

He/she answers requests that are freely and fully independently expressed by those seeking his/her advice. All those working at CERN or on behalf of CERN may seek the help of the Ombuds.

He/she is **totally impartial, independant, confidential**

Vincent Vuillemin
CERN Ombuds

Office Building 500-1-002-004
E-mail Ombuds@cern.ch
Vincent.vuillemin@cern.ch
Web site <http://cern.ch/ombuds>
Telephone +41 22 767 4456
Mobile +41 76 487 0267

CERN Ombuds
CERN-Meyrin
1211 Genève 23
Suisse

The CERN Ombuds

To contact the Ombuds

L'Ombuds du CERN

Pour prendre contact avec l'Ombuds



Confidential | Neutral | Impartial | Informal

CERN Ombuds

Confidentiel | Neutre | Impartial | Informel

Il/elle répond aux demandes librement formulées des personnes qui prennent en toute indépendance la décision de faire appel à lui/elle. L'Ombuds est ouvert aux demandes de toute personne travaillant au CERN ou pour le compte du CERN.

Il/elle est **totalemt impartial(e), indépendant(e), confidentiel(le)**

Vincent Vuillemin
Ombuds du CERN

Office Bâtiment 500-1-002-004
Courriel Ombuds@cern.ch
Vincent.vuillemin@cern.ch
Site web <http://cern.ch/ombuds>
Téléphone +41 22 767 4456
Mobile +41 76 487 0267

CERN Ombuds
CERN-Meyrin
1211 Geneve 23
Suisse



In an ideal world, interpersonal issues between those working at, or on behalf of CERN, should be resolved between the colleagues concerned. However, sometimes this dialogue is not successful or is not possible. In these cases, the services of an Ombuds, available to listen, share and discuss preoccupations or problems, may help to resolve disputes in a consensual and impartial manner, thus promoting the good functioning of the Organization. The Ombuds gives also advices related to the Code of Conduct.

The Ombuds’ mandate is to provide guidance to all members of personnel, as well as to any other person working at, or on behalf of, CERN, to resolve misunderstandings, disputes or conflicts related to their working environment through an informal and totally confidential dialogue. The issues that these persons may wish to refer to with the Ombuds could concern for example interpersonal relations, rules of conduct, managerial methods or any other subject directly or indirectly related to their professional situation. The Ombuds is a source of information and a means of communication, whose role consists of helping the person seeking advice to take stock of the situation and to offer advice on the best way to proceed. The Ombuds also endeavors to serve as a go-between to reach a fair settlement.

The Ombuds, totally independent, is not part of the hierarchical structure of CERN; he/she neither represents the personnel, nor the Management. He/she answers requests that are freely and fully independently expressed by those seeking his/her advice. All those working at CERN or on behalf of CERN may seek help of the Ombuds. He/she can neither refer to nor reveal information, nor disclose the name of anyone who has called upon him/her. He/she cannot be called as a witness concerning problems brought to his/her attention.

The Ombuds treats all concerned persons fairly and equally, and makes sure that every situation is analyzed in a fully objective manner; he/she remains neutral through the entire procedure. The Ombuds reports directly to the Director-General.

A discussion with the Ombuds can often be a good way to analyze different solutions when a person is unhappy but does not know exactly what to do. It can also be the opportunity to take stock in situations where steps have been taken without satisfactory results. It is an alternative and complementary way of communication from the official channels of settling disputes.

The Ombuds is not bound by the same principles as other CERN offices, such as Human Resources Advisers, or the Staff Association. The Ombuds holds a role which is totally informal, neutral and impartial and he/she may only express recommendations. He/she can serve as an informal “sounding board”, and can also give advice on procedural issues if the person decides, after consultation, to go through official dispute settlement procedures.

All discussions with the Ombuds, held in professional confidence, are totally confidential. The parties themselves, and the Organization, should agree to respect the same rule of confidentiality if they are to interact with the Ombuds.

What is the role of the Ombuds?

Idéalement, les questions interpersonnelles entre des personnes travaillant au CERN ou pour le compte du CERN devraient être résolues entre les personnes concernées. Toutefois, il arrive que le dialogue n’aboutisse pas ou ne soit pas possible. Dans ce cas, les services d’un Ombuds, disponible pour écouter, partager et examiner des préoccupations ou des problèmes, peuvent aider à résoudre des conflits d’une manière consensuelle et impartiale, et ainsi promouvoir le bon fonctionnement de l’Organisation. L’Ombuds fournit également des conseils concernant l’application et l’interprétation du Code de Conduite.

L’Ombuds a pour mission d’aider toute personne travaillant au CERN ou pour le compte du CERN, à résoudre les malentendus, les différends ou les conflits liés à son travail par un dialogue mené dans un cadre informel et totalement confidentiel. Les questions que ces personnes peuvent souhaiter évoquer avec l’Ombuds peuvent concerner par exemple les relations interpersonnelles, les règles de conduite, les méthodes d’encadrement ou tout autre sujet ayant trait de manière directe ou indirecte à leur situation professionnelle. L’Ombuds est une source d’information et un vecteur de communication dont le rôle consiste à aider la personne qui le/la consulte à faire le point sur sa situation et à apporter des conseils sur la manière de procéder. L’Ombuds s’efforce également de servir d’intermédiaire pour parvenir à un règlement équitable.

L’Ombuds, totalement indépendant, n’appartient pas à la structure hiérarchique du CERN ; il/elle ne représente ni le personnel, ni le Management. Il/elle répond aux demandes librement formulées des personnes qui prennent en toute indépendance la décision de faire appel à lui/elle, et il/elle est ouvert aux demandes de toute personne travaillant au CERN ou pour le compte du CERN. L’Ombuds ne peut ni évoquer ni révéler aucune information, ni indiquer le nom d’aucune personne qui a fait appel à lui/elle. L’Ombuds ne peut être appelé à témoigner sur les problèmes portés à sa connaissance.

L’Ombuds traite toutes les personnes concernées de façon équitable et impartiale, et s’assure que chaque situation est analysée en toute objectivité ; il/elle reste neutre tout au long des démarches. L’Ombuds relève directement du Directeur Général.

S’entretenir avec l’Ombuds peut souvent être un bon moyen d’analyser différentes solutions lorsqu’on est mécontent mais qu’on ne sait pas exactement quelle est la conduite à tenir. Cela peut également être l’occasion de faire le point si l’on a déjà fait d’autres démarches et qu’on n’est pas satisfait du résultat. Il s’agit d’une voie de communication différente des voies officielles de règlement des litiges, qui les complète sans les remplacer.

Quel est le rôle de l’Ombuds ?

L’Ombuds n’obéit pas aux mêmes principes que d’autres bureaux du CERN tels que les Conseillers/ères en Ressources humaines, et l’Association du Personnel. L’Ombuds a un rôle totalement informel, neutre et impartial et il/elle ne peut que formuler des recommandations. L’Ombuds peut servir de «caisse de résonance» informelle; il/elle peut également donner des conseils sur des questions de procédure si la personne décide, après l’avoir consulté(e), de passer par les voies officielles pour formuler une demande de règlement de litige.

Tous les échanges avec l’Ombuds, protégés par le secret professionnel, sont totalement confidentiels. Les parties elles-mêmes, et l’Organisation, doivent s’engager à respecter la même règle de confidentialité dans leur interaction avec l’Ombuds.