



De demografische challenges en HR management in de publieke sector

Leuven– 9 oktober 2012

Jack Hamande

Directeur-generaal Organisatie- en Personeelsontwikkeling







How Sarah Palin
Took On Big Oil—
And (Sort of) Won



The Extreme TB
Epidemic: Photos
By James Nachtwey



Robert Redford
Remembers
Paul Newman

TIME

The New Hard Times



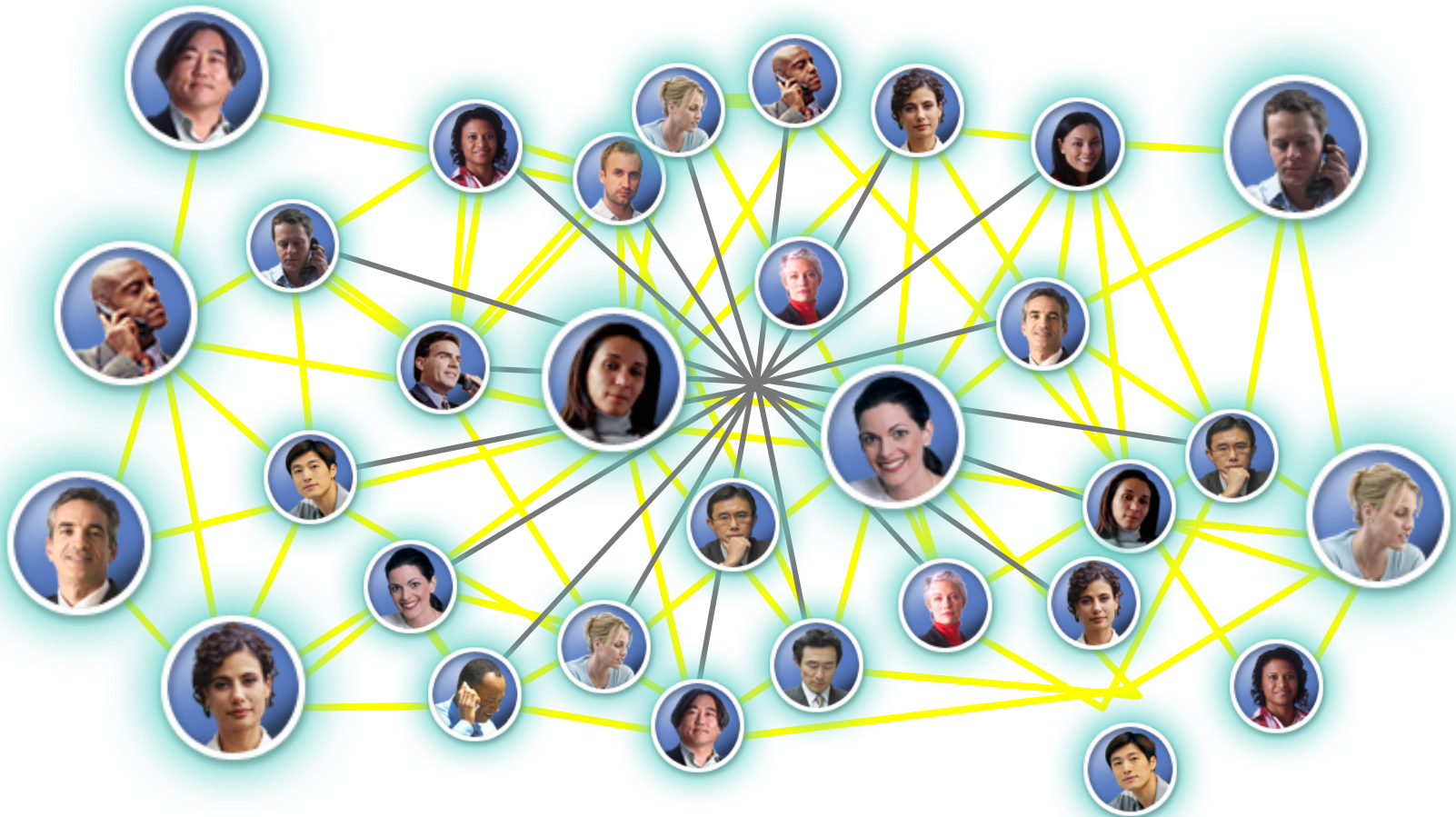
No, this isn't Depression 2.0.
How history can help us avoid it
BY NIALL FERGUSON

The Leadership Deficit
BY MICHAEL GRUNWALD

The Virtues of Thrift
BY NANCY GIBBS



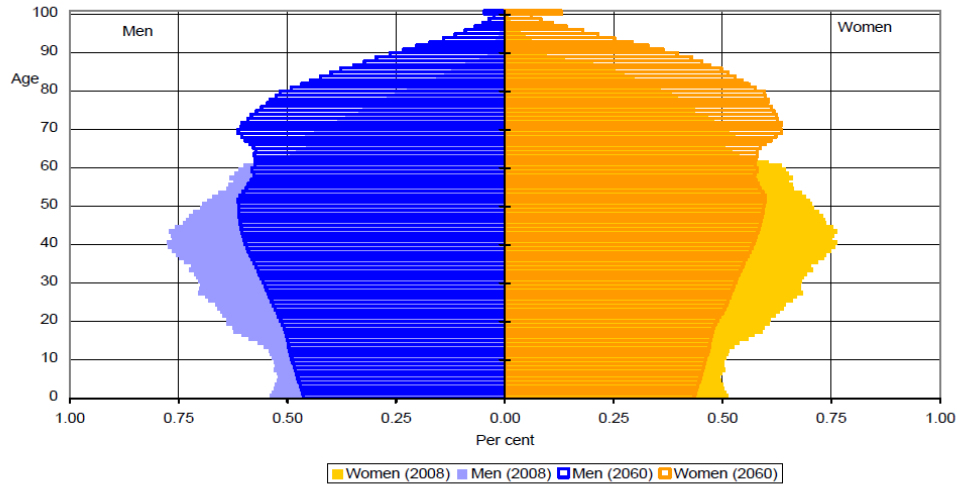
Changements dans la manière de vivre, communiquer, travailler... Où, quand, comment...





Vieillesse de la population et du personnel

Figure 5: Population pyramids, EU27, 2008, 2060



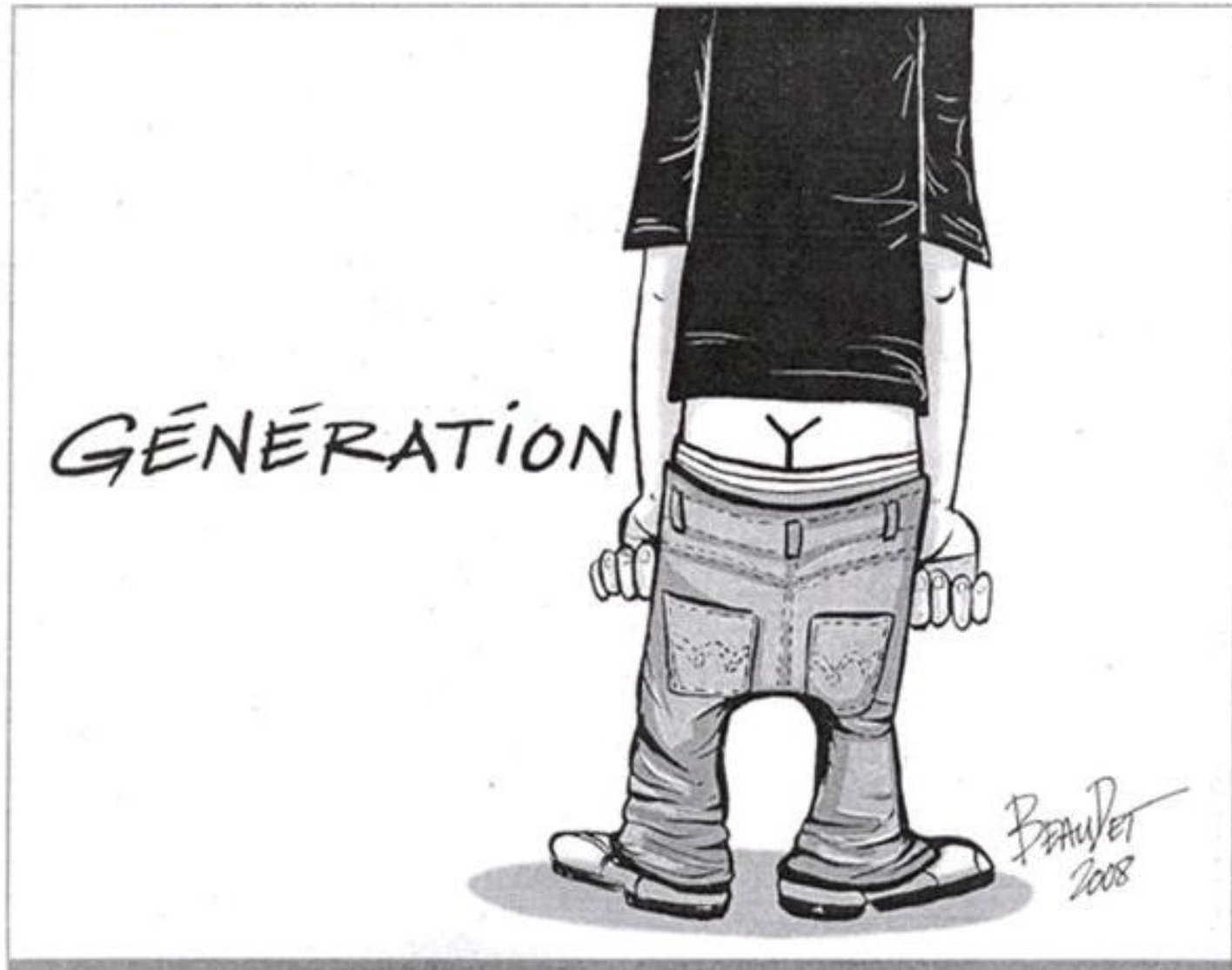
Source: Eurostat, EUROPOP2008 convergence scenario





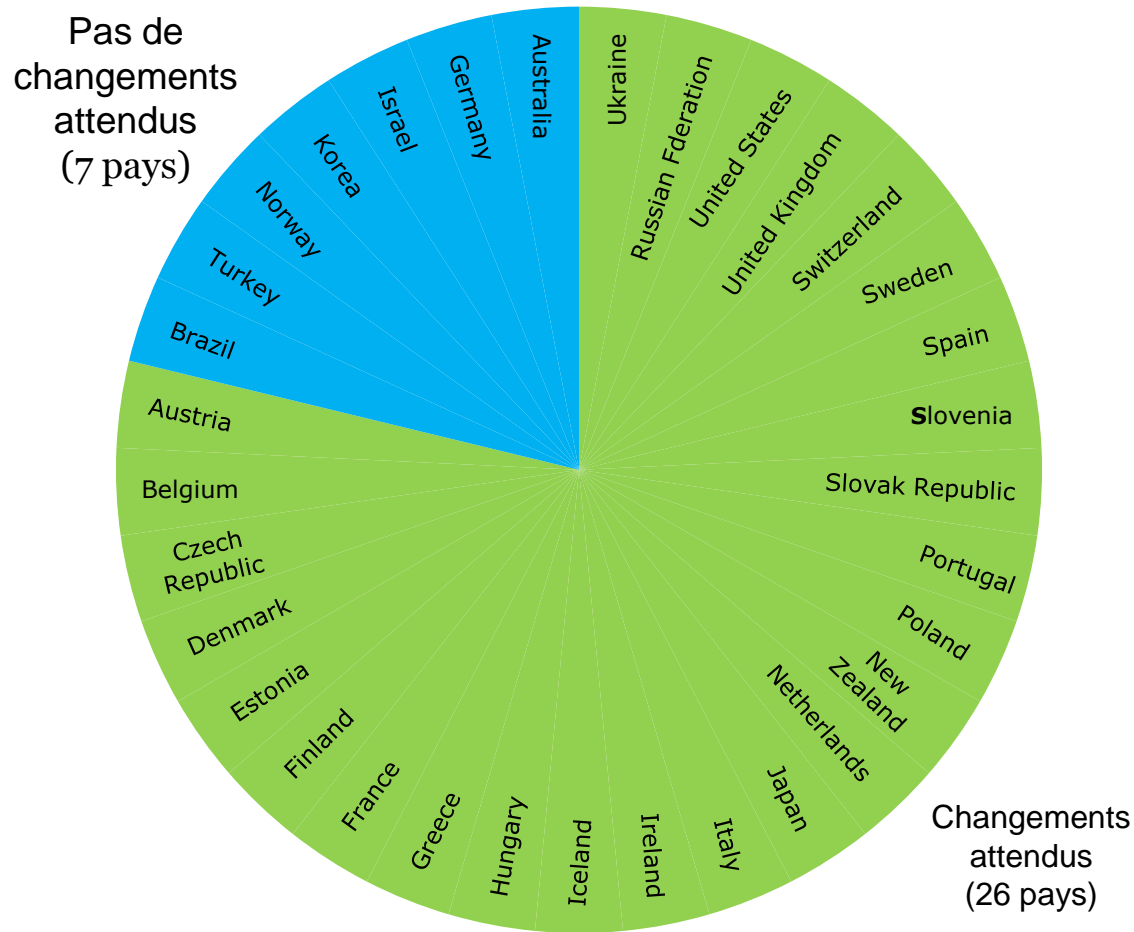
Génération Y







80% des pays de l'OCDE restructurent





PRIVÉ

VS

PUBLIC



Service public fédéral
Personnel et Organisation



Customer service

Excellent



Poor



Transformation: The Challenge Continues



EUROPE :

LE CHANGEMENT C'EST URGENT !

Etranglée par l'austérité
et les marchés financiers,
l'économie européenne
est au bord de l'asphyxie.
Il est grand temps
de lui redonner
de l'oxygène. P.6





Axes / Priorités



GESTION DE LA PERFORMANCE
(BUDGET, INDICATEURS, AUDITS ...)



ORGANISATION ET DELIVRANCE DU
SERVICE PUBLIC



QUALITE DE SERVICE, RELATION A
L'USAGER, E-ADMINISTRATION



GESTION DES RESSOURCES
HUMAINES



3 Piliers

Coûts externes

Factures
Contracts
Dépenses



Operations

Processus
Flux
Coûts
Gaspillage
Monitoring



Transformations

Client
Valeur ajouté
Core / Non-Core
Culture



Omschrijving Optifed

EN

The federal efficiency program

NL

Het federale efficiëntieprogramma

FR

Le programme d'efficience fédérale



Processen

Bronnen van verspilling

Overprocessing

Boven de eisen/verwachtingen uitvoeren; geen standaardprocedures

Werkoverdracht

versnipperd werk; werk dat moeilijk kan worden overgenomen

Herwerken

door verkeerde of incomplete informatie; door verkeerde uitvoering

Verplaatsen

rondzwervende documenten; onlogische archiefsystemen

Wachten

op informatie; op anderen in het proces

Verliezen in de kantooromgeving

Overproductie

overaanbod van niet relevante diensten en informatie

Werkvoorraad

stapels dossiers, mails; onder handen zijnde werk

Checken

verzamelen van handtekeningen



Les objectifs clés du Lean

- **Mettre la qualité de service rendu et la valeur ajoutée** au cœur du dispositif, en identifiant les besoins et les attentes du citoyen et du service public et en s'organisant pour y répondre
- **Optimiser et accélérer les processus** en identifiant et supprimant les tâches inutiles ou redondantes, en simplifiant le flux et en limitant la variabilité
- **Rendre plus performant le système de management** en simplifiant le rapportage, en fluidifiant la remontée des problèmes et en accélérant leur traitement
- **Impliquer l'ensemble du personnel** dans la démarche par des ateliers ciblés où les idées d'améliorations sont testées et mises en œuvre pendant l'atelier ou les jours suivants



LE DÉCLOISONNEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE ET UNE PARTICIPATION ACCRUE DES EMPLOYÉS AU SEIN DE LEUR ORGANISATION

Cette collaboration se décline selon trois axes, à savoir : le décroisonnement de la fonction publique, incluant une participation accrue des employés au sein de leur organisme, une accélération de l'innovation provenant du personnel et enfin un nouvel essor des projets de collaboration et de communication entre les différents acteurs.

La collaboration entre les employés
des organismes du gouvernement



Défis

Orientation Résultats,
Efficace et Efficient,
Orientation Client,
Ensemble, Agile, Flexible
Employeur de référence,
Nouvelles Technologies.

I, CULTURE



Federale Overheidsdienst
Personeel en Organisatie

MSP.e *MISSION POSSIBLE*

Possible
Possible

Mieux
Beter

Met Minder
Avec Moins

Samen Ensemble

Anders Autrement

