

Stage De Kinshasa à Bruxelles

Le 30 janvier, 10 élèves de l'Ecole Nationale d'Administration congolaise sont arrivés à Bruxelles pour un stage de professionnalisation de trois mois dans une administration publique belge. L'ONEM a accueilli Jacques Amisi au sein du service Gestion de la Connaissance et Rémy Wakilongo à la direction Contrôle Interne et Gestion des Processus.

Faten Wehbe

Rémy

Quel est l'objectif de ce stage?

Ce stage répond à 2 objectifs. D'une part rapprocher la théorie reçue à l'Ecole Nationale d'Administration à la pratique, et d'autre part apprendre les bonnes pratiques en vue d'en faire bon usage dans ma carrière de fonctionnaire. C'est donc pour moi l'occasion de renforcer mes capacités. En effet, je suis déjà fonctionnaire dans l'Administration Publique congolaise, mon passage à l'ENA et mon stage à l'ONEM vont booster ma carrière.

Quelle mission la direction Contrôle Interne et Gestion des Processus vous a-t-elle assigné?

Dans le cadre de mon stage, je dois réaliser une analyse ('radioscopie') du fonctionnement du réseau de gestionnaires de processus et de la coordination du Processus Indemnisation. Et ce, en fonction des objectifs envisagés: uniformité, optimisation, efficacité, gestion des risques, ...

**À l'ONEM,
le client est au
centre de l'action,
ce qui n'est pas
nécessairement
le cas au Congo**

Suite à toutes mes observations sur le terrain et au sein de mon service, je préparerai un rapport thématique sur la gestion par processus. Nous partirons d'une situation qui met l'ONEM dans une position inconfortable pour aboutir à des pistes de solutions permettant l'amélioration du système de gestion. Je constate qu'à l'ONEM, le client est au centre de l'action, ce qui n'est pas nécessairement le cas au

Congo. L'introduction d'une gestion par processus augmenterait l'efficacité et l'efficience des administrations et permettrait par la suite de hisser la satisfaction du client au centre de ses préoccupations.

Rémy Wakilongo

2011: Diplôme en sciences économiques et de gestion, option Gestion financière.

De juillet 2012 à avril 2015: expérience en tant qu'Auditeur interne.

Janvier 2016: Fonctionnaire dans l'Administration Publique en RDC.

2016: Elève à Ecole Nationale de l'Administration de la RDC.

2017: Stagiaire à la Direction Contrôle Interne et Gestion des Processus de l'ONEM.



Rémy Wakilongo et Jacques Amisi



Jacques Amisi et Rémy Wakilongo

Jacques Amisi

2015: Diplôme d'Ingénieur Agroéconomiste.

Depuis janvier 2016: Assistant académique à l'Université de Kinshasa.

2016: Formation à l'ENA comme fonctionnaire stagiaire.

2017: Stagiaire au service Gestion des Connaissances/ONEM

Juin 2017: Fonctionnaire d'état en RDC.

Que pensez-vous pouvoir apporter à l'ONEM?

L'ONEM est déjà une administration suffisamment avancée en matière d'outils de gestion. J'espère que mon travail sur le thème de la gestion par processus pourra déboucher sur des recommandations susceptibles d'améliorer le travail dans le réseau des gestionnaire de processus.

Quelles différences avez-vous déjà pu observer entre l'administration de votre pays et la nôtre?

L'équipement (matériel et cadre de travail) et les outils de gestion (pour chaque activité, il y a une application informatique) sont très performants. L'administration a réussi à mettre en place un système de motivation, un système de gestion du personnel (télétravail, des interruptions de carrière, ...) qui permet d'atteindre les niveaux de motivations les plus élevés. Cela n'est pas

toujours évident chez nous. Dans certaines administrations se posent encore des problèmes de conditions de travail et dans d'autres des problèmes d'outils de travail.

Première fois à Bruxelles!

Premier choc, il fait très froid. Les gens sont sympas, nous (10 stagiaires) avons reçu un accueil très chaleureux et bien organisé. Nous avons été très bien intégrés dans nos institutions d'accueil. Mes camarades et moi-même sommes ravis de cette expérience qui j'en suis sûr nous apportera beaucoup pour notre avenir et notre carrière professionnelle au Congo.

Ciprian Beleaua, coordinateur du Processus Indemnisation

"La culture de l'accueil des stagiaires est déjà bien ancrée à l'ONEM. Il est clair que la dimension internationale du stage de Rémy est très enrichissante. Son

expérience et son regard extérieur profiteront au service. Nous sommes encore au début de la gestion par processus, il est donc un vrai acteur dans cette nouvelle façon d'administrer. Je suis certain que ses compétences vont être utiles pour progresser dans cette implémentation"

Jacques

Quel est l'objectif de ce stage?

L'objectif de ce stage est de mettre en pratique les acquis théoriques au sein d'un service administratif. Je suis là pour acquérir un maximum d'expertise afin de transposer auprès de notre administration congolaise ce que j'ai pu observer chez vous.

Quelle mission le service gestion de la connaissance vous a-t-il assigné?

Ma mission principale est l'actualisation des kits de survie et en particulier le kit de survie du Processus Support. L'ONEM m'offre un encadrement professionnel et des formateurs très compétents.

Que pensez-vous pouvoir apporter à l'ONEM?

Au regard des problématiques que je vais rencontrer dans mon service, j'essayerai d'apporter une solution ou des propositions d'amélioration. D'après mes renseignements, l'ONEM

fait partie du Top des entreprises publiques de Belgique mais il risque de perdre ce statut s'il ne s'emploie pas à stocker toutes les expertises et les connaissances dont il dispose.

Je suis très impressionné par les outils de gestion dont vous disposez. Tout est mesuré

Quelles différences avez-vous déjà pu observer entre l'administration de votre pays et la nôtre?

La rigueur au travail. La manière dont vous respectez les deadlines et les agendas est assez exceptionnelle. Toutes les activités entreprises sont hiérarchisées, conceptualisées. Je suis aussi très impressionné par les outils de gestion dont vous dis-

posez. Tout est mesuré. Les indicateurs mis en place au sein de l'office permettent de rendre un agent rapidement autonome. Dans mon pays, l'information met beaucoup plus de temps à être conceptualisée. Je pense que l'ONEM a beaucoup à nous apprendre à ce niveau là.

Première fois à Bruxelles!

Bruxelles est une ville magnifique avec un mélange de culture, de langues ... que j'apprends à connaître et à apprécier de jour en jour. A notre arrivée, nous sommes partis à la découverte de la ville: site historique, Grand-Place, Bourse ... j'ai été très impressionné par le Palais Royal et son parc. Bien sûr, nous avons goûté à vos frites ... Mmmh un délice!

Hilde, directeur du service de KM

"L'arrivée d'un stagiaire est toujours une expérience enrichissante, elle nous apporte un regard extérieur sur notre travail. Jacques est très consciencieux, il a envie de bien faire et appréhende très bien la matière qu'on lui présente. L'échange de culture, de mentalité et de bonnes pratiques aboutiront je l'espère à une collaboration très constructive."



SPF Mobilité:

Derick Ungu fera son stage dans le service responsable du Système de Management Environnemental et d'Audit (EMAS) et dans la Direction générale Politique de mobilité durable et ferroviaire. Rurhph Biringanine participera, comme le stagiaire de l'année passée, au projet de soutien MobiConnect.



ONSS:

Pascal Blaise sera à Direction Personnel et Organisation et Sébastien Mpendano à la Direction Organisation et Développement.



SFP (Service Fédéral Pensions):

Diulette Manye sera dans le service Communication et Benie Leba au service Budget et Comptabilité.



WBI:

Mélanie Kwigala et Suzanne Ndani feront un stage multiservices et transiteront par les services Personnel et Organisation, Processus Qualité et Communication.