



Secrétariat

IC/Genève/2003/39
28 novembre 2003

Distribution:

1 exemplaire par fonctionnaire

CIRCULAIRE N° 39

Objet : Alcool et autres substances toxiques au travail

Les Nations Unies disposent depuis de nombreuses années d'une politique pour aider leur personnel à résoudre toutes éventuelles difficultés liées à l'abus d'alcool et/ou autres substances toxiques sur le lieu de travail. L'Office des Nations Unies à Genève (ONUG) a souhaité prendre des mesures complémentaires afin de venir en aide à celles et ceux qui pourraient en avoir besoin.

Le but de la présente circulaire est de rappeler aux fonctionnaires la politique suivie par l'Organisation en termes de prévention et de traitement des problèmes liés à l'alcool et autres toxicomanies sur le lieu de travail (voir la version française de la circulaire ST/AI/372 du 25 septembre 1991, Annexe 1), et de fournir des précisions sur la mise en œuvre de cette politique au sein de l'ONUG.

Un groupe de travail a donc été créé avec pour mandat d'actualiser cette politique et de mettre en œuvre un programme d'information et de sensibilisation de l'ensemble du personnel.

Le groupe de travail a proposé un plan d'action qui a été approuvé par le Directeur général de l'Office. Ce plan d'action prévoit :

- Le rappel du dispositif en place assorti des aménagements concernant l'ONUG par le biais de la présente circulaire ;
- L'organisation de conférences/débats, ateliers interactifs et distribution de documentation afin de sensibiliser l'ensemble du personnel.
- Le lancement d'un programme de formation des superviseurs pour les aider à détecter à un stade précoce les dysfonctionnements professionnels liés à la prise d'alcool et autres substances toxiques.

I. Sources d'assistance

Il existe de nombreuses structures à l'extérieur de l'Organisation qui sont susceptibles d'apporter confidentiellement aide et soutien aux fonctionnaires rencontrant des difficultés inhérentes à l'abus d'alcool et/ou d'autres substances toxiques.

L'Organisation souhaite soutenir les fonctionnaires dans leurs efforts de gestion et de prévention de ces troubles tant sur le plan individuel que hiérarchique. Chacun peut spontanément s'adresser au Service médical et/ou au Service social de l'Organisation aux fins d'obtenir des réponses et un soutien en fonction de la problématique présentée.

Le Service médical et/ou le Service social pourront être également associés lorsqu'une démarche est entamée par un superviseur vis-à-vis d'un membre de son équipe dont les difficultés professionnelles semblent résulter d'un abus d'alcool et/ou d'autres substances toxiques (voir ST/AI/372, Chapitre III). L'intervention de l'un et/ou l'autre des deux services peut se faire à la

demande du superviseur à l'origine de la démarche d'accompagnement comme à celle du fonctionnaire qui en bénéficie.

IC/Genève/2003/39

Page 2

I.1 Rôle du Service social

Le Service social offre écoute, orientation et évaluation de la situation à tout fonctionnaire ou membre de sa famille qui lui en fait la demande. Il n'intervient qu'avec l'accord du fonctionnaire et garantit la confidentialité des informations qui lui sont confiées.

Le Service social, tout comme le Service médical, dispose d'une documentation informative conséquente sur différents lieux de soins dans la région (cantons de Genève et Vaud, France voisine) qui traitent les dépendances, et travaille en réseau multidisciplinaire avec des professionnels locaux.

I.2. Rôle du Service médical

Le Service médical met à la disposition des fonctionnaires des informations sur les problèmes liés à l'alcool et autres substances toxiques, les renseigne sur les programmes de consultation, traitement et réadaptation, et les modalités de prise en charge (conformément aux prestations de l'Assurance-maladie).

Tout fonctionnaire qui estime avoir un problème de dépendance peut spontanément solliciter l'aide, l'écoute et le soutien du Service médical. Une première évaluation est réalisée à sa demande et le fonctionnaire est orienté, si nécessaire, vers des structures spécialisées pour la mise en place d'un traitement.

L'Administration peut également référer au Service médical tout fonctionnaire qui présenterait des dysfonctionnements pouvant être en rapport avec des substances toxiques. Après examen, il est proposé un programme d'aide médicale qui demeure confidentiel.

I.3. Rôle de la Section de la sécurité et de la sûreté

La Section de la sécurité et de la sûreté est habilitée à prendre toute disposition propre à garantir la sécurité de tous sur le site et protéger les biens de l'Organisation. Elle peut être amenée à intervenir si un fonctionnaire ou toute personne dans l'un quelconque des bâtiments de l'ONUG, adopte, sous l'emprise de l'alcool et/ou de toute autre substance toxique, un comportement susceptible de mettre en danger des tiers ou porter atteinte aux biens de l'Organisation.

II. Responsabilités du fonctionnaire

Chaque fonctionnaire doit, sur son lieu de travail et pendant ses heures de travail, être en mesure de répondre aux attentes professionnelles que l'ONUG place en lui, tant par la qualité des tâches accomplies qu'en adoptant un comportement adéquat conforme au Code de conduite.

Si chaque fonctionnaire est responsable de la gestion de sa santé, l'Office ne saurait tolérer que, suite à la prise d'alcool et/ou d'autres substances toxiques, un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions s'expose et/ou expose des collègues ou des tiers à un danger, et/ou porte atteinte à leur intégrité psychique et/ou physique.

III. Responsabilités des superviseurs

Les superviseurs sont responsables du bon fonctionnement de leur service et doivent veiller à la qualité des prestations fournies. Dans une équipe de travail, les superviseurs directs jouent un rôle clef dans la détection et le constat précoce de tout dysfonctionnement répété, qui pourrait être un indicateur de dépendance, comme, pour ne citer que les plus courants :

- absentéisme (retards, absences non autorisées et répétées) ;
- prestations dont la qualité, l'efficacité et le nombre diminuent et qui engendrent un surcroît de travail pour les autres collègues ;
- difficultés de concentration, d'apprentissage et de mémorisation ;
- ralentissement des réactions et manque d'initiative ;
- prise de risques inconsidérés dans l'exécution des tâches, en particulier pour les emplois comportant des exigences en matière de sécurité ;
- accroissement de l'irritabilité, agressivité, nervosité, instabilité à l'origine de la dégradation des relations interpersonnelles ;
- refus, ou au contraire, besoin constant de l'aide des autres collègues.

Il est impératif que ces dysfonctionnements soient pris en compte et gérés avant que la situation ne s'aggrave au point de rendre toute intervention impossible.

Les superviseurs confrontés à des dysfonctionnements qui laissent supposer une dépendance ou des prises régulières d'alcool et/ou de substances toxiques, **doivent**, avec le soutien de leur hiérarchie, appliquer le plan d'action préconisé dans l'instruction administrative ST/AI/372 (voir chapitre III – « Comment aider les personnes concernées »). Le superviseur est vivement encouragé à solliciter le soutien et les conseils du Service social et/ou du Service médical avant d'entreprendre toute démarche vis-à-vis d'un fonctionnaire, puis d'associer ces services à la mise en œuvre des différentes étapes énoncées au chapitre III de la circulaire.

IV. Conclusion

L'ONUG espère que les considérations qui précèdent permettront aux fonctionnaires de bénéficier d'une détection précoce de toute dérive liée aux substances toxiques.

Ils sont donc vivement encouragés, avec le soutien de leur hiérarchie, à s'adresser en cas de besoin aux structures d'aide compétentes internes ou externes à l'Office.

De la même façon, l'Office rappelle aux superviseurs qu'il est de leur responsabilité d'agir, avec le soutien éventuel du Service social et/ou du Service médical, lorsque l'abus d'alcool et/ou d'autres substances toxiques compromet la capacité d'un fonctionnaire à remplir les tâches qui lui incombent.

ANNEXE 1

Version française de la circulaire ST/AI/372 du Secrétaire général adjoint à l'administration et à la gestion en date du 25 septembre 1991

**Objet: SOUTIEN AUX MEMBRES DU PERSONNEL DANS LES CAS
D'ALCOOLISME/TOXICOMANIE***

INTRODUCTION

1. L'Organisation reconnaît que l'alcoolisme et la toxicomanie sont des maladies évolutives contre lesquelles existent des mesures efficaces de traitement et de réadaptation pouvant conduire à une guérison complète. Inquiète des conséquences négatives que peuvent avoir ces maladies sur la santé et le travail des membres du personnel, l'Organisation proposera à ceux qui en sont atteints la possibilité de recevoir une aide et, au besoin, d'être adressés à des services de traitement appropriés. Tout fonctionnaire adressé à ces services ou demandant spontanément de l'aide sera traité avec dignité et respect et avec les mêmes égards que les fonctionnaires atteints d'autres formes de maladies ou d'incapacités.
2. Le but de la présente instruction administrative est d'énoncer la politique de l'Organisation au sujet des fonctionnaires touchés par ces maladies et d'établir des principes directeurs et des procédures appropriés. Des procédures détaillées à l'intention des bureaux des Nations Unies en dehors du Siège seront publiées séparément, selon les besoins.
3. Tout fonctionnaire sollicitant une aide pour un problème d'alcool ou de drogue bénéficiera d'une confidentialité absolue et du respect le plus strict de son intimité. La participation d'un fonctionnaire à une phase quelconque d'un programme de traitement restera strictement confidentielle.
4. Les fonctionnaires demandant des conseils ou une aide dans ce domaine ne subiront aucune discrimination d'ordre professionnel et n'auront pas à craindre pour la sécurité de leur emploi.

* *Manuel d'administration du personnel*, n° 13215 de l'index.

5. Le but de l'Organisation est de faire en sorte que ses politiques, principes directeurs et procédures dans ce domaine soient appliqués de telle manière que les membres du personnel soient encouragés à demander une aide aussi rapidement que possible et la reçoivent sans délai.

IC/Genève/2003/39

Page 5

I. À QUI S'ADRESSER

6. Certains fonctionnaires préféreront se faire aider en dehors de l'Organisation et trouveront peut-être que la forme d'aide la mieux adaptée à leur situation est un groupe d'auto-assistance comme les Alcooliques anonymes (AA), les Al-Anon (pour les familles et amis), les ACOA (pour les enfants adultes) ou les Narcotiques anonymes (NA). Ils pourront aussi s'adresser directement aux services et programmes couverts par leur assurance maladie.
7. Les plans d'assurance maladie de l'Organisation des Nations Unies prévoient certaines prestations pour le traitement de l'abus de substances psychoactives (d'alcool et/ou de drogues) en hospitalisation et en ambulatoire. Les prestations offertes par ces plans d'assurance sont résumées dans les circulaires d'information correspondantes.
8. Au sein de l'Organisation, le Bureau du Conseiller du personnel pourra fournir des conseils et une aide en permanence. Les fonctionnaires des bureaux situés en dehors du Siège pourront s'adresser à lui selon les besoins jusqu'à ce qu'aient été définies les procédures détaillées mentionnées au paragraphe 2.
9. Dans un souci de rapidité et d'efficacité, des personnes qualifiées pour intervenir dans ce genre de situation et orienter les malades vers des services spécialisés assisteront le Conseiller du personnel sur une base strictement confidentielle. Ces personnes pourront être des personnels administratifs ou gestionnaires et/ou des membres du syndicat du personnel ainsi que des membres des AA et des NA ou des professionnels diplômés.
10. Un soutien sera également proposé sous la forme de programmes de formation de base à l'intention des fonctionnaires désireux de se renseigner sur la nature de l'alcoolisme et des autres toxicomanies, sur leur influence sur le comportement au travail et sur les moyens d'y faire face.

II. RECONNAÎTRE LE PROBLÈME

11. Lorsqu'un fonctionnaire est en proie à un problème d'alcool/de drogue, le mieux est de lui assurer des conseils, une aide et un traitement appropriés, lesquels seront d'autant plus efficaces qu'ils seront prodigués par des moyens informels, sauf dans les cas les plus extrêmes.
12. Dans beaucoup de cas, les personnes concernées peuvent reconnaître spontanément qu'elles souffrent d'une situation directement liée à l'abus d'alcool/de drogue. Ainsi qu'il est indiqué plus haut, elles pourront solliciter une aide à l'extérieur. Elles pourront également prendre contact avec le Bureau du Conseiller du personnel pour une consultation confidentielle au cours de laquelle on les aidera à identifier des possibilités de traitements appropriés et abordables compatibles avec leur plan d'assurance maladie. Ces démarches spontanées permettent les solutions les plus efficaces puisque les intéressés peuvent recevoir une aide et un traitement appropriés sans que ne soit prise aucune mesure administrative.

13. Dans d'autres cas, les intéressés peuvent ne pas avoir l'impression d'avoir un problème ou besoin d'une aide même si leurs parents, collègues ou supérieurs hiérarchiques constatent une détérioration progressive de leur comportement, de leurs relations avec autrui ou de la qualité de leur travail. Ce genre de dégradation s'observe souvent sur des semaines ou des mois et peut ne pas sembler être clairement en rapport avec une situation personnelle ou des éléments de l'environnement professionnel. En outre,

IC/Genève/2003/39

Page 6

certaines personnes peuvent ne pas répondre positivement aux observations, suggestions ou offres d'aide de leurs amis ou supérieurs.

14. Même s'il paraît judicieux et prudent d'envisager la possibilité d'un problème d'alcool/de toxicomanie, il faut savoir que ce sont là des cas complexes et délicats où de vagues remarques, des insinuations ou encore des diagnostics superficiels ne sont d'aucune utilité. Les parents, collègues ou supérieurs qui souhaiteraient apporter une aide devraient contacter immédiatement le Bureau du Conseiller du personnel pour une consultation confidentielle. Les solutions possibles seront examinées et, au besoin, des personnes compétentes seront contactées.

III. COMMENT AIDER LES PERSONNES CONCERNÉES

15. Quand les personnes concernées ne demandent pas spontanément une aide, la situation est beaucoup plus complexe et appelle une action responsable et mesurée. Les personnes susceptibles d'intervenir à titre officiel sont invitées à s'inspirer des étapes ci-après.

A. Étape 1: Entretiens informels avec le fonctionnaire

16. Il est impératif de commencer par cette première étape. Différentes façons de procéder pourront être envisagées mais toutes comporteront, le plus tôt possible, des entretiens entre le fonctionnaire et des personnes compétentes et soucieuses d'aider. Il pourra s'agir de collègues, d'amis proches, de parents ou de conseillers professionnels. Ces entretiens devraient conduire à admettre et à comprendre le problème et à s'entendre sur un plan d'action réaliste. Dans bien des cas, cette approche informelle, conjuguée à un suivi et une aide appropriés, conduira à la guérison. La situation pourra ainsi être traitée et résolue avec discrétion en dehors du contexte professionnel et sans nécessiter la présence d'un supérieur hiérarchique.
17. Toutefois, les supérieurs hiérarchiques ont souvent un rôle clef à jouer dans la détection précoce du problème et sa solution. Étant essentiellement chargés de contrôler le travail du fonctionnaire et de s'entretenir avec lui des résultats obtenus, ils sont en mesure de déceler les premiers signes de difficultés et de réagir rapidement en en discutant de façon informelle.
18. Si la qualité du travail baisse au point de risquer de compromettre la situation professionnelle du fonctionnaire, il sera nécessaire de commencer par un entretien informel avec le supérieur hiérarchique et le Conseiller du personnel qui exposeront clairement les critères à remplir, les changements de comportement attendus et les échéances à satisfaire ainsi que les droits et les responsabilités du fonctionnaire aux termes du Règlement et du Statut du personnel. La présence du supérieur garantira que des mesures administratives ou disciplinaires ne sont pas prises à la légère alors que le fonctionnaire fait des efforts pour remédier à la situation. Le Conseiller du personnel et

le supérieur prendront note de la date de l'entretien mais rien ne sera consigné dans le dossier administratif du fonctionnaire.

19. Trois mois au plus après cet entretien informel, on fera le point pour s'assurer que des progrès raisonnables ont été faits. D'autres entretiens informels pourront éventuellement être organisés pour suivre l'évolution de la situation. Une fois que le problème aura été résolu, aucune autre mesure ne sera nécessaire.

IC/Genève/2003/39

Page 7

B. Étape 2: Entretiens officiels avec le fonctionnaire

20. Si toutefois le fonctionnaire n'a pas vraiment amélioré son comportement et/ou ses résultats professionnels au bout de trois mois, une réunion officielle devra être organisée sans délai. Y assisteront à nouveau le Conseiller du personnel et le supérieur hiérarchique du fonctionnaire ainsi que toute autre personne dont la présence pourrait être nécessaire, par exemple un représentant du personnel ou un administrateur du service du personnel. Le but de cette réunion sera d'aviser officiellement le fonctionnaire du problème qui a été noté et de décrire les mesures correctives applicables dans le cadre du Règlement et du Statut du personnel. Un compte rendu de cette réunion sera consigné dans le dossier administratif mais il ne contiendra aucune allusion à l'abus d'alcool/de drogue ou à tout autre diagnostic à moins que le fonctionnaire ne le demande expressément. En revanche, il sera très précis sur la baisse des prestations professionnelles et/ou les problèmes de comportement observés au travail.
21. Il sera également demandé au fonctionnaire de solliciter l'avis autorisé de tiers au sujet de sa situation. Le fonctionnaire sera prié de rester en contact avec le Bureau du Conseiller du personnel qui s'assurera qu'une évaluation appropriée a été faite et également que le traitement éventuellement recommandé est suivi.
22. À ce stade, toutes les mesures prises viseront à faciliter la guérison et la réintégration professionnelle de la personne concernée. Le rôle du Bureau du Conseiller du personnel sera d'apporter un soutien confidentiel et de suivre la mise en œuvre du traitement. Avec l'assentiment du fonctionnaire, ceux qui auront participé à la réunion officielle seront avertis que le fonctionnaire prend des mesures appropriées. Tout sera mis en œuvre pour lui garantir dans son travail la discrétion, le respect et la souplesse essentiels à un traitement efficace et à sa guérison.
23. Dans la plupart des cas, l'intervention officielle décrite plus haut devrait permettre à la personne concernée de retrouver un état de santé satisfaisant et d'avoir des résultats professionnels acceptables en l'espace de quelques mois. Une fois corrigés les problèmes observés au niveau des résultats professionnels et/ou du comportement, une dernière réunion aura lieu pour dresser et les résultats positifs obtenus seront consignés dans le dossier administratif du fonctionnaire.

C. Étape 3: Mesures à prendre dans les cas extrêmes

24. Il peut arriver que le fonctionnaire refuse une évaluation et un traitement et continue à présenter les mêmes problèmes. Si tel est le cas, on laissera s'écouler un maximum de trois mois et on organisera une deuxième réunion officielle. Les mesures disciplinaires/administratives applicables, y compris une éventuelle cessation de service, pourront alors être évoquées et la position de l'administration devra être clairement exposée. Un compte rendu de la réunion sera également inclus dans le dossier

administratif du fonctionnaire, précisant que celui-ci ne s'acquitte toujours pas de ses fonctions de manière acceptable et conformément aux Normes de conduite requises des fonctionnaires internationaux. Si toutefois il y a eu un accord sur les mesures que prendra le fonctionnaire ou si des délais ont été fixés, cela sera également consigné dans le rapport. De nouvelles réunions officielles devront être envisagées dans les cas où l'on pourra raisonnablement espérer une amélioration. Si le problème est finalement résolu, une dernière réunion aura lieu et les résultats positifs obtenus seront consignés dans le dossier administratif du fonctionnaire.

IC/Genève/2003/39

Page 8

25. En revanche, si la situation n'évolue toujours pas de façon satisfaisante, il faudra admettre que de nouvelles réunions ne seraient ni souhaitables ni utiles. Une réunion aura alors lieu avec le fonctionnaire qui sera informé de la décision prise par l'Organisation. Un compte rendu de cette réunion sera inclus dans le dossier administratif du fonctionnaire, indiquant que tout ce qui était raisonnablement possible a été fait pour aider le fonctionnaire à obtenir une aide appropriée et à améliorer ses résultats et que des mesures administratives appropriées seraient maintenant prises.
26. Dans les cas où les procédures décrites dans les paragraphes 15 à 25 ci-dessus ne permettraient pas d'obtenir des résultats acceptables au bout d'une année, il sera généralement dans l'intérêt du fonctionnaire et de l'Organisation d'appliquer sans plus attendre les procédures disciplinaires/administratives normales. Si cela peut devenir nécessaire dans des cas extrêmes, toutes les personnes appelées à intervenir devront être guidées par l'objectif premier de la politique exposée ici, qui est d'aider les fonctionnaires de manière à ce qu'ils soient soignés et retrouvent une santé et une productivité normales et non de les exposer à des sanctions disciplinaires/administratives.
