



# ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE

CONSEIL EXECUTIF  
Cent huitième session  
Point 5 de l'ordre du jour provisoire

EB108/INF.DOC./1  
23 mai 2001

## **Déclaration du représentant des Associations du Personnel de l'OMS sur des questions concernant la politique en matière de personnel et les questions d'emploi**

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les membres du Conseil exécutif, Madame le Directeur général, chers collègues,

1. Cette allocution est dédiée aux êtres humains réceptifs et sensibles que nous sommes, une notion que la direction d'aujourd'hui semble oublier lorsqu'elle formule une politique en matière de « ressources humaines », comme si nous n'étions qu'une marchandise de plus à exploiter et remplacer.
2. Lors de notre dernière réunion, en janvier, nous avons examiné certains aspects déterminants de la réforme de la gestion des ressources humaines sur lesquels il convenait d'attirer l'attention : les conditions contractuelles précaires dans lesquelles travaille le personnel temporaire engagé pour des tâches à long terme, le système des contrats en général, l'âge de la retraite, les rapports entre le personnel et la direction en matière de financement, la liberté d'association, la communication, la concertation ainsi que le droit fondamental du personnel à négocier ses conditions d'emploi moyennant des négociations collectives. Dans ce contexte, nous avons soulevé la question du Centre international de Calcul et de son transfert imminent, prévu sans la moindre concertation avec l'Association du Personnel.
3. Il y a deux ans débutait en fanfare la réforme de la gestion des ressources humaines. Beaucoup d'énergie, d'argent et d'heures de personnel lui ont été consacrés. Des consultants de réputation mondiale et aux honoraires élevés ont été recrutés pour confirmer ce que nous disions depuis longtemps. Leur avis a été plus ou moins ignoré. Une série de propositions constructives ont été faites. Pour le personnel, la priorité allait à la résolution du problème du personnel à court terme dans la durée.
4. A ce jour, il n'a pas été fait grand-chose pour remédier à la situation. Pour résoudre en partie le problème, nous avons proposé un moratoire sur l'engagement de personnel temporaire, jusqu'à ce que la situation concernant la dotation en personnel puisse être régularisée. En attendant, on recrute des agents à court terme à un rythme accéléré. Ils sont si nombreux que les bâtiments ne peuvent plus les accueillir. Un nouveau parc de stationnement a dû être aménagé en raison du nombre croissant de véhicules ; de nouveaux édifices de fortune ont été installés pour faire face au surplus. Les effectifs de personnel sont en train de doubler, voire tripler, dans les annexes. Des halls, réduits à de simples couloirs, abritent désormais des lieux de travail de fortune, ergonomiquement peu sûrs et malsains.
5. L'un des exemples les plus flagrants des inégalités dont est victime le personnel temporaire occupé à des tâches à long terme est l'absence de congé de maternité payé. L'administration a soumis une proposition tendant à ce que le personnel à court terme bénéficie d'un congé payé de maternité de

8 semaines, avec une option de 8 autres semaines de congé sans traitement. Bien que cela soit un pas dans la bonne direction, nous rejetons toute proposition portant sur moins de 16 semaines de congé. Cette proposition n'est même pas conforme aux recommandations de l'OMS fondées sur un examen scientifique. Elle est en contradiction directe avec la politique internationale de l'OMS (16 semaines, comme l'OMS le recommande à l'OIT), qui a été approuvée par les Etats Membres et qui, à notre connaissance, n'exclut pas spécifiquement les femmes travaillant dans des organisations internationales.

6. Pour des raisons de justice, d'équité et de cohérence avec ses propres politiques et compte tenu de l'examen des bases factuelles sur la santé des mères et des nouveau-nés, l'OMS devrait fournir les mêmes prestations de congé de maternité à tous les membres de son personnel (les femmes engagées à court terme et celles qui ont été engagées pour une durée déterminée). L'OMS veut-elle continuer à préconiser une série de normes pour les Etats Membres et deux séries de normes pour son propre personnel ? Nous comptons sur votre appui pour qu'il soit mis un terme à cette forme de discrimination.

7. Nous avons le plaisir d'annoncer que la question du Centre international de Calcul a été réglée, grâce à des discussions franches et à des négociations entre le personnel et la direction. Le Centre restera à l'OMS. C'est là un exemple pratique de ce que l'on peut obtenir lorsque le personnel et la direction travaillent ensemble, en communiquant, en se concertant et en négociant.

8. La communication avec le personnel encourage la loyauté et garantit la satisfaction au travail et le maintien de la productivité. Sur cette base, pourquoi donc ce principe simple, mais essentiel, est-il si rarement mis en pratique ? Il est bien connu que l'impossibilité de communiquer engendre la peur, laquelle est source de conflit, d'absentéisme, de comportement peu fonctionnel, de renouvellement du personnel et de faible productivité. Communication, concertation, négociation – on ne saurait trop souligner leur importance.

9. Nous apprécions beaucoup l'ouverture d'esprit du Directeur général, qui est prête à nous donner l'occasion de la rencontrer régulièrement. Grâce au Conseil mondial Personnel/Administration, nous avons pu nous attaquer à un certain nombre de problèmes concernant les ressources humaines. A la fin du mois, le Conseil va se réunir une nouvelle fois pour examiner, entre autres, les contrats, la rotation et la mobilité, les récompenses et la reconnaissance du travail.

10. L'OMS n'a jamais été aussi riche qu'aujourd'hui : l'argent afflue de tous les côtés. Les donateurs font confiance à la nouvelle OMS. Ils comptent sur nous pour faire face à notre responsabilité mondiale. Ils savent que nous pouvons assumer la tâche, et nous voulons l'assumer.

11. De l'extérieur, nous faisons bonne impression et avons l'air solides ; à l'intérieur, les parois cèdent peu à peu et doivent être renforcées.

12. Une enquête faite récemment parmi le personnel montre que, dans l'Organisation, le moral est bas et le personnel peu satisfait de son travail ; il perd peu à peu son dévouement et son sentiment d'appartenance. Bien sûr, certains « spécialistes » seront prêts à jeter le discrédit sur ce genre d'enquête, surtout si le résultat ne leur plaît pas ; nous maintenons que cette enquête est utile, que le message est clair et qu'il faut l'entendre. Pour ceux qui restent sceptiques, le nombre croissant de recours et de consultations avec divers spécialistes de l'aide aux employés – conseillers du personnel, médiateur, personnel du Service médical commun – ainsi que le nombre croissant de visites à des spécialistes extérieurs attestent du découragement du personnel.

13. Les membres du personnel sont de moins en moins optimistes quant à la capacité de l’OMS de s’acquitter de son mandat, étant donné les niveaux actuels de stress et d’insatisfaction. Le succès d’une organisation, la loyauté du personnel et le niveau de productivité sont conditionnés par la façon dont le personnel – tout le personnel – est traité. S’il consacre son énergie à affronter des situations où les règles et les procédures voulues ne sont pas toujours suivies, où la concertation est un vain mot, où la compétence n’est pas reconnue, où les décisions en matière d’emploi sont motivées par des raisons politiques ou personnelles, où les perspectives de carrière s’estompent, où les compétences du personnel sont mal utilisées ou totalement inutilisées et où il est impossible d’obtenir des postes pour le personnel temporaire occupé à des tâches à long terme, cela signifie que cette énergie n’est pas dépensée de façon productive. Lorsque les gens sont bien traités, ils travaillent avec ardeur, intelligence, enthousiasme et productivité.

14. Le personnel aspire à la cohérence, à l’honnêteté, à la transparence et au respect mutuel à tous les niveaux de l’administration. Je suis en possession d’une pétition qui a recueilli près de 1200 signatures auprès de toutes les catégories de personnel – personnel d’appui de la catégorie professionnelle et de la catégorie des services généraux, personnel bénéficiant d’un contrat à durée déterminée, personnel à court terme, représentants de l’OMS – qui demandent l’égalité pour le personnel occupé à des tâches de longue durée. Je vais recevoir des pétitions analogues du Bureau régional de l’Europe et du CIRC. Mesdames et Messieurs, ce problème n’est pas particulier au Siège de l’OMS : il existe également dans les Régions, dans les bureaux de terrain et dans toutes les autres organisations du système commun. Le grand nombre de signatures traduit la frustration devant la situation déplorable du personnel à court terme occupé à des tâches de longue durée, qui a des retombées sur tout le personnel, et aussi devant la façon dont le personnel est traité en général. C’est un message très clair qui nous fait comprendre que nous devons commencer à colmater les brèches.

15. **Le moral, la confiance en une direction juste et compétente et la productivité** sont totalement interdépendants. Mesdames et Messieurs, les besoins sont là, l’argent est là et les gens sont là. Nous sommes en mesure d’accomplir la tâche.

16. Notre message est tout simple – faites ce qu’il faut pour votre personnel et le personnel fera ce qu’il faut pour vous.

## Réponse du Directeur général

Le Secrétariat de l'OMS donne aux pouvoirs publics et à la société civile de tous ses Etats Membres des avis et des conseils appropriés et de haute qualité sur tout ce qui touche à la santé. Malgré les contraintes que lui imposent un budget qui n'augmente pas et des demandes qui, elles, ne cessent de croître, le personnel de l'OMS fournit un travail extrêmement efficace et s'entretient régulièrement des problèmes qui se posent. Je suis heureuse que l'Association du Personnel de l'OMS à Genève apprécie ces rencontres régulières avec moi et que le Conseil mondial Personnel/Administration, créé peu après mon entrée en fonctions à l'OMS, soit perçu comme un moyen utile de renforcer le dialogue entre le personnel et l'administration.

La déclaration de l'Association du Personnel de l'OMS à Genève ne reflète pas le ton de nos discussions et c'est pourquoi j'ai choisi cette fois de répondre par écrit. Il est affirmé dans le paragraphe 8 de la déclaration qu'au sein de l'Organisation, ceux qui supervisent et ceux qui sont supervisés communiquent rarement. Je compte analyser les données sur lesquelles s'appuie cette affirmation.

Ces trois dernières années, nous nous sommes activement employés à favoriser une communication et un travail d'équipe plus efficaces entre les membres du personnel à tous les niveaux et à améliorer les échanges par téléphone et courrier électronique dans l'ensemble du réseau de l'OMS. De nombreux exemples concrets témoignent des résultats qui ont été obtenus grâce à la concertation et à la discussion : ainsi, quand j'ai décidé que l'OMS continuerait à accueillir le CIC, j'ai tenu compte des recommandations de plusieurs groupes, dont bien évidemment l'Association du Personnel.

L'affirmation, au paragraphe 10, selon laquelle l'OMS n'a jamais été aussi riche ne correspond qu'à une partie de la réalité. Comme l'ont clairement montré les discussions qui ont eu lieu au début de la semaine lors de la Cinquante-Quatrième Assemblée mondiale de la Santé, la valeur de notre budget ordinaire diminue et c'est à l'augmentation des sources de fonds extrabudgétaires que l'OMS doit sa prospérité accrue. Cette situation n'est pas sans incidences sur nos politiques **et** nos pratiques dans le domaine des ressources humaines.

Il est vrai que le rôle des ressources humaines est vital pour le bon fonctionnement de l'OMS. C'est pourquoi j'ai créé un groupe spécial sur la réforme de la gestion des ressources humaines et ai pris conseil auprès de consultants en gestion. Certaines de leurs recommandations ont déjà été mises en oeuvre, notamment la politique adoptée pour prévenir et traiter les cas de harcèlement, les mesures prises pour améliorer la diversité et préserver l'équilibre nécessaire entre le travail et la vie à l'extérieur, les améliorations apportées à l'évaluation du travail des membres du personnel, et la place nouvelle donnée à la gestion des ressources humaines – au niveau du Cabinet.

Nous travaillons à d'autres réformes. Nous sommes en train de concevoir un meilleur système de contrats qui devrait répondre aux préoccupations de tous, y compris des Etats Membres et d'autres éléments du système des Nations Unies. Ce système sera présenté sous sa forme définitive à la session de janvier 2002 du Conseil exécutif.

Nous préparons également un plan pour la rotation et la mobilité du personnel (y compris entre Genève, les bureaux régionaux et les pays) et un système cohérent de récompenses et de reconnaissance du travail fourni. Comme vous tous, j'aimerais que ces réformes progressent plus rapidement. Une relation de travail empreinte d'un véritable esprit de coopération avec les Associations du Personnel signifie que nous pouvons concentrer ensemble notre attention sur notre objectif commun.

Les incertitudes sur la durée des projets financés par des contributions volontaires font que seule une minorité des titulaires de contrats à court terme qui souhaiteraient un renouvellement de leur contrat obtient satisfaction. Je comprends bien que ces membres du personnel « à court terme dans la durée » souhaitent de meilleures conditions. Nous nous employons à régler leurs problèmes, mais ce n'est pas chose aisée. La réforme des contrats est une entreprise difficile.

En attendant, sur la base de discussions avec l'Association du Personnel de l'OMS à Genève, un ensemble provisoire de mesures a été mis au point et devrait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2001. Ces mesures prévoient notamment des améliorations de la couverture de l'assurance-maladie, un système d'évaluation systématique du travail fourni, la mise en oeuvre de principes directeurs pour le classement des postes à court terme, l'amélioration des procédures de recrutement et des congés de maternité pour les titulaires de contrats à court terme.

Il est inévitable que les Etats Membres aient leur mot à dire tant sur la durée de ce congé de maternité que sur le montant versé étant donné que les contrats à court terme les plus longs sont de 11 mois. L'ensemble provisoire de mesures prévoit jusqu'à 16 semaines de congé, soit 8 semaines de congé payé et 8 semaines de congé sans traitement pour la durée d'un contrat. Cela est conforme à ce qui se fait à l'ONU et dans plusieurs autres organisations du système. Des discussions sont maintenant en cours sur le congé minimum de maternité de 12 semaines recommandé par l'OIT aux termes de la convention sur la protection de la maternité, avec une prolongation de 2 semaines appuyée par l'OMS.

Il est indiqué au paragraphe 12 que le niveau de stress augmente au sein du personnel de l'OMS. Je n'ai pas accès aux statistiques confidentielles sur la fréquence des consultations demandées aux excellents services médicaux et de conseil de l'OMS à Genève ou sur l'importance du stress lié au travail, mais ce que je sais, c'est que, quand les services de soutien sont efficaces, ils sont utilisés.

L'enquête menée auprès du personnel de l'OMS couvre environ un tiers du personnel du Siège, quelques membres du personnel du CIRC et pratiquement aucun membre du personnel des bureaux régionaux. Je constate que la majorité des personnes interrogées ont déclaré aimer leur travail. Je note aussi les observations positives qui ont été faites sur le respect mutuel entre les personnes interrogées et leurs supérieurs hiérarchiques, la façon dont sont utilisées les compétences et la définition claire des tâches.

Le fait que les membres du personnel estiment que leurs fonctions ne correspondent pas toujours à leur description de poste est le signe que notre Organisation est en pleine évolution. Plusieurs autres questions exigent notre attention. Tous les membres du personnel qui exercent des tâches de supervision ou de soutien seront invités à tenir compte des résultats de cette enquête dans leur recherche des moyens à mettre en oeuvre pour apporter une contribution optimale à l'activité de l'Organisation.

= = =