

## **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 le Secrétariat pour donner suite aux recommandations formulées dans le rapport de l'Ombudsman présenté au Conseil exécutif.<sup>1</sup> Le document intitulé « Ressources humaines : informations actualisées »<sup>2</sup> fournit des informations supplémentaires sur les activités menées et les initiatives prises pour continuer à tenter de résoudre les problèmes repérés et mettre en œuvre les recommandations de l'Ombudsman.

2. Le Bureau de l'Ombudsman a repéré trois domaines systémiques qui doivent être examinés et dans lesquels des mesures doivent être prises, à l'appréciation du Secrétariat :

- a) offrir un meilleur soutien à chacun, y compris aux membres du personnel d'encadrement ;
- b) promouvoir l'amélioration continue dans les discussions sur les performances du personnel ;  
et
- c) mettre en place les processus de réparation nécessaires.

#### **OFFRIR UN MEILLEUR SOUTIEN À CHACUN, Y COMPRIS AUX MEMBRES DU PERSONNEL D'ENCADREMENT**

3. Le rapport de l'Ombudsman indique que les cadres, en particulier ceux qui sont nouveaux dans l'Organisation, ont besoin de davantage de soutien pour appliquer efficacement les processus de planification opérationnelle afin d'examiner la charge de travail et de veiller à ce que les plans relatifs au personnel soient adaptés, énoncent des priorités ainsi que des options claires et qu'ils précisent les incidences pour les différents niveaux de capacité et de financement. À cet égard, le renforcement des capacités des cadres sera examiné par rapport au contenu actuel du Programme « Pathways to Leadership » et des domaines de formation supplémentaire pour les cadres seront définis pour être inclus

---

<sup>1</sup> Voir le document EB154/INF./3.

<sup>2</sup> Voir le document EB154/47.

dans le programme. En outre, une proposition visant à élargir les services d'accompagnement a été élaborée et sera proposée dans le cadre de la planification opérationnelle pour l'exercice biennal 2024-2025. Les recommandations relatives à l'élargissement et l'amélioration du programme mondial de mentorat de l'OMS seront examinées en vue de leur prise en compte dans la planification du prochain exercice biennal.

## **PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION CONTINUE DANS LES DISCUSSIONS SUR LES PERFORMANCES DU PERSONNEL**

4. Des ateliers sont organisés à l'intention des cadres de toutes les Régions pour aborder les questions relatives aux services du personnel, en collaboration avec le Département Gestion des ressources humaines et des talents, le Bureau de l'Ombudsman et le Service de santé au travail. En 2024-2025, il est prévu de mettre à jour le système de gestion des services du personnel, ainsi que les politiques et les orientations qui y ont trait, en fonction des recommandations issues d'un examen externe et en collaboration avec les parties concernées des principaux bureaux. D'autres investissements seront consentis pour promouvoir le respect, la sécurité et la santé sur le lieu de travail, grâce à l'établissement d'un plan de travail global pour le prochain exercice biennal, avec la contribution de toutes les parties prenantes et en mettant l'accent sur les priorités collectives, y compris le renforcement des relations avec les évaluateurs, les pairs et les collègues.

## **METTRE EN PLACE LES PROCESSUS DE RÉPARATION NÉCESSAIRES**

5. L'Organisation est consciente de la nécessité de veiller à ce que les enquêtes sur tout type d'allégation soient menées rapidement et elle a pris des mesures, tant au niveau politique en incluant des normes et des critères de référence dans le cadre des politiques, qu'au niveau opérationnel en mettant en place un outil électronique pour suivre et gérer efficacement les mesures disciplinaires.

6. La nouvelle politique pour prévenir et combattre les représailles est conforme aux meilleures pratiques suivies par d'autres organisations internationales pour définir ce que sont les représailles et remédier aux lacunes dans la protection des lanceurs d'alerte. Elle souligne l'importance du Bureau des services de contrôle interne en tant que point d'entrée pour tout type d'allégation afin d'assurer le bon déroulement des enquêtes, tout en réaffirmant le rôle du Département chargé de l'éthique pour recommander des mesures efficaces de protection contre les représailles. Une collaboration étroite entre le Département chargé des enquêtes, celui de l'éthique et celui des ressources humaines est essentielle pour assurer la mise en œuvre rapide des mesures de protection et protéger efficacement les lanceurs d'alerte.

7. L'Organisation combat fermement toute forme de comportement abusif et d'inconduite sexuelle. Lorsqu'elle prend des mesures pour prévenir et combattre les comportements répréhensibles, l'Organisation garde à l'esprit la nécessité de respecter les droits de toutes les parties à une procédure régulière, d'assurer un processus transparent et rapide, et de communiquer les résultats et les décisions. Les politiques en la matière comprennent en outre des dispositions visant à lutter contre les abus de procédure et les réclamations présentées de mauvaise foi, ce qui est essentiel pour garantir la crédibilité des processus de l'Organisation.

8. Comme l'a recommandé l'Ombudsman, des mesures sont prises en étroite collaboration avec toutes les parties concernées afin de rétablir le respect sur le lieu de travail pour les membres du personnel qui ont été lésés par des procédures disciplinaires et d'atténuer autant que possible les conséquences imprévues résultant de ces procédures.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT PRÉCÉDENT DE L'OMBUDSMAN<sup>1</sup>

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

9. Le Département Gestion des ressources humaines et des talents s'efforce d'amener les membres du personnel à un règlement amiable des différends en répondant à leurs préoccupations avant qu'ils ne soumettent leurs plaintes par l'intermédiaire du système de justice interne, notamment en tentant de trouver des solutions au cas par cas, en particulier dans le domaine de la gestion des services et pour les plaintes liées à des conflits sur le lieu de travail. À cet égard, plusieurs initiatives sont en cours :

- a) une formation sur le système de justice informel et officiel et sur le respect sur le lieu de travail, afin de mieux faire connaître les droits des membres du personnel et les avantages du règlement amiable des différends ;
- b) la proposition de créer un poste d'agent chargé des relations entre membres du personnel, qui aiderait les membres du personnel à résoudre à l'amiable les conflits sur le lieu de travail. Cette proposition, qui a été discutée avec les associations du personnel de l'OMS, vise à mettre en œuvre l'une des recommandations issues 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 ; et
- c) le traitement des cas spécifiques de conflit au travail et/ou des problèmes liés à l'emploi lors de réunions régulières avec des 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, du Bureau de l'Ombudsman et du Service de santé au travail. Cela permet d'étudier les possibilités d'atténuer les conflits jusqu'à ce qu'une solution durable soit trouvée.

10. Parallèlement à ces efforts, lorsqu'un membre du personnel accède officiellement au système de justice interne en présentant une requête en révision administrative, l'équipe chargée de cette requête étudie en même temps les possibilités de règlement amiable, en consultation avec l'intéressé. En 2022, plus de 14 % des requêtes ont été traitées à l'amiable avec le membre du personnel concerné, et ces requêtes ont été retirées.

### Un seul personnel : respect et unité au travail

11. Le groupe de travail mondial, créé en novembre 2020 à la demande du Directeur général et dont faisait partie l'Ombudsman a examiné l'utilisation des modalités contractuelles existantes à l'OMS et leur impact sur le personnel. Le groupe de travail a présenté en décembre 2022 son rapport final, qui contenait 6 recommandations générales et 27 sous-recommandations.

12. Les recommandations du groupe de travail sont interdépendantes et font actuellement l'objet d'une double réponse :

- a) l'utilisation appropriée et aux fins prévues des modalités contractuelles existantes. À cet égard, une attention particulière a été accordée à la rationalisation des types de postes et de

---

<sup>1</sup> Voir le document EB152/INF./3.

contrats et à la manière de faciliter le passage d'engagements temporaires à des engagements à durée déterminée. À cet égard, l'élaboration d'une nouvelle proposition de cadre contractuel pour l'OMS, qui apportera clarté et simplicité, afin de guider les cadres dans l'utilisation des types de contrats appropriés, a été essentielle. Pour faciliter cette démarche, le nouveau système de gestion opérationnelle et la plateforme Workday sont en cours de mise en œuvre, et ces adaptations sont conçues pour fonctionner dans le nouvel environnement. Ceci permettra de simplifier les processus d'approbation actuellement en place dans le Système mondial de gestion et de centraliser la gestion de l'ensemble du personnel dans le cadre du volet du système consacré aux ressources humaines ; et

b) l'introduction d'un nouveau type de contrat n'octroyant pas le statut de membre du personnel (accord de service de l'OMS) correspondant en grande partie au statut de « membre du personnel affilié à l'OMS ». Ce type de contrat est conçu pour permettre la prestation de compétences spécialisées et de services techniques ou administratifs, ou pour soutenir des projets ou des activités spécifiques à l'échelle internationale, nationale ou locale, suivant un processus d'approbation et de planification simplifié. Ainsi, il serait possible de répondre plus rapidement et plus souplesment à l'évolution des besoins institutionnels.

### **Environnement de travail hybride**

13. La politique sur l'aménagement des modalités de travail est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2022 et reste en vigueur, avec des adaptations appliquées par bureau principal. Cette politique sera réexaminée en 2024 à la suite des enseignements qui en ont été tirés et ceci permettra d'évaluer dans quelle mesure elle a aidé l'Organisation à s'acquitter de son mandat, et les membres du personnel à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. L'aménagement des modalités de travail vise principalement à ce que tous les membres du personnel trouvent un équilibre entre le travail au bureau et le travail à distance.

= = =