

# **GESTION DES PLAINTES ET DES CONFLITS A L'UNHCR**

A qui s'adresser



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency

# REPERTOIRE

## **Le Médiateur**

Téléphone	Fax	Email
+41 22 739 7770	+4122739 7340	Mediator @unhcr.org

## **Service psycho-social du Personnel**

Téléphone	Fax	Email
+41 22 739 8001	+41 22 739 7370	Suzic@unhcr.org
+41 (0)79 202 2417(mobile)		HQSW00@unhcr.org

## **Conseil du Personnel**

Téléphone	Fax	Email
+41 22 739 8591	+41 22 739 7364	HQSR00@unhcr.org

## **Office de l'Inspecteur général**

Téléphone	Fax	Email
+41 22 739 8844	+41 22 739 7380	inspector@unhcr.org

## **Section des Affaires judiciaires**

Téléphone	Fax	Email
+41 22 739 7831	+41 22 739 7391	HQFLE00@unhcr.org

## **Ressources Humaines (DGRH)**

Téléphone	Fax	Email
<i>Voir votre administrateur respectif</i>	+41 22 739 7313	HQCC01@unhcr.org
		HQPE00@unhcr.org

# INTRODUCTION

Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés est fier de sa tradition d'assistance aux réfugiés partout dans le monde. Ses fonctionnaires<sup>1</sup> sont tenus de maintenir à tout moment les plus hauts standards de conduite éthique et professionnelle dans le but de fournir une assistance efficace aux bénéficiaires. A cet effet, le UNHCR s'engage à assurer un environnement de travail caractérisé par le soutien et le respect de tous ses membres.

Les fonctionnaires de l'UNHCR représentent plus de 140 nationalités, ce qui génère une riche diversité d'ethnies, d'expériences et de parcours culturels et religieux. D'autre part, durant l'exercice du mandat de l'UNHCR, ses fonctionnaires travaillent souvent dans des circonstances stressantes ou dans des lieux isolés, confrontés à un milieu géographique rude. Des problèmes de sécurité sont aussi susceptibles de s'ajouter aux défis qui se posent au personnel de l'UNHCR dans leur activité quotidienne.

Cette grande diversité, associée à des conditions de vie et de travail souvent difficiles, peut conduire à de mutuelles incompréhensions et mésententes dans la perception du comportement de l'autre. Le fait de travailler sous pression peut aussi provoquer des situations conflictuelles ou d'autres difficultés sur le lieu de travail.

Un Code de Conduite<sup>2</sup> (CoC)<sup>3</sup> qui tient compte des besoins opérationnels spécifiques à l'organisation, a été développé pour déterminer les moyens de faire face aux défis que ces difficultés comportent, tout en réaffirmant les valeurs essentielles de dignité et de respect.

Ce Code est le résultat d'un processus intensif de discussions avec le personnel en général. Il a renforcé le Statut et le Règlement du Personnel des Nations Unies en proposant des orientations utiles et des conseils très détaillés sur les manières de gérer un éventail de situations concernant tant nos rapports avec les personnes à qui nous offrons nos services, que les rapports entre nous.

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, toute mention de fonctionnaire au masculin s'entend de fonctionnaires des deux sexes, à moins que le contexte ne s'y oppose manifestement.

<sup>2</sup> IOM/60-FOM/56/2002- Code de Conduite de l'UNHCR: Processus initial de mise en application.

<sup>3</sup> Les acronymes seront pour la plupart utilisés dans cette brochure sous leur forme anglaise qui est souvent la forme la plus connue même par les francophones (Liste des acronymes en page finale).

Cependant, certaines attitudes inappropriées sur le lieu de travail peuvent porter préjudice, telles que :

- Le harcèlement (y compris le harcèlement sexuel<sup>4</sup>)
- La discrimination (soit raciale ou de genre)
- L'abus de pouvoir

Ces comportements peuvent constituer une faute pouvant faire l'objet de mesures disciplinaires.

En outre, les fonctionnaires pourraient vouloir contester certaines décisions d'ordre administratif concernant, par exemple, des droits, des indemnités, des promotions ou un statut contractuel, qui seraient susceptibles de leur porter préjudice.

En réponse à ces préoccupations, cette brochure permet aux membres du personnel et à d'autres personnes servant l'UNHCR d'identifier les meilleures pratiques nécessaires à la résolution de leurs conflits et de promouvoir une ambiance de confiance et de respect réciproque, conditions nécessaires pour assurer un environnement de travail harmonieux.

## **OÙ S'ADRESSER ?**

De nombreuses ressources sont disponibles pour aider les fonctionnaires à gérer les difficultés qu'ils rencontrent sur leur lieu de travail; elles vont du Chef de service ou son supérieur hiérarchique, en passant par les services informels d'aide, (le Médiateur, le Service psycho-social du personnel, le Conseil du Personnel) jusqu'aux services formels de recours. (DHRM, OIG, JAB, UNAT).

## **LE CHEF DE SERVICE**

Les problèmes entre collègues doivent normalement être rapportés au Chef de service, ou lorsque le problème concerne le Chef lui-même, ils seront rapportés à son supérieur hiérarchique.

Le Chef de service est responsable d'assurer que tout le personnel sous sa supervision ait pris connaissance du Code de Conduite; il est supposé

---

<sup>4</sup> Voir Instructions administratives de l'ONU sur les «Procédures d'examen des cas de harcèlement sexuel» (ST/AI/379) du 29 octobre 1992, et le Bulletin du Secrétaire général sur la «Promotion du traitement égalitaire entre les hommes et les femmes au sein du Secrétariat et Prévention du harcèlement sexuel» (ST/SGB/253) du 29 octobre 1992.

donner le bon exemple et adopter une attitude proactive visant à promouvoir au sein de son équipe la compréhension et le respect des dispositions qui en découlent.

Dans le cas de présomption de mauvaise conduite, le Chef de service est responsable d'assurer qu'elle soit rapportée sans délai à l'Office de l'Inspecteur général (OIG).

Les 'Recommandations pour l'utilisation du Code de Conduite' émises à l'intention des Chefs de service par la Division de la Gestion des Ressources Humaines (DGRH)<sup>5</sup> ont été communiquées à tous les Chefs. Dans l'éventualité où le document ne vous serait pas parvenu, vous pouvez vous le procurer en contactant [HQCC01@unhcr.ch](mailto:HQCC01@unhcr.ch).

## **DIVISION DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (DHRM)**

La DHRM comprend la Section de l'Administration du Personnel et des Paies (PAPS); la Section du recrutement et des affectations ainsi que les administrateurs auxiliaires (JPOs), l'Unité de support et de gestion du personnel en attente d'une nouvelle affectation (SIBA Support Team) et la Planification de carrière ; la Section de perfectionnement du personnel avec le Groupe de gestion du comportement professionnel (PMU) ; ainsi que le Bureau du directeur avec le Groupe chargé des politiques générales. Le Service médical (MS) et le Service psycho-social du personnel (SWS) dépendent aussi du Bureau du Directeur. (Voir détails des contacts supplémentaires plus bas)

L'Administrateur chargé des Ressources Humaines peut conseiller et expliquer quelles sont les formalités requises pour déposer une plainte et peut, le cas échéant, intervenir au nom de l'employé.

Concernant les procédures de recours pour obtenir une promotion ou une nomination de durée illimitée, les membres du personnel - professionnels nationaux et internationaux – sont tenus de faire part de leur intention de faire appel auprès du Secrétariat de la Commission des nominations, des promotions et des affectations (APPB). Référence: paragraphe 181 du règlement<sup>6</sup> actuel de l'APPB. L'intention de présenter une procédure de recours peut être postée ou adressée par courrier électronique au Secrétariat

---

<sup>5</sup> IOM/06-FOM/06/2004

<sup>6</sup> IOM/75-FOM/75/2003 Règles de procédure et Lignes directrices de la procédure de l' APPB.

de l'APPB qui informera en retour le fonctionnaire concerné de la marche à suivre.

Les procédures de recours envers le Comité des nominations, des promotions et des affectations (APPC) ne concernent que les décisions de non octroi de promotion et les recommandations de donner fin à une nomination de durée illimitée lorsque le service d'un fonctionnaire des Services généraux s'avère insatisfaisant (Section VI et IX du Règlement<sup>7</sup> actuel de l'APPC). La procédure de recours doit être adressée au Secrétariat de l'APPC ayant pris la décision.

Le Groupe chargé des politiques générales s'occupe des sujets ayant trait aux politiques de base et des autres aspects du CoC liés à des principes s'y rapportant. Le CoC traite des questions éthiques pouvant concerner un fonctionnaire, aussi bien au niveau professionnel que privé. Un ensemble de directives séparées a été préparé et distribué par la DHRM en vue d'assister le Chef de service tant dans la distribution du Code que dans son interprétation.

Pour être conseillé ou se renseigner sur le déroulement du Rapport d'évaluation du comportement professionnel (PAR), les mécanismes pour porter plainte ou les directives concernant des divergences/réfutations au sujet du PAR, il est recommandé de contacter directement le Groupe de gestion du comportement professionnel (PMU). Tous les membres du personnel disposent d'un contact au sein du PMU. Des renseignements complémentaires sont disponibles sur le site web du PMU sur l'intranet.

Selon des normes établies, les allégations d'abus de droits seront rapportées par l'Office de l'Inspecteur général (OIG) pour être examinées par la DHRM<sup>8</sup>. Cet aspect du travail de la DHRM est entrepris en proche coopération avec l'OIG en vertu des dispositions du Chap. X du Statut et Règlement du Personnel<sup>9</sup>. Les allégations formelles de faute ne pourront être émises que par le Directeur de la DHRM en vertu du paragraphe 6 du ST/A1/371.

Les dites allégations peuvent comprendre :

- des violations ou abus des droits du personnel,
- l'insubordination,
- le harcèlement sur le lieu de travail,
- le harcèlement sexuel,

---

<sup>7</sup> IOM/04-FOM/04/2002-APPC

<sup>8</sup> IOM/65-FOM/65/2003- Rôle et fonctions de l'Office de l'Inspecteur Général, concernant l'inspection, les investigations préliminaires et les enquêtes.

<sup>9</sup> Instructions administratives de l'ONU ST/AI/371 (02/08/91) sur les «Revised Disciplinary Measures and Procedures» «Mesures et Procédures disciplinaires révisées».

- d'autres formes de comportement inadéquat sur le lieu de travail.

La DHRM a distribué une 'Actualisation des questions disciplinaires'<sup>10</sup> dont l'objectif est de transmettre aux fonctionnaires les conclusions des cas disciplinaires faisant l'objet d'une enquête.

L'information susmentionnée concerne principalement le personnel de l'UNHCR. Les personnes non employées servant l'organisation sous différentes formes contractuelles peuvent se renseigner sur les procédures en cas de préjudice, auprès de leur directeur ou du fonctionnaire administratif, ou encore s'adresser aux unités suivantes :

## CONTACTS SUPPLEMENTAIRES AU SEIN DE LA DGRH

- **Commission des nominations, des promotions et des affectations (APPB)**

[hqpe90@unhcr.org](mailto:hqpe90@unhcr.org) (*pour le Secrétariat de l'APPB*)

- **Comité des nominations, des promotions et des affectations (APPC)**

[hqpe91@unhcr.org](mailto:hqpe91@unhcr.org) (*pour le Secrétariat de l'APPC au Siège - pour information*)

- **Groupe des Politiques générales des Ressources Humaines (PU)**

Fax +41 22 739 7313

[hqcc01@unhcr.org](mailto:hqcc01@unhcr.org) (*questions générales concernant le Code de Conduite*)

[hqpolicy@unhcr.org](mailto:hqpolicy@unhcr.org) (*questions générales concernant la politique en matière de ressources humaines*)

- **Service Médical (MS)**

Fax: +41 22 739 7334

E-mail ID: HQMS00

E-mail: [Baduraux@hcr.org](mailto:Baduraux@hcr.org)

E-Mail: [Achard@hcr.org](mailto:Achard@hcr.org)

Intranet : Operational Support / Medical Service

- **Section de l'Administration du Personnel et des Paies (PAPS)**

Pour assistance s'adresser à l'Administrateur chargé des ressources humaines ou à l'Assistant chargé des ressources humaines.

Fax +41 22 739 7322

[hqpe00@unhcr.org](mailto:hqpe00@unhcr.org) (*questions d'égalité des genres – peut dans des cas exceptionnels servir d'intermédiaire pour initier les contacts avec le personnel du PAPS*)

- **Groupe de Gestion du Comportement Professionnel (PMU)**

[hqpu00@unhcr.org](mailto:hqpu00@unhcr.org) (*questions générales portant sur des désaccords de PARs –*

---

<sup>10</sup> «Update on Disciplinary matters, January 2002 to December 2003» de Werner Blatter, Directeur de la DGRH, 14 January 2004 (HCR-01).

*rapports d'appréciation, réfutations)*

Intranet : [hcrnet.org/pmu.htm](http://hcrnet.org/pmu.htm)

• **Section du perfectionnement du personnel (SDS)**

[hqtr00@unhcr.org](mailto:hqtr00@unhcr.org) (*questions portant sur l'application du CoC, programmes d'apprentissage de la gestion*)

## **LE MEDIATEUR**

Le Médiateur est un contact neutre et indépendant dont la fonction est de proposer des conseils et d'aider à élaborer un éventail d'options pour résoudre les problèmes/conflits sur le lieu de travail. Tous les fonctionnaires, y compris les cadres supérieurs, doivent faciliter le travail du Médiateur.

Le recours au Médiateur fonctionne sur une base strictement volontaire et est lié par l'impératif d'une stricte confidentialité qui ne peut être levée qu'avec le consentement du (des) fonctionnaire(s) concerné(s). Cependant, le fait de recourir au Médiateur ne suppose pas une suspension automatique d'une décision d'ordre administratif, ni de la mesure objectée.

### **Le Médiateur**

- facilite la recherche de solutions aux problèmes et conflits rencontrés sur le lieu de travail;
- propose une aide neutre, indépendante, strictement confidentielle et informelle à tous les fonctionnaires de l'UNHCR;
- offre une alternative au système formel de traitement des plaintes et est indépendant et séparé des autres structures administratives;
- assure un processus équitable dans la résolution des problèmes et des conflits;
- après consultation auprès des instances concernées, émet des recommandations aux parties impliquées afin de résoudre la question en temps utile;
- intervient lorsque les parties concernées ne réagissent pas aux recommandations dans des délais raisonnables.

### **Aider les fonctionnaires à s'aider eux-mêmes**

Le Médiateur facilite la recherche de solutions aux problèmes sur le lieu de travail et aux conflits de personnes ou de groupe de personnes dans le cadre de l'emploi, des conditions de travail, des relations entre les fonctionnaires et



leurs supérieurs hiérarchiques, et entre les fonctionnaires eux-mêmes. Dans cette tâche, le Médiateur aide les fonctionnaires à élaborer un éventail d'options pour résoudre le problème/conflit auquel ils sont confrontés et discute des avantages et inconvénients de chacune des options dans un cadre d'impartialité, tout en aidant les fonctionnaires à s'aider eux-mêmes. Le fonctionnaire, avec l'aide du Médiateur, acquiert une meilleure compréhension des actions qu'il devra prendre pour mettre en œuvre l'option choisie.

### **Les LIMITES de l'action du Médiateur**

Le Médiateur ne peut officiellement prendre, modifier ou imposer des décisions (par exemple en matière d'affectations, de promotions, etc.). En outre, le Médiateur ne peut définir les droits, tourner les règles ou contraindre une personne ou l'Organisation à se conformer à ses recommandations. Le Médiateur veillera toutefois à ce que le processus de résolution du problème ou du conflit présente toutes les garanties d'équité et de respect des formes régulières.

**FAX CONFIDENTIEL** + 41 22 739 7340  
**TEL** + 41 22 739 7770  
**E-MAIL** [Mediator@unhcr.org](mailto:Mediator@unhcr.org)

### **SERVICE PSYCHO-SOCIAL DU PERSONNEL (SWS)**

Le fait d'être exposé à différentes formes de mauvaise conduite peut entraîner des réactions d'ordre psychologique, pouvant engendrer du stress, un manque de concentration, des troubles comportementaux, ainsi que des troubles de sommeil. Le personnel du SWS assiste les fonctionnaires, leur famille et d'autres personnes travaillant pour l'UNHCR, dans l'identification et la compréhension de leurs problèmes afin de minimiser l'impact émotionnel. La mise en œuvre de techniques appropriées leur permet de faire face plus facilement à leur situation. À cet effet le SWS leur fournit les outils nécessaires pour reprendre confiance en eux-mêmes.

Comme le Médiateur, le Conseiller psycho-social examine avec le fonctionnaire quelles options lui permettraient de reprendre confiance en lui, et par des méthodes adéquates l'assiste dans leur mise en pratique. Dans ce sens, Médiateur et Conseiller psycho-social travaillent main dans la main. Si le Médiateur facilite une 'confrontation' entre les deux parties, le rôle du Conseiller psycho-social est de veiller à ce que le fonctionnaire soit émotionnellement apte à faire face à une telle confrontation.

Si nécessaire, le Service psycho-social du personnel peut référer la personne au Service médical (MS) de l'UNHCR.

Lorsqu'une consultation individuelle directe n'est pas possible ou quand le fonctionnaire préfère être aidé à l'extérieur de l'Organisation, le SWS peut le référer chez un autre spécialiste à Genève, ainsi que dans des villes à proximité de nos bureaux sur le terrain.

**Les questions habituelles pouvant être soumises à SWS sont :**

- fatigue et stress
- sentiments d'inaptitude et d'incertitude
- problèmes de relations interpersonnelles
- problèmes de communication
- état de stress post-traumatique
- HIV/SIDA
- problèmes financiers
- problèmes conjugaux
- relations perturbées avec ses enfants
- abus d'alcool et autres sortes de dépendances
- harcèlement sexuel et psychologique.

Le Service psycho-social du personnel est présent au Siège, à Nairobi (Kenya) et à Accra (Ghana).

**Le Service psycho-social du Personnel est contraint à une stricte confidentialité par un code éthique professionnel. Les employés de ce service NE pourront prendre AUCUNE mesure sans l'accord préalable des personnes concernées.**

<b>FAX CONFIDENTIEL</b>	<b>+ 41 22 739 7370</b>
<b>TEL</b>	<b>+ 41 22 739 7947</b>
<b>MOBILE</b>	<b>+41 22 (079) 202 2417 (urgences)</b>
<b>E-MAIL</b>	<b><u><a href="mailto:Suzic@unhcr.org">Suzic@unhcr.org</a></u></b>
	<b><u><a href="mailto:HQSW00@unhcr.org">HQSW00@unhcr.org</a></u></b>
<b>Intranet</b>	<b>Operational Support / Staff Welfare Section</b>

## **LE CONSEIL DU PERSONNEL**

### **Rôle légal du Conseil du Personnel**

Le Statut et Règlement du Personnel des Nations Unies exige la création d'un corps de représentants du personnel en tant qu'organe exclusif

permettant d'assurer une liaison et une communication continues entre le Haut Commissaire et le personnel sur des questions qui intéressent le bien-être des fonctionnaires. Dans certains cas, les représentants élus ont droit, en tant que représentants de tout le personnel, de participer effectivement à l'identification, à l'examen et à la résolution des problèmes ayant trait au bien-être - y compris les conditions de travail, de vie en général et autres dispositions concernant le personnel.

### **Rôle du Conseil du Personnel**

Une importante fonction quotidienne du Conseil du Personnel est de s'occuper et d'intercéder au nom de cas individuels ou de groupes. Le rôle du Conseil du Personnel à cet égard est d'aider le fonctionnaire qui le contacte à résoudre les problèmes qu'il affronte.

Tout membre du personnel a le droit de demander conseil ou assistance au Conseil du Personnel de l'UNHCR à Genève ou aux associations locales du personnel.

#### **Le Conseil du Personnel apporte son aide de la manière suivante :**

- Il dirige le fonctionnaire vers le département approprié lorsqu'il ne sait pas exactement à qui s'adresser ;
- il est à l'écoute des problèmes du fonctionnaire ;
- il a une influence sur des politiques générales lorsque le problème qui lui est rapporté est d'un intérêt global pour le reste du personnel ;
- il établit un lien avec l'association locale du personnel du Bureau concerné sur le terrain et, si nécessaire, il s'efforce de guider et d'encadrer ses membres.

Le Conseil du Personnel de l'UNHCR joue aussi le rôle d'administrateur du Fonds de Solidarité du Personnel. Son but est de procurer une aide financière à des employés en situation d'urgence. Les contributions - volontaires - proviennent des fonctionnaires. De plus, le Conseil du Personnel organise et soutient des activités spéciales pour le personnel en général.

Le Conseil du Personnel est aussi actif au sein du système des Nations Unies et participe aux domaines suivants :

- le Conseil du Personnel, avec l'Administration de l'UNHCR, est un membre associé au Comité Consultatif de l'Administration du Personnel du Secrétariat de l'ONU (CCAP), qui constitue le groupe

consultatif le plus haut placé dans la gestion du personnel au sein de l'ONU.

- Le Conseil du Personnel défend les intérêts du personnel de l'UNHCR à travers les groupes de coordination pour les Conseils du Personnel dans la famille des Nations Unies, tels que le Comité de Coordination des Associations et Syndicats Internationaux du Personnel du Système des Nations Unies (CCASIP) dont il est membre à part entière.
- Le Conseil du Personnel collabore à l'élection des représentants du personnel auprès des Comités des Nations Unies à Genève, tels que la Commission paritaire de recours des Nations Unies (JAB) et le Comité paritaire de discipline (JDC).

**FAX** + 41 22 739 7364  
**TEL** + 41 22 739 8591  
**E-MAIL** HQSR00@unhcr.org  
**Intranet** Staff Association / Staff Council

## **OFFICE DE L'INSPECTEUR GENERAL (OIG)**

**L'OIG est dirigé par l'Inspecteur Général dont le rôle comprend les trois fonctions<sup>11</sup> suivantes :**

- Inspection des bureaux sur le terrain et des services au Siège.
- Investigations liées à des allégations de faute.
- Enquêtes *ad hoc* relatives à de violentes agressions envers des fonctionnaires pendant les opérations de l'UNHCR et ayant causé la mort ou de graves blessures, ou encore d'importants dommages à la propriété de l'UNHCR.

L' OIG a la charge d'assurer l'investigation d'allégation de faute impliquant des personnes ayant un lien contractuel direct avec l'UNHCR.

L'objectif de ces investigations est de déterminer si les faits mettent en évidence une faute, alors que la décision d'engager une mesure disciplinaire est prise par le Directeur de la Division de la gestion des ressources humaines (DHRM).

---

<sup>11</sup> Voir IOM/FOM N° 65/2003 du 9 octobre 2003

## Où faire la déclaration

Le fonctionnaire qui prend conscience qu'il y a faute devra communiquer ses observations :

- à son Superviseur/gestionnaire, Représentant ou Chef de Mission, qui devra les transmettre à l'IG; ou
- à l'IG/OIG directement, (ainsi qu'aux missions de l'OIG sur le terrain).

**FAX - CONFIDENTIEL + 41 22 739 7380**

**TEL + 41 22 739 8844** (hors des heures de bureau les appels seront enregistrés)

**E-MAIL [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org)**

**Intranet Executive Office/Inspector General's Office**

## Protection des sources d'information

Aucune action ne pourra être prise contre un fonctionnaire qui a rapporté de bonne foi ce qui lui semblait être une mauvaise conduite et qui après investigation s'avère sans fondement. Cependant, si un fonctionnaire donnait volontairement, et en toute connaissance de cause, des informations erronées et/ou malintentionnées sur un autre fonctionnaire, cela pourrait être considéré comme une faute.

## Confidentialité

L'OIG garde secrète l'identité du «plaignant» - que ce soit une personne ou une entité. L'identité du plaignant ne pourra être révélée que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le plaignant a été informé à l'avance que son identité serait révélée;
- la révélation de l'identité s'avère nécessaire aux procédures administratives, disciplinaires ou judiciaires; et
- l'IG a approuvé la révélation de l'identité.

L'Inspecteur général a l'autorité et la responsabilité totale de s'assurer que les allégations de faute au sein de l'UNHCR fassent l'objet d'investigations en temps utile et de manière appropriée, et que ses conclusions soient transmises au Haut Commissaire.

## SECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES (LAS)

La Section des affaires juridiques est chargée de fournir une assistance juridique tant à l'UNHCR qu'à ses fonctionnaires pour toute question

d'ordre juridique, à l'exception du droit des réfugiés et autres questions s'y référant qui relèvent de la compétence du Département de la Protection internationale.

**Les responsabilités principales de LAS sont les suivantes :**

- Privilèges et Immunités.
- Problèmes relatifs à l'administration du personnel
- Contrats / Biens / Droits d'auteur / Protection du nom et du logo de l'UNHCR / Collecte de fonds.
- Liaison avec le Bureau des Affaires juridiques de l'ONU.
- Rôle de conseiller auprès du Haut Commissaire sur la situation juridique de l'UNHCR au sein de l'ONU.

La Section des Affaires Juridiques s'occupe du suivi de l'instruction des cas disciplinaires, y compris des investigations en collaboration avec l'OIG, et de la préparation des recommandations finales destinées au Bureau du Secrétaire général. Ce Service doit aussi préparer les soumissions de documents pour la Commission paritaire de recours (JAB) et pour le Comité paritaire de discipline (JDC).

Tous les membres du personnel peuvent également obtenir auprès de LAS des conseils d'ordre légal ayant trait à leur statut de fonctionnaire international, aux questions de résidence ou aux impôts.

**FAX:** +41 22 739 7391  
**TEL:** +41 22 739 7831 (Mme. Kohler)  
**E-MAIL:** [HQFLE00@unhcr.org](mailto:HQFLE00@unhcr.org)

## **RECOURS CONTRE UNE DECISION ADMINISTRATIVE**

Les membres du personnel ont à leur disposition des procédures de recours leur permettant de discuter, de contester, ou d'influer sur les mesures administratives les concernant. Ces procédures de recours permettent à l'Organisation de résoudre des conflits potentiels ou réels avec ses fonctionnaires afin de parvenir à des résultats qui respectent les normes juridiques applicables - en veillant à sauvegarder leurs principes d'équité – et les conditions requises pour une administration efficace du service.

Le fait d’user de ces procédures de recours ne suppose pas la suspension automatique de la décision ou de la mesure administrative contestée.

Au sein des Nations Unies le système d’administration de la justice comprend deux niveaux :

- Le niveau de **pré-litige** : lorsque l’on cherche à résoudre le conflit par conciliation ou par soumission à un comité de pré-litige. (SG/JAB ou JDC)
- Le deuxième niveau est celui du **litige** : lorsque tous les dispositifs de conciliation ont été épuisés, le différend est soumis à la décision du Tribunal Administratif des Nations Unies.

## **RECOURS AUPRES DU SECRETAIRE GENERAL ET DE LA COMMISSION PARITAIRE DE RECOURS (JAB)**

### **Règlement du Personnel 11.1, Article XI**

*Le Secrétaire général institue des organes administratifs auxquels participe le personnel pour lui donner des avis sur tout recours qu’un fonctionnaire pourrait former contre une décision administrative en invoquant la non observation des conditions d’emploi, notamment de toutes dispositions applicables du Statut et du Règlement du personnel.*

En vertu de ce qui a été établi au Chapitre 11 du Règlement du personnel, des Commissions paritaires de recours ont été créées à New York, Genève, Nairobi et Vienne.

Les recours des fonctionnaires de l’UNHCR sont soumis à la Commission paritaire de recours de Genève (JAB) sauf si le Secrétaire général décidait qu’une requête déterminée devrait être prise en charge par un comité *ad hoc* approprié.

### **Les procédures de recours**

Voici les étapes à suivre au cas où un fonctionnaire désirerait faire appel auprès du Secrétaire général de l’ONU en invoquant le non-respect des termes de son contrat (soit droits financiers, coupure de postes, résiliation de contrats).

- La première étape de la procédure de recours est une demande écrite d’examen de la décision administrative contestée qui doit être soumise au Secrétaire général dans les DEUX MOIS suivant la notification officielle.

**La demande d'examen doit clairement décrire la décision contestée et fournir une liste détaillée des faits, de toute action prise, ainsi qu'une description précise de la réparation demandée <sup>12</sup>.**

- La demande d'examen adressée au Secrétaire général doit être envoyée par COURRIER RECOMMANDÉ.
- Après réception, le Secrétaire général devra examiner la décision contestée dans un délai de 60 jours et éventuellement répondra ou non à la requête. Si le fonctionnaire n'a pas reçu de réponse au terme des 60 jours, il disposera de 30 jours pour faire appel auprès du JAB à Genève.

**Il est important de noter que la totalité de la procédure administrative prend en moyenne 12 MOIS, car la Commission paritaire de recours doit faire parvenir son rapport au Secrétaire général avant que la décision finale ne soit prise.**

## **Adresses importantes**

### **M. Ban Ki-Moon**

Secrétaire général des Nations Unies  
Siège de l'Organisation des Nations Unies  
1, United Nations Plaza  
New York, N.Y. 10017  
Etats-Unis

### **Commission paritaire de recours à Genève (JAB)**

Mr. Victor Rodriguez  
Secrétaire de la Commission paritaire de recours  
Palais des Nations  
Bureau C107  
Avenue de la Paix 8 – 14  
1211 Genève 10

---

<sup>12</sup> Voir «Règlement Intérieur et Directives de la Commission Paritaire de Recours de Genève» Art. 16.



## **TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES NATIONS UNIES (UNAT)**

### **Règlement du personnel 11.2, Article XI**

*Le Tribunal Administratif des Nations Unies, suivant les conditions fixées dans son statut, prend connaissance des requêtes des fonctionnaires qui invoquent la non observation des conditions d'emploi, y compris toutes dispositions applicables du Statut et du Règlement du personnel, et statue sur ces requêtes.*

Un recours ne peut être présenté au Tribunal Administratif (UNAT) qu'après soumission au JAB. La présentation à ce Tribunal fait suite à la décision finale du Secrétaire général fondée sur la recommandation du JAB. L'UNAT est un organisme judiciaire, c'est-à-dire une cour dont les décisions sont contraignantes et définitives vis-à-vis du Secrétaire général ainsi que du demandeur.

Lorsque le Tribunal décide du bien fondé de la demande ou d'une partie de la demande, il exige que la décision contestée soit abrogée, mais en même temps il fixe le montant de la compensation financière que le Secrétaire général pourrait choisir de verser au plaignant comme alternative à la décision contestée. Cette compensation alternative ne doit pas normalement excéder deux fois le montant correspondant au salaire annuel de base. Lorsque ce Tribunal considère qu'on ne peut pas remédier à la situation en abrogeant la décision contestée ou par une compensation, il accorde alors des dommages et intérêts au demandeur.

### **Tribunal Administratif des Nations Unies (UNAT)**

Bureau des Nations Unies  
1, United Nations Plaza  
New York, N.Y.10017  
Etats-Unis

## **CONSEILLERS CHARGÉS D'ASSISTER ET DE REPRÉSENTER LE PERSONNEL**

En général, il ne s'avère pas nécessaire que les fonctionnaires aient besoin d'une aide pour entreprendre des procédures informelles. Toutefois, on a établi à Genève, à New York et à Vienne des listes de conseillers qui informent et, si nécessaire, représentent les fonctionnaires. Ce sont des personnes qualifiées qui agissent indépendamment du personnel et de l'administration; il s'agit, en général, de fonctionnaires toujours actifs ou de retraités ayant une formation juridique ou une grande expérience en administration internationale et qui sont prêts à aider bénévolement les collègues ayant des problèmes liés aux conditions de service en vertu du Statut du Personnel.

Ces conseillers renseignent, conseillent et si approprié, représentent les membres du personnel auprès du JAB, de l'UNAT et toutes autres instances auprès desquelles une telle représentation est permise. Ils parviennent aussi à résoudre à l'amiable un nombre considérable de cas, évitant ainsi des recours formels.

Les membres du personnel ont la possibilité de prendre, à leur frais, un conseiller externe face au JAB et à l'UNAT, à condition que cette représentation soit agréée au barreau d'un Etat Membre de l'ONU.

Les acronymes utilisés dans cette brochure ont pour la plupart gardé l'appellation anglaise, forme la plus connue même par les collègues francophones.

## **G L O S S A I R E**

<b>APPB</b>	<b>Commission des nominations, des promotions et des affectations</b>
<b>APPC</b>	<b>Comité des nominations, des promotions et des affectations</b>
<b>CCISUA</b>	<b>Commission de Coordination pour les Associations et les Syndicats Internationaux de Personnel des Nations Unies</b>
<b>CoC</b>	<b>Code de Conduite</b>
<b>DHRM</b>	<b>Division de la gestion des ressources humaines</b>
<b>HRS</b>	<b>Service des ressources humaines</b>
<b>IG</b>	<b>Inspecteur général</b>
<b>OIG</b>	<b>Office de l'Inspecteur général</b>
<b>JAB</b>	<b>Commission paritaire de recours</b>
<b>JDC</b>	<b>Comité paritaire de discipline</b>
<b>MS</b>	<b>Service médical</b>
<b>JPO</b>	<b>Administrateur auxiliaire</b>
<b>LAS</b>	<b>Section des Affaires judiciaires</b>
<b>PAR</b>	<b>Rapport d'évaluation du comportement professionnel</b>
<b>PAPS</b>	<b>Section de l'administration du personnel et des paies</b>
<b>PMU</b>	<b>Groupe de gestion du comportement professionnel</b>
<b>PU</b>	<b>Groupe d'élaboration de la politique générale</b>
<b>SIBA</b>	<b>Personnel en attente d'une nouvelle affectation</b>
<b>SWS</b>	<b>Service psycho-social du personnel</b>
<b>UNAT</b>	<b>Tribunal administratif des Nations Unies</b>
<b>UNSMC</b>	<b>Secrétariat du Comité consultatif de gestion du personnel des Nations Unies</b>

(1<sup>e</sup> impression française, octobre 2004) Dernière Rev. – juin 2007