UNITÉ DE MÉDIATION DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN
POUR LES FONDS ET PROGRAMMES DES NATIONS UNIES

GUIDE DE MÉDIATION

UNDP Empowered lives. Resilient nations.
UNFPA
unicef
UNOPS
UN WOMEN United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women

COMMENT:

TRAVAILLER, COLLABORER ET GÉRER LES CONFLITS SUR LE LIEU DE TRAVAIL DES NATIONS UNIES

© Le Bureau de l'Ombudsman pour les Fonds et Programmes des Nations Unies

Le Bureau de l'Ombudsman pour les Fonds et Programmes des Nations Unies (le "Bureau") est une ressource confidentielle, neutre, indépendante et informelle pour tous les membres du personnel du PNUD, du FNUAP, de l'UNICEF, de l'UNOPS et d'ONU Femmes. Le Bureau aide à prévenir et à résoudre les différends sur le lieu de travail quel que soit le type de contrat ou de poste (y compris les gestionnaires, les autres membres du personnel et les consultants).

Ce Guide de Médiation décrit le rôle de l'Unité de Médiation du Bureau dans le soutien de la résolution efficace des conflits et de la collaboration entre les membres du personnel, en soulignant particulièrement le renforcement de la capacité du Bureau à fournir à temps utile et efficacement des services de médiation de qualité supérieure.

N'hésitez pas à contacter l'Unité de Médiation si vous avez des questions sur les services de médiation:

- **Mushegh Manukyan**, Spécialiste en Médiation et Responsable de l'Unité de Médiation, mmanukyan@unicef.org
- **Maria Migoya Fernandez**, Officier de Médiation et de Résolution des Conflits, mmigoyafernandez@unicef.org

Groupe de Médiation du Bureau de l'Ombudsman des fonds et programmes des Nations Unies
304 East 45th Street
6th Floor, Room FF-671
New York, NY 10017
USA
Téléphone: +1 646 781 4083
Fax: +1 212 906 6281
Courrier: mediation@fpombudsman.org

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?

La médiation est un processus confidentiel de règlement des différends, dans lequel un tiers professionnel neutre - un médiateur - aide les parties au différend à engager une conversation constructive, à discuter de problèmes, à exprimer leurs intérêts, à réfléchir à des options, à trouver un terrain d'entente et, le cas échéant, parvenir à un consensus en vue de résoudre le différend.

Toutes les médiations menées par l'Unité de Médiation sont basées sur les quatre principes clés du Bureau: **confidentialité, impartialité et neutralité, indépendance et informalité**. De plus amples informations sur ces principes sont disponibles sur le site Web du Bureau à l'adresse https://fpombudsman.org/fr/what-are-our-principles-2/

Le Bureau fonctionne conformément aux principes de la participation volontaire, de l'autodétermination et du consentement éclairé.

Participation volontaire: La participation des parties à la médiation est volontaire, ce qui signifie que les parties s'engagent volontairement dans le processus. De même, les parties quittent volontairement le processus. La nature volontaire du processus permet aux parties d'être honnêtes et directes dans la communication de leur propre point de vue, de contrôler le processus et de parvenir à une compréhension mutuelle.

Autodétermination:Le médiateur n'imposera aucune solution aux parties. Les parties auront le droit et le pouvoir de décider de l'issue du différend, d'explorer et de trouver une solution acceptable pour elles. Cependant, dans un processus juridictionnel, tel que le Tribunal du contentieux administratif des Nations Unies ou l'arbitrage, un juge ou un arbitre imposera une issue contraignante aux parties au différend.

Consentement éclairé: Au cours du processus, le médiateur s'assurera que les parties comprennent les risques et les avantages d'un règlement afin de pouvoir prendre une décision éclairée.

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE L'OMBUDSMAN ET LES SERVICES DE MÉDIATION?

Le rôle principal d'un Ombudsman est d'écouter vos préoccupations et de vous aider à élaborer des stratégies pour répondre à ces préoccupations. Grâce aux services d'ombudsman, vous pouvez également clarifier une situation compliquée, les options qui s'offrent à vous pour résoudre votre problème, ou recevoir des informations de clarification sur les politiques et procédures.

En médiation, cependant, les parties s'engagent dans une discussion facilitée. En d'autres termes, si un conflit potentiel bénéficierait d'un dialogue entre les parties, vous pouvez choisir la médiation pour résoudre le conflit.

Dans tous les cas, lorsque vous nous contactez, les experts de notre Bureau discuteront avec vous la façon la plus appropriée pour aborder la question particulière.

COMMENT LA MÉDIATION PEUT-ELLE AIDER?

L'objectif de la médiation au sein de l'Unité de la Médiation est de donner à tous les titulaires de contrat des cinq organismes des Nations Unies, un accès facile et rapide à un mécanisme volontaire qui offre un moyen informel, rentable et efficace de résoudre les conflits sur le lieu de travail, favorisant ainsi des relations de travail et des partenariats harmonieux.

La médiation est beaucoup plus rapide que le litige et peut durer de quelques heures à quelques semaines, à condition que les parties s'engagent à résoudre leur conflit de manière efficace. La médiation est également beaucoup plus économique que le contentieux, tant en termes de ressources financières que le coût émotionnel (comme éviter le stress inutile, la peur, etc.).

Les problèmes courants auxquels les parties font référence dans la médiation sont les suivants:

- Problèmes liés à l'évaluation des performances
- Problèmes entre supérieurs et subordonnés et entre pairs
- Contrats d'emploi et termes du contrat
- Résiliation des contrats de travail et de service
- Salaires, honoraires et prérogative
- Discrimination sur le lieu de travail
- Retraite
- Déplacement
- Problèmes de sécurité et de santé au travail
- Mauvaise application des politiques et procédures

La médiation peut aider les parties à:

- Améliorer et réparer les relations de travail
- Résoudre un conflit
- Réduire la tension, l'anxiété et la peur des conflits de travail
- Addresser la perception de discrimination, l'allegation d'harcèlement personnel, professionnel, moral et / ou psychologique, ou les conduites non professionnelle ou inappropriée
- Résoudre les problèmes de communication, de personnalité ou de culture

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Le rôle du médiateur est de faciliter la discussion entre les parties et d'aider les parties à parvenir à un résultat satisfaisant, dans un esprit de confiance. Le médiateur n'a pas à prendre parti ni à privilégier un point de vue sur un autre, mais il crée plutôt une opportunité pour les parties d'avoir un dialogue constructif avec l'assistance professionnelle d'un médiateur neutre et indépendant.

QUI PEUT DEMANDER LA MÉDIATION?

Le personnel et les non-fonctionnaires en activité au sein du PNUD, du FNUAP, de l'UNICEF, de l'UNOPS et d'ONU Femmes qui cherchent à résoudre un différend sur le lieu de travail, peuvent demander des services de médiation à l'Unité de Médiation du Bureau quelle que soit leur modalité contractuelle (y compris les gestionnaires, les autres membres du personnel, les consultants et les stagiaires). Le Bureau conserve en fin de compte le pouvoir discrétionnaire de déterminer si une affaire se prête à la médiation. Si l'affaire ne se prête pas à la médiation, le visiteur peut choisir de discuter des problèmes à travers les services d'ombudsman. Toute partie qui participe à la médiation se réserve le droit de poursuivre des processus formels de règlement des différends.

COMMENT DEMANDER UNE MÉDIATION?

En règle générale, la médiation commence par une partie qui lance le processus en envoyant un courrier électronique au Bureau de l'Ombudsman, ombudsmediation@fpombudsman.org avec une brève description de la situation à laquelle cette partie est confrontée. Toutes les communications avec le Bureau, y compris cette communication initiale, sont strictement confidentielles. Une fois qu'un besoin de médiation est exprimé et que l'Unité de Médiation détermine que la médiation est appropriée, l'Unité de Médiation obtiendra le consentement des deux parties au processus de médiation.

LES COÛTS DE LA MÉDIATION

On s'attend à ce que les parties participent de bonne foi à la médiation.

L'Unité de Médiation du Bureau offre des services de médiation à tous les titulaires de contrat sans frais.

Les dirigeants des cinq organismes des Nations Unies servis par le Bureau investissent dans les services de médiation pour tous les titulaires de contrat de leur organisation. Il est à espérer que toutes les parties au différend auront recours aux services de médiation et les utiliseront prudemment. Lorsque la médiation n'est pas menée par un membre du personnel du Bureau, mais par un médiateur externe affilié au Bureau (tel qu'un médiateur du Groupe Mondial de Médiation), les coûts associés aux services seront généralement pris en charge par les bureaux de pays.

GROUPE MONDIAL DE MÉDIATION

Afin de renforcer sa capacité de médiation, le Bureau a créé un Groupe Mondial de Médiation composé de médiateurs externes d'astreinte, également supportés par un Conseil Consultatif International. Il est prévu que ces médiateurs externes d'astreinte seront engagés par l'Unité de Médiation, quand une médiation en personne serait utile.

Veuillez visiter le site Web du Bureau pour vérifier si un médiateur est disponible dans votre région. L'Unité de Médiation attribuera les cas aux médiateurs en fonction d'un certain nombre de facteurs, notamment la nature des différends, les conflits d'intérêts, les coûts et la disponibilité.

Pour plus d'informations sur le Groupe Mondial de Médiation, le Conseil Consultatif International et leurs membres, consultez le site Web du Bureau à l’adresse: https://fpombudsman.org/global-mediation-panel/.



RESSOURCES DE MÉDIATION

- Veuillez regarder la courte vidéo de médiation sur notre site Web. Vous pouvez accéder à la vidéo en cliquant sur l'image ci-dessous.



- Les rapports annuels du Médiateur sont disponibles sur le site Web du Bureau.
- Ce guide de médiation, un bref aperçu du processus de médiation et d'autres ressources utiles sont également disponibles sur le site Web du Bureau.

"AU MILIEU DE CHAQUE DIFFICULTÉ SE TROUVE L'OPPORTUNITÉ."
ALBERT EINSTEIN

Empowered lives. Resilient nations.