



Rapport de l'Ombudsman

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

Rapport du Directeur général

1. Le présent 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 cinquantième session et complète le rapport soumis par l'Ombudsman à la session en cours du Conseil. Le document « Ressources humaines : informations actualisées » fournit des informations supplémentaires sur les activités menées et les initiatives prises pour lutter contre certains des problèmes et mettre en œuvre les recommandations figurant dans les rapports de l'Ombudsman.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

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

2. La haute direction a continué de prendre des mesures pour atteindre l'objectif que s'est fixé l'Organisation de garantir un environnement de travail inclusif et respectueux, et de faire prendre conscience des responsabilités de chacun à cet égard. Dans le cadre des efforts déployés pour mettre en œuvre la politique et les procédures de l'OMS visant à prévenir et à combattre les comportements abusifs, des mesures ont été prises pour communiquer régulièrement avec le personnel, lors de séances d'information et de formation ouvertes à tous les membres du personnel et à toutes les personnes qui n'ont pas le statut de membres du personnel de l'OMS. Le cours obligatoire de formation en ligne des Nations Unies intitulé « Ensemble pour le respect : prévenir le harcèlement sexuel ou autres formes de conduite prohibée » a été adapté au contexte de l'OMS et dispensé à partir de mars 2022. En outre, des orientations et d'autres matériels didactiques continuent d'être mis à la disposition de l'ensemble du personnel, et plus particulièrement des administrateurs et des supérieurs hiérarchiques, pour leur indiquer comment contribuer à l'adoption de comportements respectueux dans l'Organisation, notamment en signalant les problèmes dans ce domaine et en y proposant des solutions.

3. Les activités organisées en 2022 au titre de l'Initiative pour le respect sur le lieu de travail portaient sur les thèmes suivants : diversité, équité et inclusion ; instauration d'une culture de la parole ; et intégration de la Charte des valeurs de l'OMS dans les activités quotidiennes de l'Organisation. Une proposition visant à faire de l'Initiative pour le respect sur le lieu de travail un programme permanent dans le cadre institutionnel a été approuvée et sera concrétisée à partir de 2023.

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

4. L'Équipe spéciale de l'OMS pour la santé mentale et le bien-être du personnel a été créée en 2021 par le Directeur général avec de nombreuses parties prenantes travaillant aux trois niveaux de l'Organisation, notamment le Service de santé au travail, le Département Gestion des ressources humaines et des talents, l'Ombudsman, les associations du personnel, le Département Communication et des unités techniques de l'OMS. L'Équipe spéciale coordonne les différentes initiatives prises par l'OMS pour faire face aux risques organisationnels ayant des conséquences sur la santé mentale et le bien-être du personnel, y compris les initiatives pour la diversité, l'équité et l'inclusion et pour le respect sur le lieu de travail, ainsi que les activités visant à prévenir l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels et à y remédier. En 2021, l'Équipe spéciale a mené une enquête pour évaluer les besoins du personnel et recueillir son avis afin de la guider dans ses travaux.

5. En septembre 2022, en collaboration avec d'autres entités des Nations Unies, le Service de santé au travail a lancé l'enquête annuelle sur la santé dans l'ensemble du système des Nations Unies. Cette enquête exhaustive vise à évaluer globalement les risques pour la santé et la sécurité auxquels le personnel des Nations Unies est exposé et à recueillir des informations sur l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la santé physique et mentale du personnel des Nations Unies dans l'ensemble du monde.

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

6. Par l'intermédiaire du service de conseil au personnel du Siège, le Département Gestion des ressources humaines et des talents a conçu et mis en place une gamme de services pour protéger la santé mentale et le bien-être du personnel sur son lieu de travail. Il s'agit notamment de services de conseil individuels, de groupes de discussion et, en particulier, d'un soutien collectif apporté aux équipes par des conseillers du personnel qui animent des retraites et des réunions d'équipe. Des webinaires interactifs sont régulièrement organisés sur des questions psychosociales (prévention de l'épuisement professionnel, compétences interpersonnelles dans le cadre du télétravail, etc.). Destinés à l'ensemble du personnel de l'OMS, ces webinaires cherchent à promouvoir un environnement de travail plus sain et plus résilient, tandis que les ateliers interactifs offrent aux collègues un espace sûr pour échanger leurs données d'expérience et apprendre les uns des autres. Des efforts ont été entrepris pour mettre en œuvre les recommandations de l'Équipe spéciale de l'OMS pour la santé mentale et le bien-être du personnel ; la plateforme et l'application pour la santé mentale au travail, lancées par le Directeur général, sont à la disposition de tout le personnel.

7. L'Équipe spéciale de l'OMS pour la santé mentale et le bien-être du personnel a également inauguré une série de webinaires intitulée « Les lundis de la santé mentale », qui fournit une documentation utile au personnel ainsi que les conseils de spécialistes de la santé mentale extérieurs à l'Organisation. Des participants de 70 à 100 pays des six Régions de l'OMS assistent aux webinaires, avec une moyenne de 500 participants pour chacun d'entre eux.

8. En collaboration avec l'Équipe spéciale, le Service de santé au travail a mis en place un nouveau programme d'aide aux employés qui élargit l'accès aux services de conseil sur tous les lieux de travail (par téléphone, en vidéo et en personne) et dans plus de 70 langues.

9. Après une procédure d'appel à la concurrence, un contrat a été signé avec un prestataire externe pour la mise en place d'une nouvelle plateforme mondiale pour la santé et le bien-être, à la disposition de l'ensemble du personnel de l'OMS. Cette plateforme, qui est entrée en service en janvier 2023 pour une période d'un an, vise à promouvoir des habitudes saines et les échanges au sein du personnel, et est accessible à la fois en ligne et via une application mobile.

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

10. La haute direction a continué de faire fond sur le travail entrepris pour aider les administrateurs et les supérieurs hiérarchiques à garantir le respect au travail en mettant en œuvre la politique et les procédures de l'OMS visant à prévenir les comportements abusifs et à y remédier. Les mesures prises ont notamment consisté à organiser des séances d'information et de formation pour indiquer aux administrateurs et aux supérieurs hiérarchiques comment s'acquitter de leurs responsabilités et demander de l'aide si nécessaire. En outre, le cours obligatoire de formation en ligne des Nations Unies intitulé « Ensemble pour le respect : prévenir le harcèlement sexuel ou autres formes de conduite prohibée », inauguré en mars 2022, comprend une version destinée aux fonctionnaires qui encadrent du personnel. Le cours enseigne aux cadres à montrer l'exemple en conformant leur conduite aux plus hautes exigences, indique comment engager un dialogue continu et ouvert au sein des équipes, et présente des études de cas montrant comment les administrateurs et les supérieurs hiérarchiques peuvent prévenir les comportements inadaptés et y réagir. En outre, le Système électronique de gestion et de développement des services du personnel (ePMDS) de 2022 comprenait un objectif d'équipe obligatoire sur la tolérance zéro de l'OMS à l'égard de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels, ainsi qu'un objectif d'équipe facultatif ayant trait au respect sur le lieu de travail. Ces objectifs ont encouragé les supérieurs hiérarchiques à prendre des mesures pratiques et à discuter avec leurs équipes de l'amélioration des relations professionnelles. Des matériels supplémentaires sont également mis à disposition en ligne, notamment des documents d'orientation étape par étape et des diapositives de présentation en anglais et en français, la politique visant à prévenir et à combattre les comportements abusifs, qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'OMS, et les orientations de l'OMS sur la communication électronique, qui incitent à adopter un comportement respectueux lorsqu'on travaille à distance.

11. Le programme Leadership Pathways est en train d'être mis en place dans l'ensemble de l'Organisation, et l'OMS continue de dispenser les cours de l'École des cadres du système des Nations Unies aux membres du personnel à différents niveaux dans le monde entier. Des ateliers sont organisés à l'intention des cadres sur le travail à distance, et d'autres programmes de formation sont en cours d'élaboration à l'intention des cadres.

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

12. 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 type de contrat, leur poste ou leur classe, sont tenus d'adhérer à ses valeurs fondamentales que sont la diversité, l'inclusion et le respect. Les

activités dont il a été fait état dans ce domaine en 2021 se sont poursuivies en 2022 et comprenaient des mesures destinées à mettre en œuvre la politique de prévention et de lutte contre les comportements abusifs ; à prévenir l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels et à y remédier ; et à préparer la mise en place prochaine de la formation de l'OMS en matière d'éthique (« Ethics empowerment »).

13. Le programme des ressources humaines en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au sein du personnel de l'OMS, ainsi que son plan d'action, ont été lancés en mai 2022. Le programme entend jeter les bases nécessaires pour que l'Organisation puisse attirer et fidéliser un personnel diversifié et créer un environnement de travail accueillant pour tous, où chacun se sent valorisé et peut donner le meilleur de lui-même. Les résultats de l'initiative « Écouter, apprendre et agir ensemble », qui a fait appel à des experts pour conseiller l'OMS sur les questions relatives à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, seront présentés dans les informations actualisées qui seront fournies ultérieurement sur le programme et le plan d'action.

14. L'intégration de la Charte des valeurs de l'OMS dans les activités quotidiennes de l'Organisation est également un aspect essentiel de l'Initiative pour le respect sur le lieu de travail en 2022 et le restera par la suite.

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

15. Comme il était mentionné dans le rapport de l'année dernière, une enquête a été menée fin 2017 et début 2018 dans l'ensemble de l'Organisation sur la culture organisationnelle de l'OMS pour savoir si elle contribuait à une vision et à une stratégie communes, quelles étaient les méthodes de travail qui respectent les valeurs de l'OMS et les pratiques qui aident tous les membres du personnel à continuer de s'adapter à l'évolution de l'environnement interne et externe.

16. Les résultats des quelque 25 sondages réalisés auprès du personnel en 2021 et 2022 (ou prévus pour la fin de 2022) sont en train d'être analysés afin de concevoir la prochaine enquête sur la culture professionnelle dans l'ensemble de l'Organisation. Ces sondages ont porté sur différents sujets, notamment l'évolution des carrières, les modalités contractuelles, la santé mentale et le bien-être, la gestion des services du personnel et diverses questions concernant la diversité, l'équité et l'inclusion.

NOUVEAUX DÉFIS À RELEVER

La place du règlement amiable des différends dans le système de justice interne : priorité au règlement amiable

17. Les administrateurs restent déterminés à étudier les moyens informels de régler les conflits et à traiter les problèmes liés au travail à un stade précoce afin de trouver des solutions à l'amiable, sans que le personnel soit contraint de recourir au système officiel de règlement des différends. Même lorsqu'un membre du personnel engage une procédure officielle de règlement des différends dans le cadre du processus de révision administrative, les efforts informels pour régler la plainte se poursuivent, en concertation avec l'intéressé. La haute direction a également créé le Groupe des affaires spéciales, composé de représentants du Département Gestion des ressources humaines et des talents, du Cabinet du Directeur général, du Bureau de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique, de l'Ombudsman et du Service de santé au travail, afin d'examiner les cas individuels de conflit au travail et/ou de problèmes liés à l'emploi et de passer en revue les départements, services ou autres entités de l'OMS où ont lieu de nombreuses affaires de ce type.

18. La direction est consciente que trouver des solutions pour toutes les parties impliquées dans un conflit professionnel peut être un processus long qui n'est pas exempt de conséquences budgétaires. Le Groupe des affaires spéciales se réunit toutes les deux semaines pour examiner des options telles que la réaffectation temporaire de membres du personnel afin d'atténuer les conflits jusqu'à ce qu'une solution à long terme soit trouvée.

19. Il est ressorti de l'examen du système de justice interne de l'OMS/ONUSIDA et des entités affiliées, réalisé par un consultant externe au cours du premier semestre de 2022, qu'il était important de renforcer la médiation et la fonction d'Ombudsman en tant que mécanismes privilégiés pour examiner les plaintes du personnel. Le rapport sur le système de justice interne recommandait, entre autres, de renforcer et d'encourager le recours à la médiation et à d'autres mécanismes informels de règlement des différends dès les premiers stades des conflits au travail, moyennant des activités de sensibilisation et de formation et en créant un fichier de spécialistes externes à qui faire appel pour faciliter la médiation ou servir de médiateurs au cas par cas. Le rapport recommande également d'envisager la création d'un poste d'agent des relations avec le personnel pour aider celui-ci à résoudre les différends au travail.

20. Le Secrétariat a examiné ces recommandations avec les parties prenantes et entend dresser un plan de mise en œuvre, en étroite coordination avec toutes les fonctions de responsabilisation intéressées, afin de renforcer les mécanismes informels de règlement des différends à l'OMS. Il est également résolu à renforcer les relations avec le personnel lorsqu'il s'occupe des conflits au travail à un stade précoce en envisageant de créer un poste d'agent des relations avec le personnel, conformément à la pratique suivie dans d'autres organisations internationales.

Un personnel uni pour le respect sur le lieu de travail

21. Un groupe de travail mondial à trois niveaux a été créé en novembre 2020 et chargé d'examiner l'utilisation des modalités contractuelles existantes de l'OMS afin de déterminer comment ces modalités peuvent être conçues, adaptées ou utilisées plus efficacement ; d'établir comment les processus connexes peuvent être encore améliorés pour répondre aux besoins opérationnels de l'Organisation ; d'aider les responsables du recrutement à choisir l'approche qui répond le mieux à leurs besoins ; et de veiller à ce que l'environnement de travail de l'OMS soit favorable et propice, tout en préservant la productivité et la capacité de répondre aux besoins du personnel et des principales parties prenantes. Le groupe de travail devrait terminer ses travaux et présenter ses recommandations au quatrième trimestre de 2022.

22. Les recommandations du groupe de travail seront mises en œuvre pour traiter les questions relatives aux modalités d'emploi du personnel et des personnes qui n'ont pas le statut de membre du personnel, et d'autres informations actualisées seront fournies dans le courant de l'année 2023.

Environnement de travail hybride

23. La politique sur l'aménagement des modalités de travail, publiée sur l'Intranet de l'Organisation dans la section III.6.28 (aménagement des modalités de travail) du Manuel électronique de l'OMS, est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2022. Pour accompagner la politique, des orientations spécifiques ont également été publiées sur l'Intranet de l'OMS à l'intention du personnel et des administrateurs, notamment :

- des questions fréquentes sur le télétravail ;
- des orientations à l'intention des supérieurs hiérarchiques sur l'aménagement des modalités de travail ;

- des orientations à l'intention des membres du personnel de l'OMS sur l'aménagement des modalités de travail ;
- une note technique OMS-OIT sur la santé, la sécurité et le télétravail ;
- des orientations à l'intention des administrateurs/supérieurs hiérarchiques pour la gestion du personnel pendant la pandémie de COVID-19.¹

24. En outre, un large éventail de cours de courte durée et de documents d'orientation sur les équipes et les lieux de travail hybrides sont accessibles via la fonction de recherche de la plateforme iLearn de l'OMS.

25. L'équipe des ressources humaines est disponible, le cas échéant, pour aider à améliorer la cohésion et la communication au sein des équipes, notamment en coordination avec les unités techniques spécialisées de l'OMS.

= = =

¹ Ces orientations figurent dans le Manuel électronique de l'OMS (III.22.1), dans le répertoire de documents pour les ressources humaines et dans les directives administratives pour la gestion du personnel pendant la pandémie de COVID-19.