



## **| Instruction administrative (DRH) n° 34.Rev 1 du 15 novembre 2017**

**Objet: mécanismes de résolution des conflits dans le cadre de discrimination, d'abus de pouvoir et de harcèlement**

### **I. Introduction**

**| 1.** L'objet de la présente instruction administrative consiste à informer toutes les personnes concernées des solutions existantes pour gérer et résoudre des situations de conflit liées à des actes de discrimination, d'abus de pouvoir et de harcèlement, y compris sexuel. De telles situations peuvent nuire aux relations de travail, à la performance professionnelle et à la sécurité de l'emploi du fonctionnaire concerné et peuvent se produire sur le lieu de travail ou à l'extérieur, pendant les heures de travail ou en dehors de ces heures.

### **II. Définitions**

2.1 La discrimination s'entend de tout traitement injuste ou distinction arbitraire fondé sur la race, le sexe, la religion, la nationalité, l'origine ethnique, la préférence sexuelle, le handicap, l'âge, la langue, l'origine sociale ou toute autre qualité. Elle peut viser une personne ou un groupe de personnes donné ou prendre la forme de harcèlement ou d'abus de pouvoir.

2.2 Le harcèlement s'entend de tout comportement inacceptable ou déplacé, raisonnablement propre ou de nature à choquer ou humilier. Il peut s'agir de paroles, de gestes ou d'actes de nature à importuner, choquer, blesser, avilir, intimider, rabaisser, humilier ou gêner autrui ou à susciter au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. Le harcèlement suppose d'ordinaire une série d'incidents. Les désaccords sur la qualité du travail ou autres questions intéressant le travail qui ne caractérisent en principe pas le harcèlement ne relèvent pas tant des dispositions de la présente circulaire que de la procédure de suivi du comportement professionnel.

2.3 Le harcèlement sexuel s'entend de toute avance sexuelle importune, de toute demande de faveurs sexuelles ou de tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre ou de nature à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. S'il procède généralement d'un mode de comportement, le harcèlement sexuel peut résulter d'un acte isolé. Il peut mettre en présence des personnes de sexe opposé ou du même sexe, et homme et femme peuvent en être la victime ou l'auteur.

2.4 L'abus de pouvoir s'entend de l'utilisation abusive d'une position d'influence, de pouvoir ou d'autorité aux dépens d'autrui. Il consiste dans sa forme aggravée dans le fait pour l'auteur d'user de sa qualité pour influencer indûment la carrière ou les conditions d'emploi (nomination, affectation, renouvellement de contrat, évaluation de la performance, promotion, etc., l'énumération n'étant pas exhaustive) d'autrui. Il peut également consister dans le fait de créer au lieu de travail un climat d'hostilité ou de vexation, fait d'intimidation, de menaces, de chantage ou de coercition, cette énumération n'étant pas exhaustive. L'abus de pouvoir constitue une circonstance aggravante de la discrimination et du harcèlement, y compris le harcèlement sexuel.

2.5 Aux fins de la présente instruction administrative, la discrimination, l'abus de pouvoir et le harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, sont collectivement désignés par l'expression «conduite prohibée».

### III. Principes généraux

3.1 Conformément aux dispositions du § 3 de l'article 101 de la Charte des Nations Unies et aux valeurs fondamentales énoncées à l'article 1.2.1 du Statut du personnel et à la disposition 101.3 du Règlement du personnel, tout fonctionnaire a le droit d'être traité avec dignité et respect et de travailler dans un milieu exempt de toute discrimination, de tout harcèlement et de tout mauvais traitement. Toutes formes de discrimination, de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, et d'abus de pouvoir sont par conséquent interdites.

3.2 L'Union prend toutes dispositions voulues pour garantir des relations de travail harmonieuses et protège son personnel contre toute forme de conduite prohibée, en prenant des mesures préventives et, à défaut, en organisant des recours efficaces.

3.3 Dans leurs rapports, les fonctionnaires doivent tous faire preuve de tolérance, de tact et de respect de l'autre. Toute forme de conduite prohibée au lieu de travail ou à l'occasion du travail constitue une violation de ces principes passible de sanction disciplinaire, que la conduite en cause survienne au lieu de travail, à l'occasion d'un voyage autorisé ou d'une mission officielle ou à toute autre occasion susceptible d'entraîner des répercussions sur le lieu de travail.

3.4 Aux fins de la présente instruction administrative, le terme «fonctionnaire» s'applique aux membres du personnel, quel que soit leur statut ou la durée de leur contrat, ainsi qu'aux personnes ne faisant pas partie du personnel, tels que les consultants, sous-traitants, agents détachés à titre gracieux ou stagiaires. Peuvent porter plainte pour conduite prohibée tout fonctionnaire et toute autre victime présumée de conduite prohibée imputable à un fonctionnaire agissant à l'occasion du service.

### IV. Responsabilités des fonctionnaires et responsabilités spécifiques des cadres et supérieurs hiérarchiques

4.1 Tout fonctionnaire veillera à ne pas tenir ni tolérer de conduite prohibée envers ses collègues, supérieurs hiérarchiques, subalternes et toute autre personne au service de l'Union.

4.2 Il incombe à tout fonctionnaire:

- a) de respecter les autres fonctionnaires, quels que soient leur origine sociale et culturelle ou leur niveau d'éducation, et de travailler avec eux de manière constructive;
- b) de dissuader les autres fonctionnaires de tenir une conduite susceptible de constituer un harcèlement;
- c) d'intervenir immédiatement lorsqu'un cas de harcèlement leur est signalé et d'agir rapidement en vue de résoudre le problème.

4.3 Les cadres et supérieurs hiérarchiques prendront les mesures propres à cultiver un climat d'entente exempt d'intimidation, d'hostilité, de vexation et de toute forme de conduite prohibée. Ils donneront l'exemple par leur comportement irréprochable. Les cadres et supérieurs hiérarchiques veilleront à ce que toute plainte pour conduite prohibée soit traitée en toute diligence, équité et impartialité. Tout manquement aux obligations découlant de la présente instruction administrative pourra être considéré comme une faute professionnelle qui, si elle est établie, sera constatée dans le rapport d'appréciation annuel de l'intéressé et passible de sanction administrative ou disciplinaire, s'il y a lieu.

4.4 Les Directeurs veilleront à la mise en œuvre de la présente instruction administrative au sein de leur Direction et au respect de ses dispositions par les cadres et autres responsables.

### V. Mesures préventives

5.1 La prévention de toutes conduites prohibées participe de la mission de l'Union. Étant tenue de prendre toutes dispositions voulues pour garantir des relations de travail harmonieuses et de protéger son personnel contre toute forme de conduite prohibée, l'Union prendra les mesures préventives énoncées ci-après.

5.2 L'Union organisera périodiquement des programmes obligatoires en vue de sensibiliser l'ensemble du personnel à sa politique de tolérance zéro à l'égard de toute conduite prohibée, d'expliquer les principes et directives applicables et de cultiver un climat d'entente exempt d'intimidation, d'hostilité, de vexation et de toute forme de discrimination ou de représailles.

5.3 D'autres programmes seront proposés, notamment des formations à l'intention des cadres et responsables.

5.4 La Direction des ressources humaines (DRH) veillera à remettre le texte de la présente instruction administrative aux nouveaux collaborateurs lors de leur entrée en fonctions. Elle veillera également à ce que ces collaborateurs suivent les formations requises.

5.5 Tout fonctionnaire devra se familiariser avec la politique de l'Union en matière de conduite prohibée et avec les différents moyens et recours internes organisés en pareil cas, étant également rappelée la politique de protection des personnes qui dénoncent des manquements et concourent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés résultant de l'instruction administrative IA (DAJ) n° 35.Rev 1, sur la protection des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés.

5.6 Afin de régler tous problèmes de nature à donner lieu à une conduite prohibée, les cadres et supérieurs hiérarchiques s'ouvriront à tout moment à leurs collaborateurs et veilleront à ce que tout fonctionnaire qui souhaite exprimer de bonne foi ses inquiétudes puisse le faire librement et sans craindre de représailles.

5.7 Tout fonctionnaire qui souhaiterait obtenir, à titre confidentiel, des conseils ou avis sur tels problèmes de nature à constituer une conduite prohibée pourra s'adresser à l'une ou l'autre des personnes visées sous 6.6.

## VI. Mesures correctives<sup>1</sup>

6.1 Quiconque estime être victime d'une conduite prohibée devra réagir promptement en empruntant les procédures non formelle ou formelle, décrites ci-après. Quelle que soit la procédure choisie, le plaignant prendra soin de conserver une trace écrite des faits en consignnant les dates, les lieux et une description du ou des incidents, ainsi que les noms des témoins éventuels et de toute personne ayant des informations sur l'incident ou la situation en question.

6.2 Toute dénonciation ou allégation de conduite prohibée devra être traitée avec tact, le but étant de préserver la vie privée des intéressés et de garantir la plus stricte confidentialité.

6.3 Les cadres et supérieurs hiérarchiques devront prendre rapidement des mesures concrètes en présence de toute dénonciation ou allégation de conduite prohibée. Toute inaction pourra être considérée comme une faute professionnelle passible de sanction administrative ou disciplinaire.

6.4 Quiconque est accusé de conduite prohibée pourra demander l'assistance de l'une ou l'autre des personnes indiquées sous 6.6.

### *Règlement par la voie non formelle*

6.5 Dans nombre de cas, le différend peut être réglé par la voie non formelle. L'expérience nous montre que la majorité des fonctionnaires se plaignant de harcèlement souhaite simplement que le comportement abusif cesse. Le plaignant est encouragé à informer la personne mise en cause et à lui demander de mettre fin à sa conduite. En effet, Il est possible que le fonctionnaire mis en cause ignore que le plaignant trouve sa conduite offensante. Toutefois, une différence de pouvoir ou de statut entre les personnes concernées, ou d'autres considérations, peut rendre une telle confrontation directe difficile. Le plaignant n'est ainsi pas tenu de s'expliquer en personne avec la personne mise en cause.

6.6 Les fonctionnaires estimant être la cible d'un acte de conduite prohibée peuvent demander l'assistance informelle d'un tiers, tel que l'Ombudsman, le Directeur des ressources humaines, le bureau d'éthique, un supérieur hiérarchique ou un Directeur, un membre du Comité de l'Association du personnel.

<sup>1</sup> La procédure applicable en cas de manquement d'un fonctionnaire élu est régie par la décision CE 1/1977 du Conseil exécutif.

6.7 En toute circonstance, le service médical ou le service social, conformément à la communication de service n° 4/2007, pourra être consulté pour avis. Le plaignant pourra également consulter, à ses propres frais, une personne de l'extérieur, par exemple un psychologue du travail ou un spécialiste du stress.

6.8 La personne sollicitée pourra, avec l'accord du plaignant, s'entretenir à titre officieux avec la personne mise en cause pour l'informer du problème et envisager les moyens de le résoudre à la satisfaction de toutes les parties.

6.9 Tous ceux qui concourent à une procédure non formelle de règlement de différend sont tenus d'observer la plus stricte réserve et le plus grand tact.

6.10 Quelle que soit l'issue de la procédure, les personnes visées sous 6.6 appuieront le plaignant à chaque étape, en consultation avec toutes personnes compétentes et en tenant compte des éventuelles conséquences bénéfiques ou néfastes de la voie retenue. Le consentement de l'intéressé doit être recueilli au cas où il serait proposé d'affecter temporairement le plaignant ou la personne mise en cause à un autre poste.

6.11 Échouer à régler tel différend par la voie non formelle n'interdit pas d'emprunter une procédure formelle conformément aux dispositions ci-après.

#### *Procédures formelles*

6.12 Lorsque la procédure non formelle n'est ni souhaitée ni souhaitable, ou n'a pas permis de régler le différend, le fonctionnaire concerné peut saisir le fonctionnaire responsable d'une plainte par écrit. Le fonctionnaire responsable est le Directeur des ressources humaines, à moins qu'il ne soit également mis en cause, auquel cas la plainte devra être adressée au Directeur général. La procédure formelle pourra également être empruntée au cas où un tiers ayant personnellement connaissance du problème dénoncerait une conduite prohibée au fonctionnaire responsable. Le plaignant ou le tiers devra adresser pour suivi à la DRH une copie de la plainte ou dénonciation soumise par écrit.

6.13 En tout état de cause, le plaignant ou le tiers ayant personnellement connaissance du problème pourra dénoncer toute conduite prohibée à l'Auditeur interne sans qu'il lui faille obtenir l'autorisation ou l'agrément de quiconque. Les références de l'Audit interne sont communiquées au personnel par voie de communication de service.

6.14 La plainte ou dénonciation comprendra une description détaillée du ou des cas présumés de conduite prohibée accompagnée de tous éléments de preuve ou informations utiles. La plainte ou dénonciation comportera les éléments suivants:

- a) Nom de l'auteur présumé.
- b) Date(s) et lieu(x) de l'incident (ou des incidents).
- c) Description de l'incident (ou des incidents).
- d) Noms des témoins, le cas échéant.
- e) Noms des personnes ayant eu connaissance de l'incident (ou des incidents), le cas échéant.
- f) Toutes autres informations utiles, y compris les éventuelles preuves écrites.
- g) Date de dépôt et signature du plaignant ou du tiers auteur de la plainte.

6.15 Le plaignant peut demander à être assisté tout au long de la procédure par un représentant de l'Association du personnel ou un fonctionnaire de son choix.

6.16 Saisi d'une plainte ou dénonciation formelle, le fonctionnaire responsable appréciera rapidement si la plainte ou dénonciation a été faite de bonne foi et s'il y a lieu d'ouvrir une enquête officielle. Dans l'affirmative, le fonctionnaire responsable en confiera rapidement le soin soit à l'Auditeur, soit au service d'investigation de l'audit interne d'une organisation du système commun telle que le Bureau des services de contrôle interne de l'ONU (BSCI), après consultation du plaignant.

6.17 Au début de l'enquête, le service chargé de l'investigation informera la personne mise en cause de la nature des accusations portées contre lui. Afin de préserver l'intégrité de la procédure, aucune information de nature à compromettre la conduite de l'enquête ou à donner lieu à des actes d'intimidation ou de représailles ne sera fournie au mis en cause à ce stade. Il pourra s'agir notamment des noms des témoins ou de certains détails concernant les faits.

6.18 Les règles et procédures applicables résultant de l'instruction administrative (DAJ) n° 35.Rev 1, concernant la protection des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés seront rappelées à toutes personnes interrogées à l'occasion de l'enquête.

6.19 Le plaignant, la personne mise en cause et toute autre personne susceptible de détenir des informations utiles concernant la conduite en cause seront interrogés à l'occasion de l'enquête.

6.20 Le service chargé de l'investigation établira un rapport détaillé présentant l'ensemble des faits établis et y joindra les pièces justificatives, telles que les déclarations écrites des témoins ou tout autre document ou pièce se rapportant à l'allégation de conduite prohibée. Il présentera son rapport au fonctionnaire responsable, en principe dans les trois mois suivant la date de dépôt de la plainte ou dénonciation formelle.

6.21 S'il reçoit le rapport en tant que fonctionnaire responsable, le Directeur des ressources humaines le transmettra au Directeur général, accompagné de ses recommandations. Le Directeur général prendra l'une des mesures suivantes:

- a) S'il ressort du rapport qu'il n'y a pas eu de conduite prohibée, le Directeur général classera l'affaire et en informera la personne mise en cause et le plaignant en résumant les conclusions de l'enquête.
- b) S'il ressort du rapport que les allégations sont fondées sur des faits qui, sans être de nature à justifier l'ouverture d'une instance disciplinaire, appellent des mesures administratives, le Directeur général décidera du type de mesure à prendre, en informera le fonctionnaire concerné et prendra les dispositions nécessaires pour y donner suite. Les mesures administratives pourront consister en une formation obligatoire, une réprimande verbale, un changement de fonctions ou de responsabilités, un accompagnement psychologique ou toute autre mesure corrective appropriée. Le Directeur général informera le plaignant des conclusions de l'enquête et des mesures prises.
- c) S'il ressort du rapport que la plainte est fondée et que la conduite incriminée constitue une faute, le fonctionnaire responsable transmettra le rapport et sa recommandation d'ouverture d'une procédure disciplinaire au Directeur général pour suite utile. Le Directeur général pourra suspendre la personne mise en cause pendant la durée de la procédure disciplinaire suivant la nature et la gravité de la conduite en cause. La procédure sera régie par les règles applicables en matière de mesures disciplinaires. Le plaignant sera informé des conclusions de l'enquête et des mesures prises.

6.22 S'il ressort du rapport que l'accusation de conduite prohibée est non fondée et procède d'intentions malveillantes, le Directeur général appréciera l'opportunité d'ouvrir une procédure disciplinaire ou autre contre l'auteur de la plainte.

6.23 Le plaignant ou la personne mise en cause fondé à croire que les accusations de conduite prohibée ont fait l'objet d'une procédure irrégulière pourra former recours, en vertu du chapitre XI du Règlement du personnel.

## **VII. Suivi**

### *Généralités*

7.1 La DRH présentera au Directeur général un rapport annuel contenant les statistiques sur les plaintes ou dénonciations reçues, ainsi que des informations sur la suite effectivement donnée à ces demandes. Le rapport annuel inclura le récapitulatif de toutes les mesures préventives prises en vue de garantir des relations de travail harmonieuses et de protéger le personnel contre toutes conduites prohibées et des mesures correctives prises en vertu de la section VI ainsi que toutes évaluations ou analyses y relatives.

7.2 Le Directeur général informera annuellement le Conseil d'administration de la mise en œuvre de la présente instruction administrative, aux fins de l'examen de l'application des dispositions de la présente instruction administrative au sein du Bureau international.

#### *Suivi en cours d'enquête*

7.3 Lorsqu'il est ouvert une enquête à la suite d'une plainte formelle faisant état de conduite prohibée, le fonctionnaire responsable prendra les mesures voulues pour suivre la situation du plaignant, de la personne mise en cause et des services intéressés jusqu'au dépôt du rapport d'enquête, le but étant de faire en sorte que toutes les parties s'acquittent de l'obligation de concourir à l'enquête et qu'aucune d'entre elles ne subisse de représailles par suite de la plainte ou de l'enquête. Le bureau d'éthique sera informé sans tarder de toutes les représailles constatées, conformément à l'instruction administrative (DAJ) n° 35.Rev 1, concernant la protection des personnes qui signalent des manquements et qui collaborent à des audits ou à des enquêtes dûment autorisés.

#### *Examen postérieur à l'enquête*

7.4 Dès lors que l'enquête a pris fin et qu'il a été statué définitivement, le fonctionnaire responsable prendra les mesures voulues pour continuer à suivre la situation. Il pourra notamment, mais sans s'y limiter, prendre les dispositions suivantes:

- a) Suivre à intervalles réguliers la situation du plaignant, de la personne mise en cause et du ou des services intéressés afin de veiller à ce qu'aucune partie ne subisse de représailles par suite de l'enquête, de ses constatations ou de l'issue de l'affaire et informer sans tarder le bureau d'éthique de toutes les représailles constatées.
- b) Vérifier que toute mesure administrative ou disciplinaire, prise par suite de l'enquête, a bel et bien été mise en œuvre.
- c) Arrêter les autres mesures, de prévention notamment, qu'il conviendrait de prendre pour donner effet à la présente instruction administrative.

### **VIII. Dispositions finales**

8.1 La présente instruction administrative entre en vigueur avec effet immédiat.

Bishar A. Hussein  
Directeur général