



Circulaire du Secrétaire général

Mandat du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies

En application des résolutions [55/258](#) du 14 juin 2001, [56/253](#) du 24 décembre 2001, [61/261](#) du 4 avril 2007, [62/228](#) du 22 décembre 2007, [63/253](#) du 24 décembre 2008, [65/251](#) du 24 décembre 2010 et [66/237](#) du 24 décembre 2011 et, en consultation avec les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités des Nations Unies administrés séparément, le Secrétaire général promulgue ce qui suit :

Section 1

Création du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies

Mission du Bureau

1.1. Le Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies (ci-après dénommé « le Bureau ») est la composante informelle du système d'administration de la justice offrant aux fonctionnaires les services confidentiels de personnes impartiales et indépendantes en vue de trouver des solutions aux problèmes qui surviennent dans l'exercice de leurs fonctions.

Portée du mandat du Bureau

1.2. Peuvent faire appel aux services du Bureau les fonctionnaires des Nations Unies, notamment les fonctionnaires du Secrétariat, du Tribunal pénal international pour l'ex-Yougoslavie, du Mécanisme international appelé à exercer les fonctions résiduelles des tribunaux pénaux et des fonds, programmes et entités des Nations Unies administrés séparément, comme le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) et ONU-Femmes (dénommés collectivement « les fonds, programmes et entités »).

1.3. Tous les fonctionnaires sont informés par leur organisme respectif de la manière dont le Bureau peut être saisi.

1.4. Le recours aux services du Bureau est facultatif. Comme il est dans l'intérêt à la fois du personnel et de l'administration d'utiliser au maximum les mécanismes



informels de règlement des différends, l'Organisation doit soutenir, encourager et faciliter les initiatives allant dans ce sens. Les fonctionnaires qui saisissent le Bureau, lui fournissent des informations, font appel à ses services ou cherchent à régler à l'amiable un différend ne peuvent faire l'objet de représailles ou de menaces de représailles. Tout fonctionnaire qui exercerait de telles représailles est passible de mesures disciplinaires, conformément au chapitre X du Règlement du personnel, si la faute est établie.

Structure intégrée du Bureau

1.5. Le Bureau est un bureau unique, intégré et décentralisé qui comporte trois composantes, à savoir :

- a) Le Bureau de l'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies;
- b) Le Bureau de l'Ombudsman du FNUAP, du PNUD, de l'UNICEF, d'ONU-Femmes et de l'UNOPS; et
- c) Le Bureau de l'Ombudsman du HCR.

Le Bureau compte également un service de médiation qui relève de l'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies.

1.6. L'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies supervise les activités de l'ensemble du Bureau et renforce la coordination entre ses trois composantes, notamment en assurant l'harmonisation des normes, des directives opérationnelles, des catégories de rapports et des bases de données.

1.7. L'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies peut communiquer directement avec le Secrétaire général. Les ombudsmans des fonds, programmes et entités peuvent communiquer directement avec les chefs de secrétariat desdits fonds, programmes et entités.

1.8. Le Bureau comprend des antennes régionales afin que les fonctionnaires de tous les lieux d'affectation puissent avoir aisément accès à ses services. Chacune de ces antennes est dirigée par un ombudsman régional qui relève de l'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies et non de l'entité régionale des Nations Unies où il est affecté.

1.9. Pour les affaires émanant des fonds, programmes et entités, les ombudsmans régionaux se consultent et assurent la liaison avec l'ombudsman desservant l'entité intéressée. De même, pour les affaires émanant du Secrétariat qui sont portées à leur attention, les ombudsmans des fonds, programmes et entités se consultent et assurent la liaison avec l'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies ou l'ombudsman régional concerné.

Section 2

Nominations

2.1. Le Secrétaire général désigne, en consultation avec les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités, l'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies, ayant rang de sous-secrétaire général, à partir d'une liste de candidats établie par un comité de sélection composé de représentants du personnel et de l'administration ainsi que d'ombudsmans extérieurs.

2.2. Les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités désignent, en consultation avec le Secrétaire général, l'ombudsman de leur entité respective suivant une procédure analogue.

2.3. L'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies est nommé pour un mandat de cinq ans. Ce mandat peut être reconduit une fois, après consultation avec les représentants du personnel et les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités administrés séparément. Au terme de son mandat, l'Ombudsman ne peut postuler à aucun emploi au Secrétariat de l'Organisation.

2.4. Les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités déterminent la durée du mandat des ombudsmans de ces entités. Au terme de leur mandat, les ombudsmans ne peuvent postuler à aucun emploi dans les fonds, programmes et entités auxquels ils étaient affectés.

Section 3 **Principes de fonctionnement**

Principes généraux

3.1. Les ombudsmans sont habilités à examiner tout différend survenant dans le cadre du travail dans leur entité respective. Le terme « différend » s'entend dans son sens le plus large et englobe notamment les problèmes concernant les conditions d'emploi, l'administration des prestations et avantages, les méthodes de gestion ainsi que les questions ayant trait au comportement professionnel et aux relations avec le personnel.

3.2. Dans l'exercice de leurs fonctions, les ombudsmans se conforment aux dispositions de la Charte des Nations Unies, aux résolutions de l'Assemblée générale, au Statut et au Règlement du personnel, aux politiques applicables, aux autres textes administratifs relatifs aux conditions d'emploi au Secrétariat et dans les fonds, programmes et entités des Nations Unies, selon le cas, aux normes de conduite internationales généralement admises pour les ombudsmans des organisations, et aux principes de justice et d'équité.

3.3. La confidentialité et l'impartialité sont des conditions essentielles à l'exécution du mandat du Bureau. Lorsque des demandes d'information sur les activités de fond du Bureau sont présentées, il convient de tenir compte des principes directeurs que sont la confidentialité, l'indépendance, l'impartialité et l'absence de formalisme, tels que définis dans le présent mandat.

3.4. Conformément à la section 1.2, les ombudsmans peuvent entendre toute partie à un différend qui souhaite faire appel à leurs services. Les parties ont recours aux services des ombudsmans sur une base volontaire. Le cas échéant, les ombudsmans peuvent orienter un fonctionnaire vers d'autres services compétents.

Indépendance

3.5. Le Bureau ne relève d'aucune unité organique. Il ne fait rapport ni n'est rattaché à aucun autre service ou fonction de l'Organisation des Nations Unies.

3.6. Dans l'exercice de ses fonctions, un ombudsman ne dépend d'aucun organe ou fonctionnaire de l'Organisation des Nations Unies. Il n'occupe simultanément aucun autre poste au Secrétariat ou dans les fonds, programmes et entités.

3.7. Le Bureau a accès à tous les dossiers du personnel, à l'exception :

- a) Des dossiers médicaux, qui ne peuvent être communiqués qu'avec le consentement exprès de l'intéressé;
- b) Des dossiers relatifs à une enquête, sauf autorisation contraire des intéressés ou de l'autorité compétente;
- c) Des dossiers et documents couverts par le secret professionnel, sauf autorisation contraire des intéressés ou de l'autorité compétente; et
- d) Des déclarations de situation financière souscrites conformément au paragraphe n) de l'article 1.2 du Statut du personnel.

Le Bureau peut aussi consulter des fonctionnaires susceptibles de lui fournir des conseils, des informations ou des avis d'experts sur un problème particulier. Des réponses rapides et précises sont apportées à ses demandes de renseignements.

3.8. Les ombudsmans sont seuls compétents pour décider de l'opportunité ou des moyens d'intervenir en vue de régler des problèmes soumis par des fonctionnaires. Ils peuvent aussi prendre des dispositions pour remédier à un problème qu'ils ont eux-mêmes pu observer directement.

3.9. Les ombudsmans ne dépendent pas, dans l'exercice de leurs fonctions, des entités qu'ils desservent. Ils ont la responsabilité de la gestion des problèmes soumis par le personnel de leur entité respective.

Neutralité et impartialité

3.10. Étant désignés comme parties neutres, les ombudsmans veillent à maintenir leur impartialité et n'ont pas d'intérêt personnel dans l'issue des affaires dont ils sont saisis. Ils examinent les préoccupations et intérêts légitimes de tous les fonctionnaires directement touchés par les problèmes dont ils sont saisis.

3.11. Leur rôle est de défendre la justice et l'application de procédures équitables et non de se faire l'avocat de l'une ou l'autre des parties.

Confidentialité

3.12. Tous les fonctionnaires du Bureau sont tenus de traiter de manière strictement confidentielle les affaires dont ils ont connaissance et de prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité des informations et le respect du secret professionnel. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- a) Ils ne divulguent pas l'identité d'un fonctionnaire qui les consulte à propos d'une affaire liée à l'emploi ni des informations communiquées à titre confidentiel qui pourraient conduire à l'identification du fonctionnaire, sans l'autorisation expresse de l'intéressé;
- b) Ils n'interviennent qu'avec l'autorisation expresse de l'intéressé et uniquement dans les limites autorisées, à moins que l'identité du fonctionnaire puisse être protégée, ce dont le Bureau est seul à juger.

Il n'est dérogé à l'obligation de confidentialité que lorsque le Bureau estime que la situation semble présenter un danger grave et imminent et qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de traiter l'affaire de manière confidentielle.

3.13. Aucun fonctionnaire des Nations Unies ne peut contraindre les ombudsmans à communiquer des informations sur les affaires dont il sont saisis.

3.14. Les informations ou documents sur des problèmes professionnels soumis par des fonctionnaires, qui auront été obtenus ou produits par le Bureau dans l'exercice de ses fonctions, y compris les demandes d'assistance émanant de fonctionnaires et les communications ultérieures, sont strictement confidentiels et ne sont demandés, obtenus ou utilisés à aucune autre fin.

Absence de formalisme

3.15. Les ombudsmans traitent des problèmes survenant dans le cadre du travail par des moyens informels, qui consistent notamment à jouer un rôle de médiation, à écouter, à recevoir et à fournir des informations, à cerner et reformuler les questions qui se posent, à aider les fonctionnaires, à explorer diverses solutions et à s'employer à établir les faits, toujours sur une base informelle. Loin de se substituer à d'autres services de l'Organisation, les ombudsmans collaborent, avec l'autorisation des intéressés, avec d'autres bureaux et services afin de résoudre les problèmes et les différends d'ordre professionnel dans le respect de l'obligation de confidentialité.

3.16. Les ombudsmans ne peuvent pas adopter ou annuler des décisions, dicter des politiques, ni être partie à une procédure administrative formelle. Ils peuvent toutefois, être consultés sur des questions de fond lorsque leur opinion et leur expérience peuvent être d'utilité. Sans être investis d'un pouvoir de décision, les ombudsmans donnent des avis aux parties et proposent ou recommandent, selon qu'il convient, les dispositions à prendre en vue de régler les différends, compte tenu des droits et des obligations qui lient l'Organisation et le fonctionnaire et des exigences d'équité.

3.17. Les ombudsmans ne déterminent pas les droits, et les procédures qu'ils engagent ne constituent pas des procédures d'enquête ni des procédures judiciaires formelles; ils ne tiennent pas de dossiers pour le compte de leur entité respective ni n'acceptent de signification en son nom.

3.18. Conformément au paragraphe b) de la disposition 11.1 du Règlement du personnel, le fonctionnaire et l'administration peuvent tenter de trouver un règlement amiable à tout moment, y compris après l'introduction d'un recours par le fonctionnaire. L'ouverture d'une procédure de règlement amiable par le Bureau peut emporter prorogation des délais impartis pour le contrôle hiérarchique de la décision administrative contestée et pour la saisine du Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies, comme prévu aux paragraphes c) et d) de la disposition 11.2 et au paragraphe c) de la disposition 11.4 du Règlement du personnel.

Section 4

Établissement de rapports

4.1. Le Bureau identifie, analyse et signale les problèmes structurels de caractère général et formule des recommandations visant à améliorer les politiques, procédures, systèmes et structures de l'entité concernée, sans porter atteinte à l'obligation de respecter la confidentialité ou l'anonymat.

4.2. L'Ombudsman de l'Organisation des Nations Unies présente régulièrement des rapports sur les activités du Bureau à l'Assemblée générale, par l'intermédiaire du Secrétaire général. Les ombudsmans des fonds, programmes et entités présentent régulièrement des rapports au chef de secrétariat de leur entité respective.

Section 5

Médiation

5.1. Le Bureau, y compris les ombudsmans des fonds, programmes et entités, fournit des services de médiation et aide les parties à tenter de régler un litige ou un différend, les parties elles-mêmes conservant le contrôle de la décision finale.

5.2. Une partie peut demander l'ouverture d'une procédure de médiation à tout moment, y compris après l'introduction d'un recours par le fonctionnaire. En pareil cas, les délais impartis pour la présentation d'une demande de contrôle hiérarchique et pour la saisine du Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies, peuvent être prorogés, comme prévu aux paragraphes c) et d) de la disposition 11.2 et au paragraphe c) de la disposition 11.4 du Règlement du personnel.

5.3. L'une ou l'autre des parties peut également demander l'ouverture d'une procédure de médiation après la saisine du Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies par une partie. Si l'autre partie y consent, le Tribunal peut suspendre l'instance pendant un certain temps, conformément à son statut et à son règlement intérieur.

5.4. Toute partie à un différend peut faire une demande de médiation. Le Groupe du contrôle hiérarchique du Secrétariat, les chefs de secrétariat des fonds, programmes et entités, le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies ou le Tribunal d'appel des Nations Unies, le Bureau de l'aide juridique au personnel ou d'autres services analogues peuvent aussi proposer de soumettre un différend à la médiation. Toutefois, cette proposition ne peut être suivie d'effet qu'avec le consentement de toutes les parties en cause.

5.5. Le Bureau doit préserver le caractère confidentiel de tous les échanges intervenus dans le cadre de la procédure de médiation. Les médiateurs ne déterminent pas les droits, et les procédures qu'ils engagent ne constituent pas des procédures d'enquête ni des procédures judiciaires formelles; ils ne tiennent pas de dossiers pour le compte de l'entité concernée ni n'accepte de signification en son nom.

5.6. Les participants à une procédure de médiation respectent le caractère confidentiel de toutes les informations y relatives, y compris les conditions de tout règlement éventuel, à moins que leur divulgation ne soit indispensable pour appliquer ou faire appliquer ces conditions.

5.7. Les activités des médiateurs sont régies par le présent mandat. Les médiateurs doivent adhérer aux principes généralement admis, qui stipulent que la médiation est une faculté offerte aux parties, et que celles-ci doivent disposer de toutes les informations nécessaires et se mettre d'accord entre elles.

Section 6

Dispositions finales

6.1. La présente circulaire entre en vigueur à la date de sa publication.

6.2. La présente circulaire annule et remplace la circulaire [ST/SGB/2002/12](#) intitulée « Bureau de l'Ombudsman – nomination et mandat de l'Ombudsman ».

Le Secrétaire général
(*Signé*) **Ban Ki-moon**