



Rapport de l'Ombudsman

Progrès concernant la mise en œuvre des recommandations de l'Ombudsman

Rapport du Directeur général

1. Ce document donne un aperçu des mesures prises par l'administration en réponse aux recommandations figurant dans le rapport de l'Ombudsman présenté au Conseil exécutif à sa cent quarante-sixième session¹ et complète également le rapport de l'Ombudsman présenté au Conseil exécutif à la cent quarante-huitième session.² Le document intitulé « Mise à jour concernant les ressources humaines »³ fournit des informations supplémentaires sur les activités et les initiatives déployées pour lutter contre certains des problèmes et pour mettre en œuvre les recommandations dont les rapports de l'Ombudsman font état.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Mettre en œuvre les valeurs de l'OMS

2. La riposte de l'Organisation face à la pandémie de COVID-19 a représenté une mise à l'épreuve de ses valeurs institutionnelles. Comme le montre le présent rapport, l'Organisation n'a cessé de s'adapter aux circonstances en constante évolution afin de garantir que ses valeurs transparaissent dans les meilleures conditions de travail possibles pour le personnel.

3. Parallèlement à cela, des progrès ont été réalisés pour mieux intégrer les valeurs de l'OMS dans des domaines comme le recrutement, l'intégration de nouveaux employés, la formation du personnel en poste, la gestion de la performance et les prix et marques de reconnaissance aux membres du personnel. L'équipe de direction continue d'appuyer ces efforts et maintient fermement son engagement à mettre en œuvre la Charte des valeurs de l'OMS.

¹ Document EB146/INF./2.

² Document EB148/INF./2.

³ Document EB148/44.

4. Une nouvelle initiative visant à fournir aux hauts responsables un accompagnement en matière de leadership a été déployée en 2020. Cette initiative garantit que les responsables de l'OMS bénéficient du soutien nécessaire pour faire face aux enjeux de la transformation et, plus généralement, aux difficultés quotidiennes en matière de gestion et de leadership, et qu'ils puissent diriger leur personnel et leurs équipes, les accompagner et leur donner l'exemple, afin de les aider à atteindre l'excellence professionnelle. Point essentiel, cette initiative d'accompagnement va dans le sens de la vision de l'Organisation énoncée par le Directeur général et du programme de transformation de l'OMS et s'y conforme, dans la mesure où elle met l'accent sur le renforcement de la collaboration, des relations et de la communication ouverte entre les membres du personnel.

5. Des enquêtes auprès du personnel de l'Organisation continueront d'être menées régulièrement afin de recueillir ses avis et de veiller à ce que les changements nécessaires soient mis en œuvre.

Faciliter le transfert des membres du personnel confrontés à des situations intolérables

6. La direction a mis en place un mécanisme de transfert provisoire des membres du personnel de leur poste actuel dès lors qu'il est avéré que leurs conditions de travail sont intolérables. Ce mécanisme sera mis en œuvre en 2021 parallèlement à la nouvelle politique de l'OMS en matière de prévention et de lutte contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité, qui met à jour et élargit le champ d'application de l'actuelle politique en matière de prévention du harcèlement. Il facilitera les mesures provisoires que peut prendre le directeur du Département Gestion des Ressources humaines et des talents en attendant qu'une solution soit trouvée aux plaintes informelles ou officielles. Le mécanisme s'appliquera également à d'autres situations difficiles sur le lieu de travail qui ne sont pas couvertes par la politique.

RELEVER LES DÉFIS DE CETTE ANNÉE

Difficultés liées au travail résultant de la pandémie

7. Plusieurs mesures et initiatives ont été mises en œuvre pour soutenir le personnel de l'OMS en 2020 et pour faire face aux difficultés liées au travail imputables à la pandémie de COVID-19. La situation n'a cessé de changer et d'évoluer, et il a donc fallu y réagir en réévaluant en permanence les mesures appropriées en matière de ressources humaines. Une première enquête menée auprès du personnel a donné des résultats préliminaires sur le fonctionnement de l'Organisation au regard des nouvelles modalités de télétravail mises en place pendant la pandémie de COVID-19.¹ Globalement, les retours ont été positifs en ce qui concerne la question « Considérez-vous que votre équipe a été gérée efficacement dans le cadre des dispositions de télétravail ? », puisque plus de 90 % des personnes interrogées ont indiqué que c'était le cas. Le pourcentage était également semblable pour les personnes interrogées qui ont indiqué que, même si elles travaillaient à distance, « leurs attentes en matière d'attention et de productivité [étaient] ajustées et que le télétravail n'[avait] aucune incidence sur ce qui [était] attendu d'elles ».

¹ Cette enquête a été menée à la mi-mai par le Service de santé au travail et le Département Gestion des ressources humaines et des talents. Plus de 2200 membres du personnel du Siège et d'autres lieux d'affectation y ont répondu.

a) Rôle des responsables et supérieurs hiérarchiques

8. L'équipe de direction s'est résolument engagée à appuyer et à aider les supérieurs hiérarchiques à collaborer avec leur personnel à propos des défis posés pendant la pandémie et à revoir les résultats escomptés afin de gérer les attentes.

9. En mars 2020, des orientations à l'usage des responsables¹ ont été publiées à l'appui des nouvelles modalités de télétravail. Ces orientations ont contribué à faire en sorte que les responsables : a) aient conscience des difficultés du nouvel environnement de travail ; b) communiquent régulièrement avec leurs équipes et entretiennent une démarche de collaboration ; c) utilisent les nouveaux outils informatiques disponibles et mettent en commun les bonnes pratiques ; d) énoncent clairement leurs attentes, disposent d'un plan pour l'équipe et soient prêts à l'adapter ; et e) connaissent le soutien dont ils peuvent disposer à l'échelle de l'Organisation. À l'appui de ces orientations, plusieurs webinaires ont été organisés à l'adresse des responsables et du personnel au cours de cette période.

10. Les responsables ont été encouragés à faire preuve d'une grande souplesse en ce qui concerne les horaires de travail et les tâches attribuées, en apportant les ajustements voulus pour des résultats et des attentes réalistes.

11. Les responsables ont également bénéficié d'une aide pour trouver des solutions à l'égard des membres du personnel dont les fonctions ne pouvaient pas être pleinement exécutées en dehors du bureau, par exemple en autorisant et en organisant un retour exceptionnel dans les locaux pour des durées définies et en leur confiant d'autres tâches susceptibles d'être menées à bien depuis la maison.

b) Santé mentale du personnel

12. L'Organisation a reconnu l'importance de soutenir la santé mentale du personnel au cours de cette période, comme l'indique l'Ombudsman dans son rapport. Elle a régulièrement encouragé le personnel à demander de l'aide, au besoin, auprès des divers services psychosociaux disponibles, y compris les consultations collectives et individuelles offertes au personnel des Régions avec un conseiller ou un psychologue du personnel.

13. Un groupe de travail sur la santé mentale a été mis sur pied pour traiter la question de la santé mentale du personnel. Dans le cadre de ses activités, le groupe de travail organise un événement avec le Directeur général consacré à la santé mentale au travail, qui devrait avoir lieu au début de 2021. Cet événement a pour objectif de mieux faire connaître la santé mentale au travail et de s'assurer que les membres du personnel en difficulté se sentent entendus et que ceux qui ont une expérience de rétablissement et d'adaptation puissent la partager avec un large public. Il vise également à sensibiliser le personnel au fait que la santé mentale au travail est abordée au moyen d'une approche multisystémique globale.

14. De plus, l'équipe de direction suivra les enseignements tirés de l'aménagement des modalités de travail en lien avec la COVID-19, afin de sensibiliser davantage le personnel et de prendre d'autres mesures pour mieux soutenir sa santé mentale.

¹ WHO Guidance for managers: teleworking in the context of COVID-19, 31 mars 2020. Il est possible d'obtenir un exemplaire de ces orientations sur demande.

c) Aménagement des modalités de travail

15. Les modalités de travail ont été aménagées de diverses manières pour aider le personnel à s'adapter au nouvel environnement de travail. L'équipe de direction continue de s'appuyer sur ces mesures dans le but de préciser les initiatives à mesure que la situation évolue.

16. Une équipe spéciale sur les aménagements des modalités de travail à l'OMS comptant sur des représentants de l'ensemble de l'Organisation a été créée par le Sous-Directeur général chargé des fonctions institutionnelles, qui en assure également la présidence. Il a pour ambition de moderniser la façon dont l'OMS assure l'autonomie de son personnel à tous les niveaux, en s'appuyant sur les meilleures pratiques et sur les enseignements tirés dans le domaine de l'aménagement des modalités de travail. L'équipe spéciale aura vocation à conceptualiser un cadre mondial sur lequel viendront se greffer les politiques des différents bureaux aux trois niveaux de l'Organisation, de manière à reconnaître la nécessité de tenir compte des différents contextes.

17. De nombreuses mesures ont également été mises en place pour garantir une certaine souplesse dans l'application des droits du personnel qui ont été particulièrement touchés par les restrictions imposées aux déplacements. À cet égard, l'Organisation a adopté les directives administratives pour les bureaux sur la flambée de maladie à coronavirus (COVID-19) du Réseau des ressources humaines du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies.¹ Ces directives esquissent une approche commune aux organisations du système des Nations Unies sur les aspects les plus importants de la gestion des membres du personnel pendant la pandémie.

18. Des orientations à l'usage des stagiaires de l'OMS et de leurs supérieurs hiérarchiques² ont été publiées en mars 2020, et un ensemble de questions et réponses a été élaboré en juillet 2020 (et mis à jour en septembre 2020) pour aborder des sujets liés aux stagiaires et aux consultants. De nouvelles dispositions ont été instaurées pour indemniser les consultants en cas d'absence pour maladie pendant la pandémie de COVID-19.

Progrès vers une plus grande diversité et renforcement des efforts pour lutter contre le racisme

19. L'équipe de direction s'est fermement engagée à œuvrer en faveur d'une plus grande diversité à l'OMS et entend veiller à ce que tous les membres du personnel se sentent accueillis et respectés et bénéficient des mêmes chances au sein de l'Organisation. Soucieuse de respecter cet engagement, l'équipe de direction achève de consulter les parties prenantes à propos de deux instruments importants qui seront publiés d'ici la fin de 2020 : la politique de l'OMS en matière de prévention et de lutte contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité, ainsi que la stratégie en matière de diversité et d'inclusion à l'appui du personnel de l'OMS.

20. La politique de l'OMS en matière de prévention et de lutte contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité élargit le champ d'application de l'actuelle politique en matière de prévention du harcèlement afin de couvrir également la discrimination, qu'elle définit

¹ Administrative guidelines for offices on the novel coronavirus (COVID-19) outbreak – Framework for the management of staff members in the World Health Organization, 7 mai 2020. Il est possible d'obtenir un exemplaire de ces directives sur demande.

² COVID-19 Guidance for WHO interns and their supervisors, 12 mars 2020 (mise à jour le 23 avril 2020 et le 15 mai 2020). Il est possible d'obtenir un exemplaire de ces orientations sur demande.

comme étant « tout traitement injuste ou toute distinction arbitraire sur le lieu de travail, qui serait fondé sur le genre, l'expression du genre, l'identité de genre, la race, la religion ou les croyances, la nationalité, l'origine ethnique ou sociale, l'âge, l'orientation sexuelle, la situation de famille, le handicap, la langue ou tout autre aspect de la situation d'une personne ». La nouvelle politique établit des mécanismes visant à soutenir les personnes qui signalent des cas de discrimination ou en sont témoins, ainsi qu'à garantir que leurs auteurs en répondent. Les mesures visant à prévenir et à traiter les cas de discrimination comprennent une formation obligatoire pour l'ensemble des effectifs,¹ ainsi qu'une formation supplémentaire pour les responsables et les supérieurs hiérarchiques portant sur la promotion d'un environnement de travail harmonieux et sur la lutte contre les éventuels cas de discrimination.

21. La stratégie en matière de diversité et d'inclusion définit les fondements des politiques, des procédures et des plans d'action par lesquels l'Organisation : i) attirera et retiendra une main-d'œuvre diversifiée, et ii) créera un environnement de travail accueillant pour tous, où chacun se sent valorisé et peut donner le meilleur de lui-même, quels que soient son âge, son identité de genre, son handicap, sa race, sa caste, son origine ethnique, sa nationalité, sa religion, son orientation sexuelle ou tout autre élément de sa situation. La diversité sera prise en considération pour l'analyse de l'ensemble des pratiques, des politiques et des programmes de l'Organisation et pour les actions y afférentes. La direction s'emploie à améliorer la diversité et l'inclusion en prenant un certain nombre de mesures, qui peuvent notamment inclure l'établissement d'objectifs en matière de diversité, l'ajout d'un énoncé sur la diversité dans les avis de vacance de poste, l'octroi de prix pour la diversité et l'inclusion, la prise en considération de la diversité comme un élément clé des grandes initiatives en matière de ressources humaines, comme la mobilité et les plans de carrière, et l'utilisation d'enquêtes et de questionnaires pour mesurer les progrès réalisés par l'OMS dans ce domaine.

22. Comme le prévoit le plan d'action accompagnant la stratégie en matière de diversité et d'inclusion, l'Organisation a déjà mis en œuvre un certain nombre de mesures telles que la Charte des valeurs, le Code d'éthique et de déontologie et la formation obligatoire pour les comités de sélection. Le plan d'action recense également les mesures supplémentaires sur lesquelles s'appuiera la direction pour atteindre les objectifs de la stratégie, par exemple la mise en œuvre d'une formation obligatoire sur le Code d'éthique et de déontologie de l'OMS et la révision des questionnaires de cessation de service pour y inclure des questions sur la culture d'inclusion de l'OMS. Dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie, des efforts de sensibilisation et des procédures de recrutement spécifiques viseront à attirer des candidats issus de la diversité et des initiatives de perfectionnement professionnel viendront aider les membres du personnel issus de la diversité à faire avancer leur carrière.

23. Ces deux instruments définissent les obligations et les responsabilités de l'Organisation, de ses dirigeants, des responsables et supérieurs hiérarchiques et des membres du personnel en général. De plus, compte tenu de l'importance du suivi et de l'évaluation, les informations seront régulièrement recueillies et analysées afin de déterminer la situation au regard des principaux indicateurs de résultats et d'identifier les tendances au fil du temps. Cela permettra d'étayer la mise en œuvre des instruments et, aux fins de promouvoir une plus grande transparence, ces informations seront régulièrement communiquées au personnel, dans le strict respect des critères de confidentialité.

= = =

¹ Membres du personnel et personnes non membres du personnel, ainsi que toute autre personne à l'OMS, comme les entrepreneurs engagés au titre d'un accord pour l'exécution de travaux et les partenaires techniques.