



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-huitième session¹ et complète également le rapport connexe de l'Ombudsman à la cent cinquantième session du Conseil exécutif.² Le document « Ressources humaines : informations actualisées »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

Difficultés liées au travail résultant de la pandémie

2. Différentes mesures et initiatives ont été mises en œuvre pour soutenir le personnel de l'OMS en 2020 et 2021 et pour faire face aux difficultés découlant de la pandémie de COVID-19. La situation n'a cessé d'évoluer, et il a donc fallu y réagir en réévaluant en permanence les mesures appropriées en matière de ressources humaines.

a) Rôle des responsables et supérieurs hiérarchiques

3. L'équipe de direction a continué à soutenir et à aider les supérieurs hiérarchiques à collaborer avec leur personnel face aux défis posés pendant la pandémie et à revoir les résultats escomptés afin de gérer les attentes.

4. Un dossier pouvant être consulté par les responsables et par tous les autres membres du personnel a été créé dans le Manuel électronique de l'OMS pour réunir les orientations administratives et en matière de ressources humaines applicables à la gestion du personnel (fonctionnaires et non-fonctionnaires)

¹ Document EB148/INF./2.

² Document EB150/INF./4.

³ Document EB150/45.

pendant la pandémie. Les orientations relatives au télétravail ont été révisées continuellement afin de garantir leur pertinence au regard de l'évolution de la pandémie ; elles ont été mises à la disposition de l'ensemble du personnel.¹

5. Les responsables continuent de faire preuve de 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.

6. Les responsables continuent d'aider à trouver des solutions pour les membres du personnel dont les fonctions ne pourraient 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 réaffectant les tâches qui ne peuvent être effectuées depuis la maison. Cependant, de telles situations ont été beaucoup moins fréquentes en 2021 qu'en 2020.

b) Santé mentale du personnel

7. L'Organisation a reconnu combien il est important de protéger la santé mentale du personnel au cours de cette période, comme indiqué dans le rapport connexe de l'Ombudsman. Des services psychosociaux ont été activement proposés en amont ; à ce titre, des activités de soutien ont été organisées au profit des groupes et des équipes et des dispositions ont été prises pour mettre en place des consultations individuelles.

8. Le groupe de travail sur la santé mentale s'est réuni régulièrement en 2021 et a établi un plan de travail budgétisé comportant des mesures à engager immédiatement. Dans le but d'instituer un environnement de travail sain, le Secrétariat a contribué à différents programmes et initiatives, notamment au forum sur la santé et la sécurité professionnelles à l'échelle du système des Nations Unies, qui est présidé par l'OMS, aux efforts déployés pour donner un nouvel élan et une nouvelle image au Comité de l'Organisation pour la santé et la sécurité au travail, et à la mise en œuvre de la Stratégie pour la santé mentale et le bien-être dans le système des Nations Unies.

c) Aménagement des modalités de travail

9. Le recours aux modalités de travail aménagées s'est poursuivi tout au long de l'année 2021, en particulier dans le domaine du télétravail, afin de se conformer aux restrictions nationales de déplacements et aux politiques relatives au retour dans les locaux. La direction continue de s'appuyer sur ces mesures et met au point des initiatives en fonction de l'évolution de la situation. Afin de veiller au respect des règles et à la transparence en matière de télétravail, des ajustements ont été apportés au Système mondial de gestion (GSM) afin de pouvoir répondre aux demandes de télétravail, et des coordonnateurs chargés de gérer ces demandes ont été désignés dans chaque grand bureau.

10. L'équipe spéciale sur les aménagements des modalités de travail à l'OMS, créée par le Directeur général en vue d'examiner ces dispositions, a établi un cadre approuvé en mai 2021 par le Groupe de la politique mondiale. Cinq types de modalités de travail aménagées ont été recensés en vue d'une application à partir de 2022. Les politiques ont été remaniées tout au long de 2021, et le Conseil mondial personnel/administration, lors de sa réunion de novembre 2021, a discuté d'autres améliorations pouvant leur être apportées.

¹ OMS. Guidance for managers: teleworking in the context of COVID-19, 31 mars 2020. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2021 (<https://intranet.who.int/sites/covid19/documents/guidance%20for%20managers%2031%20march.pdf>, consulté le 17 décembre 2021).

11. Des mesures continuent d'être appliquées pour garantir une certaine souplesse dans l'application des droits à prestations du personnel qui ont été particulièrement affectés 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 pour la coordination, mises à jour pour l'OMS en juin 2021.¹

12. Dans les circonstances actuelles, compte tenu de la COVID-19, le recrutement de stagiaires reste suspendu jusqu'à nouvel ordre.

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

13. La haute direction a pris des engagements forts en faveur d'une plus grande diversité au Secrétariat et entend veiller à ce que tous les membres du personnel se sentent bienvenus et respectés et bénéficient des mêmes chances. Dans le cadre de cet engagement, le Secrétariat a publié en mars 2021 une nouvelle politique et des procédures sur la prévention et la lutte contre les comportements abusifs (couvrant le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité).² L'OMS a également lancé l'initiative « Écouter, apprendre et agir ensemble » et, dans ce contexte, s'attache actuellement à affiner son nouveau programme pour la diversité, l'équité et l'inclusion du personnel.

14. La direction a pris des mesures pour mettre en place la politique et les procédures sur la prévention et la lutte contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité, qui élargissent à la discrimination la précédente politique sur la prévention du harcèlement à l'OMS. Dans ce cadre, la direction s'efforce notamment de faire mieux connaître au personnel³ le problème de la discrimination au travail, les mécanismes disponibles pour aider ceux qui signalent de tels faits ou en sont témoins, et le dispositif existant pour que les auteurs rendent compte de leurs actes. Cela passe par la diffusion de supports de communication et d'orientations, la tenue de séances d'information pour tous les membres du personnel et l'organisation de formations obligatoires ou facultatives pour tous ceux qui travaillent pour l'Organisation. Des formations et des ressources supplémentaires sont disponibles pour le personnel d'encadrement afin qu'il puisse promouvoir des environnements de travail harmonieux et traiter les éventuels cas de discrimination.

15. Un premier projet d'approche sur la diversité, l'équité et l'inclusion, destiné au personnel de l'OMS et accompagné d'un plan d'action, a été établi en 2020. L'objectif est de jeter les bases nécessaires à la prise de mesures visant à attirer et à fidéliser un personnel reflétant la diversité et à créer un environnement professionnel accueillant pour tous, où chacun se sente valorisé et puisse exploiter toutes ses capacités. Le Secrétariat a demandé à des experts de la diversité, de l'équité et de l'inclusion de le conseiller dans ce domaine. L'approche et le plan d'action font l'objet d'un examen supplémentaire afin de les mettre en adéquation avec les conseils fournis par les experts. La première version de l'approche et du plan d'action devrait être publiée en 2022.

¹ OMS. Administrative guidelines for offices on the novel coronavirus (COVID-19) outbreak: Framework for the management of staff members in the World Health Organization, 15 juin 2021.

² OMS. Prévention et lutte contre les comportements abusifs : Politique et procédures concernant le harcèlement, le harcèlement sexuel, la discrimination et l'abus d'autorité. Entrée en vigueur le 1^{er} mars 2021. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2021 (document en français disponible sur le site Intranet de l'OMS ; version en langue anglaise disponible à l'adresse https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/policy-on-addressing-and-preventing-abusive-conduct-1032021.pdf?sfvrsn=f813e082_1&download=true, consulté le 17 décembre 2021).

³ Terme désignant ici les membres du personnel et les employés n'ayant pas le statut de fonctionnaire, ainsi que toute autre personne travaillant pour l'OMS (par exemple les entrepreneurs engagés au titre d'un accord pour l'exécution de travaux et les partenaires techniques).

16. L'approche et le plan d'action définissent les obligations et les responsabilités de l'Organisation et de ses dirigeants, mais aussi du personnel d'encadrement et, plus largement, des membres du personnel. De plus, compte tenu de l'importance du suivi et de l'évaluation, des données seront régulièrement recueillies et analysées afin de déterminer les progrès accomplis au regard des principaux indicateurs de résultats et de mettre en évidence les tendances au fil du temps. Ce suivi orientera la mise en application de ces instruments et, afin de promouvoir une plus grande transparence, ces informations seront régulièrement communiquées au personnel, dans le strict respect des critères de confidentialité.

RELEVER LES NOUVEAUX DÉFIS

NOUVELLES PROBLÉMATIQUES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE L'OMS DÉCOULANT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

a) La direction générale devrait piloter des actions supplémentaires pour motiver et encourager le personnel.

17. Dans le contexte de la mise en œuvre de la politique et des procédures de l'OMS en matière de prévention et de lutte contre les comportements abusifs, la tenue de séances d'information et de formation et la diffusion de supports de communication réaffirment l'objectif de l'Organisation de garantir un environnement de travail inclusif et respectueux et permettent de rappeler les responsabilités de chacun à cet égard. Une attention particulière est accordée au rôle des responsables et des supérieurs hiérarchiques pour promouvoir des comportements respectueux à l'égard de leurs équipes et au sein de celles-ci, et intervenir au besoin, et pour permettre à tous les membres du personnel de faire connaître leurs préoccupations. La direction s'est engagée à développer les formations et les ressources offertes aux responsables et aux supérieurs hiérarchiques pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions.

18. Dans le cadre de la Journée du respect au travail 2021, des événements ont été organisés sur différents thèmes choisis par des membres du personnel comme, par exemple, le sentiment d'appartenance, la résilience, la bienveillance, la possibilité de s'exprimer sans crainte, les biais (implicites et inconscients), le respect, l'inclusion et l'adoption d'un état d'esprit propice au développement. Plusieurs activités se sont tenues dans ce cadre (dialogues pour promouvoir un rôle actif des témoins, conversations courageuses, récits et vidéos de membres du personnel, interventions de spécialistes de la motivation).

b) Le Secrétariat devrait évaluer la façon dont le personnel affronte la situation dans différents départements.

19. Les conseillers du personnel animent des sessions avec les départements et les équipes et collaborent avec les départements pour concevoir des programmes de soutien. La mise en place d'un instrument international d'évaluation et d'amélioration des conditions psychosociales au travail (tel que le questionnaire psychosocial de Copenhague) est à l'étude.

c) Le Secrétariat devrait encourager la mise en œuvre de mesures pratiques pour la préservation du bien-être et de la santé mentale du personnel.

20. Le groupe de travail du Secrétariat sur la santé mentale a tenu des réunions régulières en 2021. Un plan de travail a été élaboré et des activités telles que des webinaires et des ateliers sur les enjeux psychosociaux ont été menées. L'équipe spéciale envisage la création d'une unité structurée de santé mentale et psychosociale, dotée d'un plan de travail et d'un budget, afin de poursuivre ces activités.

d) Les administrateurs et les supérieurs hiérarchiques doivent recevoir davantage de soutien concernant la façon d'interagir avec leur équipe.

21. Les séances d'information et de formation et la diffusion de supports de communication sur la politique et les procédures de prévention et de lutte contre les comportements abusifs apportent un appui aux administrateurs et aux supérieurs hiérarchiques, qui sont tenus de donner l'exemple et, à ce titre, doivent conformer leur conduite aux plus hautes exigences, poursuivre un dialogue ouvert avec leurs équipes et intervenir en cas de comportement inapproprié. Plus particulièrement, dans le contexte du télétravail, le Directeur général a insisté auprès d'eux à de multiples reprises sur l'importance de maintenir un bon équilibre entre vie personnelle et vie privée et a rappelé au personnel les orientations de l'Organisation en matière d'échanges électroniques (par exemple le fait qu'on ne saurait attendre de réponse à un message en dehors des heures de travail).

22. Outre la mise en place du programme de leadership (Leadership Pathways), l'OMS a offert des cours dans ce domaine, dispensés par l'École des cadres du système des Nations Unies (UNSSC), aux membres du personnel de différents niveaux dans le monde entier. Des formations et des ateliers sont en cours d'élaboration sur les rôles et les compétences de gestion et d'encadrement nécessaires pour pouvoir s'acquitter des obligations découlant des nouvelles politiques et gérer les équipes et les personnes qui les composent dans le nouvel environnement de travail actuel.

NÉCESSITÉ DE PRENDRE DES MESURES EFFICACES POUR OPÉRER UN CHANGEMENT DE CULTURE MAJEUR AU SEIN DE L'OMS

a) Il convient de prendre des mesures supplémentaires pour ancrer la Charte des valeurs de l'OMS dans les pratiques de l'Organisation.

23. Conformément à la Charte des valeurs et au Code d'éthique et de déontologie de l'OMS, tous ceux qui travaillent pour l'Organisation, quels que soient leur contrat, leur poste ou leur grade, sont tenus d'adhérer aux valeurs fondamentales que sont la diversité, l'inclusion et le respect.

24. Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre pour intégrer la Charte des valeurs de l'OMS dans les pratiques de l'Organisation, comme le lancement de l'initiative « Écouter, apprendre et agir ensemble », un projet sur la diversité, l'équité et l'inclusion visant à promouvoir le changement de culture et à faire en sorte que les valeurs fondamentales prennent leur pleine place au sein de l'Organisation. En outre, le Secrétariat s'est engagé à renforcer les mesures visant à prévenir et à combattre les abus de pouvoir et toutes les formes de discrimination, notamment en appliquant le principe de « tolérance zéro » à l'égard de toutes les formes de harcèlement.

25. À cet égard, plusieurs mesures ont été prises, notamment la publication de la politique et des procédures de prévention et de lutte contre les comportements abusifs, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action connexe. Des séances en ligne sur les valeurs, les attitudes et la culture institutionnelle sont proposées au personnel d'encadrement. En outre, des ateliers et des séances de formation sont organisés sur le thème de la prévention et de la lutte contre les comportements abusifs, afin de donner à tous les membres du personnel l'occasion de voir ensemble quels comportements, attitudes et croyances vont appuyer le changement de culture et permettront de mettre en pratique la Charte des valeurs de l'OMS.

26. L'OMS s'est également attachée à renforcer la prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels et les mesures destinées à y remédier, notamment en mettant sur pied à l'échelle de l'Organisation une équipe spéciale et un plan de mise en œuvre afin que l'Organisation fasse la transition vers une approche centrée sur les victimes et les survivants ; que l'ensemble du personnel, des dirigeants

et des partenaires de mise en œuvre connaissent les politiques, les valeurs et les obligations de l’OMS, soient dotés des moyens nécessaires pour les mettre en application et soient tenus responsables de leurs actes ; et que l’OMS examine et réforme sa structure, ses systèmes et ses cultures de sorte à pouvoir appliquer sa politique de tolérance zéro à l’égard de l’exploitation, des abus et du harcèlement sexuels et de l’inaction dans ce domaine.

27. En outre, le Secrétariat reconnaît l’importance des valeurs fondamentales édictées dans le Code d’éthique et de déontologie de l’Organisation. Ce Code énonce les principes fondamentaux sur lesquels se fonde un comportement conforme à l’éthique et les normes de conduite que tous les membres du personnel de l’OMS doivent suivre en tout temps. Une nouvelle formation au Code est en cours d’élaboration afin de renforcer le respect des normes éthiques auxquelles les membres du personnel de l’OMS doivent se conformer et de leur faire mieux connaître leurs devoirs et obligations.

b) Le personnel doit être placé au centre du changement culturel de l’OMS.

28. Fin 2017 et début 2018, une enquête sur la culture de l’OMS a été menée dans l’ensemble de l’Organisation afin d’examiner trois dimensions institutionnelles (alignement, exécution et renouvellement), elles-mêmes rapportées à neuf résultats (direction, responsabilisation, coordination et contrôle, orientation externe, leadership, innovation et apprentissage, capacités, motivation et environnement de travail). La culture institutionnelle y était définie comme l’alignement entre une vision et une stratégie partagées, la façon dont ces valeurs s’incarnent dans l’action et les pratiques adoptées pour aider l’ensemble des membres du personnel à s’adapter à un environnement interne et externe en constante évolution.

29. Entre décembre 2017 et septembre 2021, plusieurs enquêtes spécifiques ont été menées auprès de l’ensemble du personnel, principalement en rapport avec les grandes initiatives de transformation (et l’évaluation de la transformation de l’OMS). Les résultats ont été utilisés pour guider les recommandations des groupes de travail dans les domaines considérés, en suivant les principaux domaines thématiques de l’Année du personnel de l’OMS (notamment la diversité, l’équité et l’inclusion, les modalités contractuelles, les plans de carrière, la santé mentale, l’innovation, le télétravail et la santé et le bien-être du personnel).

= = =