

1. Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Le terme ombudsman est d'origine suédoise. En Suède, il a d'abord été utilisé pour désigner un fonctionnaire nommé pour examiner les plaintes des citoyens contre les institutions gouvernementales. Les ombudsmans qui servent le public et mènent des enquêtes officielles sont aujourd'hui considérés comme ombudsmans classiques, tandis que les ombudsmans d'organisations dispensent des services informels de règlement de différends liés à des questions de travail aux employés d'une organisation ou institution – universités ou collèges universitaires, par exemple. Aux Nations Unies, l'Ombudsman exerce les fonctions d'ombudsman d'organisation. En tant que partie neutre et indépendante, il aide les employés des Nations Unies à régler leurs problèmes liés à leur travail et à régler les conflits par des voies informelles.

[Haut de page](#)

2. Qu'est-ce qu'un médiateur?

Un médiateur est une tierce partie neutre qui aide deux autres parties ou plus à définir des options pour résoudre leur différend. Le médiateur ne prend pas parti, pas plus qu'il ne donne de conseils ou d'avis aux parties à la médiation.

[Haut de page](#)

3. Quels sont les pouvoirs des ombudsmans et des médiateurs des Nations Unies?

Les ombudsmans et médiateurs des Nations Unies sont indépendants de la structure hiérarchique des Nations Unies. Ils facilitent le règlement informel de conflits dans le cadre du système général de justice des Nations Unies et, de par leur mandat, n'exercent pas de fonction de gestion; en revanche, ils fournissent des informations en amont et peuvent faire des recommandations à l'Organisation. Les ombudsmans du Secrétariat des Nations Unies et du PNUD, du FNUAP, de l'UNICEF, de l'UNOPS, d'ONU Femmes et de l'UNHCR ont directement accès respectivement au Secrétaire général, à l'Administrateur du PNUD, au Directeur exécutif du FNUAP, au Directeur exécutif de l'UNICEF, au Directeur exécutif de l'UNOPS et Haut Commissaire pour les réfugiés. Son bureau a également accès à toutes les informations sur le personnel sauf aux dossiers médicaux.

[Haut de page](#)

4. De combien d'affaires le Service de l'Ombudsman est-il saisi?

En 2011, le nombre total d'affaires du Bureau de l'Ombudsman de l'ONU était estimé à 2.267 cas, dont 1588 membres du personnel du Secrétariat, 515 membres du personnel des fonds et programmes, et 164 membres du personnel du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

[Haut de page](#)

5. Quels types de problèmes puis-je soumettre à l'Ombudsman?

Vous pouvez soumettre à l'Ombudsman tout type de plainte relative à votre emploi au sein des Nations Unies. Vous pouvez demander conseil s'il s'agit de politiques et de procédures complexes ou de difficultés personnelles, y compris des questions de discrimination, de harcèlement ou d'abus de pouvoir, ou tout autre comportement entraînant une injustice. Vous pouvez également poser des questions concernant l'évolution de votre carrière ou le système de sélection du personnel ou les droits et prestations prévus par votre contrat.

[Haut de page](#)

6. Que dois-je faire si je ne suis pas sûr que le bureau de l'Ombudsman est l'instance à laquelle adresser ma plainte?

Si vous n'êtes pas sûr que votre problème est du ressort du mandat de l'Ombudsman et vous ne savez pas où vous adresser, ou quelle procédure utiliser, l'Ombudsman peut vous orienter vers le bureau ou le fonctionnaire compétent.

[Haut de page](#)

7. Quel est le meilleur moment pour m'adresser à l'Ombudsman quand je commence à percevoir les germes d'un conflit au travail?

C'est aux premiers stades du conflit que vous avez les meilleures chances de le régler. Nous vous encourageons à consulter nos services comme premier et non comme dernier recours. La démarche auprès de l'Ombudsman est

un premier pas sans danger pour traiter un problème et son bureau est l'endroit propice où évaluer vos options si vous n'êtes pas sûr de la façon de procéder.

[Haut de page](#)

8. Que fait l'Ombudsman une fois que je me suis adressé à lui?

Dès que notre bureau reçoit votre message, un ombudsman est affecté à votre problème et vous contacte immédiatement afin de déterminer le meilleur moment et la meilleure méthode pour communiquer avec vous. Généralement, cela se produit dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans un premier temps, l'Ombudsman vous écoute et peut vous demander un complément d'information sur la question que vous lui soumettez. Après cet échange informel, l'Ombudsman vous aide à identifier les options dont vous disposez pour résoudre votre problème et à examiner ces options sous tous leurs angles. Toutefois, ce n'est pas lui qui décide de la meilleure solution à votre problème; cette décision vous appartient. Une fois que vous avez choisi la voie que vous souhaiteriez suivre, l'Ombudsman peut également vous offrir d'autres services.

[Haut de page](#)

9. Quels types de services l'Ombudsman peut-il offrir?

Selon la nature de votre conflit, l'Ombudsman peut, par exemple : (a) vous aider à examiner les options pour la marche à suivre (b) vous fournir des informations détaillées sur les politiques, procédures et pratiques des Nations Unies (c) vous orienter vers les bureaux ou fonctionnaires appropriés du système des Nations Unies ; (d) vous préparer (e) offrir d'apporter sa médiation ou de pratiquer la diplomatie de la navette et (f) saisir d'autres bureaux de votre demande afin de leur faire part de vos préoccupations ou de recueillir des informations.

[Haut de page](#)

10. Si l'Ombudsman n'est pas en mesure de prendre de décisions de gestion, comment son intervention peut-elle être efficace?

Si l'Ombudsman n'a pas de pouvoir de décision et ne peut annuler une décision de l'administration des Nations Unies, il/elle dispose en fait de divers moyens informels de régler un différend, notamment la diplomatie de la navette, le dialogue et la fourniture d'informations ou de conseils. Il peut aussi faire des recommandations aux bureaux appropriés quant aux possibilités de traiter équitablement le problème qui se pose. L'Ombudsman a une connaissance approfondie du système des Nations Unies, et le fait de lui parler peut vous aider à démêler une situation difficile ou trouver des moyens d'apaiser vos craintes. Pour plus de renseignements, voir - [Services de l'Ombudsman](#).

[Haut de page](#)

11. Est-ce que le fait de s'adresser à l'Ombudsman interdit un recours formel?

Non. Le Bureau de l'Ombudsman sert de supplément aux moyens formels de règlement des différends et autres formes de bonne conduite des Nations Unies mais ne les remplace pas. Si vous n'êtes pas satisfait de ce processus informel de règlement des différends, vous pouvez tenter une procédure formelle par les moyens en place. Bien que l'Ombudsman ne soit pas habilité à recourir aux moyens formels, il/elle peut vous donner les renseignements nécessaires sur les voies à suivre.

[Haut de page](#)

12. Comment l'Ombudsman préserve-t-il la confidentialité?

Vous pouvez exprimer vos griefs au Bureau de l'Ombudsman en toute sécurité. L'Ombudsman n'engagera aucune action sur votre plainte sans votre autorisation. Les informations qui lui sont communiquées restent sûres et confidentielles et ne seront discutées avec un tiers qu'avec votre autorisation expresse. L'Ombudsman est à l'abri de toute demande de quelque niveau de l'organisation que ce soit de divulguer une information ou un document concernant un membre du personnel sans l'autorisation préalable de celui-ci. Les notes de travail sont conservées par l'Ombudsman et sont détruites une fois l'affaire classée. La seule exception à ce privilège de confidentialité est lorsqu'il semble exister un risque imminent de grave préjudice en cas de non-divulgaration et qu'il n'y a pas d'autre choix raisonnable.

[Haut de page](#)

13. Qu'est-ce que ne fait pas l'Ombudsman?

- Il ne donne pas suite à des plaintes anonymes et n'accepte pas de plaintes déposées par un tiers.

- Il ne prend pas d'affaires dont le système formel a déjà été saisi ni d'affaires relatives à une activité du ressort d'une juridiction pénale et qui ne peuvent se prêter à un règlement informel.
- Il ne prend la défense d'aucune partie dans le différend.
- Il ne définit pas de politique et ne prend pas de décisions du ressort de la direction.
- Il ne se substitue pas aux ressources humaines, à la voie hiérarchique ou à d'autres bureaux des Nations Unies.
- L'Ombudsman n'enquête pas toutefois il/elle peut chercher à établir certains faits par des moyens informels.

[Haut de page](#)

14. Y a-t-il un risque à contacter l'Ombudsman?

L'Ombudsman n'agira pas à la suite de votre plainte sans votre autorisation. Les informations qui lui sont communiquées restent sûres et confidentielle et ne seront discutées avec un tiers qu'avec votre autorisation expresse.

L'Ombudsman est protégé de toute demande de quelque niveau de l'Organisation que ce soit de dévoiler des informations ou documents concernant un membre du personnel sans l'autorisation préalable de celui-ci.

[Haut de page](#)

15. Combien de temps faut-il à l'Ombudsman pour donner suite à ma plainte?

L'Ombudsman s'efforce de vous donner une réponse immédiate sur le point de savoir si le problème dont vous l'avez saisi relève de sa compétence. Il s'efforce d'examiner aussi vite que possible avec vous les possibilités de résoudre le problème. N'oubliez pas qu'il est toujours préférable de traiter une affaire le plus tôt possible.

Date	Événement
22 juin 2016	Publication du nouveau mandat du Bureau des services d'ombudsman et de médiation des Nations Unies
1 octobre 2014	Le bureau régional basé à Kinshasa a été relocalisé à Goma, en République Démocratique du Congo.
2012	Le Bureau célèbre sa dixième année de services pour la résolution de conflits informels pour le personnel du Secrétariat avec une série d'initiatives de sensibilisation, dont une table-ronde d'experts qui s'est tenue le 11 décembre au Siège et la publication d'un livret commémoratif.
Janvier 2012	La Direction régionale de Khartoum déménage à Entebbe, en Ouganda. Les branches d'Entebbe et de Kinshasa continuent à répondre aux besoins pour les résolutions de conflits informels pour les membres du personnel des missions de maintien de la paix, représentant en 2012 plus de 50 pour cent de tous les cas soulevés par le personnel du Secrétariat.
Décembre 2011	Le Bureau commence à fournir des services à ONU-Femmes, qui a été créé en juillet 2010.
2009-2010	Les bureaux régionaux commencent leurs travaux.
1er janvier 2009	Le médiateur de l'UNHCR devient l'Ombudsman de l'UNHCR .
21 avril 2008	M. John Barkat est nommé avec rang de Sous-Secrétaire général à la tête du nouveau bureau intégré de l'Ombudsman et les services de médiation.
6 février 2008	L'Assemblée générale, par sa résolution [A/RES/62/228], établit le nouveau système d'administration de la justice des Nations Unies, qui comprend le renforcement du Bureau de l'Ombudsman des Nations Unies, en créant (a) une structure unique, intégrée et géographiquement décentralisée offrant les services de l'Ombudsman au Secrétariat des Nations Unies, au PNUD, au FNUAP , à l'UNICEF , à l'UNOPS et à l'UNHCR (b) une Division de la médiation qui offre des services de médiation officiels et (c) des bureaux régionaux.
28 juillet 2006	Le rapport présenté par le Groupe de la refonte du système d'administration de la justice de l'Organisation des Nations Unies [A/61/205] contient d'ambitieuses recommandations sur les principaux procédés et structures inhérents aux systèmes formel et informel d'administration de la justice.
2006	L'UNICEF devient membre du Bureau de l'Ombudsman commun du PNUD, du FNUAP et de l'UNOPS avec la nomination de Mme Veronica Luard.
2 octobre	Par sa résolution [A/59/283], l'Assemblée générale invite le Secrétaire général à former un groupe

- 2004 d'experts externes et indépendants, le Groupe de la refonte, pour examiner et refaçonner le système informel d'administration de la justice des Nations Unies.
- 2002 - 14 Mme Patricia Durrant est la première à exercer les fonctions d'Ombudsman des Nations Unies pour le Secrétariat avec rang de Sous-Secrétaire général.
- juillet 2007
- Juin 2002 - M. James Lee est le premier à exercer les fonctions d'Ombudsman commun du PNUD, du FNUAP et de l'UNOPS.
- Mars 2006
- 15 octobre Le Bureau de l'Ombudsman est établi par le bulletin [\[ST/SGB/2002/12\]](#) du Secrétaire général.
- 2002
- Juin 2002 Le Bureau de l'Ombudsman commun du PNUD, du FNUAP et de l'UNOPS est établi par les Chefs des secrétariats de ces institutions.
- 1993 Mme Anne Marie Demmer est nommée la première Médiatrice de l'UNHCR .

<http://aoucc.ca/ressources/faq/>

<https://www.ombudnb.ca/site/fr/accueil/139-1-ombud-demande-une-reduction-des-services-au-centre-de-sante-mentale-provincial-a-la-suite-d-une-enquete-sur-des-allegations-de-mauvais-traitements-et-de-soins-inadequats>

<https://books.google.fr/books?id=4m0OBOAAQBAJ&pg=PT385&lpg=PT385&dq=ombudsman+et+travail+social&source=bl&ots=17BixCwpsZ&sig=ACfU3U1CQOsonTRL48gKaMWYsmn2cO5NA&hl=fr&sa=X&ved=2ahUKEwja7eL9mNLkAhWCyIUKHbmkAhw4FBD0ATAEegQIBxAB#v=onepage&q=ombudsman%20et%20travail%20social&f=false>

Bureau de l'ombudsman / Défenseur des enfants et de la jeunesse

Rapport sur le bien-être des enfants des Premières nations rendu public (10/02/24)

NB 282

le 24 février 2010

(Multimédia)



FREDERICTON (CNB) - L'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse, Bernard Richard, a rendu public, aujourd'hui, un rapport intitulé *Main dans la main : Le bien-être à l'enfance des Premières nations du Nouveau-Brunswick*.

Dans son rapport, M. Richard recommande des changements radicaux au système de bien-être de l'enfance pour les Premières nations, en réduisant de 11 à trois le nombre d'agences.

M. Richard demande aussi la mise en place d'un Bureau des services à l'enfant et à la famille des Premières nations unique qui fournirait des fonctions administratives et financières aux trois agences. De plus, il formule des recommandations relativement au financement, à la gouvernance, aux normes de prestations de services, à la formation et à la responsabilité.

« Mon objectif consistait à recommander des changements qui réduiraient le chevauchement des tâches administratives accomplies dans chaque collectivité dans le but de maximiser les services de travail social de première ligne, a mentionné M. Richard. À mon avis, il est nécessaire de maintenir et d'augmenter, dans chaque collectivité, le nombre de travailleurs sociaux qui offrent des services adaptés à la culture et de leur donner accès aux mêmes ressources utilisées par les travailleurs sociaux dans le reste de la province. »

Dans son rapport, M. Richard étudie aussi en profondeur les problèmes bien enracinés touchant les collectivités des Premières nations tels la pauvreté, les pharmacodépendances, la violence familiale, et l'érosion des cultures et des langues malécite et micmaque.

« Il était essentiel d'examiner les conditions sociales, économiques et culturelles sous-jacentes pour ce rapport, a fait remarquer M. Richard. La simple mise en place d'un meilleur système de bien-être de l'enfance ne serait pas suffisante pour réellement créer des chances égales pour les enfants des Premières nations. Pour qu'un réel changement se produise, nous devons examiner les déterminants du bien-être de l'enfance et nous concentrer sur des solutions centrées sur la prévention. »

Le rapport sera disponible [en ligne](#). Pour en obtenir un exemplaire sur papier, composez le 1-888-465-1100 ou envoyez un courriel à nbombud@gnb.ca.

2010-02-24

NOTE DE LA RÉDACTION : Un document d'information relatif au rapport *Main dans la main : Le bien-être à l'enfance des Premières nations du Nouveau-Brunswick* suit. PERSONNE-RESSOURCE : Bernard Richard, Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse, 506-453-2789, nbombud@gnb.ca.

Document d'information

Main dans la main : Le bien-être à l'enfance des Premières nations du Nouveau-Brunswick

En mai 2009, le ministre du Développement social a demandé au défenseur des enfants et de la jeunesse d'examiner, en vue de formuler des recommandations, les services de bien-être à l'enfance offerts dans les 15 communautés des Premières nations du Nouveau-Brunswick.

L'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse, Bernard Richard, a effectué de nombreuses consultations et a préparé un rapport afin de présenter les préoccupations exprimées par les jeunes des Premières nations, par leurs familles, par leurs dirigeants communautaires et par leurs fournisseurs de services.

Les nombreuses recommandations du rapport visent toutes les administrations, que ce soient le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial ou les conseils des Premières nations. De plus, le rapport demande que tous les Néo-Brunswickois, faisant partie ou non des Premières nations, travaillent ensemble afin d'assurer des chances égales pour tous.

La première partie du rapport met l'accent sur la prestation des services de bien-être à l'enfance dans les communautés des Premières nations. M. Richard recommande de rationaliser la prestation de services, de réduire le nombre d'agences de 11 à trois, et d'établir un seul bureau des services à l'enfant et à la famille dans les Premières nations qui offrirait des ressources financières et administratives ainsi que des services spécialisés de bien-être à l'enfance.

Selon M. Richard, il faut garder et renforcer les points forts du modèle actuel de prestation de services (comme les programmes Bon départ pour les jeunes enfants, la prestation de services communautaires, le travail social auprès de la famille de l'enfant et de sa communauté, et l'offre active dans la pratique de services respectant la culture de l'enfant).

M. Richard recommande que l'entière réforme du processus soit guidée par les principes *pierres de touche* des Premières nations à l'égard du bien-être de l'enfance, c'est-à-dire l'autodétermination, la non-discrimination, les interventions holistiques et systématiques ainsi que le respect de la culture et de la langue.

Le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) s'est engagé à adopter un modèle de prestation de services plus axé sur la prévention, mais il faudra davantage de financement des AINC et d'autres organismes fédéraux pour la réussite du modèle axé sur la prévention.

M. Richard souligne que le gouvernement provincial doit aussi appuyer la prestation de services en partageant ses outils de gestion des données et des cas; en appuyant la mise en oeuvre et la maintenance des services de paie et des systèmes d'information au nouveau Bureau des services à l'enfant et à la famille des Premières nations et à ses agences; et en aidant les bureaux régionaux du ministère du Développement social et les agences des Premières nations à travailler en collaboration, à participer ensemble à des activités de formation et à profiter de nouvelles initiatives comme la conférence des familles.

D'après M. Richard, les chefs et les conseils devront accomplir collectivement la tâche de diriger le Bureau des services à l'enfant et à la famille des Premières nations et ses agences en continuant et en améliorant les investissements dans leurs propres communautés pour s'assurer que les enfants viennent en premier.

Outre cette réforme de la prestation de services, le défenseur des enfants et de la jeunesse, dans son rapport, exige la prise de mesures audacieuses pour s'attaquer aux causes fondamentales des préjudices subis par les enfants des Premières nations.

La seconde partie analyse la situation des enfants dans les communautés des Premières nations. M. Richard remarque que les enfants, dans ces communautés, ont six fois plus de risques d'être retirés de leur foyer et placés dans des foyers d'accueil, quatre à cinq fois plus de risques de devenir de jeunes contrevenants et sont plus à risques pour des problèmes de santé comme l'obésité et les troubles du spectre de l'alcoolisation fœtale. De plus, M. Richard souligne que les langues malécite et micmaque sont en train de disparaître et peuvent ne pas survivre à la prochaine génération si l'on ne prend pas des mesures immédiates pour prévenir cette extinction.

M. Richard invite tous les Néo-Brunswickois et tous les ordres de gouvernement à adopter de nouvelles façons d'aborder l'habitation, la création d'emplois, le développement économique, la surveillance et le traitement des toxicomanies ainsi que l'application des lois.

De plus, ajoute-t-il, il est essentiel de faire de nouveaux investissements dans le développement des jeunes enfants, dans les sports et loisirs pour les jeunes ainsi que dans la protection et la promotion de la culture et de la langue, afin de favoriser la résilience et une forte identité en plus de renforcer le sentiment d'appartenance à la famille et à la communauté chez les enfants des Premières nations.

« Quand tous les Néo-Brunswickois travailleront ensemble à la réalisation de cet objectif, nous pourrons progresser rapidement et devenir des exemples vivants de l'égalité des chances », a affirmé M. Richard.

2010-02-24