



# Assemblée générale

Distr. générale  
16 septembre 2016  
Français  
Original : anglais

---

**Soixante et onzième session**  
Point 140 de l'ordre du jour  
**Corps commun d'inspection**

## **Examen des services d'ombudsman dans les organismes des Nations Unies**

### **Note du Secrétaire général**

#### **Additif**

Le Secrétaire général a l'honneur de transmettre aux membres de l'Assemblée générale ses observations et celles du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination sur le rapport du Corps commun d'inspection consacré à l'examen des services d'ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies (A/71/117).



### *Résumé*

Dans le rapport qu'il a consacré à l'« Examen des services d'ombudsman dans les organismes des Nations Unies », le Corps commun d'inspection (CCI) examine le rôle des services d'ombudsman dans les organismes qui s'en sont dotés et il propose huit recommandations visant à définir clairement les activités et les fonctions associées au poste d'ombudsman.

La présente note rend compte des vues des organismes des Nations Unies quant aux recommandations formulées dans le rapport. Ces vues ont été résumées sur la base des contributions des organisations membres du Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination, qui ont accueilli le rapport avec satisfaction et souscrit à certaines des conclusions qui y sont énoncées.

## I. Introduction

1. Dans le rapport qu'il a consacré à l'examen des services d'ombudsman dans les organismes des Nations Unies, le Corps commun d'inspection examine le rôle des services d'ombudsman dans les organismes qui s'en sont dotés et propose huit recommandations visant à définir clairement les activités et les fonctions associées au poste.

## II. Observations générales

2. Les organismes accueillent avec satisfaction le rapport, en notant qu'il vient compléter une série de rapports sur les activités de contrôle et les fonctions indépendantes dans des domaines tels que la déontologie, les enquêtes, le contrôle interne et les évaluations, et qu'il offre une analyse utile de la fonction importante qu'est celle de l'ombudsman.

3. Certains estiment qu'il n'a pas été suffisamment souligné dans le rapport que la fonction d'ombudsman doit s'inscrire dans une culture de règlement des conflits au travail, et pas seulement de prévention.

4. En outre, il aurait été utile d'examiner et d'analyser plus en détails la distinction et les rapports entre les rôles d'un ombudsman, en tant que partie neutre, et ceux des autres acteurs institutionnels impliqués dans le règlement des conflits, que ce soit de manière formelle ou informelle (par exemple les services chargés du contrôle hiérarchique, le personnel chargé des enquêtes, les superviseurs et les membres du personnel des ressources humaines et du personnel administratif), car l'expérience a montré que l'objet et le mandat de ces fonctions ne sont pas toujours clairs pour les membres du personnel.

5. Plusieurs organismes estiment que les recommandations devront être mises en œuvre avec le plus grand soin pour veiller à respecter l'indépendance et l'impartialité du bureau de l'ombudsman sans hypothéquer les aspects de ces recommandations qui doivent renforcer la fonction d'ombudsman.

6. De plus petits organismes, qui connaissent des contraintes temporelles et budgétaires, signalent qu'il n'est pas toujours possible de créer un poste d'ombudsman, en particulier lorsque l'organisme concerné ne rencontre que quelques cas par an.

7. Certains organismes font valoir que, comme les ombudsmans travaillent de manière indépendante, les chefs de secrétariat ne peuvent que suggérer à ces bureaux de mettre en œuvre les recommandations.

## III. Observations spécifiques sur les recommandations

### Recommandation 1

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies, en consultation avec les représentants du personnel et l'ombudsman en exercice devraient revoir le mandat de l'ombudsman, l'actualiser et le diffuser dans leurs organisations respectives, en tenant dûment compte des orientations données dans le présent rapport et en utilisant les mécanismes de consultation du personnel disponibles.**

8. Les organismes appuient cette recommandation, et certains considèrent que le mandat devrait également refléter à tout moment les normes internationales d'usage applicables aux ombudsmans ainsi que les principes de justice et d'équité.

#### **Recommandation 2**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies, en coopération avec les bureaux d'ombudsman, devraient intégrer des questions relatives aux services d'ombudsman dans les enquêtes menées auprès du personnel; la direction, les associations du personnel et le bureau de l'ombudsman devraient tenir compte des réponses recueillies pour mieux faire connaître et comprendre la fonction de l'ombudsman dans l'organisation.**

9. Les organismes appuient les initiatives qui, à travers des enquêtes ou d'autres mécanismes, selon le cas, font mieux connaître et comprendre la fonction de l'ombudsman dans le système des Nations Unies, comme le prévoit la recommandation. Toutefois, certains précisent que si les enquêtes constituent certes un moyen d'améliorer la visibilité de la fonction, il existe peut-être dans certaines organisations d'autres mécanismes plus appropriés pour la faire mieux connaître et mieux comprendre.

#### **Recommandation 3**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient demander à leurs ombudsmans respectifs de donner à leur personnel de terrain la possibilité de contacter directement l'ombudsman d'un autre organisme du système qui se trouve dans le même lieu d'affectation (par exemple, l'ombudsman régional de l'UNOMS ou l'ombudsman d'un autre organisme qui y est de passage).**

10. Les organismes sont d'avis qu'il convient de faciliter l'accès de tout le personnel de terrain aux services d'ombudsman, mais estiment que la possibilité d'élargir cet accès aux personnels des autres organismes des Nations Unies demande plus ample examen. Outre le problème des incidences financières d'une telle décision et de sa faisabilité, les organismes font valoir que l'ombudsman en question risquerait de ne pas bien connaître les politiques, les procédures et la culture de l'organisation du membre du personnel concerné.

11. Pour ce qui est de l'exemple donné dans la recommandation, les organismes soulignent que si l'accès au Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies est élargi au-delà des dispositions définissant son mandat actuel, d'importantes difficultés liées à la gestion et aux aspects opérationnels du dispositif devront certainement faire l'objet de consultations plus approfondies. Si l'accès aux bureaux régionaux était élargi, les modalités de ce dispositif devraient être discutées de manière bilatérale avec chaque organisation concernée.

#### **Recommandation 4**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient demander à leurs bureaux d'ombudsman d'inclure dans leur programme de travail l'élaboration d'un manuel sur le traitement des dossiers et de s'employer à coopérer avec les autres ombudsmans des Nations Unies pour parvenir à une certaine harmonisation à l'échelle du système.**

12. Certains organismes appuient cette recommandation tout en notant que le traitement des dossiers ne constitue que l'un des aspects de la fonction d'ombudsman. Ils soulignent que, puisque c'est depuis relativement peu de temps qu'il existe des ombudsmans, a fortiori dans les organismes des Nations Unies, l'évaluation des méthodes de traitement des dossiers qui respectent les normes internationales d'usage applicables aux ombudsmans des organisations et les principes de justice et d'équité est un processus continu. Ils appuient donc l'inscription à l'ordre du jour de la réunion du réseau des ombudsmans et médiateurs des Nations Unies et des organisations internationales apparentées, qui se tiendra en 2016, de la mise au point d'un manuel harmonisé sur le traitement des dossiers. D'autres organismes ont indiqué qu'ils préféreraient ne pas intervenir dans la gestion du bureau de l'ombudsman, qui devrait rester indépendant, tout en considérant que de telles mesures viendraient renforcer la fonction.

#### **Recommandation 5**

**Les organes délibérants des organismes des Nations Unies devraient faire en sorte que l'ombudsman puisse leur faire rapport régulièrement sur les problèmes d'ordre structurel.**

13. Les organismes appuient cette recommandation, en notant qu'elle s'adresse aux organes délibérants. Après examen de la recommandation, certains organismes ont noté qu'ils ne voyaient pas bien s'il était préférable, pour l'administration et le personnel, que l'ombudsman fasse rapport au chef de secrétariat, de manière informelle et confidentielle, sur les problèmes d'ordre structurel, ou qu'il fasse également rapport aux organes directeurs de manière formelle, et que l'administration réponde de manière formelle aux organes directeurs.

#### **Recommandation 6**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient demander à l'ombudsman d'intégrer la formation permanente et l'agrément des praticiens dans le plan de travail stratégique de leurs bureaux d'ombudsman.**

14. Certains organismes, reconnaissant la valeur de la formation continue de tout le personnel, appuient la recommandation tout en soulignant que, étant donné que seul un organisme propose un programme d'agrément, les avantages risquent d'être limités pour les praticiens du système. Ils notent toutefois que la question d'une plus grande internationalisation des agréments fait l'objet de discussions au sein du réseau des ombudsmans et médiateurs des Nations Unies et des organisations internationales apparentées et avec le Médiateur européen. D'autres organismes ont indiqué qu'ils préféreraient ne pas intervenir dans la gestion du bureau de l'ombudsman, qui devrait rester indépendant, tout en considérant que de telles mesures viendraient renforcer la fonction.

#### **Recommandation 7**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient établir un mécanisme de responsabilisation et d'évaluation des services d'ombudsman et inclure des dispositions à cette fin dans le mandat de l'ombudsman. Il faudrait adapter ce mécanisme et ces dispositions aux besoins propres à la fonction d'ombudsman en appliquant un processus participatif associant toutes les parties prenantes.**

15. Certains organismes approuvent sur le principe la recommandation, tout en notant qu'un ombudsman, tout comme toute autre personne exerçant des fonctions similaires dans ces bureaux, devrait être soumis au même processus d'évaluation que les autres membres du personnel de niveau équivalent. Toutefois, d'autres organismes ont souligné que le mécanisme de responsabilisation et d'évaluation proposé, prévoyant la participation de la direction et du personnel de l'organisation concernée, pourrait avoir des répercussions néfastes, réelles ou perçues, sur l'indépendance et l'efficacité de la fonction d'ombudsman. Ils estiment qu'il serait mieux d'envisager la mise en place d'un mécanisme externe d'examen s'appuyant sur des normes de qualité et de performance, similaire aux fonctions de contrôle telles que l'évaluation, l'audit interne ou l'enquête. D'autres organismes partagent ce point de vue, soulignant que les ombudsmans ne sont pas amenés à faire carrière dans leur organisation et disposent d'un mandat limité pouvant aller de 5 à 10 ans. Compte tenu de la nature de la fonction d'ombudsman, les attentes des points de vue de l'application du principe de responsabilité, de la déontologie et du comportement professionnel sont élevées. Afin de préserver l'indépendance du bureau de l'ombudsman, il convient d'envisager d'avoir recours à un mécanisme externe d'examen.

#### **Recommandation 8**

**Les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient demander à leurs ombudsmans respectifs de débattre des conclusions et des recommandations issues du présent examen à la réunion des ombudsmans et médiateurs des Nations Unies et des organisations internationales apparentées qui se tiendra en 2016 et de décider de la manière dont ils en tiendront compte dans leur plan de travail, à titre individuel ou collectif.**

16. Certains organismes des Nations Unies appuient cette recommandation. D'autres ont toutefois indiqué qu'ils préféreraient ne pas intervenir dans la gestion du bureau de l'ombudsman, qui devrait rester indépendant, tout en considérant que de telles mesures renforceraient la fonction.