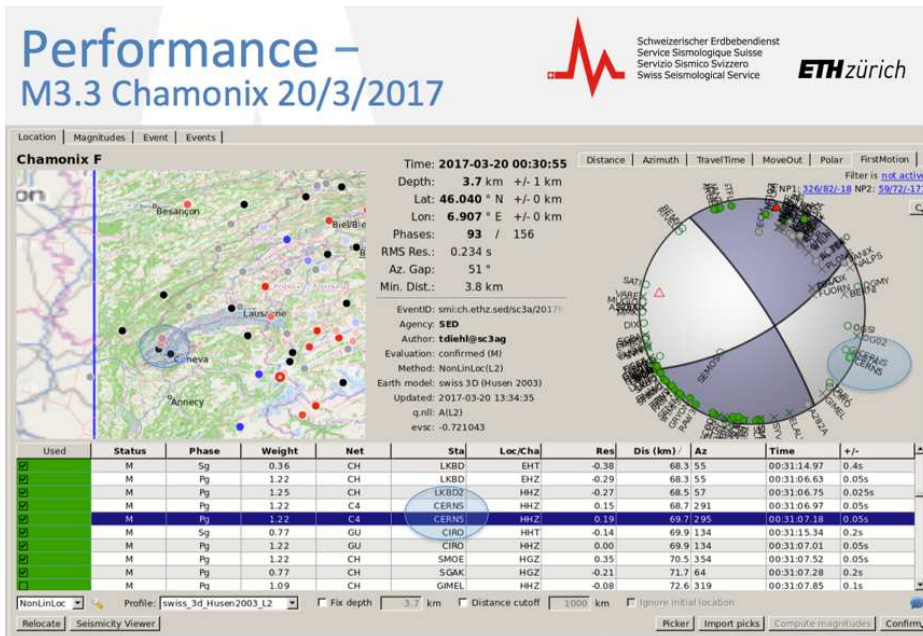


LE CERN À L'ÉCOUTE DES VIBRATIONS



Les capteurs sismiques du CERN ont enregistré le séisme de magnitude 3,3 qui a touché la région de ChamoniX le 20 mars dernier. (Image : Service Sismologique Suisse)

Au printemps 2018 débuteront les premières activités de génie civil dans le cadre du projet LHC haute luminosité (HL-LHC) : deux nouveaux puits seront excavés autour d'ATLAS et CMS (points 1 et 5 du LHC), qui donneront accès à de nouveaux tunnels autour de ces expériences. Des travaux d'une telle envergure nécessitent une préparation minutieuse pour éviter tout impact sur l'opération du LHC.

Afin d'évaluer les possibles conséquences de ces travaux sur la stabilité du tunnel du LHC et de ses équipements, qui sont extrêmement sensibles aux vibrations du sol, l'équipe du laboratoire de mesures mécaniques du groupe EN-MME a donc mis en place trois stations sismiques : deux en souterrain (points 1 et 5 du LHC) et une en surface sur le site de Prévessin.

« Ces stations permettent de suivre les vibrations du sol quasiment en temps réel, » explique Michael Guinchard, responsable du laboratoire de mesures mécaniques. Nous pourrions ainsi informer les équipes du LHC (BE-OP) en continu, ainsi que les équipes en charge des travaux de génie civil (SMB-SE), afin de prendre des mesures correctives si les amplitudes des vibrations présentent un risque pour l'exploitation du LHC. Par ailleurs, lorsque le HL-LHC sera en exploitation, cette surveillance sismique se poursuivra afin de pouvoir minimiser les risques sur les équipements, notamment en cas de séismes locaux de faible amplitude ou de téléseismes de plus grande amplitude.

(Suite en page 2)

Dans ce numéro

- Actualités**
- Le CERN à l'écoute des vibrations 1
- Dernières nouvelles du LHC : le courant passe dans le LHC 2
- Les merveilles d'ALICE pour les enfants de Prévessin 3
- Sécurité informatique : Le Higgs n'envoie pas de courriels 4
- Django Girls – que la programmation commence ! 4
- Dites-le avec des émojis CERN 5

Communications officielles

Annonces

Le coin de l'Ombud



LE CERN À L'ÉCOUTE DES VIBRATIONS

L'installation des trois stations sismiques du CERN présentait également un intérêt pour le canton de Genève, qui souhaitait densifier son réseau sismique dans le bassin genevois. En effet, à travers le programme « GEothermie 2020 », le canton cherche à développer l'exploitation de l'énergie géothermique dans la région. Or les techniques actuellement employées en géothermie peuvent générer de la microsismicité de magnitude 2 à 3 sur l'échelle ouverte de Richter, ce qui nécessite une surveillance sismique approfondie lors des phases de forage profond (1 km). Le Service Sismologique Suisse (SED) a donc proposé au CERN d'intégrer ses stations au réseau de surveillance sismique suisse. « *Faire partie du réseau du SED présente un réel avantage pour le CERN* », souligne Michael Guinchard. À travers cette collaboration, nous avons en effet accès à des données sur tout le territoire suisse, voire même européen. Cela nous permet un meilleur suivi à toutes les échelles. Sans compter l'appui des sismologues du SED, qui nous font profiter de leur expertise !

Pour pouvoir intégrer le réseau sismique suisse, le CERN a néanmoins dû adapter le format de ses données sismiques : « *Pour faciliter la collaboration internationale, les données sismiques du monde entier sont échangées dans le même format, appelé Mini-Seed* », explique Michael Guinchard. Malheureusement, nos stations sismiques, qui ont été choisies pour leur résistance aux environnements des accélérateurs, ne produisaient pas ce format de données. Nous avons donc dû développer, en collaboration avec nos collègues du groupe EN-STI, un logiciel pour traduire nos données brutes en données Mini-Seed. Les données sismiques récoltées au CERN sont ainsi disponibles en continu, au CERN (via Timber notamment) et dans toute l'Europe via les plateformes d'échange de données sismiques.



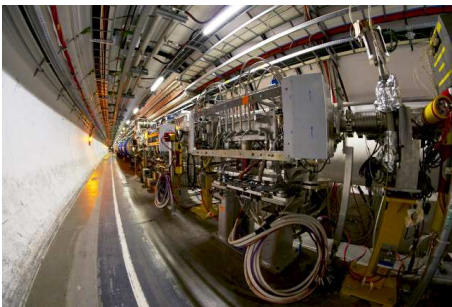
Station sismique installée à la surface sur le site de Préveessin. (Image : Morgane Cabon)



Station sismique installée en UL16 au point 1. (Image : Morgane Cabon)

Anaïs Schaeffer

DERNIÈRES NOUVELLES DU LHC : LE COURANT PASSE DANS LE LHC



Le jeudi 13 avril, l'arrêt technique hivernal prolongé (EYETS) a été déclaré officiellement terminé, et la machine, qui était entre les mains de l'équipe de coordination technique, a été confiée à l'équipe Opérations.

Cependant, avant de pouvoir commencer le fonctionnement avec faisceau, il était nécessaire de remettre en service le matériel. Cette opération comprenait le refroidissement des secteurs et la réalisation des es-

sais d'assurance qualité électrique et d'alimentation électrique.

À cette fin, de façon progressive au cours des dernières semaines, tous les secteurs ont été refroidis pour atteindre leur température de fonctionnement nominale, soit 1,9 kelvins, alors qu'ils étaient restés aux environs de 20 K pendant la plus grande partie de l'arrêt.

Dès que les secteurs ont atteint les paramètres de fonctionnement nominaux, il est devenu possible de procéder à l'essai d'assurance qualité électrique, visant à vérifier l'intégrité de l'isolation électrique des aimants. Cet essai n'a porté que sur les trois principaux circuits de 13 kA pour tous les secteurs, sauf pour le secteur 1-2, dans lequel, comme un aimant a été remplacé, tous les circuits ont dû être qualifiés. C'est justement dans ce secteur qu'un câble d'instrumentation pour la protection des ai-

mants s'est révélé être défectueux dans la partie chaude, ce câble ayant peut-être été endommagé lors des activités lourdes menées à cet endroit. Le défaut a été réparé et ce dernier secteur a été finalement validé.

Une fois l'assurance qualité électrique réalisée, il était possible de déverrouiller les convertisseurs de puissance et les systèmes de protection contre les transitions. Il ne restait plus qu'à alimenter les circuits.

Les essais d'alimentation des circuits supraconducteurs du LHC, planifiés pour la deuxième quinzaine d'avril, constituent une partie importante de la remise en service, car environ 1600 circuits doivent être mis sous tension et testés en l'espace de quelques semaines.

Les essais servent à vérifier le bon fonctionnement de la fonctionnalité de protec-

tion de chaque circuit et à confirmer que les aimants sont capables d'atteindre les intensités auxquelles ils seront soumis tout au long de l'année. Il s'agit là d'une phase cruciale de la préparation de la machine, car le défaut d'une protection pourrait entraîner un incident catastrophique ; d'autre part, l'impossibilité pour un circuit d'atteindre l'intensité voulue pourrait limiter la performance de la machine au cours de l'année. Environ 10 000 séquences d'essai sont exécutées, pour soumettre les circuits à des courants allant de 60 A (pour les petits correcteurs d'orbite) à 13 kA, pour les 3 km de chaînes de dipôles et de quadripôles.

Un travail impressionnant a été accompli ces dernières années pour optimiser de fa-

çon continue les essais électriques et automatiser leur exécution et leur analyse. Cet effort a abouti à la réduction du temps nécessaire pour la qualification de la totalité de la machine, qui est passé de plusieurs mois à quelques semaines. Néanmoins, un grand nombre d'essais doivent être réalisés en moins de trois semaines, et de nombreuses informations doivent être traitées et analysées par les experts. C'est pourquoi, pour l'exécution des tests, nous nous appuyons énormément sur des applications logicielles, et nous faisons appel à de nombreux experts d'équipements. Après une opération intensive de débogage des logiciels, rendue nécessaire par les nombreuses modifications effectuées au cours de l'arrêt, les essais électriques ont pu commencer et se déroulent à pré-

sent à un bon rythme : 7 secteurs sont déjà qualifiés, et les essais menés dans le secteur 1-2 (retardés en raison de la recherche de panne) ont bien progressé. Tous les circuits supraconducteurs seront prêts pour la fin de la semaine, et la vérification de la machine (dernière phase de vérification de tous les systèmes travaillant ensemble) conclura la préparation pour le faisceau.

Après quatre mois d'un travail frénétique sur chaque élément de la machine, toutes les activités arrivent à leur terme, et le LHC va être fin prêt pour entamer une nouvelle et longue année de physique.

*Mirko Pojer pour le compte de l'équipe OP
et de l'équipe chargée des essais
électriques*

LES MERVEILLES D'ALICE POUR LES ENFANTS DE PRÉVESSIN



Entrée de la nouvelle école ALICE de Prévessin-Moëns
(Image : Virginia Greco/CERN)

On Saturday, 11 March, a primary school named "ALICE" was inaugurated in the village of Prévessin-Moëns in neighbouring France. The name was chosen by the municipal council as a tribute to the ALICE experiment at CERN, "which is contributing to a better understanding of the origin of the universe".

Samedi 11 mars, une école primaire portant le nom d' « ALICE » a été inaugurée dans le village de Prévessin-Moëns, en France voisine. Le nom a été choisi par le Conseil municipal en hommage à l'expérience ALICE au CERN et à la contribution de celle-ci à la connaissance de l'origine de l'Univers.

Les conseillers municipaux ont ainsi voulu initier les jeunes enfants au monde fascinant de la science et les familiariser avec la recherche effectuée tout près de chez eux, au CERN. Certaines des installations de notre Laboratoire sont effectivement situées sur la commune de Prévessin-Moëns, qui compte de nombreux Cernois.

Le nom fait bien sûr référence à *Alice au pays de Merveilles*, qui raconte les aventures d'une petite fille entraînée par la curiosité et la soif de découverte. Le choix d'un prénom féminin prend tout son sens,

car il s'agit aussi de nourrir l'intérêt des filles pour la science et de les inciter à étudier des disciplines scientifiques.

L'événement, qui a vu la participation de nombreux élèves de l'école, accompagnés par leurs parents, ainsi que d'autres habitants du village, a été animé par des scientifiques de l'expérience ALICE et des collaborateurs du groupe Éducation, Communication et activités grand public du CERN, qui ont proposé des ateliers pédagogiques ludiques pour les enfants. Les participants ont même eu ainsi l'occasion d'avoir un aperçu du détecteur ALICE, grâce à une liaison en direct avec la cave souterraine.

Article extrait d'un texte plus long (en anglais) paru dans ALICE matters.

Virginia Greco

SÉCURITÉ INFORMATIQUE : LE HIGGS N'ENVOIE PAS DE COURRIELS

« *Le boson de Higgs n'existe pas !* » Voici le message qu'ont reçu récemment un certain nombre de nos collègues du CERN et de membres de notre communauté de recherche du monde entier. Nous pourrions bien sûr avoir une discussion technique sur les résultats de physique produits par le LHC. Mais ce n'est toutefois pas le sujet ici. Comme l'ont remarqué nombre de ceux qui l'ont reçu, ce message semblait avoir été envoyé depuis l'adresse « Fabiola.Gianotti@cern.ch », c'est-à-dire l'adresse de notre Directrice générale. Ne vous inquiétez pas ; le message ne venait pas d'elle, et son compte de messagerie n'a pas été piraté. Le problème était en fait lié au fonctionnement technique du protocole de courriers électroniques et à la manière dont il peut être détourné, comme dans le cas présent.

Techniquement, les courriers électroniques sont transmis comme des courriers postaux. Dans une lettre ordinaire, vous pouvez mettre le contenu ou l'opinion que vous voulez : des mots d'amour ou des menaces, des faits authentiques ou des informations inventées... Et vous pouvez noter sur l'enveloppe le nom d'expéditeur qui vous chante, et n'importe quelle adresse d'expédition – non pas la vôtre, mais celle d'un tiers, comme par exemple celle de notre Directrice générale. Enfin, et cela

semble évident, les courriers électroniques peuvent être envoyés à n'importe quelle adresse électronique (valide ou non). Notre Organisation étant par nature ouverte et institutionnelle, les adresses électroniques CERN sont publiées sur l'annuaire du CERN, et elles peuvent apparaître sur beaucoup d'autres pages : listes des participants à une conférence, membres d'une expérience, listes de gestionnaires de services, listes de roulement pour les expériences, etc.

Il n'existe donc pas de bon moyen technique pouvant bloquer tous les courriers électroniques envoyés depuis des adresses factices, depuis n'importe où dans le monde. Au niveau local, protéger les comptes de messagerie CERN n'est pas si simple non plus. Alors que notre filtre anti-spam s'évertuait à bloquer ces faux messages, le pirate a modifié plusieurs fois son approche dans le but de contourner les filtres (il a même exprimé sa frustration face à notre filtrage en envoyant quelques messages intitulés « *[...] you Service Desk* »). Nos gestionnaires de services de messagerie ont ainsi dû jouer au chat et à la souris... ils ont gagné la plupart du temps, mais quelques courriers électroniques sont passés à travers les mailles du filet. Nous nous en excusons.

Pour ceux qui ont des connaissances techniques : oui, les programmes « SPF (http://en.wikipedia.org/wiki/Sender_Policy_Framework) », « DMARC (<http://en.wikipedia.org/wiki/DMARC>) » et « DKIM (http://en.wikipedia.org/wiki/DomainKeys_Identified_Mail) » pourraient en théorie nous aider, mais toutes ces méthodes ont également leurs inconvénients, qui peuvent entraîner des problèmes de transmission ou de compatibilité, surtout avec les listes de distribution standard (voir l'expérience menée par Yahoo ! en 2014). Mais cela pourrait s'améliorer à l'avenir ; par exemple, les logiciels d'envoi de listes de distribution essaient de s'adapter à ces programmes (voir par ex. <https://wiki.list.org/DEV/DMARC>).

Si vous voulez en savoir plus sur les incidents et les problèmes de sécurité informatique rencontrés au CERN, consultez notre rapport mensuel (http://cern.ch/security/reports/en/monthly_reports.shtml) (en anglais). Si vous désirez avoir plus d'informations, poser des questions ou obtenir de l'aide, visitez notre site (<http://cern.ch/Computer.Security>) ou contactez-nous à l'adresse Computer.Security@cern.ch.

The Computer Security Team

DJANGO GIRLS - QUE LA PROGRAMMATION COMMENCE !



Des participantes à l'événement "Django Girls Genève" qui s'est déroulé à IdeaSquare (Image : Marzena Lapka)

Qui songerait à passer tout un samedi enfermé à coder pendant plusieurs heures au lieu de musarder au grand air, sous un soleil printanier ? Des participantes Django Girls hyper-motivées !

Les Django Girls ? Django est une plateforme de développement web gratuite et libre, écrite en Python – un langage de programmation. Cette plateforme aide ses utilisateurs à développer des sites plus rapidement et plus facilement. Les technologies de l'information n'étant pas l'apanage des hommes, une communauté féminine a décidé d'encourager les femmes sans expérience informatique à participer à des ateliers gratuits de programmation : Django Girls était née. La structure et l'organisation des ateliers sont entièrement basées sur le volontariat.

Django Girls a connu un grand succès : 379 événements se sont déroulés dans 260 villes et 72 pays depuis 2014, initiant plus de 9 000 femmes aux joies du codage.

IdeaSquare a accueilli son deuxième atelier Django Girls Genève après une première édition réussie l'année dernière. Il a été organisé par le département IT du CERN et les équipes Relations Locales et Diversité, sa pérennité est à l'étude.

Les 23 femmes, âgées de 15 à 39 ans, aussi enthousiastes que débutantes, ont été guidées en petits groupes par 8 mentors CERNois – tous actifs dans les technologies de l'information. Certaines d'entre elles étaient si motivées qu'elles ont fait le déplacement depuis Berne ou même Zurich pour prendre part à l'atelier !

Une fois les apprenties programmeuses enregistrées sur le réseau CERN, le coup d'envoi était donné : comment créer un blog et le déployer sur internet.

Les volontaires étaient pleinement investies pour aider les participantes, lesquelles ont fait preuve de volonté et d'attention soutenue durant toute la journée. Des amitiés se sont nouées, les échanges furent nombreux dans une atmosphère détendue et studieuse. Samedi touchant à sa fin, les nouvelles Django Girls avaient appris les bases de la programmation informatique et créé leur propre site web.

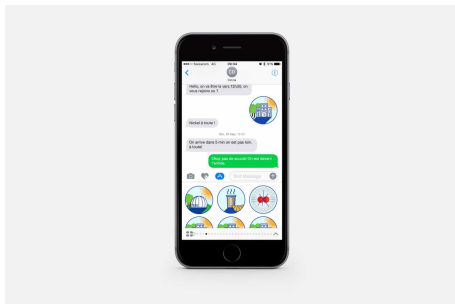
Django Girls était organisé cette année en tant qu'événement parallèle à la Journée internationale des jeunes filles dans le secteur des TIC, chapeautée par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Certaines participantes scolarisées dans la région continueront l'aventure et y présenteront leur travail effectué lors de l'atelier. Et qui sait, c'est peut être la naissance d'une vocation ?

Nous espérons que cet événement a motivé ces femmes à explorer le monde de l'informatique.

Tout cela n'aurait pas été possible sans l'aide des mentors, des volontaires et des organisatrices : nous les remercions chaleureusement !

Laurianne Trimoulla

DITES-LE AVEC DES ÉMOJIS CERN



Les vignettes virtuelles du CERN ont l'objectif de promouvoir un mode de communication nouveau, moins formel, entre les personnes travaillant au CERN. (Image : Esma Mobs/CERN)

Une image est souvent plus parlante que les mots : nous savons tous qu'il est parfois plus facile, et plus sympathique, d'envoyer un emoji exprimant la félicitation que d'écrire « OK ». Pourquoi ne pas utiliser des images pour expliquer votre travail au CERN, ou montrer les objets que vous avez vus lors d'une visite ?

C'est maintenant possible, car le CERN lance son propre jeu de vignettes virtuelles destiné à iOS. Pas moins de 35 images

correspondant à des symboles et des activités de l'Organisation.

Ces images, d'un design simple et convivial, sont destinées à un public très large, aussi bien aux personnes travaillant au CERN qu'aux visiteurs et aux passionnés de science.

Parmi les images, un événement de collision, un aimant dipolaire, le Globe de la science et de l'innovation, des scientifiques des deux sexes portant des cordons estampillés CERN, et les casques colorés du CERN, bien connus des visiteurs. Ce sont là les premières vignettes disponibles, d'autres suivront.

« Nous voulions créer un moyen accessible et compréhensible de mettre en valeur les activités du CERN, qui nous sommes et ce que nous faisons. Nous espérons que les passionnés de science les utiliseront pour manifester qu'ils font partie d'une communauté mondiale constituée autour du CERN », explique Esma Mobs, conceptrice des emojis CERN.

L'autre objectif est de promouvoir un mode de communication nouveau, moins formel, entre les personnes travaillant au CERN.

« Par exemple, grâce aux vignettes représentant les trois principaux restaurants du site, nous aurons un moyen rapide et très visuel de proposer à quelqu'un de nous retrouver pour la pause déjeuner. Il existe également une vignette qui représente le carburant principal de la communauté cernoise : le café. Celui-là est même animé », ajoute Esma Mobs.

Si vous êtes un utilisateur Apple, vous pouvez télécharger vos vignettes CERN immédiatement à partir de l'App Store et les utiliser sur tous vos appareils iOS. Si vous utilisez d'autres marques, vous pouvez télécharger le jeu de vignettes et les coller sur vos messages électroniques. Il devrait y avoir bientôt un clavier spécialement conçu pour les dispositifs Android.

Vous souhaitez contribuer au stock d'emojis CERN ? Envoyez-nous vos propositions à cern-stickers@cern.ch.

Iva Raynova

Communications officielles

DÉCLARATION D'IMPÔT : À L'ATTENTION DES MEMBRES DU PERSONNEL ET DES PENSIONNÉS RÉSIDANT EN FRANCE

Taux de change pour l'année 2016

Pour l'année 2016, le taux de change moyen annuel est de **EUR 0,93 pour CHF 1.** *Département HR*

IMPÔTS EN FRANCE | COMMUNICATION CONCERNANT L'ATTESTATION ANNUELLE D'IMPOSITION INTERNE 2016 ET LA DÉCLARATION DE REVENUS 2016

Nous rappelons que l'Organisation prélève chaque année un impôt interne sur les prestations financières et familiales qu'elle verse aux membres du personnel (voir Chapitre V, Section 2, des Statut et Règlement du Personnel) et que ces derniers sont exemptés de l'impôt national sur le revenu sur les traitements et émoluments versés par le CERN.

L'Organisation rappelle que les membres du personnel sont tenus d'observer les législations nationales qui leur sont applicables, notamment en ce qui concerne leurs éventuels autres revenus (cf. article S V 2.02 du Statut du personnel).

I-Attestation annuelle d'imposition interne 2016

L'attestation annuelle d'imposition interne 2016, délivrée par le Département finances et processus administratifs, est disponible

depuis le **21 février 2017. Elle est destinée uniquement aux autorités fiscales.**

1. Si vous êtes actuellement membre du personnel du CERN, vous avez reçu un message électronique contenant un lien conduisant à votre attestation annuelle, à imprimer si nécessaire.
2. Si vous n'êtes plus membre du personnel du CERN ou que vous ne parvenez pas à accéder à votre attestation annuelle comme indiqué ci-dessus, vous trouverez ici (<https://admin-eguide.web.cern.ch/procedure/attestation-annuelle-dimposition-interne>) les informations nécessaires pour l'obtenir.

En cas de difficultés pour accéder à votre attestation annuelle, un courrier électronique expliquant le problème rencontré doit être adressé à service-desk@cern.ch.

II-Déclaration de revenus 2016 en France

La déclaration de revenus 2016 doit être remplie à l'aide des indications générales disponibles à l'adresse suivante : <http://admin-eguide.web.cern.ch/procedure/declaration-des-revenus-en-france>.

Pour toute question spécifique, vous êtes prié(e) de contacter directement LE SERVICE DES IMPÔTS DES PARTICULIERS (SIP) DE VOTRE DOMICILE.

Les retraités ne sont pas concernés par cette information puisque, n'étant plus membres du personnel du CERN, ils sont imposables selon le droit commun.

Département HR

Annonces

ROUTE RUTHERFORD FERMÉE ENTRE LES BÂTIMENTS 361 ET 271

En raison de travaux, une demi-chaussée de la route Rutherford, entre les bâtiments 361 et 271, sera fermée à la circulation jus-

qu'au vendredi 28 avril à 17h30. Des feux sont mis en place pour gérer la circulation alternée.

Merci de votre compréhension.

Département SMB

Le coin de l'Ombud

CE N'EST JAMAIS LA PARTIE VISIBLE DE L'ICEBERG...

Le mois dernier, le CERN a accueilli une réunion du groupe européen des ombuds et des médiateurs, qui a rassemblé environ 25 ombuds des secteurs public et privé en Europe. L'occasion pour les membres du réseau d'avoir des échanges et de faire le point sur leurs procédures et pratiques.

Une réunion d'ombuds : une excellente occasion aussi pour moi de rappeler aux collaborateurs du CERN le rôle de l'ombud, fonction qui a été créée il y a sept ans dans le but de proposer aux membres du personnel, ainsi qu'aux personnes travaillant au CERN ou pour le compte du CERN, une voie de résolution informelle des conflits interpersonnels. L'existence de cette fonction montre l'engagement du CERN, et de sa Direction, à l'égard du bien-être des collaborateurs de l'Organisation et de la promotion d'un environnement de travail respectueux. Les personnes qui s'adressent au bureau de l'ombud y trouvent un lieu neutre où parler de ce qui les préoccupe, envisager la situation sous un angle nouveau, et obtenir des pistes leur permettant de gérer les problèmes relationnels auxquels elles sont confrontées.

Les principes appliqués par l'ombud sont conformes au Code de déontologie de l'As-

sociation internationale des ombudsmans (IOA), énonçant une série de principes d'éthique professionnelle que les membres s'engagent à respecter dans le cadre de leur pratique au sein des organisations. Les quatre principes de base sur lesquels reposent la fonction d'ombud sont la confidentialité, l'impartialité ou la neutralité, l'absence de formalisme et l'indépendance. Faire appel à l'Ombud est une démarche entièrement volontaire.

La mission de l'Ombud est de donner des conseils concernant l'application et l'interprétation du Code de conduite et d'apporter son assistance de manière confidentielle, en proposant une écoute, un coaching ou une médiation, selon le cas. Une action de l'ombud n'est possible qu'avec l'accord exprès des personnes concernées.

En faisant appel à la responsabilité et à l'autonomie des parties, l'ombud cherche à obtenir une solution équitable et éthique aux problèmes soulevés, et offre un cadre structuré dans lequel les personnes concernées peuvent faire part de leur perception et de leur expérience propre, afin qu'une solution acceptable pour tous puisse être trouvée.

La fonction d'ombud au CERN est née d'une prise de conscience de la nécessité de promouvoir une culture du respect dans l'Organisation et d'aider les personnes à résoudre des problèmes susceptibles d'avoir un impact sur leur travail et sur leur bien-être. Pour cela, nous devons naturellement créer un environnement dans lequel les personnes se sentent libres de livrer leurs problèmes en étant certaines qu'elles seront entendues et que leurs préoccupations seront prises en compte. L'ombud a un rôle de guide et de soutien, mais, en fin de compte, il revient à chacun et chacune d'entre nous de nous engager activement afin de créer un climat de confiance facilitant la mise en place de solutions durables.

Comme l'a fait remarquer l'un des membres participant à la réunion des ombuds du mois dernier, « ce n'est jamais la partie visible de l'iceberg qui cause les dégâts... c'est ce qui stagne sous la surface... » En effet, l'image d'une organisation ne dépend pas seulement de la réussite de ses figures les plus en vue, mais aussi de la manière dont elle traite ses membres les plus vulnérables.

Sudeshna Datta-Cockerill