

Résolution de Conflits Internes



Conseil de Coordination du Personnel

Palais des Nations Genève

Système de justice interne de l'ONU

Contexte Général

Rapport publié
le 28 juillet
2006

Recommande



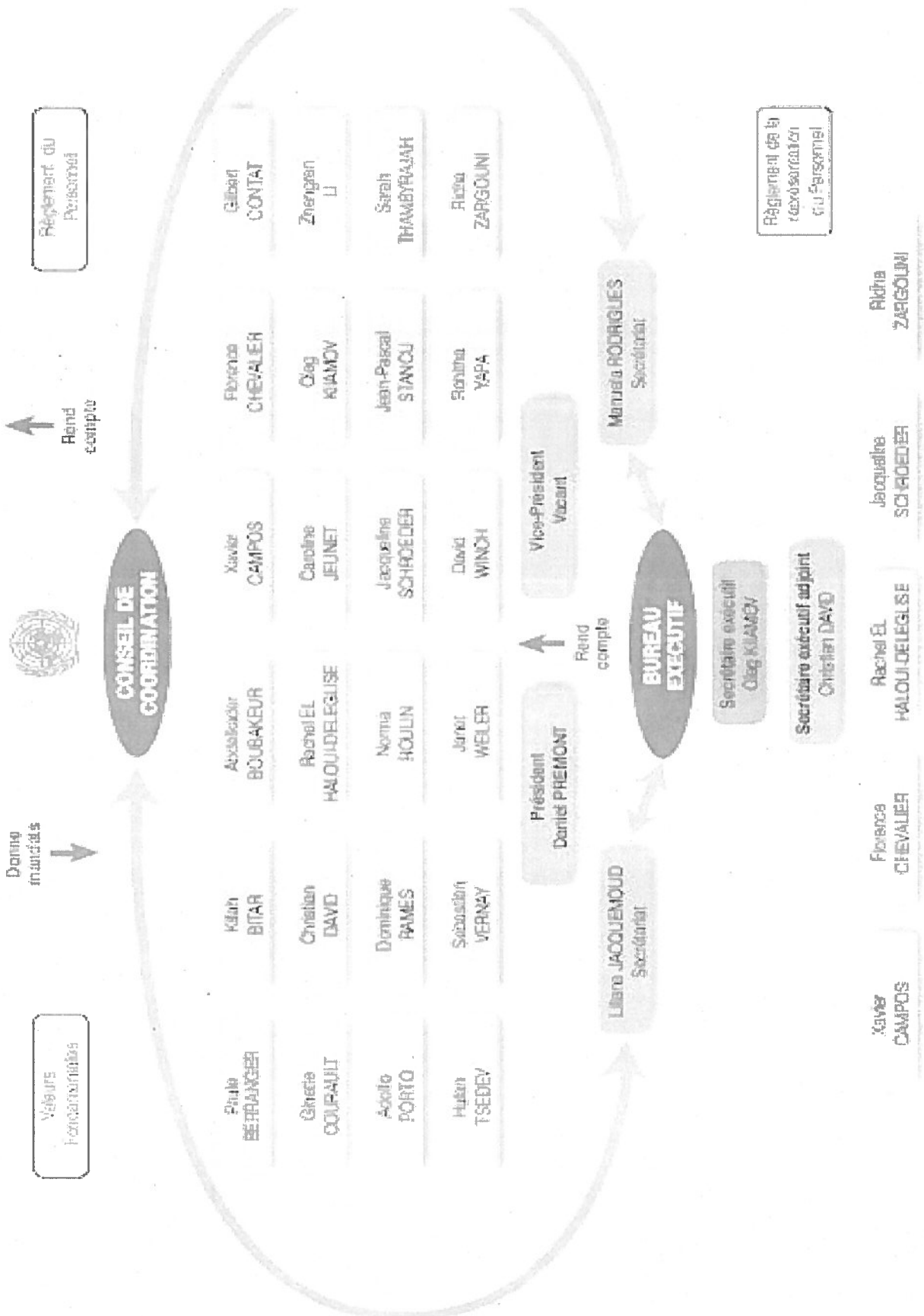
1. Décentralisation
2. Rationalisation
3. Professionnalisation

Système de justice interne

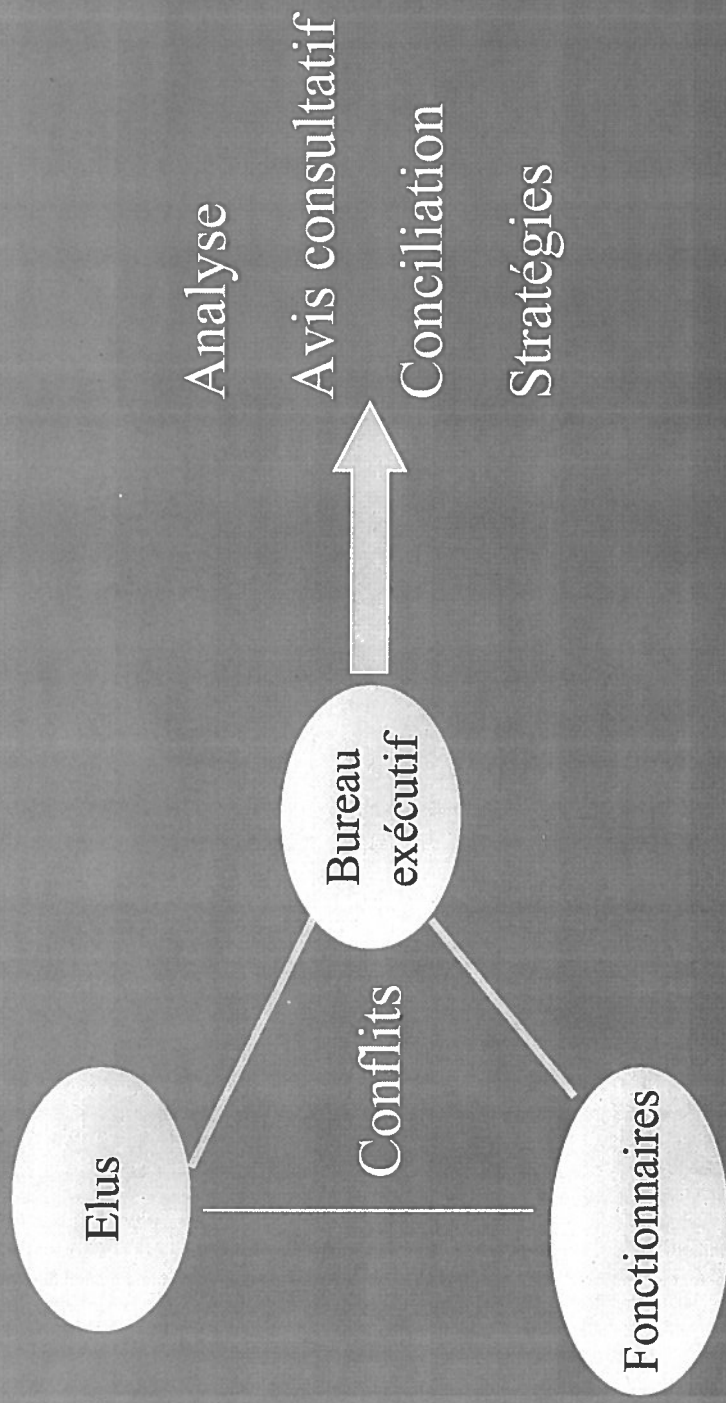
Voies non formelles

1. Supérieurs hiérarchiques
2. Conseillers du personnel
3. Organes représentatifs du personnel
4. Groupe des conseils dans son rôle consultatif précontentieux
5. Coordonateurs pour les questions relatives aux femmes
6. Jury en matière de discrimination
7. Ombudsman

PERSONNEL DE L'ONUG



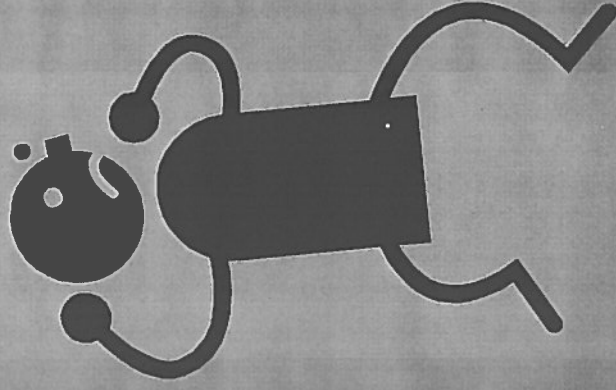
Environnement de travail



Situation actuelle

Le Fonctionnaire

1. Ne sait pas comment procéder
2. A du mal à resituer la situation dans son contexte
3. Ne dispose pas d'une méthodologie
4. A peur d'éventuelles représailles

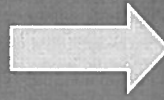


Situation actuelle

Conséquences

Baisse des saisies
informelles

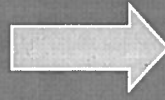
-4%



Baisse de
confiance

Augmentation de des
saisies formelles

+ 45%



Encombres

Catégories de demandes



Demande simple

➤ Règles de conduite

➤ Contrats



Réponse

Rapide

Efficacité recherchée

Efficacité du mécanisme informel de médiation



Fonctionnaires

Administration

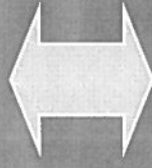


- **Qualité de l'information donnée**
- **Crédibilité du Bureau exécutif**
- **Rapidité de la réponse**
- **Suivi efficace des cas**

Demande intermédiaire

Cas les plus courants :

- Différend avec un superviseur ou entre collègues
- Problème de fonctionnement dans un service
- Menace de sanction disciplinaire



Tentative de concertation

Rédaction d'un courrier

Autre intervention

Demandes complexes

- **Harcèlement**
- **Mesure disciplinaire**
- **Recours auprès du Secrétaire général**

Présentation du formulaire de saisie

ETAPES

- A. Le fonctionnaire saisit le Bureau exécutif
- B. Un formulaire est envoyé par le Bureau au fonctionnaire
- C. Le formulaire est rempli et renvoyé au Bureau
- D. Une stratégie d'approche est envisagée
- E. Le fonctionnaire est convoqué pour un entretien
- F. L'approche est validée

Suite donnée à la saisie initiale

- Identification finale du problème
- Tentative de solution
- Tentative de médiation , le cas échéant
- Procédure de recours peut être initiée

Buts recherchés

- **Disposer de tous les arguments pour réussir la médiation**
- **Éviter les recours (délais actuels)**
- **Initier une approche professionnelle**
- **Mettre en place une argumentation solide**
- **Assurer un suivi des cas jusqu'à leur finalisation**
- **Proposer un outil opérationnel permettant de passer à la phase formelle**

Bordereau de saisie

CO N F I D E N T I E L

Objet : Soumission d'un cas personnel et confidentiel au Conseil de coordination par l'intermédiaire du Bureau exécutif

Renseignements sur la personne

Renseignements relatifs à votre différend / recours / plainte

Chronologie précise et concise des

Quel est le droit contenu dans la Charte, le Statut ou le Règlement du personnel ou une autre instruction administrative, qui, selon vous n'aurait pas été respectée à votre égard

Noms de témoins éventuels :

Qu'attendez-vous du Conseil de Coordination ?

Calendrier de suivi du dossier

Date de saisie	Tentative de médiation	Contact avec la hiérarchie	Concertation au Conseil	Contact avec l'administration	Dates de contact avec le requérant	Étape du Dossier	Finalisé

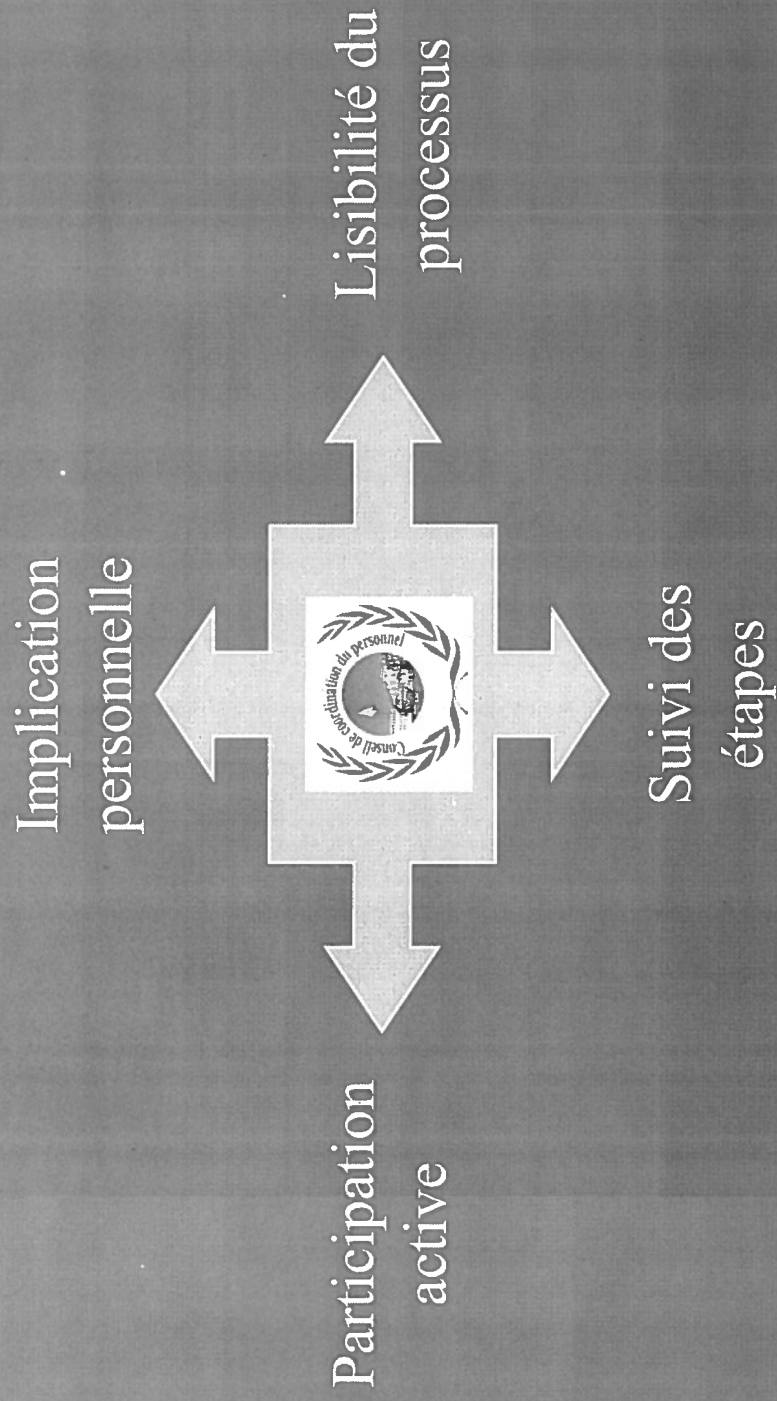
Nota 1. Les questions auxquelles vous ne pouvez pas répondre pourront être complétées au cours de l'entretien.

Nota 2. Une solution de médiation sera privilégiée afin de tenter de résoudre le cas présenté. Avant de passer aux étapes suivantes, nous veillerons cependant à ce que la médiation ne rende pas votre cas forclos.

Initier et encourager les demandes

- Informer de l'existence d'un formulaire
- Faire connaître les résultats
- Faire reconnaître son utilité
- Impliquer la hiérarchie
- S'inscrire dans le processus de réforme en cours

Résultats observés chez les fonctionnaires



Réactions de la hiérarchie

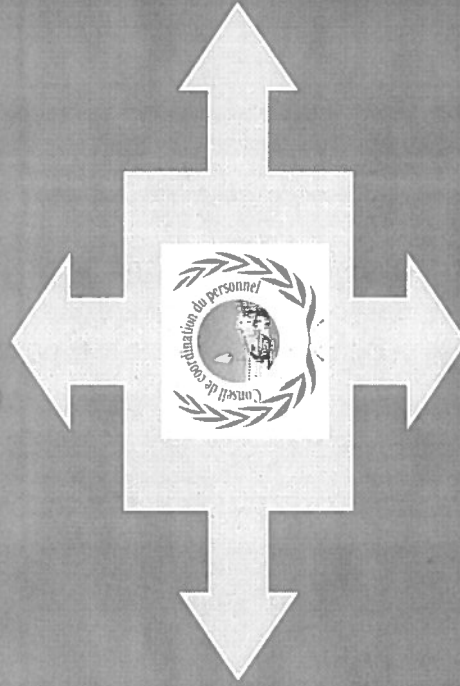


Rapport
argumenté

Prise de conscience
du problème

Meilleure
réponse

Réactivité
pour la
résolution



CONCLUSION

- L'existence et l'utilisation rationnelle d'un document de saisie peut permettre de réduire les cas de recours.
- Il crédibilise la démarche en cas de conflit
- Le passage par l'étude du document rempli avant entretien permet une réponse plus ciblée.
- La connaissance des faits, des éléments du règlement permet d'apporter une crédibilité accrue en cas de tentative de médiation.

