

Rapport d'activité 2021

Bureau du
médiateur
de l'OMPI



Le titulaire du poste et auteur de ce rapport est un homme, dans la version française la fonction y est désignée sous sa forme masculine, *le médiateur*.

Les hyperliens insérés dans le texte renvoient parfois à des contenus internes disponibles uniquement sur l'Intranet de l'OMPI; dans la version publiée sur Internet, il ne sera pas possible d'accéder ces contenus.

L'original du rapport est rédigé en français.



Rapport d'activité 2021

Bureau du
médiateur
de l'OMPI

La présente œuvre est publiée sous la licence Creative Commons – Attribution 4.0 International.

L'utilisateur est libre de reproduire, distribuer, adapter, traduire et exécuter en public le contenu de la présente publication, y compris à des fins commerciales, sans autorisation expresse, pour autant que l'OMPI soit mentionnée en tant que source et que toute modification apportée au contenu original soit clairement indiquée.

Proposition de citation : Rapport d'activité 2021 : Bureau du médiateur de l'OMPI. Genève, OMPI.

Les adaptations, traductions et œuvres dérivées ne peuvent en aucun cas arborer l'emblème ou le logo officiel de l'OMPI, sauf si elles ont été approuvées et validées par l'OMPI. Pour toute demande d'autorisation, veuillez nous contacter via le site Web de l'OMPI.

Pour toute œuvre dérivée, veuillez ajouter la mention ci-après : "Le Secrétariat de l'OMPI décline toute responsabilité concernant la modification ou la traduction du contenu original."

Lorsque le contenu publié par l'OMPI comprend des images, des graphiques, de marques ou des logos appartenant à un tiers, l'utilisateur de ce contenu est seul responsable de l'obtention des droits auprès du ou des titulaires des droits.

Pour voir un exemplaire de cette licence, veuillez consulter l'adresse suivante : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Tout litige découlant de la présente licence qui ne peut pas être réglé à l'amiable sera soumis à l'arbitrage, conformément au règlement d'arbitrage de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) en vigueur. Toute sentence rendue à l'issue d'un arbitrage s'impose aux Parties et règle définitivement leur différend.

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'OMPI aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires ou zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles des États membres ou du Secrétariat de l'OMPI.

La mention d'entreprises particulières ou de produits de certains fabricants n'implique pas que l'OMPI les approuve ou les recommande de préférence à d'autres entreprises ou produits analogues qui ne sont pas mentionnés.

© OMPI, 2022

Première publication : 2022

Organisation Mondiale
de la Propriété Intellectuelle
34, chemin des Colombettes
Case postale 18
CH-1211 Genève 20, Suisse



Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Couverture : Freepik / Storyset

Table des matières

L'année 2021 et son futur	4
Méthode et normes	4
Climat de travail	4
Un désir d'agir	5
Dialogue encore, dialogue toujours ...!	5
Pour conclure, et tourné vers l'avenir	6
2021 en chiffres	7
Vue d'ensemble	7
Zoom sur les trois catégories dominantes	8
Catégorie Organisation, leadership et gestion : 25 cas sur 80	8
Catégories Emploi et Carrière : 18 cas sur 80	9
Catégorie Rapports évaluatifs : 11 cas sur 80	9
Autres répartitions statistiques	10
Regroupement des cas par genre	10
Regroupement des cas selon le grade professionnel	10
Regroupement des cas par Unité administrative	11
Regroupement selon le motif de la demande	11
Évaluation par les utilisateurs	12
Activités	13
Annexes	14
Annexe I : Normes d'action du médiateur	14
Annexe II : Code de déontologie de l'IOA	16
Annexe III : Définition des catégories de cas selon IOA	17

L'année 2021 et son futur

Méthode et normes

Dans le présent rapport, un **cas** désigne un problème survenu au travail recelant un risque de conflit, ou déjà parvenu à ce stade. Les cas sont regroupés par catégorie selon un système mis au point par l'[International Ombudsman Association \(IOA\)](#)¹, qui comporte neuf catégories en tout. Ce système, adopté par la plupart des organisations onusiennes et associées², donne aux praticiens un **langage commun**, utile notamment pour établir des comparaisons et situer chaque organisation dans son écosystème.

Le Bureau du médiateur de l'OMPI fait également une mention de la nature du cas lors de son enregistrement : s'agit-il d'un besoin de **prévenir** l'émergence possible/probable d'un conflit, ou au contraire d'un besoin de **résoudre** un conflit déjà ouvert ? Une proportion élevée de demandes préventives constitue en principe une tendance souhaitable.

Les activités³ du Bureau du médiateur sont encadrées par le Code de déontologie et les normes professionnelles de l'IOA⁴. Les principes fondamentaux, auxquels il ne peut être dérogé, en sont : **confidentialité, indépendance, neutralité/impartialité, informalité**.

Climat de travail

Comme en 2020, la pandémie a pesé sur nos habitudes de travail et sur le nombre de demandes soumises au médiateur (80 en 2021), un total qui reste en-deçà de la moyenne pré-pandémie, soit aux alentours de 100 cas par année. Tous les problèmes ne remontent pas vers le médiateur, le nombre réel de cas est donc **supérieur** à ce que le médiateur enregistre dans son bureau. Qui plus est, dans un environnement combinant distanciation sociale et réunions virtuelles, il y a lieu de penser que la **proportion de cas non-signalés** est supérieure à la normale.

La **répétition** de certains schémas année après année révèle la présence d'éventuelles tendances fortes, celles dont on peut postuler qu'elles reposent sur des fondements **systémiques**. Le rapport 2019 faisait cet exercice en compilant quatre années de données, révélant ainsi la présence de tendances stables. Les années suivantes (2020, 2021) relatent des faits survenus dans un contexte perturbé par la pandémie mais confirment toutefois les constats de 2019.

Les recommandations du rapport 2019 passèrent toutefois inaperçus, la nouvelle Administration étant logiquement occupée à se mettre en place, qui plus est dans un contexte de pandémie.

1 Les neuf catégories de l'IOA sont détaillées dans les annexes et examinées dans la section consacrée aux statistiques (pages 7 et suivantes).

2 CICR, IOMOIM, CERN, HCR, UIT, Banque mondiale, PAM, FMI, FAO, et d'autres encore; un réseau regroupant environ 25 organisations, sous le nom d'UNARIO (UN and Related International Organisations).

3 Un descriptif des activités peut être consulté sur la page Intranet [disponible ici](#).

4 Le Code de déontologie et les normes de pratique de l'IOA figurent en détail dans les annexes.

Ainsi, le rapport 2020 reprit les recommandations de 2019 afin de leur redonner de la visibilité. Sous de précédentes administrations la publication du rapport fut avant tout un exercice de pure forme; par, et pour un changement de culture à l'OMPI, il importe que la publication de ce rapport s'inscrive dans un cadre permettant une réelle diffusion de son contenu.

L'administration en place aujourd'hui le dit, une disposition nouvelle à **l'écoute et à la résolution amiable** des problèmes et conflits fait partie de sa vision, un discours bienvenu et écouté avec attention par tout le personnel. A la hauteur des attentes ainsi créées, il est nécessaire de prendre acte du fait que ces préceptes ne sont pas uniformément suivis. Des problèmes plus sérieux surviennent néanmoins et, bien qu'isolés, ceux-ci affaiblissent le discours du changement.

La gestion informelle des conflits est considérée comme une activité qui demande du temps et de l'énergie, et parfois même comme excessivement risquée. De telles entreprises peuvent aussi se heurter à des stratégies d'évitement ou au refus pur et simple de s'engager, ce qui laisse la voie libre à des abus potentiels. Ces perceptions erronées **vont à l'encontre** d'une approche centrée sur l'humain, dont il est par ailleurs fait une promotion active depuis fin 2019.

Un désir d'agir

Le désir d'adhérer et de contribuer est une clé du succès d'un changement de culture. Or, à partir de la fin 2021, il n'est plus exceptionnel, et c'est préoccupant, d'entendre dire que ce désir s'érode.

Il est nécessaire d'être patient, les changements en profondeur se font dans la durée, mais le seul fait de répéter ce crédo ne suffira pas; le désir évoqué ici doit, c'est crucial, être cultivé et entretenu. **La gouvernance et la hiérarchie** portent la responsabilité d'en créer les conditions favorables⁵. Proclamer une politique de la porte ouverte ne suffit pas, les cadres ont le devoir d'aller chercher les fatalistes et les sceptiques pour les rallier au mouvement. Quant à nous qui formons l'ensemble du personnel, nous avons pour responsabilité de ne pas nous complaire dans les passions tristes ou la critique non-constructive, nous devons nous saisir de chaque ouverture que crée le discours du changement.

Sans désir, pas de création ! Sans désir pas d'innovation ! Sans désir pas de changement !

Dialogue encore, dialogue toujours ...!

Depuis 2016 chaque rapport insiste sur le rôle essentiel du dialogue dans une organisation sociale complexe telle que la nôtre. Les lignes qui précèdent en font déjà mention, mais au risque de passer pour un radoteur impénitent, l'auteur insiste encore avec le constat suivant : une **forte majorité** des cas soumis au médiateur butent sur le manque d'engagement envers l'idée de la résolution à l'amiable.

En **permettant rapidement et activement l'acquisition** de savoir-faire idoine et en accordant de la **reconnaissance**⁶ aux personnes qui les mettent en pratique l'organisation ferait un investissement qui n'est pas encore suffisamment compris. Une grande partie⁷ des situations porteuses d'un risque de conflit peuvent ainsi être désamorçées à temps. Avec, à la clé, un **gain de confiance** entre les parties, plus de motivation et donc de productivité. Toutes choses que la *Human-centered culture* apporte.

5 Exemplarité, écoute, engagement actif au dialogue, équité, justice procédurale.

6 En d'autres termes, il convient d'en faire une compétence requise par l'OMPI.

7 75 % au bas mot.

Pour conclure, et tourné vers l'avenir

Le rapport 2021 tient, en substance, dans ces trois courtes pages. Pour ce qui est des recommandations il convient de se rapporter aux rapports précédent dont les principales recommandations restent d'actualité; ces rapports sont [disponibles ici](#).

Les pages à suivre proposent un survol rapide et non-exhaustif des données recueillies en 2021, assorties de quelques commentaires.

Quelques mots encore, personnels, sur ce que nous réserve l'avenir : j'aspire à voir le changement tant vanté imprégner toute l'organisation et s'enraciner à long terme dans sa psyché. En maintenant l'effort engagé, une nouvelle culture organisationnelle centrée sur l'humain est à portée de main. Diriger une organisation complexe comme l'OMPI exige de prendre des décisions difficiles et d'opérer des changements qui peuvent être mal compris ou simplement impopulaires; nécessité fait loi dit le proverbe. Lorsqu'une organisation est mue par un profond sens de **la justice** et de **l'équité**, celui même dont il est activement fait promotion, le changement peut être vécu par tous et toutes en confiance, sans crainte de se voir réduit à une entité abstraite, ici obsolète, là interchangeable, guidé par la pression ou l'appréhension.

Il s'agit désormais de se tourner vers **2022** et voir ce que cette année apportera.

2021 en chiffres

Vue d'ensemble

Les cas sont regroupés par catégories IOA, et en fonction du motif de la demande (aide à la résolution d'un conflit ou conseil en prévention d'un conflit).

On notera qu'un cas - des situations souvent complexes - recouvre fréquemment plusieurs catégories à la fois (deux ou trois généralement). L'une d'entre elle domine la situation, un *cas* fait l'objet d'un enregistrement unique sous la catégorie dominante. C'est ce dont rend compte le **Tableau 1**.

Les catégories annexes sont aussi enregistrées dans les statistiques du Bureau du médiateur. La catégorie *Organisation, leadership et gestion*, par exemple domine la problématique dans 25 situations, c'est cette donnée que le **Tableau 1** restitue; mais à titre secondaire, elle est présente dans 45 situations au total.

Tableau 1

Catégories IOA	Tous Motifs	Résolution	Prévention
Total cas soumis en 2021	80		
a. Organisation, leadership et gestion	25	11	14
b. Emploi et carrière	18	6	12
c. Rapports évaluatifs (avec lien de supervision)	11	7	4
d. Administration et services	6	1	5
e. Valeurs, éthique et normes	6	3	3
f. Cas juridiques, réglementaires, financiers et de conformité	5	2	3
g. Rapports non-évaluatifs (sans lien de supervision)	4	3	1
h. Rémunération et avantages	3	1	2
i. Sécurité, santé, bien-être et ergonomie	2	1	1

Descriptif sommaire des catégories IOA (dans l'ordre du tableau); ces catégories se déclinent en sous-dimensions, dont le détail est donné les annexes :

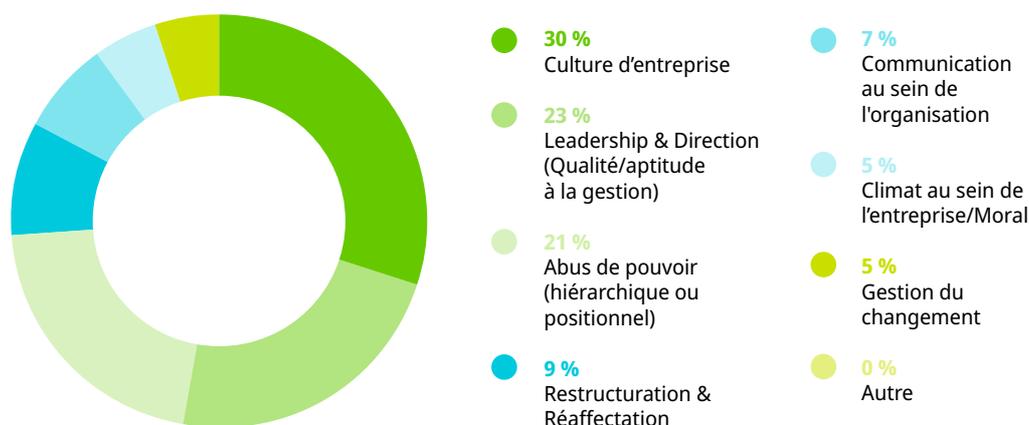
- a. Culture de l'Organisation, communication interne, qualité et style de gestion.
- b. Développement professionnel, formation, mobilité transversale ou vers le haut.
- c. Relations entre personnes liées par un rapport de hiérarchie/supervision.
- d. Qualité des services apportés par l'Administration, diligence, application équitable des règles.
- e. Conflits d'intérêts, respect des normes de conduite et du code de déontologie.
- f. Harcèlement et harcèlement sexuel⁸, représailles, fraude, corruption, justice procédurale lors d'enquêtes ou en cas d'application de mesures disciplinaires.
- g. Rémunération, couverture assurance, congés, etc...
- h. Relation entre personnes n'ayant pas de rapport hiérarchique/de supervision, entre pairs et collègues.
- i. Équilibre entre vie privée et vie professionnelle, stress, charge de travail, sécurité au travail.

Zoom sur les trois catégories dominantes

Les trois catégories dominantes du **Tableau 1** sont commentées une par une par l'entremise des graphiques ci-dessous (**Figures 1, 2 et 3**). Chacune de ces trois catégories est "disséquée" en sous-dimensions.

Catégorie Organisation, leadership et gestion : 25 cas sur 80

Figure 1

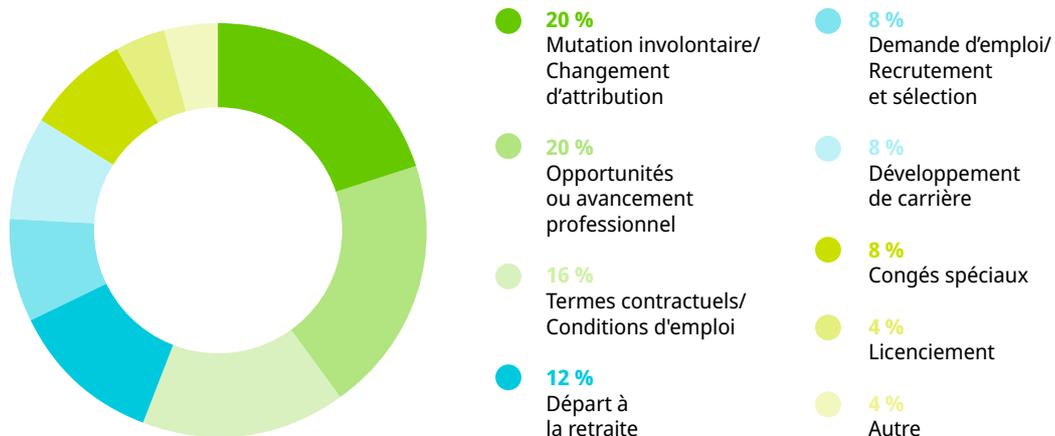


Cette catégorie se retrouve systématiquement dans le trio de tête des statistiques annuelles. Les recommandations dérivées de ce constat sont examinées dans de précédents rapports (2019 en particulier).

8 Ces deux types de harcèlement sont enregistrés séparément.

Catégories Emploi et Carrière : 18 cas sur 80

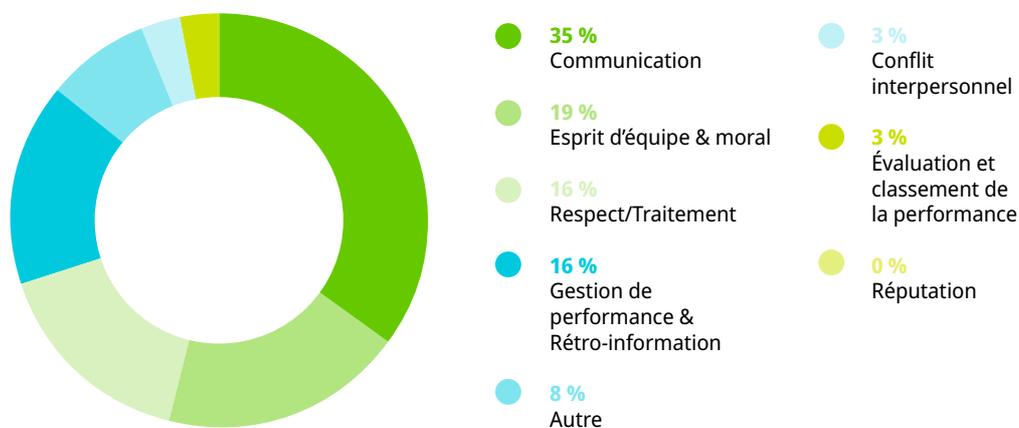
Figure 2



Cette catégorie se situe rarement dans le haut du classement annuel, il semble donc hasardeux d'en tirer des conclusions ici. Tout au plus peut-on supposer que la crise Covid prolongée et les incertitudes d'une situation nouvelle ont un impact sur cette catégorie. À suivre en 2022.

Catégorie Rapports évaluatifs : 11 cas sur 80

Figure 3



Cette catégorie, comme la première, figure habituellement dans le trio de tête. Les recommandations dérivées de ce constat sont examinées dans de précédents rapports (2019 en particulier).

Autres répartitions statistiques

Regroupement des cas par genre

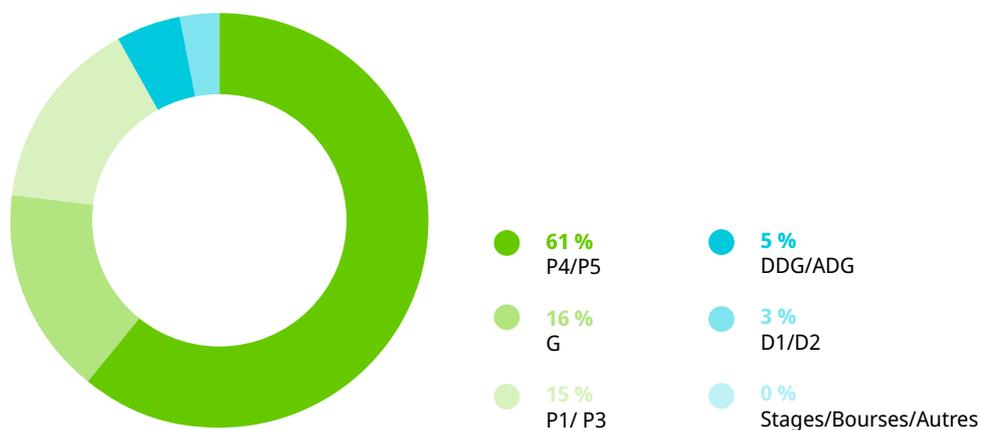
Le nombre de demandes soumises par des femmes excède les cas amenés par des hommes; la constance de cet écart (une constante documentée depuis 2008) reste à ce jour inexpliquée. Les recommandations dérivées de ce constat sont examinées dans de précédents rapports (2019 en particulier).

Figure 4



Regroupement des cas selon le grade professionnel

Figure 5

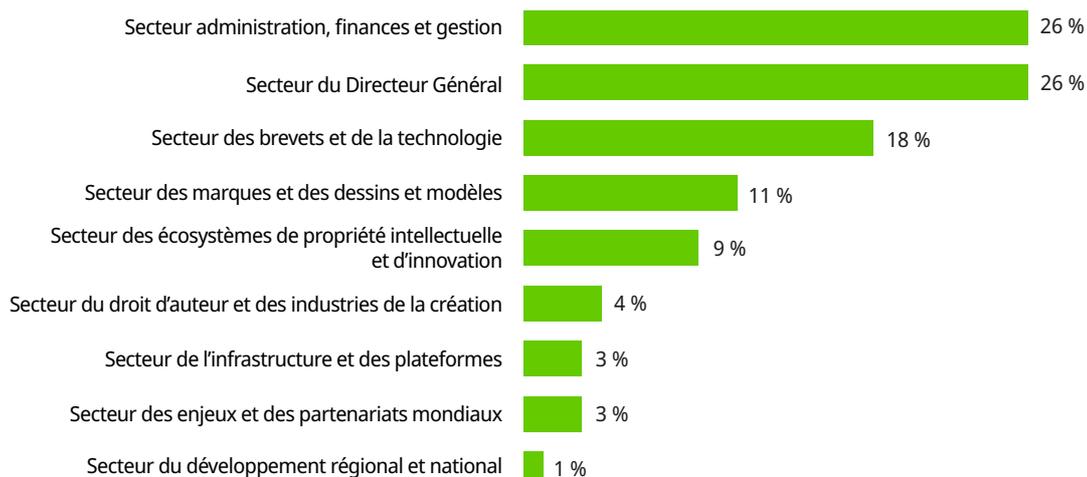


Regroupement des cas par Unité administrative

Les données suivantes se réfèrent à l'origine des cas; le pourcentage reflète l'occurrence par Unité administrative en rapport avec le total des enregistrements effectués en 2021. Seuls les cas portés à la connaissance du médiateur sont représentés. Les Unités absentes de ce graphique ont pu connaître des situations conflictuelles, mais qui n'ont pas été soumises au médiateur.

Les données **ne sont pas pondérées** en fonction de la taille des effectifs dans les Unités. Les Unités administratives composées d'effectifs importants, Brevets et technologies ou encore Administration, finance et gestion notamment, figurent la plupart du temps et logiquement en haut du classement. Le regroupement par défaut se fait par Secteurs.

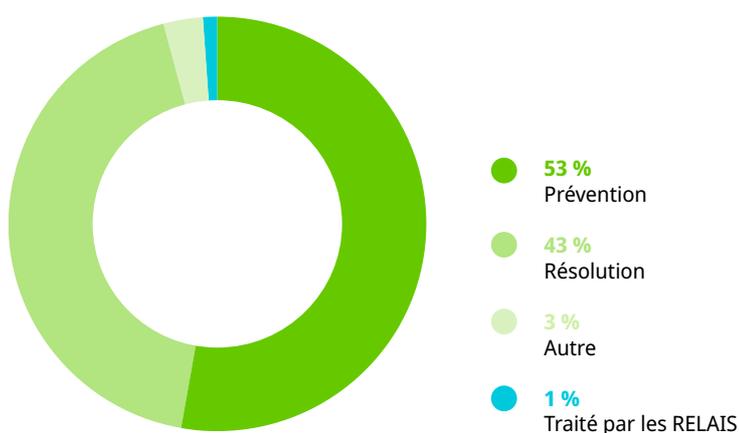
Figure 6



Regroupement selon le motif de la demande

Les demandes sont enregistrées selon qu'elle relèvent d'une intention de prévenir l'émergence d'un conflit possible, ou d'un besoin de résoudre un conflit déclaré. Un rapport élevé de demandes préventives est un indicateur *a priori* favorable.

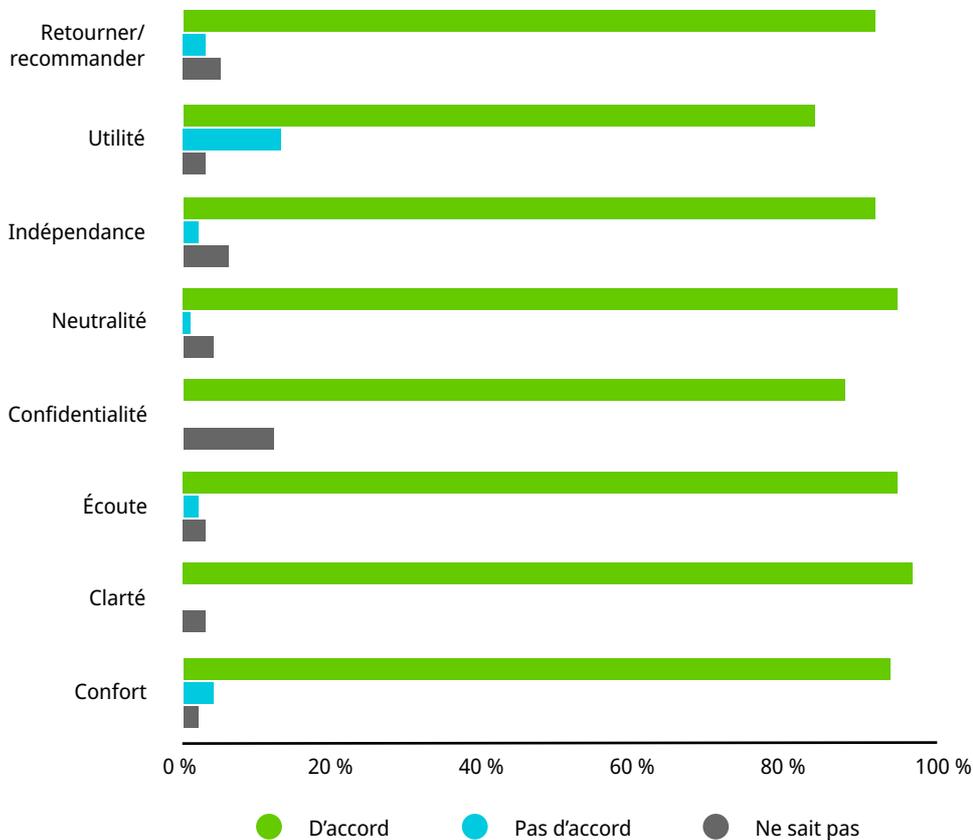
Figure 7



Évaluation par les utilisateurs

Le graphique ci-dessous reflète l'évaluation des services du Bureau du médiateur par les personnes venues le consulter.

Figure 8



Les utilisateurs et utilisatrices peuvent donner leur évaluation par le biais d'un questionnaire en ligne anonyme. Les aspects évalués sont les suivants :

1. *Retourner/Recommander* : si besoin, la personne reviendra voir le médiateur ou recommandera à ses services d'autres personnes en difficulté.
2. *Utilité* : un entretien avec le médiateur a un effet positif concret.
3. *Indépendance* : le médiateur est indépendant.
4. *Neutralité* : le médiateur est neutre, il exerce de manière impartiale.
5. *Confidentialité* : le médiateur et les parties ont respecté la confidentialité.
6. *Clarté* : le médiateur a clairement expliqué son rôle et son mandat.
7. *Confort/Sécurité* : la pratique du médiateur est sûre et inspire confiance.

Activités

Les activités et services sont détaillées dans les pages [Intranet](#) du Bureau du médiateur.

L'activité principale consiste en la tenue d'**entretiens confidentiels**. Le médiateur doit être contacté **directement** sans passer par la hiérarchie ou par un service de l'Administration. Ces contacts se font sous garantie d'une confidentialité absolue, **seul le médiateur** en est informé.

Comment contacter le médiateur ?

- Directement sur place : bureau GBI 0.5
- Par téléphone : interne 7374 ou mobile 079 447 11 71
- Par courriel : marc.flegenheimer@wipo.int ou ombudsperson@wipo.int

Le médiateur est membre de l'UNARIO⁹, un réseau professionnel regroupant les médiateurs et médiatrices travaillant pour les agences de l'ONU, la [Banque mondiale](#), le [FMI](#) et dans diverses organisations apparentées telles que le [CERN](#), le [CICR](#), le [Fond Mondial contre le SIDA, la tuberculose et le paludisme](#). À Genève, une réunion informelle du réseau local se tient chaque mois. Une conférence globale a lieu chaque année, qui s'est tenue virtuellement en 2020 et 2019. Le médiateur de l'OMPI appartient au comité d'organisation de la conférence globale. En 2021, environ 30 organisations internationales ont participé à un événement qui s'est déroulé virtuellement, lui aussi au cours de plusieurs sessions en ligne d'une demi-journée. Un retour à une conférence en présentiel est prévu pour 2022 si la pandémie le permet.

À l'OMPI un **réseau de Relais** permet à toute personne qui le souhaite de contacter informellement et confidentiellement un membre de ce réseau afin d'obtenir de l'information sur le système de justice interne et sur les différentes sources d'assistance lorsque l'on fait face à un problème lié à son environnement professionnel. La liste des Relais actifs se trouve [ici](#).

⁹ Voir aussi en page 4.

Annexes

Annexe I: Normes d'action du médiateur

Ces principes et normes ont été développés par l'International Ombudsman Association (IOA), dont le médiateur de l'OMPI est un membre actif.

NORMES DE PRATIQUE APPLICABLES À LA PROFESSION DE MÉDIATEUR

Indépendance

- 1.1 Le Bureau du médiateur et le médiateur sont indépendants des autres entités organisationnelles.
- 1.2 Le médiateur n'occupe aucun autre poste au sein de l'organisation qui pourrait compromettre son indépendance.
- 1.3 Le médiateur a toute latitude pour déterminer s'il faut agir, et comment, du fait des préoccupations d'un employé, d'une tendance ou des préoccupations de multiples individus au fil du temps. Le médiateur peut aussi entamer une action relative à une préoccupation identifiée par l'entremise de l'observation directe de Le médiateur.
- 1.4 Le médiateur a accès à toutes les informations et à toutes les personnes au sein de l'organisation, dans toute la mesure où la loi l'y autorise.
- 1.5 Le médiateur a l'autorité pour sélectionner le personnel du Bureau du médiateur et pour gérer le budget et les opérations du Bureau du médiateur.

Neutralité et impartialité

- 2.1 Le médiateur est neutre, impartial et ne prend pas parti.
- 2.2 Le médiateur s'attache à rester impartial, juste et objectif dans le traitement des personnes et l'examen des questions. Le médiateur prône des processus gérés de façon juste et équitable et ne se fait pas l'avocat d'une personne donnée au sein de l'organisation.
- 2.3 Le médiateur est une personne neutre désignée qui relève du plus haut niveau possible de l'organisation et agit indépendamment des lignes hiérarchiques et des structures de personnel ordinaires. Le médiateur ne doit pas être rattaché ni être structurellement affilié à toute fonction de respect des normes au sein de l'organisation.
- 2.4 Le médiateur n'occupe aucun autre rôle au sein de l'organisation qui porterait atteinte à la neutralité du médiateur. Le médiateur ne devrait pas être affilié à des associations officielles ou non au sein de l'organisation de façon qui pourrait créer des conflits d'intérêt effectifs ou perçus pour Le médiateur. Le médiateur ne devrait pas avoir d'intérêts ou de participation à titre personnel, ni encourir de gain ou de perte, en fonction de la résolution d'une question.
- 2.5 Le médiateur est responsable d'examiner les préoccupations et intérêts légitimes de tous les individus touchés par l'affaire examinée.
- 2.6 Le médiateur aide à élaborer une gamme d'options judicieuses en vue de résoudre les problèmes et de faciliter la discussion pour identifier les meilleures options. Bilan d'activité du Bureau du médiateur, analyses et recommandations à l'attention de l'OMPI.

Confidentialité

- 3.1** Le médiateur préserve le caractère confidentiel de toutes les communications avec celles et ceux qui recherchent une assistance et prend toutes les mesures raisonnables en vue de sauvegarder leur confidentialité, notamment ce qui suit :
Le médiateur ne divulgue pas de communications confidentielles sauf s'il y a été autorisé au cours de discussions informelles avec Le médiateur, et même alors à la seule discrétion de Le médiateur; Le médiateur ne révèle pas, et ne doit pas être tenu de révéler, l'identité de toute personne contactant Le Bureau du médiateur Office, et Le médiateur ne révèle pas d'informations communiquées sous le sceau du secret qui pourraient permettre l'identification de toute personne contactant Le Bureau du médiateur, sans l'autorisation expresse de la personne en question; Le médiateur ne prend des mesures spécifiques liées à la question soulevée par une personne qu'avec l'autorisation expresse de cette personne et seulement dans la mesure autorisée, sauf si cette mesure peut être prise de façon à protéger l'identité des personnes qui contactent le Bureau du médiateur. La seule exception à ce privilège de confidentialité est admise lorsqu'il semble y avoir un risque imminent de dommages graves, et qu'il n'existe pas d'autre option raisonnable. C'est Le médiateur qui déterminera s'il existe un risque.
- 3.2** Les communications entre Le médiateur et les autres (effectuées alors qu'il sert en qualité de médiateur) sont considérées comme confidentielles. Le privilège de confidentialité appartient à Le médiateur et au Bureau du médiateur, et non à toute partie à une question. Personne d'autre ne peut déroger à ce privilège.
- 3.3** Le médiateur ne témoigne dans aucune procédure officielle à l'intérieur de l'organisation et résiste lorsqu'il est appelé à témoigner dans une procédure officielle en-dehors de l'organisation, même s'il y est autorisé.
- 3.4** Si Le médiateur poursuit l'examen d'une question au niveau systémique (par exemple, s'il donne un retour d'information sur les tendances, les politiques et les pratiques), il le fait de façon à protéger l'identité des individus.
- 3.5** Le médiateur ne conserve aucun dossier contenant des éléments d'identification au nom de l'organisation.
- 3.6** Le médiateur conserve les informations (par exemple les notes, les messages téléphoniques, les calendriers de rendez-vous) en lieu et de façon sûrs, protégées de toute investigation d'autres personnes (y compris de la direction), et suit des pratiques cohérentes et habituelles pour la destruction de ces informations.
- 3.7** Le médiateur prépare toutes les données et/ou tous les rapports de façon à protéger leur caractère confidentiel.
- 3.8** Les communications adressées à Le médiateur ne constituent pas des notifications adressées à l'organisation. Le médiateur n'agit pas en qualité d'agent pour l'organisation, et n'accepte pas de notification pour le compte de l'organisation; il n'occupe pas le poste ni le rôle qui est désigné par l'organisation comme lieu de réception des notifications pour le compte de l'organisation. Toutefois, Le médiateur peut orienter les personnes vers le lieu approprié où une notification officielle peut être déposée. Bilan d'activité du Bureau du médiateur, analyses et recommandations à l'attention de l'OMPI.

Caractère informel et autres normes

- 4.1** Le médiateur agit sur une base informelle en utilisant les méthodes suivantes : écouter, fournir et recevoir des informations, identifier et recadrer les questions, élaborer une gamme d'options judicieuses, et – s'il y est autorisé et à la seule discrétion de Le médiateur – prendre part à une intervention informelle en tant que tierce partie. Lorsque cela est possible, Le médiateur aide les personnes à trouver de nouvelles façons de résoudre les problèmes elles-mêmes.
- 4.2** Le médiateur en qualité de ressource informelle et officieuse s'attache à résoudre les préoccupations et se penche sur les irrégularités des procédures et/ou des problèmes systémiques plus vastes le cas échéant.
- 4.3** Le médiateur ne prend pas de décisions à caractère contraignant, n'impose pas de politiques, et ne statue pas officiellement sur les questions pour l'organisation.

- 4.4 Le médiateur vient compléter, mais ne remplace pas, toutes voies officielles. Le recours au Bureau de Le médiateur se fait sur une base volontaire, et ne constitue pas une étape requise de tout processus de règlement des griefs ou des politiques organisationnelles.
- 4.5 Le médiateur ne participe pas aux procédures officielles d'investigation ou d'adjudication. Les enquêtes officielles devraient être menées par d'autres. Lorsqu'une enquête officielle est demandée, Le médiateur oriente des individus vers les Bureaux ou les personnes appropriées.
- 4.6 Le médiateur identifie les tendances, les questions et les préoccupations relatives aux politiques et aux procédures, y compris les questions et préoccupations potentielles futures, sans enfreindre les règles de confidentialité ou d'anonymat, et il formule des recommandations pour les traiter de façon responsable.
- 4.7 Le médiateur agit en conformité avec le Code de déontologie et les Normes applicables à l'exercice de la profession de l'IOA, il se tient informé professionnellement en suivant une éducation continue et offre des possibilités au personnel de suivre des formations professionnelles.
- 4.8 Le médiateur s'efforce de mériter la confiance qui est investie dans Le Bureau du médiateur.

Annexe II : Code de déontologie de l'IOA

International Ombudsman Association (IOA)

Code de déontologie de l'IOA

Préambule

L'IOA vise l'excellence dans la pratique des activités des Ombudsmans. Le Code de déontologie de l'IOA définit une série de principes d'éthique professionnelle que les membres s'engagent à respecter dans le cadre de leur pratique en qualité d'Ombudsman au sein des organisations.

Sur la base des traditions et valeurs de la pratique d'Ombudsman, le Code de déontologie reflète un engagement à promouvoir une conduite éthique dans l'exécution du rôle d'Ombudsman et à préserver l'intégrité de la profession d'Ombudsman.

L'Ombudsman sera honnête et agira en toute intégrité, encouragera le respect pour tous les membres de l'organisation pour laquelle ils travaillent, et il s'attachera à promouvoir l'équité procédurale dans le contenu et l'administration des pratiques, processus et politiques de ces organisations.

Principes éthiques

Indépendance

L'Ombudsman est indépendant dans la structure, la fonction et la présentation au plus haut niveau possible au sein de l'organisation.

Neutralité et impartialité

L'Ombudsman, désigné comme neutre, ne prend pas parti et demeure impartial. L'Ombudsman ne s'engage dans aucune situation qui puisse occasionner un conflit d'intérêt.

Confidentialité

L'Ombudsman assure la confidentialité absolue de toutes les communications avec ceux qui demandent une assistance et ne divulgue aucune communication confidentielle sauf s'il y a été autorisé. La seule exception à ce privilège de confidentialité intervient lorsqu'il semble qu'il y ait un risque imminent de dommages graves.

Caractère informel

L'Ombudsman, en tant que ressource informelle, ne prend part à aucune procédure d'adjudication ou administrative officielle liée aux préoccupations portées à son attention.

Annexe III : Définition des catégories de cas selon IOA

1. Rémunération et avantages

Salaire, retraite, congé, assurance santé, droits divers

- a. Rémunération : Taux de rémunération, montant du salaire, catégorie professionnelle de l'emploi
- b. Gestion administrative des salaires
- c. Pension
- d. Congé : annuel; maladie, de maternité, à l'exclusion des congés spéciaux, congés sabbatiques, suspension pour sanction disciplinaire
- e. Droits à l'assurance maladie et aux soins médicaux (y compris l'évacuation sanitaire; le programme DSA; billet d'avion d'accompagnement, etc.)
- f. Avantages de la personne à charge (y compris les indemnités pour frais d'études des enfants)
- g. Impôts
- h. Droit au recrutement (indemnité de déplacement; expédition; etc.)
- i. Droits en cas de séparation (indemnités pour rapatriement, expédition; indemnités pour séparation, etc.)
- j. Droits au voyage (Billets, programme DSA, Hôtel, à l'exclusion du voyage pour soins médicaux)
- k. Droits applicables aux opérations/risques spéciaux (R&R compris)
- l. Autres

2. Rapports d'évaluations

Questions entre collègues avec des rapports de supervision

(Harcèlement, discrimination et représailles non compris)

- a. Conflit interpersonnel sur des différends interpersonnels basés sur les différences de personnalités/souçons des motifs cachés/méfiance/styles de travail différents
- b. Respect/Traitement : Démonstrations des égards inappropriés envers les gens, par indifférence, comportement dédaigneux ou grossier, traitement injuste ou préférentiel
- c. Réputation : Impact potentiel des rumeurs ou des commérages sur les questions professionnelles ou personnelles
- d. Communication : Qualité ou quantité de communication
- e. Esprit d'équipe & moral : normes en vigueur, comportements ou attitudes au service
- f. Gestion de performance & Rétro information : efficacité de la supervision dans l'assistance professionnelle en vue de la performance, affectation au poste et soutien; rétro information (ou son absence) pourvue en dehors de l'évaluation régulière des performances
- g. Évaluation et classification des performances : Désapprobation avec l'équité de l'évaluation ou la classification des performances
- h. Autres

3. Rapports avec ses pairs et collègues

Situations entre collègues SANS rapports de supervision

(Harcèlement, discrimination et représailles non compris)

- a. Différends interpersonnels conflits interpersonnels impliquant des différences dans les personnalités soupçons des motifs cachés/méfiance/styles de travail différents
- b. Respect/Traitement : Démonstrations des égards inappropriés envers les gens, par indifférence, comportement dédaigneux ou grossier, traitement injuste ou préférentiel
- c. Réputation : Impact potentiel des rumeurs ou des commérages sur les questions professionnelles ou personnelles
- d. Communication :
- e. Esprit d'équipe & moral : Normes en vigueur, comportements ou attitudes au service
- f. Autres

4. Emploi et carrière

Questions ayant incidence sur les conditions d'emploi ou sur la progression de carrière du visiteur : recrutement, contrat, description/classification de poste, formation, promotion, transfert et rotation, séparation, suppression de poste et processus de la retraite.

- a. Demande/Sélection d'emploi & Processus de recrutement et de sélection : Facilitation des demandes d'emploi, liste restreinte et critères de sélection, décisions contestées en rapport avec le recrutement et la sélection
 - b. Classification des postes et description
 - c. Mutation involontaire/Changement d'attribution : Affectation vers d'autres fonctions, changement spontané de tâches
 - d. Termes/Conditions de contrat : Sécurité de poste/Ambiguïté/contraintes contractuelles
 - e. Opportunités ou avancement professionnel : Décalage/refus de promotion; manque de possibilités d'avancement professionnel
 - f. Rotation & Durée de l'affectation : Non-exécution ou prolongation excessive dans un emploi ou lieu; champ de rotation
 - g. Démission
 - h. Licenciement
 - i. Non-renouvellement de contrat
 - j. Suppression de postes
 - k. Développement de carrière : Assistance professionnelle/mentorat/formation/absence de possibilités de développement des compétences
 - m. Processus de retraite
 - n. Congés spéciaux : Autorisation de; remboursement de SLWOP, SLWFP, À l'exclusion de suspension pour sanctions disciplinaires
 - o. Prêt/Détachement/virement : Mobilité interinstitutionnelle; conditions de prêt, remboursement de prêt
- Autres

5. Cas juridiques, règlementaires, financiers et de conformité

Harcèlement, discrimination, représailles, équilibre géographique et des sexes; procédures d'enquête/disciplinaires, gaspillage, fraude et abus de fonds

- a. Activité criminelle : Par menace, planifiée, observée; frauduleuse
- b. Gaspillage et abus de fonds : actions inappropriées causant abus ou gaspillage, finances d'entreprise, installations ou équipement; dommages sur la propriété
- c. Harcèlement (sexuel non compris) : Comportement qui crée un environnement de travail hostile ou intimidant; comportement intimidant/harcelant, abusif, menaçant ou coercitif
- d. Harcèlement sexuel : Comportement sexuel importun
- e. Discrimination (sexuelle non comprise) : Différent traitement par rapport aux autres ou exclusion de certains avantages sur la base de la race, âge, origine nationale, religion, etc.
- f. Discrimination entre les sexes : Différent traitement par rapport aux autres ou exclusion de certains avantages sur la base du sexe
- g. Représailles : Comportements punitifs pour actions ou commentaires antérieurs; protection des dénonciateurs d'abus
- h. Procédures d'enquête/disciplinaires : équité/durée/respect des règles et règlements au cours des enquêtes/mesures disciplinaires.
- j. Statut Visa : Questions liées à l'obtention ou renonciation de voyage ou titre de séjour pour les fonctionnaires internationaux ou les personnes à leur charge
- k. Géographie & Représentation équilibrée des sexes : non-conformité avec la politique ou les problèmes résultant de l'application de la politique
- l. Autres

6. Environnement physique, de sécurité, de santé, et de bien-être
Conditions de travail; bien-être général et stress, adaptation de conditions d'invalidité ou de santé, questions relatives à la santé, sûreté et sécurité

- a. Sécurité : Sécurité physique, coups et blessures, répondre aux besoins locaux en formation et en Equipement, y compris le transport
- b. Conditions de vie/de travail : Température, odeurs, bruit, espace disponible, tabagisme, ergonomie, éclairage, propreté, etc.
- c. Sécurité : éclairage adéquat, détecteurs de métaux, protecteurs, accès immeuble par des intrus, mesures anti-terroristes
- d. Travail/vie : questions liées aux modalités/horaires de travail flexibles
- e. Stress : stress découlant de questions liées au travail; stress post-traumatique
- f. Handicap & Accessibilité : Logement permanent, temporaire, passable, technologie d'assistance
- g. Autres

7. Services/administration

Réactivité, rapidité d'exécution, ou sanctions administratives par rubriques fournissant des services au personnel (RH, fonds de pension, assiette fiscale, etc.)

- a. Qualité de service : Comment avez-vous trouvé les services fournis? Précision ou exhaustivité de l'information, compétence
- b. Réactivité/Rapidité d'exécution : temps de réponse ou temps d'exécution
- c. Interprétation ou application des règles : impact des mesures administratives fondées sur l'interprétation de la politique
- d. Comportement du/des prestataire(s) de service : Comment un administrateur ou membre du personnel a parlé ou négocié avec un électeur, consommateur ou client, par exemple, grossier, inattentif, ou impatient
- e. Autres

8. Organisation, leadership et gestion

Climat d'entreprise, moral, culturel, communicationnel; gestion du changement, questions concernant le leadership dans les styles d'organisation et de gestion

- a. Climat d'entreprise/Moral. Au niveau organisationnel : distinguez 2e de 3e
- b. Culture d'entreprise
- c. Communication au sein de l'organisation : Contenu, style, calendrier, effets et quantité, qualité de la communication concernant les questions stratégiques au niveau organisationnel (distinguez 2d de 3d)
- d. Gestion de changement : créer, répondre ou adapter aux changements au sein de l'organisation, qualité de leadership dans la facilitation du changement au sein de l'organisation à grande échelle
- e. Restructuration & Réaffectation; effets de révision de profil, réorganisation ou réaffectation en vue de la réduction du groupe
- f. Leadership & Direction (Qualité/aptitude de gestion): Qualité/aptitude de gestion/décisions de la haute direction; styles de gestion; responsabilisation et transparence, établissement des priorités et/ou financement
- g. Abus de pouvoir/pouvoir hiérarchique : Utilisation abusive d'une position d'influence, pouvoir ou autorité contre des subordonnés
- h. Autres

9. Valeurs, éthique et normes

Questions relatives aux valeurs fondamentales des Nations Unies et au code de déontologie

- a. Valeurs fondamentales : non-respect des valeurs fondamentales de l'organisation (intégrité, professionnalisme, respect de la diversité)
- b. Responsabilité et transparence : questions concernant l'appropriation personnelle des responsabilités et des résultats/exploitation dans le respect des règles et règlements d'organisation, confidentialité
- c. Conduite personnelle : questions relatives à l'accomplissement des obligations personnelles, tout en respectant la législation locale et en servant des privilèges et immunités de l'organisation
- d. Conflit d'intérêts : Donner l'air de tirer indûment profit ou de faciliter à un tiers de tirer indûment profit de certaines associations, relations ou intérêts financiers (y compris les honneurs, dons ou rémunérations; favoritisme à la famille ou aux amis; emploi/activités en externe; intérêts commerciaux)
- e. Utilisation & Protection de l'information : utilisation ou divulgation de renseignements confidentiels sans autorisation appropriée
- f. Autres



Organisation Mondiale
de la Propriété Intellectuelle
34, chemin des Colombettes
Case postale 18
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. : +41 22 338 91 11
Tlcp. : +41 22 733 54 28

Les coordonnées des bureaux extérieurs
de l'OMPI sont disponibles à l'adresse
www.wipo.int/about-wipo/fr/offices

Référence OMPI RN2022-16F
DOI : 10.34667/tind.46964