



SERVICES D'OMBUDSMAN ET DE MEDIATION DES NATIONS UNIES

Qu'est-ce qu'un ombudsman ?

À l'ONU, l'ombudsman est un « ombudsman institutionnel » qui a pour rôle de fournir des services de règlement de conflits liés au travail au personnel de l'Organisation. Un ombudsman est un tiers neutre qui vous écoute et vous aide à prendre du recul et à chercher des solutions en toute confidentialité.

Pourquoi un bureau de l'Ombudsman ?

Créé en 2002, le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies est la composante informelle du système d'administration de la justice. Notre travail est fondé sur les principes suivants : indépendance, neutralité, confidentialité et absence de formalisme. Pour en savoir plus sur notre mandat et nos principes, veuillez consulter la circulaire parue sous la cote ST/SGB/2016/7.

Qui peut faire appel à nos services ?

Tout membre ou ancien membre du personnel du Secrétariat de l'ONU peut avoir recours à nos services.

Notre équipe

Nous sommes une équipe pluridisciplinaire de spécialistes du règlement des différends dirigée par M^{me} Shireen Dodson, Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies. Ombudsmans, médiateurs ou médiatrices, nous avons pour vocation d'instaurer un climat de travail harmonieux dans lequel le personnel de l'ONU peut s'épanouir et agir pour le bien des bénéficiaires de l'Organisation partout dans le monde. Nous avons des bureaux dans le monde entier et nous proposons nos services, en présentiel ou à distance, dans les six langues officielles de l'ONU.

Quelles questions puis-je aborder avec un ombudsman ?

Vous pouvez solliciter notre aide pour régler tout type de conflit ou de problème lié au travail, quelle que soit son ampleur. Faites appel à nous dès que possible, pour éviter que la situation ne s'envenime. À de rares exceptions près, tout problème lié au travail est de notre ressort. Voici quelques-uns des sujets les plus fréquemment portés à notre attention :

- Conflits interpersonnels, harcèlement, discrimination et abus de pouvoir ;
- Emploi et carrière ;
- Services administratifs ;
- Bien-être et santé ;
- Questions liées à l'organisation et à la direction ;
- Valeurs et normes.

Travailler avec un ombudsman

Pour nous, la première étape consiste à vous écouter pour comprendre les problèmes que vous rencontrez au travail. Au cours du ou des premiers entretiens, nous vous aiderons à passer en revue les différentes solutions possibles. Selon vos préférences et votre situation, nous pouvons ensuite vous proposer des

séances individuelles, notamment des séances d'accompagnement au règlement de conflits, ou encore faciliter des conversations difficiles, mener des activités de médiation entre deux ou plusieurs parties ou organiser des interventions de groupe sur mesure pour régler un différend. Nous vous apporterons notre appui à chacune des étapes de la démarche que vous choisirez. Nous pouvons notamment:

- Vous aider à vous orienter dans le système et à déterminer quelles sont les ressources disponibles ;
- Vous orienter vers d'autres services plus adaptés ;
- Évaluer les avantages et les risques de la procédure formelle ;
- Vous aider à examiner la situation sous différents angles, en tenant compte des besoins et des intérêts de toutes les personnes concernées, afin de réfléchir ensemble aux solutions possibles.

Nous sommes là pour vous aider à prendre une décision éclairée et pour vous appuyer dans votre choix. Tout au long des échanges, c'est vous qui êtes aux commandes : les ombudsmans, médiateurs et médiatrices ne vous diront jamais ce que vous devez faire. C'est vous qui déciderez de la manière de procéder qui vous convient le mieux.

Nos services

- **Accompagnement au règlement de conflits** : nous pouvons vous aider à vous préparer à une conversation difficile et à trouver de nouvelles manières de communiquer avec vos collègues pour améliorer vos relations professionnelles actuelles et futures.
- **Facilitation du dialogue** : lorsque les communications avec un collègue deviennent difficiles ou tendues, elles bénéficient généralement de la présence d'un tiers facilitateur neutre ; avec l'aide du facilitateur ou de la facilitatrice, vous et votre collègue chercherez ensemble des moyens de régler vos différends, de mieux vous comprendre et d'aller de l'avant.
- **Médiation** : il s'agit d'une démarche structurée et collaborative qui a pour objet de gérer les conflits, les problèmes et les différends au travail et de contribuer à les régler avec l'aide d'un tiers impartial. Elle est surtout utile lorsque les parties cherchent à régler un problème bien précis.

Ateliers sur la communauté, la civilité et la communication (C3)

Ces ateliers interactifs de trois heures sont organisés dans toute l'Organisation par les membres du personnel du Bureau. Bâti sur l'importance fondamentale de la dignité, qui est énoncée dans la Charte des Nations Unies, les ateliers visent à promouvoir une nouvelle logique de rapports au travail, à diffuser des termes et expressions qui permettent de décrire cette logique, à faire évoluer les mentalités dans un souci de civilité et à inciter les participantes et participants à agir concrètement en ce sens.

Cafés de la civilité

Les cafés de la civilité offrent aux fonctionnaires de l'ONU, toutes catégories confondues, une occasion unique de se réunir et d'évoquer des questions qui leur tiennent à cœur. Inspirés du World Café, ils permettent à des groupes décentralisés et autonomes (au niveau d'un lieu d'affectation, d'une équipe de travail ou d'un bureau, par exemple) de se réunir dans un cadre privilégié afin de réfléchir à différents points de vue sur un sujet et de s'écouter les uns les autres ; les participantes et participants repartent avec une meilleure compréhension de la situation et, idéalement, avec des idées qu'ils pourront mettre en pratique pour renforcer la civilité sur leur lieu de travail.



Dialogues sur le racisme au travail à l'ONU

Afin de promouvoir la diversité et l'inclusion et de réfléchir à la manière dont le racisme se manifeste dans l'Organisation, nos spécialistes du règlement des différends ont élaboré un modèle de dialogue, l'idée étant de fixer un cadre à l'aide d'axes de conversation et de questions soigneusement préparées. Il s'agit de créer un espace sûr où les participantes et participants pourront mettre en commun leurs points de vue et leurs expériences au sujet du racisme sur le lieu de travail. En échangeant idées et observations, les participantes et participants contribuent à faire évoluer la culture de l'Organisation. De plus, les idées récoltées (de manière anonyme) serviront à alimenter le futur plan d'action stratégique de l'Organisation.

NOUS CONTACTER

Nous pouvons venir en aide à toute personne qui travaille au Secrétariat de l'ONU, quels que soient sa catégorie d'emploi, son type de contrat ou son lieu d'affectation, ainsi qu'aux anciens membres du personnel et aux personnes retraitées. N'hésitez pas à nous contacter.

Vous pouvez envoyer un courriel confidentiel à l'adresse unoms@un.org, appeler le **+1-917-367-5731** ou vous adresser directement à votre ombudsman régional.

Et n'oubliez pas : aucun problème n'est trop petit ou trop grand pour mériter notre attention. Les membres de notre équipe peuvent se rendre dans d'autres lieux d'affectation, que ce soit virtuellement ou en personne. Notre équipe d'ombudsmans et de spécialistes du règlement des différends propose des services confidentiels à tout membre du personnel, quel que soit son lieu d'affectation, dans l'une des six langues officielles de l'Organisation.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre [page iSeek](#) et notre [site Web](#).