l'AVOD est terminé, j'ai le sentiment que les connaissances dispensées par l'OMD sont très pertinentes et concrètes. Nulle part ailleurs je n'ai trouvé et appris de telles informations. Je réalise donc l'importance pour les fonctionnaires de la douane des activités de renforcement des capacités de l'OMD, qui constituent un moyen très précieux d'aider la douane à obtenir de meilleurs résultats. J'ai la certitude qu'il y a encore plein d'autres choses à apprendre et j'ai donc voulu m'inscrire à un autre programme organisé et conçu par l'OMD, à savoir le 67^{ème} Programme de bourses de l'OMD. Aujourd'hui, je suis à Bruxelles, et je participe à ce 67^{ème} Programme de bourses !



Melissa Amador Midence

Direction générale des douanes, Nicaragua

Il est essentiel de cultiver une vision opérationnelle de la douane.

Pourquoi vous inscrire à l'AVOD ?

La douane est un domaine professionnel complexe qui nécessite un certain niveau d'expertise de la part de ses acteurs et c'est la raison pour laquelle j'ai choisi l'AVOD, un programme de formation douanière proposé par l'OMD qui offre un point de vue international sur les tâches, les fonctions et les responsabilités d'un fonctionnaire de la douane, ainsi que sur la façon dont nos rôles influent sur la croissance de nos administrations.

Qu'attendiez-vous de l'AVOD ?

Je voulais obtenir une vision générale des principaux rôles d'une douane moderne car même si, en tant que personnel administratif, j'avais déjà eu une formation initiale, il est essentiel de cultiver la vision opérationnelle de la douane.

Quel impact a eu l'AVOD sur votre carrière professionnelle ?

La chose la plus importante que j'y ai apprise, c'est qu'il y a une évolution professionnelle possible au sein de la douane, et j'ai également appris à apprécier la complexité de la carrière douanière. Un professionnel de la douane n'est pas un comptable mais il calcule des taxes ; ce n'est pas un ingénieur mais il connaît les processus de production et de gestion des inventaires ; ce n'est pas un économiste mais les notions de balance commerciale, d'importation et d'exportation lui sont familières ; il n'est pas davantage avocat mais sait parfaitement appliquer le droit commercial ; il n'est pas diplomate mais connaît les accords de libre-échange et, enfin, s'il n'est pas policier, il sait ce que sont la fraude, la criminalité et la contrebande. Si l'AVOD m'a permis de connaître le vaste ensemble des compétences exigées de la part des professionnels de la douane, elle m'a aussi permis de comprendre que, même si nous sommes des agents du service public dans notre pays, nous appartenons tous à la même communauté mondiale et à la même organisation internationale chargée de mettre en place un commerce international plus sûr et plus efficace et nous sommes tous des agents actifs au service du développement économique de nos régions.

Est-ce que le fait de parvenir au bout du programme de l'AVOD (premier niveau de l'évolution de carrière) vous a incité à vous inscrire à d'autres programmes de l'OMD (par exemple, le Programme de bourses) ?

Le fait de suivre ce cursus à l'AVOD a été déterminant dans ma demande de participation au Programme de bourses et dans mon souhait de poursuivre mon évolution professionnelle jusqu'au niveau international, tout en faisant part à d'autres fonctionnaires dans le monde de mes expériences dans le domaine de la douane. Il s'agit en somme d'améliorer l'efficacité de nos administrations des douanes et, bien évidemment, nos gouvernements élaborent des projets qui doivent être conformes aux normes internationales. Il est donc essentiel de se représenter concrètement comment il convient de traiter les situations auxquelles est habituellement confrontée une administration des douanes et d'appliquer les bonnes pratiques, les expériences et les connaissances acquises auprès de la communauté internationale. À cet égard, la meilleure façon de procéder consiste bien à partager ses connaissances par le biais d'un programme universitaire de ce type.

Nouveaux outils de l'OMD sur les RH et sur le professionnalisme de la douane



[Cadre de pratiques et de principes de l'OMD sur le professionnalisme en douane](#)

Le **Cadre de pratiques et de principes sur le professionnalisme en douane** offre aux membres la possibilité de se doter d'un plan pour concevoir des stratégies et des programmes complets de développement de leurs personnels. Il vise à regrouper des méthodes sur des notions clés liées à ces questions, portant par exemple sur le recrutement, le développement et l'apprentissage, les plans de carrière, la mobilité et la gestion des performances.

Tous les Membres peuvent accéder au Cadre et s'assurer ainsi qu'ils appliquent une stratégie de gestion des ressources humaines conforme aux spécificités de la profession douanière.

L'OMD a entrepris d'élaborer un **Outil de diagnostic relatif au développement du personnel** afin d'aider les membres durant leur processus de transformation des RH. Des projets pilotes ont été réalisés en Namibie et au Pérou et un projet pilote se déroulera bientôt en Tunisie.