



BAD

Le Médiateur PCV lettre d'information

Volume 1
Numéro 5

Mai

2010



OMBU

Bureau du Médiateur



Programme des champions des valeurs

Dans ce numéro :

- Le mot de la Médiatrice
- Ce qui arrive aux valeurs après notre départ
- Le personnel de KEFO uni par une bande de papier scotch
- Faut-il toujours dire la vérité ?
- Les conflits sur le lieu de travail
- La réunion des CPV à Nairobi
- Briefing Briefing du personnel de MAFO sur la Formation de revue des CPV, Nairobi 2010
- Angélique à la session du Tribunal administratif à Addis-Abeba
- Une place pour les règlements et les statuts
- Le rire est le meilleur remède pour le cœur
- L'éducation tout au long de la vie
 - La motivation du matin
 - Dites-le et ... FAITES-LE
- Événements OMBU
 - Événements passés
 - Événements à venir



Cher collègue,

Êtes-vous toujours assis dans votre coin, à vous faire du souci à propos du comportement de votre supérieur, de votre pair et de votre collaborateur; hésitant à faire appel à la Médiatrice ou au Champion de la promotion des valeurs (CPV), de crainte des représailles ? Êtes-vous toujours en train de vous débattre avec les incertitudes qui entourent votre carrière, les controverses au sujet de l'évaluation de la performance, la confusion concernant les politiques de la Banque en matière d'avantages et d'indemnités, pour ne citer que ces sujets ? Si c'est le cas et si vous n'avez rien fait pour vous en sortir, venez donc en discuter avec nous au Bureau du médiateur; dans notre nouveau local situé à ATR, 2^e étage, salle 234. Si vous êtes dans un bureau extérieur; allez voir votre CPV. Avec le temps, vous comprendrez la valeur ajoutée que représente la responsabilité individuelle et collective qui consiste à créer un environnement de travail serein et si possible détendu, civique et respectueux. Quelles que soient nos divergences, nous devons contribuer à créer ou à développer ce sentiment d'appartenance à la

Banque. C'est pour cela que nous voulons avoir de vos nouvelles, afin de trouver ensemble les solutions aux problèmes.

Sachez que le nouveau Bureau, installé à ATR, salle 234, est mieux conçu pour faciliter la prestation de nos services au personnel. L'ambiance y est plus conviviale et efficace et le lieu permet l'accès libre, aisé et discret du personnel et garantit la confidentialité et l'indépendance des activités du Bureau, conformément aux normes de l'Association internationale des médiateurs (IOA), auxquelles la Banque souscrit. Avec vos CPV, nous avons participé à des exercices de renforcement des compétences pour améliorer notre prestation et pour vous aider à relever les défis que vous rencontrez sur le lieu de travail.

Les pères fondateurs de la Banque ont probablement prévu qu'avec le succès et l'expansion de cette institution pionnière, le personnel serait caractérisé au 21^e siècle par une grande diversité de profil, du point de vue race, culture, genre, âge, éducation et formation. Cette diversité, qui apporte à la Banque richesse et expérience, peut, si elle est mal exploitée, être à l'origine de conflits insignifiants qui empêchent toutefois le personnel d'utiliser pleinement son potentiel au service de la Banque et du continent africain. Par ailleurs, s'ils ne sont pas circonscrits, les conflits peuvent s'avérer coûteux pour la Banque, tant du point de vue humain que du point de vue financier. C'est pourquoi le Bureau du médiateur a été créé à la Banque en 1992 en tant que ressource neutre et impartiale de résolution des conflits qui concernent le personnel; sa fonction première est de fournir, de manière confidentielle, indépendante et informelle, une assistance pour le traitement des griefs et des plaintes relatifs aux ressources

humaines et au milieu de travail. Ainsi, le Bureau agit comme médiateur en cas de litige, ou règle les conflits entre membres du personnel ou entre ceux-ci et l'administration, au moyen de la médiation et de la conciliation. Il complète les systèmes de recours formels pour le règlement des conflits, tels que le Comité d'Appel du personnel et le Tribunal administratif.

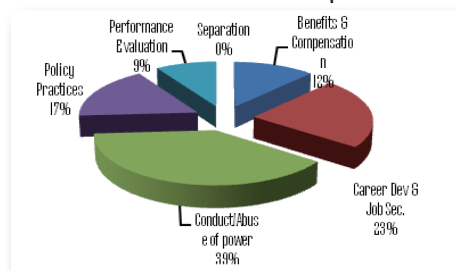
Lorsque vous nous rendrez visite, nous explorerons avec vous les moyens et les options qui vous conviendront le mieux pour aider à résoudre le problème qui vous concerne. Même si nous restons neutres, indépendants et proches de l'administration, les discussions nous permettent d'identifier les questions et les problèmes systémiques nécessitant une réforme pour garantir l'équité des procédures de la Banque. C'est pourquoi nous aimerions vous entendre au sujet de ces questions dont le règlement peut aider à améliorer l'équité au sein de notre institution.

Vous vous demandez sans doute si vos pairs nous rendent visite et si nous avons accompli des progrès dans notre mission. Dans ce cas, vous serez intéressé par la lecture de notre Rapport annuel 2009, à paraître prochainement, et dont le thème est «Création d'un milieu de travail capable de résoudre les conflits à la Banque africaine de développement». Pour vous en donner un avant-goût, signalons que vous y trouverez des informations concernant le résultat de nos efforts dans les domaines suivants : (a) les programmes de renforcement des compétences et de for-

mation à l'intention des directeurs et des dirigeants, dispensés par nous-mêmes et par des experts de premier plan dans le domaine de la médiation ; (b) le lancement de l'initiative Champions de la promotion des valeurs (CPV) qui a permis l'inclusion du personnel des bureaux extérieurs dans les services de gestion des conflits ; (c) les campagnes de proximité périodiques ainsi que la participation régulière et systématique du Bureau aux programmes d'orientation et d'intégration pour le personnel nouvellement recruté. On constate des progrès au niveau de la prise de conscience du personnel et le recours à notre système informel pour désamorcer les conflits, les gérer efficacement et en réduire le coût humain et financier pour la Banque, et pour créer un milieu de travail donnant la priorité au respect et à la dignité du personnel. Notez qu'au cours de la seule année 2009, le nombre de visiteurs et d'affaires traités par la Banque a atteint 100, soit le nombre le plus important des 5 dernières années ; ceci démontre

entre autres la confiance accrue du personnel, qui les amène à nous communiquer, pour les partager avec nous, leurs préoccupations et leurs plaintes. Vous serez intéressés d'apprendre que 99 des 100 affaires traitées ont pu être réglées.

Répartition des plaintes par catégorie à l'échelle de la Banque

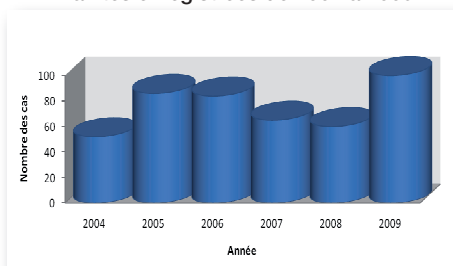


Je terminerai donc ma lettre avec ces deux graphiques. Comme on le dit souvent, une image vaut parfois mieux qu'un long discours.

Vous voyez donc que vos collègues utilisent nos services pour trouver une solution à leurs préoccupations, libérer leur esprit et se concentrer sur leur travail au sein de la Banque. Faites comme eux. Venez à nous si vous pensez que vous avez un problème.

Amabel Orraca-Ndiaye
La Médiatrice

Plaintes enregistrées de 2004 à 2009



Ce qui reste de nos valeurs après notre départ

Par Delight Joseph Ngwira, CPV, MWFO



Les valeurs peuvent être communiquées de diverses manières. Dans cet article, nous irons au-delà des mots et des paroles d'une chanson pour trouver le sens in-

gard se porte plus loin et je vois que beaucoup ont engagé des conversations animées avec leur voisin. L'expression de satisfaction lisible sur le visage d'un convive laisse deviner qu'après le régal de ce soir, il ne réclamera plus jamais son plat préféré de fruits de mer à la japonaise. Quel beau spectacle que cette assemblée joyeuse qu'on ne rencontre que dans les programmes de CPV !

trinsèque des valeurs. C'est le 23 février 2010 et nous sommes au restaurant Nya-machoma du Safari Park Hotel à Nairobi, Kenya. Les serveurs s'activent à découper des tranches de kebab de leurs broches lourdement chargées, avec cette dextérité que l'on ne trouve nulle part ailleurs. Mon plat en bois grésille sous les morceaux de poisson de type tilapia, que seul un voyageur ayant la nostalgie du délicieux chambo du Malawi peut commander. De l'autre côté de la table, je vois une collègue CPV dont le visage s'illumine devant son assiette remplie de l'assortiment de mets qu'elle a choisi. Je souhaite « Bon appétit » à un collègue assis à ma gauche et je fredonne en accompagnant la musique qui, il y a quelques décennies, serait sortie d'un juke-box. Le disc-jockey semble aussi heureux que s'il avait pris sa retraite ce soir.

Tout en observant un facilitateur assis une rangée plus loin, je me rappelle qu'il y a deux jours, il nous avait annoncé qu'on danserait ce soir, et je me demande s'il y a dans le groupe quelqu'un ayant autant de souplesse que notre « président » élu. Mon re-

gard se porte plus loin et je vois que beaucoup ont engagé des conversations animées avec leur voisin. L'expression de satisfaction lisible sur le visage d'un convive laisse deviner qu'après le régal de ce soir, il ne réclamera plus jamais son plat préféré de fruits de mer à la japonaise. Quel beau spectacle que cette assemblée joyeuse qu'on ne rencontre que dans les programmes de CPV !

« Connaissez-vous les paroles de cette chanson ? » me demande mon voisin immédiat. C'est une mélodie swahili, me semble-t-il. Je réponds laconiquement par la négative. J'entendais cette chanson dans les années 80 et elle me plaisait bien. « Le chanteur dit 'mes larmes commencent à sécher...' ». Il se met à me traduire les paroles de la chanson. Ceci dit, c'est assez normal de parler de larmes qui séchent dans une chanson, et c'est bien, surtout s'il s'agit d'un morceau de musique aussi entraînant que celui-ci.

À défaut de mieux, et pour inciter mon voisin à poursuivre sa traduction d'une chanson dont il pouvait voir qu'elle me plaisait, je demande avec intérêt : « Pourquoi ? Pourquoi les larmes commencent-elles à sécher ? » Si la soirée va être agréable pour moi, autant savoir pourquoi les larmes du chanteur commencent à sécher, et cette situation déclenche chez moi, de manière très ironique, plaisir et excitation durant toute la période que je passe devant la table. Je regarde mon voisin pendant qu'il s'apprête à me répondre. « Le chanteur dit « Mes larmes commencent à sécher parce que vous partez... ! »

Il détourne le regard délibérément pour me laisser digérer la morale des valeurs contenues dans ce message. Ça marche. Je ne peux réprimer un sourire et je commence à souhaiter que les CPV qui nous entourent puissent entendre ce message eux aussi. Après une expérience d'une année dans le domaine des stratégies informelles de gestion des conflits à la Banque, aucun d'entre nous n'a vu personne sécher ses larmes en voyant partir un CPV, pas plus que nous, CPV, ne séchons nos larmes lorsque l'un de nous s'en va.

Je réfléchis à la morale de la chanson et je me dis qu'elle parle d'héritage. Les valeurs concernent les modes de vie et les systèmes de croyance, qui, ensemble, constituent le caractère. Lorsqu'une personne disparaît, le caractère se transforme en héritage. L'héritage, c'est ce qu'une personne laisse derrière elle lorsqu'elle cesse d'être présente physiquement, ou, dans notre cas, lorsqu'elle cesse d'être un CPV. C'est une construction ou un reflet de ce que nous sommes dans l'esprit de ceux que nous laissons après nous. Alors que les valeurs sont une question de choix, et que le caractère peut être contrôlé et modifié par des influences extérieures, lorsqu'on part il reste plus que l'héritage qu'on laisse. C'est alors que ceux qui restent peuvent chanter pour célébrer cet héritage ou peuvent le laisser tomber dans l'oubli. La mélodie peut être douce ou amère, les voix qui chantent sont parfois enrouées et parfois tendres ; parfois elles chantent faux et parfois juste, mais dans

tous les cas la chanson suit son cours. Dans un monde plein d'inventions et d'artifices, l'héritage est comparable à un brevet d'invention protégé que l'on ne veut pas voir d'autres utiliser. Mais au contraire des brevets et des droits d'auteur, si le caractère d'une personne méritait d'être admiré, il devient « précieux » en dehors de toute valeur commerciale, et tous ceux qui lui survivent vont accourir pour s'en emparer, sans risque d'être accusés de piratage ou de contrefaçon. Si seulement nous comprenions à quel point l'héritage peut apporter de récompenses, chacun ferait tout ce qui est en son pouvoir pour bien choisir ses valeurs, sachant que les valeurs représentent le mortier qui permet de construire le caractère, la toile sur laquelle Picasso esquisserait son tableau, et par-dessus tout, les notes de musique qui seront chantées après notre départ. Pardonnez-moi, je me suis perdu dans mes réflexions, et le temps passe si vite.

Mon tilapia est parti, trop vite à mon goût. On me demande de passer le chili au moment où notre compétente hôtesse saisit le microphone et murmure quelque chose au DJ. La musique passe instantanément à un rythme plus rapide. Je vérifie l'heure sur mon portable... et je me dis que c'est le moment de me retirer : « Où allez-vous ? » me demande une voix. Je ne peux répondre que par un sourire. Je jette un regard circulaire et je me dis : quand tout sera joué, quand nous serons partis, les larmes des visiteurs commenceront-elles à sécher ou à couler ?



Le personnel de KEFO uni par une bande de scotch....

Par Walter Odera, CPV KEFO

C'est peut-être cela qui a rendu les choses encore plus drôles à la fin de la retraite du personnel de KEFO le 05 mars 2010 au Sarovea Whitesands Beach Resort à Mombasa. Alors qu'il ne restait plus que quelques minutes, Maureen Kacou, facilitateur, a décidé que le personnel avait besoin de serrer les rangs. Elle a eu donc recours à la ceinture ! Les participants ont été prévenus de ce que serait cette illustration pratique et drôle du renforcement des liens au sein d'une équipe ; il s'agissait d'un jeu dans lequel on demandait aux membres de l'équipe de traverser la salle ensemble, attachés par une bande de scotch. Deux équipes ont été formées et chacune a élaboré sa propre stratégie (voir photo) pour traverser la salle en deux minutes. Chose remarquable, les équipes sont restées soudées et ont traversé la salle en un temps record de deux minutes. Tout cela s'est fait dans la joie et le rire. Il a été demandé aux participants de considérer la ceinture comme une représentation des contraintes pouvant surgir de temps en temps dans leur organisation. Il était important de voir comment l'équipe allait travailler ensemble pour élaborer des stratégies claires face à ces contraintes ou défis.

Ce n'est là qu'un exemple des activités ludiques de groupe qui ont occupé le personnel de KEFO durant la retraite de deux jours. Auparavant, on avait demandé aux participants de se grouper par deux puis de changer discrètement leur apparence de cinq façons différentes. Le partenaire devait identifier les différences. L'objectif de cet exercice était d'illustrer la réaction au changement, et surtout de montrer que le changement est habituellement associé à une perte. Les participants ont instinctivement retiré une partie de leurs vêtements/bijoux, seul l'un d'eux a ajouté un article. Certains se sont montrés créatifs et ont modifié leur apparence en changeant simplement l'aspect d'une manche ou d'un bouton. On a pu constater des stratégies créatives pour faire face au changement. Il s'agissait également de montrer que le changement peut se produire à n'importe quel moment et qu'il n'est pas toujours synonyme de perte. Il peut et il doit aussi être considéré comme un gain. Le premier jour, tout de suite après l'allocation d'ouverture prononcée par le représentant résident, on a demandé à chaque participant d'écrire trois qualificatifs qui, à son avis, le définissaient clairement. Tous les qualificatifs ont été mélangés et affichés sur un tableau. On a ensuite demandé à chaque participant de choisir trois qualificatifs et de les associer au nom d'une personne. Hélas, les associations obtenues ne corres-

pondaient pas aux attentes. Une participante qui s'était décrite comme franche, directe et travailleuse a en fait été associée aux termes agressive, émotive et stressée. Pas de chance !

sième groupe s'est intéressé à la question plus générale « Comment pouvons-nous travailler ensemble pour améliorer nos procédures de gestion des bureaux ? » Un plan d'action couvrant les trois do-



Ces activités ludiques ainsi que beaucoup d'autres organisées durant la retraite ont aidé le personnel de KEFO à comprendre à quel point il est important d'agir comme une seule famille, et à réfléchir sur les valeurs essentielles de la Banque. Trois groupes ont travaillé sur trois domaines nécessitant une action après la retraite. Le premier groupe s'est penché sur la question « Comment pouvons-nous améliorer l'efficacité de l'équipe pays ; le dialogue avec les pays ; la coordination avec les donateurs ; l'approche participative ; la liaison avec les organisations régionales ? » Le deuxième groupe a traité la question des « Stratégies d'exécution du plan du travail KEFO 2010 », tandis que le troi-

sième groupe s'est intéressé à la question plus générale « Comment pouvons-nous travailler ensemble pour améliorer nos procédures de gestion des bureaux ? » Un plan d'action couvrant les trois do-



Dans quels cas le mensonge est-il justifié ? La vérité est-elle l'impératif moral suprême ou devons-nous parfois mentir ? Existe-t-il des situations dans lesquelles ne pas dire la vérité peut servir un intérêt supérieur ? En pratique, il est souvent trop facile de justifier un mensonge alors que nous ne faisons qu'essayer de servir nos propres intérêts. Ce sont là quelques questions qui se posent à propos du mensonge et de la vérité.

Vérité et sagesse de simple bon sens

Si une personne aimée prépare une tarte qui n'est pas fameuse, devons-nous nous sentir moralement obligés de lui dire exactement ce que nous en pensons ? Dans ce cas nous pouvons user de notre sagesse pour éviter de dire une vérité qui n'est pas nécessaire. Nous n'avons pas besoin de mentir ; mais nous n'avons pas non plus besoin de souligner la médiocrité de la performance et de heurter les sentiments d'une personne. Si quelqu'un trouve du plaisir à faire

adopter une approche diplomatique ; après tout, ce n'est pas un crime d'être mauvais cuisinier ; et il est inutile d'être offensant. De même, si une femme a tendance à s'habiller d'une manière « unique en son genre », ne vous sentez pas obligé de lui dire exactement le fond de votre pensée.

Il est difficile d'énoncer des règles, nous devons user de notre sagesse propre dans ce genre de situation. On peut toujours se demander s'il faut crier au loup s'il n'y a pas lieu de le faire.

L'humilité

Il y a des moments où nous rencontrons des difficultés, et dans ce cas, instinctivement, nous essayons de mentir pour éviter de nous faire du tort. Cependant, en étant honnêtes, nous évitons de nous mettre dans des situations compliquées qui nous obligent à continuer de mentir pour ne pas nous contredire. En règle générale, il est préférable de dire la vérité, de reconnaître ses erreurs et de continuer son chemin. Cela simplifie la vie et c'est faire preuve d'humilité que de reconnaître ses erreurs ; et c'est là une qualité que les autres apprécieront en vous.

Faut-il toujours dire la vérité ?

Par Amira SOBHI, CPV EGFO

la cuisine, pourquoi gâcher son plaisir en disant consciencieusement la vérité ? Il ne s'agit pas bien sûr de recourir aux compliments mensongers et à la flatterie, mais on peut

Avez-vous confiance dans les autres ?

Certaines personnes nous inspirent confiance parce qu'elles ont acquis la réputation de dire la vérité. Si nous prenons l'habitude de mentir, personne ne nous croira alors même que nous disons la vérité. La vérité est parfois difficile à dire, et n'apparaît pas toujours comme la solution à court terme la plus pratique. Mais avec le temps, une personne sincère sera appréciée par tous.

Quelles sont vos motivations lorsque vous mentez ?

Quelles sont les motivations qui vous poussent à mentir ? Est-ce pour vous protéger vous-même et protéger vos intérêts, ou pour éviter les réactions désagréables de certains, ou encore pour épargner à d'autres une peine inutile ? Mais à ce propos, il convient d'être prudent. Nous avons parfois l'impression d'agir par charité envers autrui, alors qu'en fait nous sommes surtout soucieux de notre propre réputation. Nous sommes hélas très doués pour justifier nos mauvaises actions, telles que le mensonge, et plus nous mentons, plus la chose devient facile.

Vérité relative et vérité suprême

Vous pouvez parfois vous persuader que vous avez le droit de mentir purement et simplement, pour protéger des innocents. D'instinct, nous voyons ainsi que la stricte vérité

n'est pas la seule chose envisageable. La vie n'est pas simplement un ensemble de règles, et il faut parfois savoir s'adapter ; la morale humaine a ses limites, et les règles admettent des exceptions, surtout dans le cas de règles non écrites. Il n'est pas toujours conseillé de dire ce que nous pensons de ce monde et surtout d'émettre des jugements. Cependant, certains suggèrent qu'il existe une vérité qui dépasse le cadre de ce monde. La Vérité suprême concerne l'essence de l'existence. Elle représente notre moi profond, notre conscience supérieure ; avec cette Vérité, la compromission n'est pas possible. La vérité suprême ne peut être exprimée par des

mots ; ce qui est important c'est d'être en accord avec les idéaux supérieurs et la conscience illuminée du divin.

Quelques suggestions sur la manière de gérer la vérité sans stress :

- Suivez votre sentiment le plus profond. Votre intuition vous dira à quel moment vous devez révéler ce que vous avez sur le cœur
- Le choix du bon moment est essentiel. Ne choisissez pas de dire la vérité au moment où l'autre personne n'est pas prête ou qu'elle est complètement prisonnière de sa situation stressante.

- Choisissez vos mots avec soin-pensez à la manière dont ils seront reçus et non seulement à la manière de les dire
- Choisissez pour révéler vos sentiments un endroit qui possède une énergie positive. La personne qui vous écoute s'imprénera de cette énergie positive et sera mieux disposée à vous entendre.
- Soyez prêt à laisser à l'autre personne le temps d'intégrer tout cela. Après tout, vous aussi il vous a fallu du temps pour le faire.
- Le fait de dire la vérité va vous libérer ! Acceptez la réaction de l'autre personne, même si elle ne cor-



respond pas à ce que vous attendiez ou à ce que vous désiriez !

Enfin

Une vérité malintentionnée est pire que tous les mensonges que vous pouvez inventer.

Les conflits en milieu de travail

Par Hailemariam HAILEMESKEL, VPC ETFO



Chers collègues,

Désolé, je dois me corriger au sujet de l'existence de zones sans conflit. Le conflit est une chose naturelle et normale en milieu de travail. Le problème est de parvenir à un équilibre concernant la quantité de

conflits pouvant exister dans l'environnement professionnel. S'ils sont trop fréquents, les conflits créent une tension qui porte atteinte au moral et à la productivité du personnel. S'ils sont trop rares, ils peuvent engendrer un environnement professionnel guidé, dans lequel il y a peu de place pour la créativité et l'innovation. Ce qu'il nous faut donc, c'est essayer d'avoir un milieu de travail dans lequel le stress est à un niveau minimal.

Pour votre information, sachez que cette année, le thème de la Semaine de la transparence en matière de conflits était « Ensemble pour une Banque capable de résoudre les conflits ». La manifestation a été lancée avec un message puissant. Le programme comportait un exposé sur la redynamisation des valeurs de la Banque (excellence, professionnalisme, intégrité, esprit d'équipe et transparence).

Ce sont là les valeurs dont nous avons besoin à ETFO

Cordialement,
Hailemariam



1ère Formation de revue CPV, Nairobi 21 - 24 février 2010

Par Anatole Désiré BIZONGO, VPC, CDFO



M. Anatole Bizongo, CPV à CDFO, a résumé en quelques points la manifestation organisée à l'in-

tention des CPV à Nairobi du 21 au 24 février 2010. Voici ce qu'il en retenu :

OMBU, en collaboration avec le Bureau de l'Éthique, le Conseil du personnel et CHRM.3, a organisé une réunion pour les CPV et les représentants résidents à Nairobi le 19 mars 2010. M. Bizongo observe que durant une séance présidée par M. Kordjé Bedoumra, Vice-président à CSV, OMBU a fait un exposé sur les causes principales des conflits et le coût des conflits non réglés. Il mentionne les coûts suivants :

- (i) le temps passé à résoudre les conflits ;
- (ii) les coûts supportés par la Banque pour la gestion des ressources humaines ;
- (iii) la perte de productivité et les coûts qui s'ensuivent. Il ajoute qu'après la séance, le vice-président a souligné l'importance de la communication entre les managers et leur personnel, afin d'éviter à la Banque des coûts inutiles.

M. Bizongo indique que la réunion des CPV a commencé par la revue

des progrès enregistrés, y compris les succès et les difficultés qui concernent les bureaux extérieurs. L'accent a été mis sur le principe de neutralité du CPV dans tous les cas. Le document « Politiques et procédures de la Banque » est considéré comme un outil indispensable au CPV. Une bonne connaissance des règlements et des statuts permet au CPV de mieux exécuter ses tâches et d'être plus efficace. Les promoteurs des valeurs doivent avoir un comportement exemplaire et faire preuve d'un esprit de franche collaboration, d'attachement à la confidentialité et de respect pour les pairs et les supérieurs hiérarchiques.

M. Bizongo mentionne qu'une séance consacrée à la manière dont les choses sont perçues a révélé que bien souvent, les conflits étaient provoqués par les suppositions et les déductions de certains. Il observe que pour briser ce cycle, il est nécessaire de :

- (i) ne pas réagir immédiatement à partir d'une première impression ;
- (ii) rendre le problème plus visible ;
- (iii) consulter d'autres personnes et rechercher leurs conseils.

M. Bizongo rapporte qu'au cours de l'exposé sur "les mécanismes de résolution des conflits de la Banque », à savoir CHRM, Conseil du personnel, Bureau de l'éthique et Comité d'appel du personnel,

les CPV ont été appelés à encourager leurs visiteurs à épuiser ces canaux moins formels avant de recourir au Tribunal administratif.

Il évoque également l'exposé sur l'écoute. Les CPV ont été invités à écouter les membres du personnel qui viennent les voir dans le but d'être rassurés et entendus. Il résume les thèmes importants de la réunion dans les points suivants :

- (i) la sincérité est acquise par le respect de la confidentialité ;
- (ii) la compétence est le fruit du savoir et de l'application des règlements et procédures ; l'intégrité est le fruit d'un comportement exemplaire et
- (iii) le professionnalisme est essentiel.

M. Bizongo conclut par un résumé des points saillants de la réunion :

- (i) le CPV fait partie du Bureau du médiateur même s'il ne joue pas lui-même ce rôle ;
- (ii) le CPV doit être neutre mais non passif ;
- (iii) il doit être indépendant ;
- (iv) il doit fournir au visiteur des informations fiables ;
- (v) le CPV ne doit en aucun cas témoigner au nom de son visiteur ;
- (vi) il doit proposer les meilleures options de solution à son visiteur
- (vii) le CPV doit connaître les règlements et statuts de la Banque et doit sensibiliser le personnel au rôle de CPV.

Briefing du personnel de MAFO sur la réunion des CPV à Nairobi

Mohamed El Ouahabi,
CPV, MAFO



La photographie ci-dessus montre le CPV de MAFO en train d'informer les membres du personnel du bureau extérieur du Maroc et de partager avec eux l'expérience acquise à la session de formation des CPV organisée à Nairobi.

Angélique a la session du tribunal administratif a addis-abeba



J'ai eu l'honneur de participer les 19 et 21 avril à Addis-Abeba à un séminaire de formation sur le Tribunal administratif, présidé par son Secrétaire général et organisé à l'intention des bureaux extérieurs (Éthiopie, Soudan, Kenya, Ouganda, Tanzanie et Rwanda). J'ai rencontré à cette occasion mon collègue CPV du Soudan, M. Ibrahim Mohamed Mahgoub.

La session a été très intéressante. Elle a permis de souligner le rôle et la contribution du Bureau du médiateur et de rendre hommage à son action. Le nombre d'affaires portées devant le Tribunal a baissé très sensiblement.

Félicitations à vous tous, en particulier au Bureau du médiateur ; les CPV font aussi du bon travail. Je vous

encourage tous à envoyer votre rapport écrit ou compte-rendu.

Angélique
VPC-RWFO



Une place pour les règlements et les statuts

Par A. Singogo, Ombu, Tunis



Dans trente (30) jours démarrera le plus grand tournoi de football du monde. Trente-deux (32) équipes se mettront en course pour remporter une grosse somme d'argent, un trophée en or et la fierté de voir leurs efforts couronnés de succès.

Le football est un jeu simple qui a été rendu complexe. Chaque équipe compte onze joueurs qui revêtent tous le même uniforme, à l'exception du gardien du but. Le jeu comporte des règles telles que le hors-jeu, le penalty, le coup franc ou la touche. Il est géré par une personne souvent vêtue de noir appelée arbitre, qui est assisté par un deuxième et un troisième arbitres, avec la participation d'un quatrième responsable, le commissaire du match.

Comme dans le cas de la police de la circulation de certains pays, le bruit strident du sifflet a une grande importance pour ce qui se passe sur le terrain.

Vous vous demandez peut-être pourquoi un fonctionnaire du Bureau du médiateur se met à parler de la Coupe du monde. En fait le jeu obéit à un ensemble de règles similaires à celles qui régissent le milieu de travail.

Les règlements et les statuts de la Banque sont groupés dans un document intitulé Règlements et Statuts du personnel. Ceux-ci sont enrichis ou complétés par les directives présidentielles et les notes administratives émises de temps à autre. L'objectif est de fournir au personnel les documents les informant de leurs droits et de leurs obligations. Les statuts permettent l'élimination de certaines ambiguïtés et la création d'un point de référence si vous avez besoin d'être guidé dans votre travail.

Comme vous le savez sans doute, le football est un sport compétitif dans lequel il y a beaucoup de contact physique mais même ce contact est réglementé. Par exemple, les joueurs ont le droit de tacler pour récupérer le ballon chez l'adversaire mais cela doit se faire de manière mesurée. Un tacle considéré comme illégal peut faire l'objet d'un carton jaune ou avertissement, tandis qu'un tacle « sauvage » peut provoquer immédiatement l'apparition d'un carton rouge qui expulse le joueur fautif du terrain.

De la même façon, dans un lieu de travail tel que la Banque, il existe ce qu'on appelle une faute professionnelle, pour laquelle une mesure disciplinaire peut être infligée ; une faute professionnelle grave peut provoquer un renvoi immédiat. Il s'agit donc de savoir maintenir une apparence d'ordre, et toutes les parties

sont supposées connaître les règles et s'y tenir.

Mais, pourrait-on demander, le jeu nécessite-t-il ces règlements ? Ne pourrait-on pas simplement se fier au jugement d'un joueur qui admettrait sa faute, et accorder alors la balle à l'autre camp ? En fait il s'agit de compétition, et dans ce cas il y a quelqu'un qui veut être déclaré vainqueur ; par conséquent, la victoire doit être légitimée dans le cadre de certaines règles. Imaginez une situation où on permettrait à une équipe de déclarer qu'elle a droit à un penalty, à un coup franc, à une touche : cela mènerait tout droit à l'anarchie. Les mêmes règles s'appliquent dans le milieu de travail. On ne peut pas tout simplement décider de partir en congé car il est nécessaire de présenter une demande à cet effet ; parfois il peut s'avérer nécessaire de quitter la Banque, et là aussi, il existe une procédure claire sur la manière de s'y prendre. Les règlements permettent à chacune des parties d'appliquer une règle ou de se référer aux statuts lorsque les choses ne se passent pas exactement comme prévu. Ils permettent un certain degré de justice et d'équité dans l'application des règles pour toutes les parties concernées.

Mais pour conclure, il faut signaler un point de divergence par rapport à la

Coupe du monde, et celui-ci concerne ceux qui appliquent le règlement. En football, l'homme qui tient le sifflet présente en lui-même le règlement lorsqu'il tire de sa poche le sifflet pour distribuer les punitions. Les joueurs peuvent alors protester faiblement, ou plus énergiquement s'il tend la main à sa poche pour en tirer un carton rouge. En d'autres termes, il prend ses décisions au fur et à mesure.

À la Banque, le personnel a la possibilité de mettre à l'épreuve l'application des règlements et des statuts qui les affectent. Pour cela il peut contacter la Médiatrice, le Conseil du personnel, le Comité d'appel du personnel, le Bureau de l'éthique, CHRM et même GECL. Comme nous l'avons vu, il ne fait pas de doute que les règlements et statuts jouent un rôle central dans le travail quotidien du personnel, à la manière des règlements qui régissent la Coupe du monde.

Et que le meilleur gagne !
Alisand.



Le rire est le meilleur remède pour le cœur

Les survivants des années 60
(auteur anonyme)

Un jeune garçon de vingt ans écoutait, émerveillé et ébahi, les divagations de son père ...

Dans le bon vieux temps, quand j'avais ton âge, nous n'avions pas l'Internet. Nous allions au cinéma de plein air et nous nous attardions avec nos amis. Lorsqu'il fallait faire un travail de recherche, c'était à qui se montrait le plus à la bibliothèque. Mon Dieu, j'ai une photo de moi avec ton oncle Tommy sortant de la Balm Memorial Library, portant cinq gros volumes d'Aristote, James Joyce, etc.!

La messagerie électronique n'existait pas, mais nous prenions grand plaisir à écrire des lettres... à nos petites amies, bien sûr - avec un stylo ! Ensuite, nous allions à pied jusqu'à la poste qui se trouvait à quelques kilomètres pour les poster: Tu sais, j'ai gardé quelques lettres que ta mère m'a écrites. J'ai même gardé les timbres collés aux lettres que je recevais de mes correspondants éparpillés dans le monde. Il fallait des semaines pour recevoir une lettre envoyée par un correspondant japonais, mais les timbres valaient la peine d'être conservés. Ils se trouvent toujours dans une boîte métallique que je garde au grenier.

Je me souviens de la correction que ma mère m'avait donné parce que j'avais caché une bouteille de bière dans le linge. À l'époque, les services de protection des enfants n'avaient rien à dire en cas de correction parentale. En fait, chaque parent

avait la permission de corriger n'importe quel enfant en lui donnant une fessée bien méritée ou une gifle retentissante, même en public ! Nous n'avions qu'à bien nous tenir !

MP3, Napsters, iTunes ! Même dans nos rêves les plus fous, nous ne pouvions pas imaginer cette chose qu'on appelle téléchargement- c'est si facile ! Très peu pour nous ! Nous pouvions "copier" la musique ou simplement la « repiquer » chez le marchand de cassettes. Le seul problème, c'est que les disques se rayaient et les cassettes se déroulaient à force d'être passées. Mais nous avons la solution : on coupait tout simplement la partie défectueuse et on recollait les bouts avec du scotch. Et ça marchait ! On obtenait presque le même résultat qu'au départ.

Et pour les téléphones ! Appels en attente, identité de l'émetteur de l'appel, téléphone cellulaire, SMS, ... tout cela n'existait pas ! Si vous quittez la maison, il n'était plus question de donner ou de recevoir un appel. Quand le téléphone sonnait, vous n'aviez aucune idée de qui vous appelait ! Cela pouvait être votre école, vos parents qui vérifiaient si vous étiez bien à la maison, le voisin importun ou la police... vous n'en saviez rien !!! Il fallait décrocher et prendre tous les risques.

La télévision en noir et blanc, malgré le technicolor, ne comportait qu'une chaîne, on n'avait donc pas besoin de télécom-

mande ! Mais il y avait de vrais films comme Joe Manix, La Terre des géants, Fury, Les Quatre flibustiers, Bonanza, Perry Mason, L'Homme invisible, et Bugs Bunny pour les séries de dessins animés, et pas les séries produites au moyen de procédés techniques que l'on sert aujourd'hui aux téléspectateurs. Les fourneaux traditionnels provoquaient moins de brûlures graves que les fours à micro-ondes d'aujourd'hui. Il fallait simplement rester dans les parages jusqu'à ce que le repas soit prêt, ou alors l'odeur de brûlé nous prévenait que nous avions oublié quelque chose sur le feu. On apprenait à attendre le dîner patiemment ! Nous devions repasser nos chemises, laver la vaisselle et ranger notre chambre parce qu'il n'y avait pas tous ces appareils électroniques qui font perdre du temps comme les aspirateurs !

On considérait que quelqu'un était digne de conduire une voiture lorsqu'il avait atteint l'âge de 21 ans bien sonnés. Seule existait la voiture à conduite manuelle et vous deviez être toujours en alerte au volant. Aujourd'hui, avec les voitures à boîte automatique et le GPS, même un enfant de cinq ans pourrait vous conduire en voiture de Tunis à Hammamet. Mais comment, demande le jeune homme de plus en plus médusé, pouviez-vous survivre, même un jour, en ces temps reculés ?

Oh ! explique le père avec un soupir, c'était il y a tout juste quarante ans !

L'éducation tout au long de la vie : Quelques sages méditations

Amour et mariage

L'amour est peut-être aveugle, mais le mariage vous ouvre les yeux.

(Auteur anonyme)

Motivation matinale Contribution de Mohammed Abudullahi

En me réveillant ce matin,

Je me suis demandé, encore dans mon lit :

Quels sont les secrets du succès dans la vie ?

J'ai trouvé la réponse

toute prête dans la chambre même.

The Fan said...	Be cool
The Roof said...	Aim high
The Window said...	See the world
The Clock said...	Every minute is precious
The Mirror said...	Reflect before you act
The Calendar...	Be up-to-date
The Door said...	Push hard for your goals

Dites- le ... et FAITES-LE
Contribution de M. Okotie-Ndubuisi



Comment pouvez-vous "avoir une vie remplie d'amour pour les autres" aujourd'hui ? Quels actes de gentillesse, de générosité et de bonté pouvez-vous accomplir ? Quels mots pouvez-vous prononcer ou écrire pour aider les autres à se construire ? Voilà de

bonnes questions auxquelles il faut réfléchir et répondre par des actions.

Événements Ombu

Événements du premier trimestre 2010

1. Réunion des représentants résidents à Nairobi du 17 au 19 février 2010, en collaboration avec CHRМ, le Conseil du personnel et le Bureau de l'ethnique. La réunion a groupé les représentants résidents et était présidée par M. Kordjé Bedoumra, VP, CMVP.
2. 1ère Formation de revue des CPV à Nairobi, du 19 au 24 février 2010. La formation a réuni les CPV représentant 23 bureaux extérieurs



Ombu Events

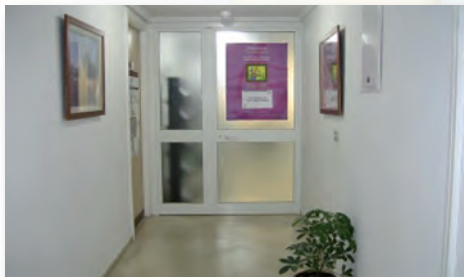


3. La semaine de la transparence en matière de conflits a été observée dans l'ensemble de la Banque du 15 au 19 mars 2010 en collaboration avec CHRM, le Conseil du personnel et le Bureau de l'éthique

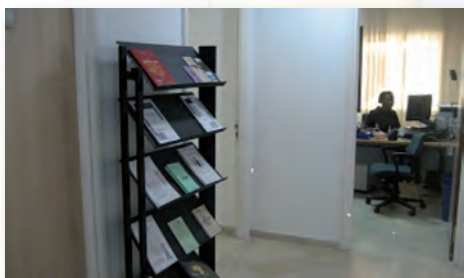
4. Une formation des managers de la Banque sur "les compétences en matière de conflits" a été offerte par Camilio Azcarate, Directeur des services de médiation au Groupe de la Banque mondiale. Cette formation a eu lieu le 17 mars.



5. M. A. Singogo, fonctionnaire à OMBU et M. Kisubi Mohamed, responsable du Bureau de l'éthique, ont effectué une mission auprès de SLFO et GHFO. La mission a permis de visiter les bureaux extérieurs et de s'entretenir avec le personnel local au sujet des rôles des Bureaux du médiateur et de l'éthique.



6. Formation IOA à la Nouvelle Orléans, États-Unis, du 5 au 10 avril 2010. Ont participé à cette réunion, la Médiatrice, Mme A. Orraca-Ndiaye, M. A. Singogo et l'assistante du Bureau, Mme. Mercy Okotie-Ndubuisi. Une réception d'adieu a été organisée en l'honneur de M. Wilbur Hicks, médiateur du FMI et proche collaborateur d'OMBUD de longue date. M. Hicks prend sa retraite après de plusieurs années consacrées au service du FMI et de l'IOA.



7. Le Bureau du médiateur s'est récemment installé dans son nouveau local de l'immeuble ATR. Les nouveaux bureaux se trouvent au deuxième étage dans les salles 233 à 237. Ci-dessous, quelques photographies du nouveau local.



Upcoming events

1. 2010 Annual Meetings in Abidjan: The Ombudsman participated in Annual RR seminar which was being held as a sideline meeting to the Bank's Annual Meeting. The seminar was held on the theme: 'One Bank through Decentralization'. The Ombudsman spoke on the theme 'Conflict Resolution in the FO's : Roles of the VPCs'



Bureaux du Médiateur

ATR 2^e Etage
234 - 237

Numéros Téléphone:
(216) 71 102 114
/ 71 102 141

Adresse E-mail : ombudsman@afdb.org

Fax: (216) 71 831 552