



**United
Nations**

**NORMES DE PRATIQUE
À L'USAGE DE L'OMBUDSMAN
ET DES MÉDIATEURS ET MÉDIATRICES
DU SYSTÈME DES NATIONS UNIES**

PRÉAMBULE

Les présentes normes de pratique ont été élaborées par le réseau des ombudsmans et médiateurs et médiatrices du système des Nations Unies dans le but d'harmoniser leurs normes de fonctionnement dans les différents lieux d'affectation.

Elles¹ découlent des principes fondamentaux et des valeurs fondamentales associés à la fonction institutionnelle d'ombudsman et de médiation (ci-après « l'ombudsman »)² au sein du système des Nations Unies. Ces principes sont l'absence de formalisme, la confidentialité, l'indépendance, la neutralité et l'impartialité. Ils constituent le fondement de toute fonction d'ombudsman et guident le ou la titulaire de cette fonction dans l'exercice de son mandat et de ses responsabilités.

¹ Sources : Ces normes de pratique ont été élaborées à partir de celles de l'*International Ombuds Association*, de l'Examen des services d'Ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies réalisé par le Corps commun d'inspection (JIU/REP/2015/6), ainsi que de la circulaire du Secrétaire général intitulée « Mandat du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies » (ST/SGB/2016/7) et du mandat des services d'ombudsman des organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat, selon qu'il convient.

² Le terme « ombudsman » renvoie à la fois au Bureau des services d'ombudsman et à la fonction institutionnelle d'ombudsman et de médiation dans les organismes des Nations Unies, quel que soit le titre officiel qui lui est donné (ombudsman, médiateur, médiatrice). Il désigne également les personnes qui travaillent en cette qualité pour le Bureau des services d'ombudsman et de médiation.

1. NORMES DE PRATIQUE GÉNÉRALE

1.1 L'ombudsman est un conseiller neutre désigné par l'organisation. Il est le seul à offrir des services confidentiels, impartiaux et indépendants au sein de l'organisation dont il relève pour répondre de manière informelle aux préoccupations liées au lieu de travail.

1.2 L'ombudsman offre des services informels de règlement des différends pour aider les clients³ à régler les différends liés au lieu de travail. Il propose notamment, mais pas exclusivement : des services de consultation volontaires, des conseils et une assistance pour trouver des solutions, un accompagnement professionnel en matière de règlement de conflits, des services de renforcement des capacités et des services de médiation. Il recense les questions systémiques, les lacunes des politiques, les irrégularités procédurales et les comportements problématiques. Il facilite l'obtention de résultats qui créent un climat de confiance, renforcent les relations et améliorent la communication au sein de l'organisation, ainsi qu'entre l'organisation et son personnel.

1.3 Pour chaque fonction d'ombudsman, un mandat doit être défini et des règles de fonctionnement complémentaires doivent être approuvées par les organes directeurs ou par le ou la responsable administratif(ve) de l'organisation ou des organisations concernée(s).

1.4 En recourant aux services de l'ombudsman, les clients acceptent de se conformer aux principes régissant son fonctionnement, énoncés dans les

présentes normes de pratique, et s'engagent à s'abstenir de demander à l'ombudsman de témoigner ou de divulguer des informations dans le cadre d'une procédure formelle ou judiciaire.

1.5 Les ombudsmans et les médiateurs et médiatrices des organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat sont encouragés à participer au réseau afin de collaborer sur des questions d'intérêt commun, d'élargir la base de connaissances des membres et de renforcer la capacité professionnelle des fonctions de règlement amiable au sein de leurs organisations.

1.6 L'ombudsman doit se tenir au courant de l'évolution de sa profession grâce à la formation continue et en tirant parti des possibilités de développement professionnel offertes.

2. INDÉPENDANCE

2.1 L'ombudsman est indépendant dans ses objectifs et sa pratique et doit apparaître comme tel. Il mène ses activités indépendamment des structures hiérarchiques et des membres du personnel et n'est placé sous l'influence d'aucune autre fonction ou entité dans l'organisation.

2.2 L'ombudsman rend compte à la plus haute autorité de l'organisation. Dans l'exercice de ses attributions, il ne relève d'aucun service compromettant ou pouvant raisonnablement être perçu comme compromettant son indépendance.

³ Le terme « client » désigne toute personne ou entité pertinente sollicitant l'assistance du Bureau des services d'ombudsman et de médiation.

2.3 La pratique veut que, pendant toute la durée de son mandat, l'ombudsman n'exerce aucune autre fonction. En tout état de cause, il n'occupe aucune autre fonction qui pourrait compromettre ou raisonnablement être perçue comme compromettant son indépendance. S'il exerce également d'autres fonctions, celles-ci ne doivent pas interférer avec ses attributions d'ombudsman. Il est tenu de préciser clairement quand il agit en qualité d'ombudsman et quand il agit en une autre qualité.

2.4 L'ombudsman est habilité à sélectionner les personnes de son équipe et gère le budget approuvé par la ou les organisations qui lui a été alloué sans influence extérieure indue.

2.5 L'ombudsman est seul compétent pour décider de l'opportunité ou de la manière d'intervenir concernant des problèmes individuels, collectifs ou systémiques.

2.6 L'ombudsman a accès à toutes les personnes et à toutes les informations dont il a besoin au sein de l'organisation pour s'acquitter de son rôle informel. Les personnes ou les services de l'organisation susceptibles de fournir des conseils, des informations ou des expertises sur une question donnée répondent rapidement aux demandes de l'ombudsman et collaborent avec lui sur les questions liées au lieu de travail.

3. CONFIDENTIALITÉ

3.1 L'ombudsman préserve la stricte confidentialité des questions portées à son attention et prend toutes les mesures raisonnables pour sauvegarder cette confidentialité. Les organisations ayant mis en place une fonction d'ombudsman doivent fournir des outils et des ressources pour préserver la sécurité des informations confidentielles.

3.2 L'identité des clients, ainsi que les communications et les informations qui les concernent spécifiquement, sont des informations confidentielles.

3.3 L'ombudsman n'a le droit de prendre de mesure concrète concernant la question d'un client qu'avec son autorisation expresse et dans la mesure autorisée, à moins que la mesure puisse être prise de manière que l'identité du client soit protégée.

3.4 Lorsqu'il est fait appel aux services de l'ombudsman, aucun enregistrement n'est autorisé.

3.5 L'ombudsman ne divulgue d'information confidentielle qu'avec l'accord exprès du client et pour ce qui le concerne. Les clients doivent également respecter les exigences de confidentialité lorsqu'ils bénéficient des services de l'ombudsman. La confidentialité est un privilège appartenant uniquement à l'ombudsman, et personne ne peut y renoncer pour lui. L'ombudsman ne peut déroger à la règle de confidentialité que s'il estime qu'à défaut, il pourrait en résulter un danger grave et imminent pour un client ou une tierce partie.

3.6 L'ombudsman ne peut être contraint de témoigner ou de participer à aucune procédure formelle concernant des questions soulevées par des clients. Les notes de l'ombudsman concernant les clients ne peuvent être visées par une quelconque procédure formelle ni demandées par des tribunaux, des bureaux d'enquête, etc.

3.7 L'ombudsman peut fournir des informations non confidentielles sur sa fonction et ses activités dans toute instance appropriée. Lorsqu'il communique des données, des observations systémiques ou des rapports, il le fait de manière à ne divulguer aucune information confidentielle.

3.8 Lorsque le Tribunal du contentieux administratif, le Tribunal d'appel des Nations Unies, le Tribunal administratif de l'Organisation internationale du Travail ou le Tribunal administratif de la Banque mondiale ont besoin de connaître les dates de la médiation et le degré de participation de l'ombudsman dans une affaire de médiation dont ils sont saisis, ce dernier peut, à leur demande, produire un document confirmant les dates de début et de fin de la médiation sans divulguer aucune information confidentielle relative aux échanges de fond intervenus au cours de la procédure.

4. ABSENCE DE FORMALISME

4.1 L'ombudsman est une ressource informelle et officieuse. Il facilite la communication, le dialogue et le règlement concerté des problèmes et aide à définir un éventail d'options pour aborder ou régler des questions ou des préoccupations liées au lieu de travail.

4.2 L'ombudsman ne prend pas de décision administrative ou politique, mais peut apporter sa contribution. Il ne statue pas, ne participe pas aux procédures disciplinaires, ne mène pas d'enquête formelle pour le compte de l'organisation et ne participe à aucune autre procédure formelle ou judiciaire.

4.3 Le recours aux services de l'ombudsman est volontaire. L'ombudsman aidera les organisations respectives à adopter des politiques et une réglementation visant à chercher un moyen de régler les différends à l'amiable, y compris, dans un premier temps et lorsque cela est possible, par voie de médiation, avant de déposer une plainte officielle⁴.

4.4 L'ombudsman n'est pas un agent de l'organisation habilité à recevoir les réclamations, plaintes ou griefs contre l'organisation ou des individus. Il peut renvoyer les membres du personnel vers les instances appropriées pour qu'ils présentent une réclamation officielle.

4.5 L'ombudsman n'établit ni ne conserve aucun dossier contenant des informations confidentielles pour le compte de l'organisation ou de quelque autre partie. Il a mis en place une pratique constante pour la destruction en temps utile des informations confidentielles.

5. IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

5.1 L'ombudsman est impartial et neutre.

5.2 L'ombudsman n'a aucun intérêt personnel dans l'issue d'une affaire et n'en tire ni gain ni perte. Il refuse d'intervenir lorsqu'il estime qu'il peut y avoir un conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel. Il y a conflit d'intérêts lorsque l'intérêt personnel de l'ombudsman nuit à l'exercice de ses fonctions ou compromet son intégrité, son indépendance et son impartialité. Tout conflit d'intérêts doit être signalé au client.

5.3 L'ombudsman examine équitablement et objectivement les questions portées à son attention et promeut des procédures administrées de manière équitable mais ne prend pas partie.

Le 12 juillet 2023

⁴ Résolution adoptée par l'Assemblée générale le 30 décembre 2022, A/RES/77/260, par. 18.