Nations Unies A/72/7/Add.19

Assemblée générale

Distr. générale
7 novembre 2017
Français
Original : anglais

Soixante -douzième session
Points 136 et 146 de l'ordre du jour

Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019

Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies

Administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies et activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies

Vingtième rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires sur le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019

I. Introduction

II. Procédure formelle d'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies

A. Nombre d'affaires traitées

1. Le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a examiné les rapports du Secrétaire général sur l'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies (A/72/204) et sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies (A/72/138). Le Comité était également saisi du rapport du Conseil de justice interne sur l'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies (A/72/210). Au cours de l'examen de ces rapports, le Comité a rencontré des représentants du Secrétaire général, qui lui ont fourni des renseignements supplémentaires et des éclaircissements avant de lui faire parvenir des réponses écrites le 6 octobre 2017.

2. Dans son rapport sur l'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies (A/72/204), le Secrétaire général fournit des informations sur le fonctionnement de la procédure formelle d'administration de la justice pendant l'année civile 2016, ainsi que des statistiques relatives au nombre d'affaires traitées et des observations sur le fonctionnement de la procédure. Il répond également aux

Merci de recycler

demandes spécifiques formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 71/266. Dans son rapport sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies (A/72/138), il rend compte des activités menées par le Bureau en 2016.

3. On trouvera dans le présent rapport les observations et commentaires du Comité consultatif sur les rapports du Secrétaire général susmentionnés. Dans la section II, le Comité présente ses recommandations sur l'administration de la justice et sur les réponses du Secrétaire général aux demandes formulées par l'Assemblée générale dans sa résolution 71/266. La section III contient les recommandations du Comité concernant le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies.

4. Dans son rapport, le Secrétaire général présente un examen du fonctionnement de la procédure formelle d'administration de la justice en 2016 (A/72/204, par. 4 à 89). Le rapport contient des statistiques relatives aux affaires récemment traitées par les différentes entités du système : le Groupe du contrôle hiérarchique, le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies, le Tribunal d'appel des Nations Unies et le Bureau de l'aide juridique au personnel. En voici une synthèse :

a) Le Groupe du contrôle hiérarchique a reçu 944 demandes de contrôle hiérarchique en 2016 (contre 873 en 2015), dont près de 71 % émanaient de membres du personnel des missions de maintien de la paix. On compte, parmi ces dossiers, plusieurs demandes groupées se rapportant à des compressions d'effectifs sur le terrain ou à des problèmes de traitement ou d'avantages et de prestations;

b) Le Tribunal du contentieux administratif a reçu 383 demandes en 2016 (contre 438 en 2015) et a rendu 221 jugements (64 à Genève, 107 à Nairobi et 50 à New York), contre 126 en 2015. Le Tribunal du contentieux a statué sur 401 requêtes, contre 480 en 2015. Le nombre de requêtes en instance a diminué, passant de 275 en 2015 à 257 à la fin de 2016 ;

c) Le Tribunal d'appel des Nations Unies a reçu 170 recours (contre 191 en 2015) et a rendu 101 arrêts (contre 114 en 2015). Le nombre d'appels en instance a diminué, passant de 147 en 2015 à 96 à la fin de 2016. Le nombre des requêtes interlocutoires formées devant le Tribunal est passé de 81 en 2015 à 45 en 2016 ;

d) Le Bureau de l'aide juridique au personnel a reçu 1 756 nouvelles demandes d'aide juridique (contre 1 502 en 2015). Le Bureau a représenté des fonctionnaires dans le cadre de 71 requêtes introduites devant le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies (contre 415 en 2015), et de 322 recours formés devant le Tribunal d'appel des Nations Unies (contre 16 en 2015). D'après le rapport, ce dernier écart est dû principalement au dépôt groupé de 245 requêtes émanant d'anciens fonctionnaires du Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie, concernant des nominations à titre permanent (voir A/72/204, tableau 12 et par. 53).

5. **Le Comité consultatif note que le nombre des requêtes adressées au Bureau de l'aide juridique au personnel et au Groupe du contrôle hiérarchique a augmenté entre 2015 et 2016, tandis que celui des requêtes et des recours portés devant le Tribunal du contentieux administratif et le Tribunal d'appel a diminué au cours de la même période, tout comme le nombre de requêtes et de recours en instance.**

B. Ressources nécessaires pour l'exercice biennal 2018-2019

Généralités

6. Conformément à la résolution 69/203 de l'Assemblée générale, le Secrétaire général a créé le Groupe d'experts chargé de l'évaluation indépendante intermédiaire, qui a pour mission d'évaluer le système d'administration de la justice mis en place à l'ONU en 2009. Après que le Groupe d'experts a rendu son rapport (A/71/62/Rev.1), le Secrétaire général a publié un rapport portant sur les conclusions et recommandations formulées par le Groupe d'experts (A/71/163), dans lesquelles il était notamment proposé de créer 15 postes supplémentaires et de nommer trois juges à temps plein en remplacement de trois juges *ad litem* (A/71/163, par. 158).

7. Dans sa résolution 71/266, l'Assemblée générale a fait siennes les conclusions et recommandations figurant dans le rapport du Comité consultatif (A/71/436), qui, lorsqu'il a examiné le rapport du Secrétaire général et les prévisions de dépenses associées à ce rapport, a estimé qu'il n'avait pas été démontré qu'il y avait lieu d'envisager l'octroi immédiat et exceptionnel d'un financement supplémentaire pour le système d'administration de la justice en dehors du processus budgétaire normal (ibid., par. 4). Dans la même résolution, l'Assemblée a décidé d'examiner les questions relatives aux ressources nécessaires pour améliorer le fonctionnement du système d'administration de la justice à sa soixante-douzième session (résolution 71/266, par. 47).

8. Lorsqu'il a examiné le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019, le Comité consultatif a noté qu'il n'y était pas fait mention de ressources supplémentaires au titre de l'administration de la justice (voir A/72/7, par. 20). Le projet comprenait en fait des réductions résultant principalement de la suppression des dépenses non renouvelables liées aux trois juges *ad litem*, dont le mandat arrivait à échéance le 31 décembre 2017 (A/72/6 (Sect.1), par. 1.173).

9. Dans son rapport sur l'administration de la justice, le Secrétaire général propose des crédits supplémentaires d'un montant de 4 596 300 dollars (déduction faite des contributions du personnel) [(A/72/204, par. 172 m)]. Le Comité consultatif constate que certains des crédits supplémentaires demandés figuraient déjà dans le précédent rapport du Secrétaire général sur l'administration de la justice (A/71/163 par. 151 à 155 et 158, et A/71/62/Rev.1) et que pour la plupart d'entre eux, aucune précision additionnelle n'avait été apportée à l'appui de la demande de ressources supplémentaires. **Le Comité estime par conséquent que ces crédits auraient pu être inclus au projet de budget-programme pour 2018-2019**.

10. Le Secrétaire général propose que soient approuvés des crédits d'un montant de 3 946 900 dollars au titre du chapitre 1, de 272 400 dollars au titre du chapitre 29A et de 377 000 dollars au titre du chapitre 29D, qu'il est proposé d'imputer sur le fonds de réserve pour l'exercice biennal 2018-2019 [A/72/204, par. 172 m)]. D'après les renseignements complémentaires fournis au Comité consultatif, les prévisions révisées des ressources nécessaires à l'administration de la justice, en tenant compte de la proposition ci-avant, s'élèveraient à un total de 320 376 200 dollars (déduction faite des contributions du personnel) pour l'exercice biennal 2018-2019. Le Comité consultatif note qu'aucune ressource supplémentaire n'est demandée au titre du Bureau des services d'Ombudsman et de médiation (voir également le paragraphe 35 ci-dessous).

Effectifs nécessaires

11. Le complément d'information sur les prévisions budgétaires indique qu'un montant de 2 506 600 dollars est demandé au titre de la création proposée de

13 postes (3 P-4, 5 P-3, 3 postes d'agent des services généraux (Autres classes) et 2 postes d'agent local).

12. Il est proposé de créer quatre postes au Bureau de l'aide juridique au personnel, dont trois postes de juriste (P-4) et un poste d'assistant juridique (agent Local), qui seront répartis entre New York (1 P-4), Genève (1 P-4) et Nairobi (1 P-4 et 1 poste d'agent local). De l'avis du Secrétaire général, la création de ces postes permettrait de disposer du niveau de compétence requis pour les affaires les plus complexes et d'améliorer le fonctionnement du Bureau. Dans son rapport, le Secrétaire général indique qu'à l'heure actuelle, compte tenu du fait que la phase expérimentale du régime de financement complémentaire volontaire destiné à mobiliser des ressources additionnelles pour le Bureau prend fin le 31 décembre 2017, les effectifs supplémentaires financés par ce régime ne peuvent être recrutés qu'à titre temporaire (voir A/72/204, par. 132 à 135).

13. Il indique également que le montant des cotisations du personnel au régime de financement complémentaire volontaire s'est élevé à 2 490 798 dollars entre avril 2014 et juin 2017, ce qui représente un montant mensuel moyen de 63 866 dollars (voir A/72/204, annexe IV). Le Comité consultatif note toutefois que le rapport ne contient aucun détail sur d'éventuelles pistes à explorer pour pérenniser ce mécanisme.

14. **Le Comité consultatif réaffirme que le régime expérimental de financement complémentaire par contributions volontaires du personnel a permis de réunir les fonds suffisants pour recruter un certain nombre de fonctionnaires et encourage le Secrétaire général à redoubler d'efforts pour sensibiliser davantage à l'utilité de ce mécanisme. Le Comité recommande que l'Assemblée générale régularise le régime de financement complémentaire par contributions volontaires du personnel et recommande également que l'Assemblée prie le Secrétaire général d'examiner d'autres solutions pour garantir la viabilité du régime, en vue de formuler des propositions dans son prochain rapport sur l'administration de la justice (voir A/70/420, par. 27 et 28 et A/71/436, par. 7).**

15. **Le régime susmentionné s'étant révélé suffisant pour pallier les besoins en effectifs complémentaires du Bureau de l'aide juridique au personnel, le Comité consultatif se prononce contre la création de quatre postes au Bureau. Le Comité recommande par ailleurs que des renseignements à jour sur les cotisations volontaires du personnel au régime de financement complémentaire soient communiqués à l'Assemblée générale.**

16. **En ce qui concerne la nécessité de se doter de personnel plus compétent dans les affaires complexes, le Comité a noté dans son précédent rapport que deux postes temporaires de juriste de la classe P-4, financés par le régime de financement complémentaire du personnel, étaient en voie d'être pourvus (A/71/436, par. 8). Le Comité note que si, dans son rapport, le Secrétaire général invoque l'augmentation du nombre des affaires traitées par le Bureau d'aide juridique au personnel pour justifier que, comme il le demande, des juristes supplémentaires de la classe P-4 y soient affectés, c'est principalement la complexité accrue des affaires, et le niveau de compétence élevé qu'elles exigent, qui motivent sa demande (A/72/204, par. 147). Le Comité considère qu'il est possible d'améliorer le niveau de compétence sans créer de postes.**

17. Il est proposé de créer deux postes au Groupe du contrôle hiérarchique, un poste de juriste (P-3) et un poste d'assistant juridique [agent des services généraux (autres classes)], compte tenu du volume toujours élevé de demandes de contrôle hiérarchique et des consultations approfondies que requiert la procédure. L'effectif

actuel du Groupe comprend trois juristes de classe P-4 (2 financés au moyen du budget ordinaire et 1 au moyen du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix) ainsi qu'un poste de classe P-5 et trois postes d'agent des services généraux (autres classes). Dans son rapport, le Secrétaire général indique que de 2010 à 2016, le Groupe a reçu en moyenne 930 demandes par an. Compte tenu du nombre élevé de ces demandes, les délais de 30 et 45 jours applicables à la procédure de contrôle hiérarchique sont extrêmement difficiles à tenir (A/72/204, par. 129 et 130). D'après les informations statistiques reçues, le Comité consultatif constate que malgré ces contraintes, la procédure de contrôle hiérarchique empêche de nombreuses affaires d'atteindre le stade du contentieux : sur les 944 demandes présentées en 2016, 120 (environ 13 %) ont donné lieu à des décisions que les fonctionnaires ont contestées et dont le Tribunal du contentieux administratif était saisi au 31 mars 2017 (Ibid., par. 17). **Compte tenu de ces observations, le Comité consultatif estime qu'à l'heure actuelle, l'augmentation des effectifs du Groupe du contrôle hiérarchique est justifiée. En ce qui concerne le personnel d'appui, le Comité est d'avis que le Groupe peut continuer à fonctionner avec l'effectif actuel de trois assistants juridiques. Par conséquent, le Comité recommande que l'Assemblée générale approuve les crédits nécessaires au financement d'un poste de juriste (P-3) au titre du personnel temporaire (autre que pour les réunions) et recommande de ne pas approuver la création du poste d'assistant juridique [agent des services généraux (autres classes)] au Groupe du contrôle hiérarchique. Le montant prévu au titre des objets de dépense autres que les postes devrait être ajusté en conséquence**.

18. Il est proposé de créer six postes au greffe du Tribunal du contentieux administratif en lieu et place des six emplois de temporaire actuels, à savoir trois postes de juriste (P-3) et trois postes d'assistant juridique [2 postes d'agent des services généraux (Autres classes) et 1 poste d'agent des services généraux (agent local)] dont les titulaires exerceraient leurs fonctions à New York [1 P-3 et 1 G(AC)], à Genève [1 P-3 et 1 G(AC)] et à Nairobi [1 P-3 et 1 G(AL)]. Les titulaires de ces six postes appuieraient les trois nouveaux juges permanents dont les postes seraient créés en lieu et place des trois postes de juges *ad litem* existants. **Étant donné que le Comité consultatif recommande de ne pas approuver la création de trois postes de juge permanent (voir par. 22 ci-dessous), il se prononce contre la création des six postes demandés pour les greffes du Tribunal du contentieux administratif et recommande plutôt la reconduction des postes temporaires pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2018**.

19. Il est proposé de créer un poste de juriste (P-3) au greffe du Tribunal d'appel des Nations Unies à New York pour prêter aux juges le concours dont ils ont besoin au vu du nombre d'affaires en cours. **Comme la charge de travail du Tribunal d'appel a récemment diminué (voir par. 4 c) ci-dessus), le Comité consultatif réaffirme qu'il ne juge pas nécessaire de créer un nouveau poste de juriste (P-3) au greffe du Tribunal d'appel (voir A/71/436, par. 11) et se prononce donc contre la création d'un tel poste. Le montant prévu au titre des objets de dépense autres que les postes devrait être ajusté en conséquence**.

20. **Sur l'ensemble des 13 postes dont le Secrétaire général a proposé la création dans le système d'administration de la justice, le Comité consultatif recommande que l'Assemblée générale approuve la création d'un poste de juriste (P-3) au Groupe du contrôle hiérarchique et se prononce contre la création des 12 autres postes. Le montant prévu au titre des objets de dépense autres que les postes devrait être ajusté en conséquence.**

Objets de dépense autres que les postes

21. Le montant des ressources demandées pour les objets de dépense autres que les postes s'élève à 2 089 700 dollars. Les ressources demandées au titre des émoluments des non-fonctionnaires, d'un montant de 1 557 100 dollars, permettraient de couvrir : a) les émoluments de trois juges permanents à temps complet au Tribunal du contentieux administratif, en lieu et place des trois juges *ad litem* actuels, qui seraient basés à New York, à Genève et à Nairobi; b) la rémunération de l'examen des requêtes interlocutoires par les juges du Tribunal d'appel; c) le versement d'une allocation mensuelle au Président du Tribunal d'appel.

22. Pour ce qui est de la proposition de remplacer les trois juges *ad litem* par trois juges permanents, le Comité consultatif note que la charge de travail du Tribunal du contentieux administratif semble s'être stabilisée; en effet, le nombre de nouvelles requêtes a diminué entre 2015 et 2016 et le nombre de requêtes en instance a baissé entre 2014 et la fin de l'année 2016 (voir par. 4 ci-dessus). Le Comité note également que le nombre de requêtes et de jugements varie considérablement entre les trois sièges du Tribunal du contentieux administratif (voir A/72/204, tableaux 6 et 8). **Le Comité réaffirme qu'il convient de garder la possibilité de réduire le nombre de juges à l'avenir ou de les redéployer entre les différents sièges du Tribunal (voir A/71/436, par. 15). Le Comité recommande donc de ne pas approuver le remplacement des trois juges *ad litem* par trois juges permanents au Tribunal du contentieux administratif et recommande de reconduire les postes des trois juges *ad litem* pour une période de douze mois allant du 1er janvier au 31 décembre 2018, ainsi que le Secrétaire général l'a envisagé en lieu et place de sa première proposition**.

23. En ce qui concerne les juges du Tribunal d'appel, le Secrétaire général propose de leur verser 600 dollars en rémunération du travail exigé par chaque requête interlocutoire (ce montant étant équivalent à celui qui est versé à chaque juge siégeant en appel et ne participant pas à la rédaction de l'arrêt). Le Secrétaire général estime qu'il convient de rémunérer les juges pour leur travail décisionnel, lequel ne se limite pas à trancher les appels sur le fond, et qu'il faut s'occuper des requêtes interlocutoires avant de juger au fond (A/72/204, par. 137). Dans ses précédents rapports, le Secrétaire général a déjà noté que juger une requête de procédure était une tâche de longue haleine qui imposait au juge d'examiner le dossier de l'affaire dans son intégralité. En outre, il fallait réaliser un grand nombre de ces tâches judiciaires entre les sessions pour trancher rapidement les questions interlocutoires (voir A/71/163, par. 140, A/70/187, par. 70 à 73, et A/69/227). D'après les informations communiquées par le Secrétaire général, le Tribunal a reçu en moyenne 51 requêtes interlocutoires par an entre 2010 et 2016 (A/72/204, tableau 10).

24. Ayant demandé des précisions sur la rémunération actuelle des juges du Tribunal d'appel, le Comité consultatif a été informé que les juges percevaient des honoraires pour chaque appel et que les appels étaient généralement tranchés par un collège de trois juges (un président de chambre et deux autres juges). Le Tribunal d'appel tient généralement trois sessions de deux semaines par an. Conformément à la résolution 63/253 de l'Assemblée générale, le président de chambre reçoit 2 400 dollars par décision rendue et les autres juges 600 dollars. Comme les juges rendent en moyenne 35 jugements par session, en 2015 et 2016, chaque juge du Tribunal d'appel, y compris le Président, a reçu en moyenne entre 15 000 et 20 000 dollars par session. Le régime de rémunération actuel ne couvre que le travail décisionnel accompli pendant les sessions. À cet égard, le Groupe d'experts

chargé de l'évaluation indépendante intermédiaire a noté dans son rapport que l'essentiel des recours étaient formés hors session (A/71/62/Rev.1, par. 373).

25. **Le Comité consultatif note qu'il est nécessaire de traiter les requêtes interlocutoires entre les sessions du Tribunal d'appel pour permettre le bon fonctionnement du système d'administration de la justice et que ce travail devrait donc être rémunéré. Par conséquent, le Comité recommande à l'Assemblée générale d'approuver le versement de 600 dollars pour chaque demande interlocutoire examinée par un juge du Tribunal d'appel à compter du 1er janvier 2018. Le Comité recommande au Secrétaire général de continuer de présenter, dans ses futurs rapports, des informations sur la charge de travail des juges et les dépenses qui en découlent.**

26. Le Secrétaire général propose également de verser au Président du Tribunal d'appel une allocation mensuelle de 1 500 dollars en rémunération du travail administratif accompli pour le Tribunal. **Le Comité consultatif est conscient que le bon fonctionnement du système d'administration de la justice dépend également du travail administratif accompli par le Président du Tribunal et que ce travail devrait être rémunéré. Par conséquent, le Comité recommande à l'Assemblée générale d'approuver le versement d'une allocation mensuelle de 1 500 dollars au Président du Tribunal d'appel à compter du 1er janvier 2018**.

27. Le montant de 45 000 dollars également demandé au titre des objets de dépense autres que les postes correspond aux frais de voyage des membres du Conseil de justice interne, des animateurs et des intervenants qui participeraient à la manifestation marquant le dixième anniversaire du système d'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies. Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé qu'il s'agirait d'un séminaire et que les 45 000 dollars demandés couvriraient les frais de voyage de trois membres du Conseil de justice interne (qui ne sont pas établis à New York) et de six animateurs et intervenants externes. Ont également été demandés 2 500 dollars pour couvrir les frais de représentation et 2 500 dollars pour les fournitures et accessoires. **Faute de prévisions de dépenses détaillées relatives aux voyages, le Comité n'est pas en mesure de recommander l'approbation de ressources supplémentaires à cette fin. Si le Bureau tient à organiser cette manifestation, les coûts associés devront être couverts par les ressources existantes. En ce sens, le Comité encourage le Bureau à faire appel à des intervenants et animateurs non rémunérés**.

28. Pour ce qui est des mesures que le Secrétaire général a invité l'Assemblée générale à prendre (A/72/204, par. 172), **le Comité consultatif recommande à l'Assemblée :**

a) D'approuver l'ouverture de crédits à la rubrique Personnel temporaire (autre que pour les réunions) destinés à financer un emploi de juriste (P-3) au Groupe du contrôle hiérarchique;

b) De régulariser le régime de financement complémentaire volontaire du Bureau de l'aide juridique au personnel;

c) D'approuver la reconduction des trois postes de juges *ad litem* et des contrats de leurs actuels titulaires pour une période de douze mois allant du 1er janvier au 31 décembre 2018;

d) D'approuver la reconduction pour 2018 de l'engagement du personnel temporaire qui travaille actuellement au service des trois juges *ad litem,* à savoir trois postes de juriste (P-3), soit un à Genève, un à Nairobi et un à New York, deux postes d'assistant juridique [(agent des services généraux

(Autres classes)], soit un à Genève et un à New York, et d'un poste d'assistant juridique [agent des services généraux (agent local)] à Nairobi;

e) D'approuver le versement de 600 dollars pour chaque demande interlocutoire examinée par un juge du Tribunal d'appel des Nations Unies à compter du 1er janvier 2018;

f) D'approuver le versement d'une allocation mensuelle de 1 500 dollars au Président du Tribunal d'appel des Nations Unies à compter du 1er janvier 2018.

III. Activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies

29. Dans son rapport sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies, le Secrétaire général indique qu'en 2016, le Bureau a ouvert 2 633 dossiers (2 026 demandes provenaient du Secrétariat, 428 des fonds et programmes et 179 du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés), ce qui représente une augmentation de 10 % par rapport à 2015 (A/72/138, par. 22). Dans le cas du Secrétariat, 53 % des demandes émanaient des missions de maintien de la paix, y compris les missions politiques (ibid., par. 24). Comme les années précédentes, les principaux types de problèmes concernaient l'emploi et la carrière (26 % des dossiers), les rapports hiérarchiques (23 %) et la rémunération et les autres prestations (16 %).

30. Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé qu'en 2016, le Bureau avait traité 146 dossiers (soit environ 7 % du total) liés aux prestations de retraite et aux indemnités de licenciement. Sur ces 146 dossiers, 80 émanaient des missions. Le Bureau s'est employé à aider les parties prenantes à créer des synergies et à assurer la circulation régulière de l'information entre l'Organisation et la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies (voir aussi le prochain rapport du Comité consultatif sur la Caisse des pensions).

31. Au Secrétariat, le taux d'utilisation des services du Bureau (le rapport entre le nombre total de membres du personnel et le nombre de dossiers traités) était de près de 5,5 % en 2016, contre 4,4 % en 2015. Le taux d'utilisation le plus élevé a été constaté pour le personnel recruté sur le plan international (5,6 %). Le taux d'utilisation s'accroît régulièrement et sensiblement au fil des ans (A/72/138, par. 39 et fig. XIV). Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé que le Bureau attribuait cette tendance à deux facteurs potentiels : a) les fonctionnaires et les dirigeants sont de plus en plus enclins à contacter le Bureau; b) l'augmentation du nombre de dossiers pourrait traduire un profond sentiment de mécontentement lié à diverses raisons, notamment les réformes en cours et la réduction des effectifs des missions.

32. Pour ce qui est des activités de médiation, le Secrétaire général indique que le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies a ouvert 134 dossiers en 2016, contre 87 en 2015. Sur les 134 dossiers ouverts en 2016, 64 ont fait l'objet d'une médiation, 57 ont abouti à un règlement amiable et 58 dossiers n'ont pu être traités parce que l'une des parties a refusé la médiation. Le taux de règlement des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation de la part du Bureau était de 89 % (voir A/72/138, par. 53). Selon les informations fournies au Comité consultatif, un taux de résolution de 80 % est l'objectif généralement poursuivi dans le secteur. **Le Comité note avec satisfaction le taux élevé de règlement des dossiers ayant fait l'objet d'une médiation et encourage le**

Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies à poursuivre ses efforts en faveur du règlement amiable.

33. Dans sa résolution 71/266, l'Assemblée générale a favorablement accueilli l'analyse des causes profondes des différends présentée par le Secrétaire général dans son précédent rapport sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies (A/71/157), a souligné qu'il importait d'améliorer la qualité de la gestion et la communication avec le personnel et a vivement encouragé le Secrétaire général à régler les problèmes systémiques qu'il évoquait dans son rapport afin d'améliorer les politiques et les procédures de l'Organisation. Dans son dernier rapport, le Secrétaire général résume les principaux problèmes structurels observés par le Bureau depuis sa création et les classe dans deux catégories, la gestion de la performance et la gestion du comportement et la mise en cause de la responsabilité (A/72/138, par. 59 à 71). Le Comité consultatif note que les informations relatives aux progrès accomplis dans l'application des recommandations figurant dans le rapport du Secrétaire général sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies sont présentées en annexe du rapport du Secrétaire général sur l'administration de la justice à l'Organisation des Nations Unies (voir A/72/204, annexe III). **Le Comité estime que le rapport sur les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies devrait également comporter des informations sur les modifications des directives qui résultent des mesures prises par le Bureau pour contribuer à la résolution des problèmes structurels.**

34. Selon le rapport, pour ce qui est des activités d'information et de sensibilisation, en 2016, le Bureau a mené 354 activités dont 171 ateliers, sessions de formation, séances d'information et exposés destinés à plus de 4 000 membres du personnel, et a tenu 170 réunions avec des hauts fonctionnaires et consultations avec des groupes partenaires internes et externes (A/72/138, par. 75). Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé qu'environ 1 700 employés des Nations Unies avaient participé à des activités d'information et de sensibilisation organisées par le Bureau entre 2013 et 2016. **Le Comité se félicite des activités d'information et de sensibilisation menées par le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies**.

35. Conformément au paragraphe 47 de la résolution 71/266, dans laquelle l'Assemblée générale a décidé d'examiner à sa soixante-douzième session les questions relatives aux ressources nécessaires pour améliorer le fonctionnement du système d'administration de la justice, le rapport contient des informations sur l'augmentation des ressources visant à renforcer la procédure non formelle de règlement des différends (A/72/138, par. 109 à 112). Le Comité consultatif note que les rapports actuellement à l'examen ne contiennent aucune demande formelle de ressources supplémentaires visant à renforcer les activités du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies.

36. **Le Comité consultatif réaffirme l'importance que revêt la procédure de règlement amiable lorsqu'il s'agit d'agir rapidement pour prévenir les différends ou en réduire le nombre. Le Comité rappelle qu'il avait déjà observé que le règlement amiable était un élément important du système d'administration de la justice et il continue de préconiser le recours plus fréquent à cette procédure lorsque les circonstances s'y prêtent (A/71/436, par. 36).**