



## Office of the Ombudsman for UN Funds and Programmes

*-Working together to find solutions-*

### Facilitateurs pour un environnement de travail respectueux Mandat

Les Nations Unies reconnaissent le droit de chaque membre du personnel à être traité de manière équitable, avec respect et dignité, et à travailler dans un environnement de travail respectueux sans être victime de harcèlement, de discrimination et d'intimidation. À l'appui de cette politique, le Bureau de l'Ombudsman pour les fonds et programmes des Nations Unies a mis en place une procédure informelle d'assistance appelée le programme des Facilitateurs pour un environnement de travail respectueux (RWF).

Les RWF constituent un réseau de pairs volontaires au sein des bureaux de pays et du siège de l'organisation. Les RWF sont désignés par le personnel de leurs bureaux respectifs pour un mandat de quatre ans. L'objectif des RWF consiste à aider leurs collègues à s'aider eux-mêmes en les écoutant et en leur prodiguant des conseils pour résoudre les problèmes, le tout de manière confidentielle. Le programme est géré par le Bureau de l'Ombudsman pour les fonds et programmes des Nations Unies.

Le rôle du RWF consiste à :

1. Être une source d'assistance précoce informelle, confidentielle, digne de confiance et facilement accessible pour les membres du personnel qui ont des questions ou des préoccupations en matière d'environnement de travail respectueux ou qui souhaitent savoir où trouver une aide. Les préoccupations peuvent aller des conflits interpersonnels, des traitements inéquitables, du harcèlement, des comportements irrespectueux et non éthiques, des conditions d'emploi ou de la performance à des fautes professionnelles et autres stress liés à l'environnement de travail.
2. Tenir la direction informée des tendances générales en matière d'environnement de travail respectueux tout en préservant la confidentialité.
3. Le temps consacré aux tâches de RWF ne devrait pas dépasser trois (3) heures par semaine. Pour s'acquitter de leur rôle, les responsabilités des RWF consistent à :
  - Faire office d'organe de réflexion confidentiel pour le personnel ;



## Office of the Ombudsman for UN Funds and Programmes

### *-Working together to find solutions-*

- Écouter et aider leurs collègues à évaluer leur situation et à réfléchir aux options possibles ;
- Aider leurs collègues à s'aider eux-mêmes en les écoutant et en leur prodiguant des conseils pour résoudre les problèmes, le tout de manière confidentielle ;
- Accompagner leurs collègues pour développer leurs compétences en matière de règlement des conflits, le cas échéant, afin de leur permettre de s'aider eux-mêmes à l'avenir ;
- Orienter leurs collègues vers des sources institutionnelles appropriées d'informations et de soutien, notamment le système interne d'administration de la justice ;
- Fournir à leurs collègues des informations sur les politiques et les procédures pertinentes ;
- Montrer l'exemple en matière d'application du Code de conduite des Nations Unies et autres déclarations institutionnelles de normes et de valeurs ;
- S'assurer que leurs collègues comprennent comment les contacter en toute confidentialité ;
- Répondre promptement aux demandes d'assistance ;
- Se réunir périodiquement avec le Directeur de pays ou le Représentant dans le pays pour évoquer les tendances et l'environnement général du bureau sans donner d'informations sur des affaires précises ni divulguer les noms des membres du personnel concernés ;
- Présenter périodiquement leur rôle de RWF à tous les membres du personnel du bureau ou de l'unité, ainsi qu'aux nouveaux arrivants ;
- Envoyer des formulaires d'activité trimestriels confidentiels au Bureau de l'Ombudsman sur les types de problèmes portés à leur attention, sans donner d'informations susceptibles de conduire à l'identification d'un membre du personnel afin de préserver une confidentialité absolue ;
- Les RWF n'interviennent PAS, ne mènent PAS d'enquêtes, n'assurent PAS de médiation et ne participent PAS à la résolution des problèmes. Ils ne représentent pas le personnel et ne portent pas les problèmes des membres du personnel à l'attention d'une autorité supérieure. Ils ne choisissent pas la marche à suivre à la place des membres du personnel.

À tout moment, les RWF doivent respecter les normes de pratique des RWF en étant : confidentiels, respectueux, éthiques, informels, dignes de confiance, indépendants et impartiaux.