



World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي

Conseil d'administration
Session annuelle
Rome, 29 juin-3 juillet 2020

Distribution: générale

Point 4 de l'ordre du jour

Date: 15 juin 2020

WFP/EB.A/2020/4-C/Add.1/Rev.1

Original: anglais

Rapports annuels

Pour examen

Les documents du Conseil d'administration sont disponibles sur le site Web du PAM (<https://executiveboard.wfp.org/fr>).

Réponse de la direction au rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman et des services de médiation pour 2019

1. La direction reçoit avec intérêt le rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman et des services de médiation pour 2019 et continue d'apprécier la contribution qu'apporte le Bureau de l'Ombudsman en offrant aux employés un processus informel et confidentiel de règlement des conflits, des différends et des plaintes, ainsi que le rôle de l'Ombudsman au sein du Comité permanent interdivisions, créé pour faciliter la mise en œuvre de la politique de protection contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus d'autorité et la discrimination.
2. La direction prend note de l'augmentation du nombre de visites enregistrées par le Bureau de l'Ombudsman, particulièrement en rapport avec le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus d'autorité et la discrimination, et du nombre de demandes de conseils et d'appui émanant de responsables et de superviseurs au sujet de la mise en œuvre de la politique sur le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus d'autorité et la discrimination. Les autres entités du PAM qui s'occupent de ces questions ont également enregistré une forte augmentation du nombre de cas signalés, ce qui témoigne du succès des initiatives menées actuellement au PAM pour promouvoir un lieu de travail sûr et harmonieux, avec notamment la diffusion continue de messages du Directeur exécutif, comme le mentionne le rapport annuel.

Coordonnateurs responsables:

Mme J. Luma
Directrice
Division des ressources humaines
tél.: 066513-2923

M. D. Marzano
Chef
Sous-Division des relations avec le personnel
tél.: 066513-2441

3. En janvier 2020, Mme Gina Casar a été nommée Conseillère principale auprès du Directeur exécutif pour la culture organisationnelle pour faire avancer le programme du PAM relatif à la culture organisationnelle et diriger l'élaboration d'un plan d'action détaillé visant à lutter contre le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus de pouvoir et la discrimination sur le lieu de travail, faisant suite au rapport du groupe de travail conjoint du Conseil d'administration et de la direction¹.

Valeurs et principes

4. Le PAM convient de l'importance, soulignée dans le rapport, que revêtent les valeurs institutionnelles. Dans le cadre du plan d'action détaillé, en mai 2020, une consultation sur les valeurs prônées par le PAM a été menée auprès de tous les employés par le bureau de la Conseillère principale pour la culture organisationnelle, en vue de réaffirmer les valeurs et les comportements qui seront parfaitement approuvés, communiqués et activement appliqués dans l'ensemble de l'institution.

Recommandation de l'Ombudsman	Réponse de la direction
<p>1. L'Ombudsman constate qu'il existe une corrélation évidente entre la diffusion des valeurs institutionnelles et la prévalence des comportements abusifs. C'est pourquoi elle soutient les initiatives envisagées pour renforcer le cadre des valeurs du PAM et souscrit à la recommandation énoncée dans l'Évaluation de la stratégie du PAM en matière de personnel qui vise à définir les valeurs fondamentales du PAM dans un document de politique générale de haut niveau</p>	<p>La recommandation est acceptée.</p> <p>Dans le cadre des initiatives en cours visant à améliorer la culture organisationnelle, la direction a organisé une consultation sur les valeurs du PAM, en vue de réaffirmer les valeurs et les comportements appropriés, par le biais d'une enquête spécifique menée auprès de tous les employés à l'échelle mondiale, qui s'est achevée le 27 mai 2020.</p> <p>Lorsque la nouvelle mouture des valeurs du PAM sera prête, elle sera communiquée, en octobre 2020. Cette démarche sera accompagnée d'un plan de mobilisation des personnes afin de déterminer les symboles et systèmes ayant besoin d'être améliorés pour permettre au personnel de mettre les valeurs et les comportements en pratique à tous les niveaux du PAM.</p>
<p>2. Une fois les valeurs du PAM redéfinies, pour que leur influence soit durable, il faudra les inscrire dans les politiques et les processus institutionnels, les intégrer aux pratiques quotidiennes, telles que les réunions d'équipe, la répartition de la charge de travail et la gestion de la performance, et les appliquer dans les processus décisionnels. Pour continuer à faire vivre ces valeurs, il faudra sans relâche les communiquer et les renforcer, car il ne peut y avoir de récolte sans un ensemencement et un désherbage permanents.</p>	<p>La nouvelle politique en matière de personnel, qui sera présentée à la première session ordinaire de 2021 du Conseil d'administration, et la révision du Code de conduite du PAM prendront en compte les valeurs du PAM telles que redéfinies.</p>

¹ WFP/EB.2/2019/9-A.

Promouvoir l'égalité des sexes, la diversité et l'inclusion

5. Le PAM constate qu'il existe des lacunes, qu'il a recensées, sur divers aspects de la diversité du personnel, notamment la parité des sexes et l'inclusion. Plusieurs initiatives sont engagées pour combler ces lacunes.

Recommandation de l'Ombudsman	Réponse de la direction
<p>3. Afin de renforcer la cohésion de l'équipe et d'améliorer ses résultats, les pratiques d'accueil devraient être plus inclusives. Ceux pour qui c'est le premier emploi après l'obtention du diplôme et qui ne possèdent aucune expérience de travail antérieure au PAM ou aux Nations Unies, ou qui viennent pour la première fois au Siège ou sur le terrain, ont besoin d'être guidés et formés sur le tas. Leurs supérieurs hiérarchiques ainsi que leurs collègues doivent apprécier ces nouveaux arrivants pour leurs qualifications et leurs expériences passées. Les différentes approches consistant à créer un sentiment d'appartenance plutôt que d'obliger quelqu'un à "entrer dans le moule" lui permettent de se sentir inclus et non pas exclu</p>	<p>La recommandation est acceptée.</p> <p>Le PAM passe en revue les procédures d'intégration des nouveaux arrivants, afin de veiller à ce qu'elles englobent les divers aspects d'une culture inclusive, notamment la diversité et l'inclusion. Comme dans toutes les grandes organisations, l'intégration des nouveaux arrivants est décentralisée et adaptée aux particularités de chaque lieu d'affectation et de chaque division. Cette responsabilité relève en définitive de chaque division ou bureau de pays, mais la Division des ressources humaines veille à ce que des pratiques plus homogènes soient appliquées dans toute l'organisation.</p> <p>En outre, des initiatives prévoyant des discussions informelles avec les employés, des déjeuners "surprises"² et d'autres activités de socialisation visant à renforcer l'esprit d'équipe sont envisagées.</p> <p>La Division des ressources humaines dirige l'élaboration de programmes de renforcement des compétences d'encadrement à l'intention des responsables à tous les niveaux du PAM, ainsi que des activités de responsabilisation des cadres et de renforcement des compétences en gestion du personnel, afin qu'ils puissent montrer l'exemple et promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux. À cette fin, un dispositif d'encadrement qui guide les dirigeants à différents niveaux dans leur cheminement vers les fonctions d'encadrement sera mis au point, ainsi qu'une approche d'évaluation et de perfectionnement systématiques des compétences d'encadrement.</p>
<p>4. Des efforts délibérés sont nécessaires pour favoriser et maintenir la diversité dans les équipes. Pour diversifier les effectifs, il est important de veiller à offrir des chances égales aux femmes et aux hommes, ainsi qu'aux personnes de toutes origines et régions. Cette démarche exigerait de mieux comprendre les partis pris personnels et politiques et de s'employer à les surmonter</p>	<p>La recommandation est partiellement acceptée.</p> <p>Dans le contexte du plan d'action détaillé, le PAM continuera de mettre en œuvre les recommandations figurant dans son plan d'action pour la parité des sexes (2018), et inclut ce principe dans les procédures révisées et actualisées relatives aux ressources humaines – recrutement, réaffectation, gestion des carrières et fidélisation. En outre, la nouvelle politique en matière de personnel abordera la diversité et l'inclusion, tandis que le plan d'action pour la parité des sexes sera renforcé.</p>

² Il s'agirait de réunir pour un déjeuner des collègues choisis au hasard dans des divisions, unités, départements etc. différents, avec pour principal objectif d'offrir un espace pour des réunions informelles délibérées permettant aux collègues de mieux se connaître, de nouer des relations et de renforcer ainsi la culture organisationnelle.

Recommandation de l'Ombudsman	Réponse de la direction
<p>5. Afin de favoriser la diversité et l'inclusion, divers groupes d'employés pourraient être consultés plus fréquemment comme le représentant LGBTI de UN-Globe, le Réseau de jeunes, les conseillers pour le respect au travail, les employés de sexe féminin, ainsi que les associations représentant le personnel, à savoir l'Union du personnel des services généraux et l'Association du personnel du cadre organique, et ceux qui sont présents sur le terrain</p>	<p>La recommandation est acceptée.</p> <p>Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action détaillé, à titre d'exemple, des consultations sont en cours avec les instances de représentation du personnel, les principaux réseaux, notamment les conseillers pour le respect au travail et le réseau des jeunes, et les femmes en poste dans des lieux d'affectation reculés. Une initiative spécifique est actuellement prévue dans le plan d'action détaillé, dans le domaine essentiel de la mobilisation des employés, concernant le développement de l'identité des jeunes employés du PAM.</p>
<p>6. Afin que les attentes et les approches soient cohérentes et bien définies, il convient d'harmoniser les mandats des comités chargés du bien-être et de la protection sociale sur le terrain et de fournir un modèle relatif à ces mandats et aux relations entre la direction et le personnel sur le terrain</p>	<p>La recommandation est acceptée.</p> <p>Des comités chargés du bien-être seront créés et renforcés et des missions d'appui ainsi que des activités d'information et d'orientation visant à promouvoir des environnements de travail sûrs et sains seront proposées aux bureaux de pays. Un appui leur sera également apporté afin de résoudre les conflits sur le lieu de travail, d'inclure des activités relatives à la santé physique et mentale dans les plans des bureaux de pays et de favoriser la cohésion du personnel.</p>
<p>7. Afin de prouver son engagement en faveur de l'égalité entre les sexes et d'éliminer toute discrimination en matière de rémunération, le PAM devrait mettre en place une procédure de certification concernant l'égalité salariale comme celle que GAVI, l'Alliance du Vaccin, et le Fonds mondial ont menée à bien en 2018 et 2019 respectivement. Grâce à cette certification, il se distinguerait au sein du système des Nations Unies en tant qu'employeur pour lequel les principes d'équité et d'inclusion font partie intégrante de la bonne gouvernance.</p>	<p>La recommandation est partiellement acceptée.</p> <p>En mars 2020, le PAM a annoncé une nouvelle politique en matière de fixation des salaires, fondée sur les qualifications et les années d'expérience pertinentes des candidats, et non plus sur le niveau de leur rémunération antérieure. La nouvelle approche entend améliorer l'équité, notamment pour les femmes et pour les candidats de pays en développement.</p>

Lutter contre les comportements abusifs par le pouvoir conjugué des procédures formelles et informelles de justice interne

6. La politique révisée de 2018 sur le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'abus d'autorité et la discrimination reconnaît et renforce les procédures à la fois formelles et informelles comme moyens de recours pour les victimes. La direction admet que la manière la plus efficace de traiter tous les cas signalés n'est pas toujours une enquête ou des procédures disciplinaires, et qu'une intervention administrative ou d'un responsable peut aider à résoudre les problèmes rapidement et de manière appropriée. Des investissements sont en cours pour que des effectifs suffisants soient affectés aux procédures officielles, qui comportent des enquêtes et d'éventuelles procédures disciplinaires. Plusieurs nouveaux postes, y compris dans la Division des ressources humaines, ont été créés spécifiquement à cette fin.

Recommandation de l'Ombudsman	Réponse de la direction
<p>8. L'option consistant à présenter un rapport officiel joue un rôle important dans la lutte contre les comportements abusifs. Toutefois, la procédure informelle qui prévoit le dialogue, la facilitation, la médiation et des processus de rétablissement de bonnes relations doit être appliquée conjointement avec la procédure officielle, car ces deux options sont valables. Les efforts institutionnels de communication, les investissements et le processus imminent de changement de culture, qui vise à instaurer une culture améliorée, inclusive et respectueuse au PAM, devraient se concentrer sur les deux options.</p>	<p>La recommandation est acceptée.</p> <p>Plusieurs initiatives visant à améliorer les interventions effectives face à des comportements abusifs et irrespectueux sont envisagées. Il s'agit notamment: de continuer d'élaborer des politiques relatives aux comportements abusifs; de poursuivre le lancement mondial de l'initiative "<i>Speak Up</i>" (Prenez la parole!), en ayant recours à des séances de sensibilisation en présentiel concernant les normes de conduite et la protection contre les conduites abusives, à l'intention de tous les employés; de publier des rapports annuels sur les pratiques disciplinaires; de mettre au point des outils et des procédures qui aident la Division des ressources humaines à gérer les questions de comportement sur le lieu de travail; d'appliquer des modalités révisées pour les procédures administratives et disciplinaires; et de mettre au point des communications internes sur les mesures disciplinaires.</p>
<p>9. Pour faire face à un comportement abusif, notamment lorsqu'il est de notoriété publique, qui ne peut pas ou ne doit pas être réglé par une procédure disciplinaire mais continue d'être dommageable, le PAM devrait recourir en priorité à une autre procédure, en complément des dispositifs existants. Il est fait référence à la recommandation figurant dans le Rapport annuel de l'Ombudsman pour 2017.</p>	<p>Lorsqu'elle fait face à un comportement abusif, de manière formelle ou informelle, la direction veille à ce que la procédure officielle soit respectée.</p> <p>La Division des ressources humaines envisage de mettre au point des outils et des procédures permettant de mieux traiter les problèmes de comportement sur le lieu de travail qui peuvent ne pas constituer un comportement répréhensible ou qui seraient réglés plus efficacement en recourant à une approche administrative plutôt que disciplinaire.</p>
<p>10. L'instauration d'une culture d'entreprise respectueuse et axée sur la dignité et la diversité sera facilitée si un dialogue est engagé pour être davantage à l'écoute et si des efforts sont entrepris pour résoudre les problèmes ensemble. Lorsqu'une personne en butte à un conflit opte pour la médiation et que l'Ombudsman juge cette option valable, le PAM devrait envisager de rendre la première session obligatoire pour l'autre partie, après quoi les parties décideraient si elles souhaitent aller de l'avant. De tels programmes sont mis en œuvre avec succès par le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies et la Banque mondiale.</p>	<p>La recommandation est partiellement acceptée.</p> <p>La direction estime que la nature informelle de la médiation devrait être préservée et que, s'il est possible d'encourager vivement la partie mise en cause à prendre part à la médiation, le PAM n'a pas les moyens d'obliger cette partie à participer à la première session. De plus, dans certaines situations, la médiation peut ne pas être la méthode appropriée en raison de la nature du désaccord ou de considérations en rapport avec la confidentialité, et la médiation obligatoire pourrait avoir des répercussions sur la dynamique du lieu de travail.</p>

Conclusion

7. Le PAM s'engage à garantir un lieu de travail respectueux, sûr et inclusif. Malgré la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19), les travaux se poursuivent dans le cadre du plan d'action détaillé. En dépit de certains retards et de la redéfinition des priorités, d'importants progrès ont été accomplis dans les domaines de la réaffirmation des valeurs et des procédures disciplinaires.