



Division des ressources humaines (DHR)

Relevant de la Haut Commissaire adjointe, la Division des ressources humaines (DHR) travaille en partenariat et au service, d'environ 20 000 collègues du HCR particulièrement dévoués à leurs missions, tous d'origine diverse et mobiles. La Division comprend 5 services : **le Service des partenariats opérationnels en ressources humaines (HROPS), le Service des affectations et de la mobilisation des talents (ATMS), le Service de la santé et du bien-être du personnel, le Service du personnel et des ressources humaines (HRSS), le Centre mondial d'apprentissage et de perfectionnement (GLDC) ainsi que la Section des Systèmes des ressources humaines et d'analyse du personnel (HRSPAS) et la Section de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.** La Division est responsable de l'ensemble du personnel du HCR dont l'effectif mondial compte actuellement 15 985 membres et 4660 collègues affiliés travaillant dans 133 pays.

Le personnel de la Division est réparti entre Genève, Budapest et dans chaque Bureau régional. Depuis 2019, DHR a entrepris une transformation progressive pour être plus moderne et centré sur les personnes, en adoptant la technologie pour simplifier les RH au quotidien et soutenir l'excellence opérationnelle. DHR accorde une grande importance au maintien de partenariats solides avec les opérations, au renforcement du soutien au terrain et à la poursuite de l'efficacité et des réformes du HCR. Une bonne gestion du personnel et un environnement favorable et inclusif, soutenus par une expérience numérique positive, sont des facteurs clés de la capacité du personnel à répondre au mieux aux besoins des personnes desservies par le HCR. Quatre priorités stratégiques guident cette transformation : positionner la Division comme un partenaire stratégique pour les opérations, établir des bases solides pour la prestation en RH grâce à la technologie, à une gestion intégrée des compétences, ainsi que permettre et favoriser un environnement qui fait de la gestion des personnes, la priorité essentielle.

La transformation des ressources humaines au HCR s'inscrit dans la dynamique générale de transformation de l'organisation afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité de sa réponse. Grâce à l'introduction d'équipes de ressources humaines régionales dans chacun des sept Bureaux régionaux du HCR, le renforcement de la présence sur le terrain opéré dans le cadre de ressources humaines stratégiques, présente de grandes synergies pour la transformation des ressources humaines et du changement plus large de l'organisation. Workday@UNHCR (lancé

en octobre 2022) permet d'améliorer encore la prestation en RH et de l'orienter davantage vers le service et le client, en allégeant la charge de travail liée aux contrats et en améliorant l'expérience des utilisateurs.

Structure organisationnelle

La Directrice de la Division relève directement de la Haut-Commissaire Adjointe et fait office de conseiller principal relatives aux questions de personnel auprès du Haut-Commissaire, de la Direction exécutive (SET) et du Comité de direction (SMC). La Directrice porte la vision des ressources humaines au sein du HCR et fixe les priorités stratégiques de la Division.

En dirigeant les équipes afin d'assurer en temps voulu, la mise en place d'une fonction RH complète qui soit en position optimale pour établir des partenariats avec les différentes entités et opérations de l'organisation, la Directrice est une opératrice du changement. La Directrice joue un rôle essentiel **pour défendre et permettre une gestion efficace du personnel du HCR, qui est considérée comme faisant partie intégrante de l'exécution de son mandat.**

Membre du Comité de direction, la Directrice des ressources humaines endosse le rôle de conseiller stratégique sur des questions de grande envergure, complexes et sensibles en matière de ressources humaines, y compris sur l'allocation des moyens à cet effet en collaboration étroite avec les Directeurs des Bureaux régionaux et des Divisions.

La Directrice de la Division sensibilise aux meilleures pratiques en matière de ressources humaines internes et des tendances externes à l'organisation et contribue à la vision globale du HCR sur l'avenir du travail au sein de l'organisation. La Directrice développe des partenariats stratégiques, représente l'organisation lors de réunions interagences de haut niveau, de conférences et de réunions avec de hauts fonctionnaires gouvernementaux et d'autres responsables externes. Il s'agit notamment des sessions de la Commission de la fonction publique internationale, du Conseil des chefs de secrétariat des Nations Unies et du Comité de haut niveau sur la gestion. Grâce à une interaction régulière avec les États membres, la Directrice fait également des présentations au Comité permanent du HCR et s'assure

que la vision stratégique et les besoins du HCR en matière de ressources humaines sont cohérents, bien compris et que les préoccupations des gouvernements sont prises en compte.

Le **Directeur adjoint** dirige le **Service des partenariats opérationnels en ressources humaines** (HROPS) qui soutient le travail des **principaux partenaires en ressources humaines dans chacun des bureaux régionaux basés sur le terrain**. Le Directeur adjoint soutient également le développement de la politique des ressources humaines, la planification stratégique des effectifs et la conception de la structure organisationnelle de la Division. Son rôle renforce la gestion du personnel en tant que priorité pour l'organisation, en favorisant des pratiques cohérentes à l'échelle mondiale afin de créer une expérience positive pour les employés dans toute l'organisation. En consultation avec la Directrice, le Directeur adjoint gère les ressources affectées afin de fournir des conseils et des services de soutien efficaces et en temps utile aux personnels, aux gestionnaires et aux opérations. Le Directeur adjoint est responsable de la Division en l'absence de la Directrice des ressources humaines.

La Division des ressources humaines comprend :

- **Le Bureau de la Directrice**

Basé à Genève, sous l'autorité de la Directrice, le Bureau est chargé du soutien général à la Directrice concernant la communication, la coordination du processus de transformation des ressources humaines et la gestion des ressources de la Division.

- **La Section des systèmes de ressources humaines et d'analyse du personnel** (HRSPAS)

Basée à Budapest, cette section est placée sous l'autorité de la Directrice des ressources humaines et est responsable des questions liées aux données des ressources humaines. Elle a lancé la nouvelle solution numérique des ressources humaines, Workday@UNHCR, et elle coordonne désormais sa mise en œuvre.

- **Le Service des partenariats opérationnels en ressources humaines** (HROPS)

Basé à Genève et au centre des services mondiaux à Budapest, le Service relève du Directeur adjoint et comprend la Section de la politique des ressources humaines et la Section des effectifs stratégiques et de la planification structurelle. Le Service est responsable des politiques

en matière de ressources humaines, de la planification stratégique des effectifs, de la conception organisationnelle du HCR, de l'évaluation des emplois et de la coordination des équipes de ressources humaines sur le terrain.

- **Le Service des affectations et de la mobilisation des talents (ATMS)**

Basé à Genève et au centre des services mondiaux à Budapest, le Service rend compte de son activité à la Directrice des ressources humaines. Il comprend la **Section de la gestion des affectations**, la **Section du recrutement et des partenariats pour le personnel affilié**, **l'Unité de recrutement du personnel d'urgence et du personnel temporaire**. Le Service est responsable des affectations, du recrutement et de la gestion du personnel affilié au HCR.

- **Le Service de la santé et du bien-être du personnel (SHWS)**

Basé à Genève avec quelques postes situés au centre des services mondiaux à Budapest et dans chacun des bureaux régionaux, le Service est sous l'autorité de la Directrice. Il est composé de la **Section médicale**, de la **Section du bien-être psychologique** et de **l'Unité de sécurité au travail**. Le Service est responsable de la santé et du soutien psychosocial ainsi que des conditions de vie et de travail sur le terrain.

- **Le Service du personnel et des ressources humaines (HRSS)**

Basé à Budapest, le Service, dont certains postes sont situés à Genève, relève de la Directrice et comprend la **Section de l'administration du personnel**, la **Section du paiement des salaires** et **l'Unité de liaison avec le siège et des compensations**. Le Service est responsable des divers droits, du paiement des salaires et d'autres services des ressources humaines pour les membres du personnel.

- **Le Centre mondial de formation et du développement professionnel de la Division des ressources humaines (GLDC)**

Basé à Budapest, le GLDC est sous la responsabilité de la Directrice et comprend la **Section de la formation et de l'intégration de l'expérience des talents**, la **Section de l'excellence en gestion managériale et du leadership** et la **Section du perfectionnement et de l'évaluation des performances**. Le Centre est chargé d'assurer une gestion intégrée des talents, qui englobe l'apprentissage et le perfectionnement des talents, le développement du leadership, la gestion des performances et l'engagement du personnel.

La Division des ressources humaines fournit une orientation et un soutien fonctionnels aux partenaires principaux des ressources humaines et à leurs équipes dans chacun des Bureaux régionaux afin de mettre en œuvre la planification stratégique des effectifs, l'orientation professionnelle et le développement des talents. Par l'intermédiaire de la Section médicale et de la Section du bien-être psychologique, la Division supervise les médecins et les conseillers du personnel qui apportent un soutien médical et psychosocial au personnel œuvrant dans chaque région.