

Protocole diplomatique

26 janvier 2025

Points clés

- Soyez au fait des usages locaux et respectez-les
- Respectez l'ordre de préséance et conservez un ton formel
- Faites preuve de respect et de courtoisie conformément au Code de conduite du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)
- N'oubliez pas que vous représentez l'organisation à tout moment, même lors des rencontres informelles
- En cas de doute, consultez vos homologues responsables du protocole au sein du gouvernement et le doyen du corps diplomatique

1. Aperçu

Cette section complète le [Manuel du HCR sur le protocole diplomatique](#), conçu pour accompagner les membres du personnel dans l'exercice de leurs fonctions conformément aux procédures et pratiques du protocole diplomatique des Nations Unies.

Contrairement aux diplomates gouvernementaux, les membres du personnel des organisations internationales ne reçoivent généralement pas de formation formelle au protocole. Quelles que soient ses responsabilités de représentation, tout membre du personnel doit connaître les codes de conduite qui régissent les relations diplomatiques.

2. Pertinence pour les opérations d'urgence

Le protocole aide à donner le ton d'une discussion et crée un environnement propice à une diplomatie efficace. Il contribue à rapprocher des acteurs représentant des positions et des

intérêts politiques différents, les aide à mieux se comprendre et favorise un climat de confiance et de respect mutuel. Que vous demandiez un terrain pour la construction d'un camp de réfugiés, que vous essayiez d'empêcher un refoulement ou que vous cherchiez à obtenir l'accès à des zones restreintes, vos efforts ont plus de chances d'aboutir si vous faites preuve de diplomatie.

Dans un contexte d'urgence, les formalités et les règles de comportement social et diplomatique peuvent être négligées. La désinvolture peut toutefois être interprétée comme un manque de politesse dans certaines sociétés, voire comme une insulte personnelle ou nationale. Le [Code de conduite du HCR](#) exige du personnel qu'il préserve l'intégrité de l'organisation en adoptant une conduite personnelle et professionnelle exemplaire, en veillant à ce qu'elle soit perçue comme telle, et qu'il fasse preuve de patience, de respect et de courtoisie, notamment envers les personnes relevant de la compétence de l'organisation, des gouvernements et de ses partenaires. Le respect des formalités et l'adoption d'un comportement adéquat, y compris lors des rencontres informelles, contribuent à donner du Haut-Commissariat l'image d'une organisation impartiale, objective et respectueuse, et renforcent la sécurité du personnel.

3. Conseils principaux

Qu'est-ce que le protocole ?

Le terme « protocole » provient du mot grec protokollon, « première colle », et de la pratique consistant à coller une feuille de papier au recto d'un document en guise de sceau d'authenticité. Il revêt aujourd'hui diverses significations dans le monde diplomatique : un accord formel entre États, un amendement à un traité ou une convention, ou encore un code de conduite consenti régissant les affaires d'État ou les relations diplomatiques.

Cette section aborde les règles souvent non écrites de courtoisie et de diplomatie qui contribuent aux bonnes relations entre États ou autres acteurs et permettent aux négociations d'aboutir. Il est pertinent dans de nombreux domaines : gestion des visites de responsables de haut niveau, respect de la préséance lors des rencontres officielles, adoption d'un ton formel dans les communications orales et écrites, bon usage des noms de pays, respect des règles relatives aux drapeaux, etc.

Si les relations entre les peuples ont toujours été régies par des codes de conduite, le Congrès de Vienne a formellement établi en 1815 un système international de rangs diplomatiques, déterminé qui siégerait où lors des réunions et réaffirmé le principe de l'immunité diplomatique. Le chapitre III de la [Collection des traités des Nations Unies](#) contient les divers instruments internationaux traitant des privilèges et immunités, des relations diplomatiques et consulaires (notamment la Convention de Vienne de 1961 sur les relations diplomatiques) et de leur statut.

Le protocole en pratique

Le protocole se fonde sur le bon sens et les bonnes manières. Il est considéré par certains comme un art, et doit, de par sa nature, être flexible et adaptable. Il existe peu de pratiques

absolument bonnes ou mauvaises. L'essentiel est que la logique et le bon sens président à chaque décision (au regard, par exemple, de la disposition des personnes et du tour de parole) et que les arrangements adoptés soient transparents et compris de tous.

Il est recommandé de se familiariser avec les coutumes et l'étiquette locales, y compris celles relatives à l'accueil, aux gestes, aux salutations, etc. La plupart des gouvernements ont une direction du protocole (souvent logée au ministère des Affaires étrangères) qui peut être consultée à ce sujet. La direction du protocole détermine par ailleurs les privilèges et les immunités du personnel diplomatique. En cas de doute (sur la disposition des sièges, sur la façon de s'adresser à un représentant gouvernemental, etc.), il est préférable de vérifier directement auprès d'une personne en position d'autorité. De nombreux gouvernements publient aussi des manuels de protocole et n'ont pas d'objection à les rendre publics.

Se familiariser à l'accord avec le pays d'accueil

Tout le personnel doit connaître l'accord avec le pays d'accueil (souvent désigné par l'expression « accord de siège »), qui est un type de traité conclu entre une organisation internationale et un État qui l'accueille sur son territoire. Il précise les conditions de base dans lesquelles le HCR, conformément à son mandat, coopère avec le gouvernement, ouvre ou maintient des bureaux et exerce ses fonctions de protection internationale et d'assistance au nom des réfugiés et des autres personnes relevant de sa compétence dans le pays d'accueil.

Le statut, les privilèges et les immunités du HCR sont établis en vertu du droit international. L'organisation a néanmoins tout intérêt à signer avec le gouvernement concerné un accord traduit dans la langue locale et facilitant la communication avec les autorités nationales.

Organiser des visites de haut niveau

Lors d'opérations de grande envergure, des personnalités et des responsables de haut niveau, issues notamment des principaux gouvernements donateurs, peuvent fréquemment visiter des camps de réfugiés et contribuer ainsi à la sensibilisation de l'opinion et à l'obtention d'un soutien financier à l'opération. De telles visites peuvent toutefois attirer l'attention des médias, qui peuvent désirer en couvrir les bons, mais aussi les mauvais aspects. Tout écart au protocole peut être récupéré et diffusé sur les réseaux sociaux, et ainsi nuire à l'image de l'opération et de l'organisation, voire mettre le pays d'accueil dans une position délicate. Aussi convient-il de préparer minutieusement chaque visite de haut niveau en prêtant attention au protocole.

Gardez les aspects suivants à l'esprit lorsque vous organisez une visite :

- Une personne doit être chargée de la coordination de la visite et avoir la charge globale de sa planification, de la logistique et du protocole ainsi que de la coordination avec l'ensemble du personnel et des acteurs externes.
- Informez le pays d'accueil de toute visite dans les meilleurs délais, au moyen d'une note verbale. La note doit mentionner les informations relatives à l'arrivée et au départ ainsi que le but principal de la visite. Le Haut Commissaire doit informer la mission permanente concernée à Genève par note verbale ou par contact direct du Bureau exécutif. Pour plus d'informations sur les visites du Haut Commissaire, consultez l'[intranet du HCR](#).
- Déterminez les principaux objectifs et résultats souhaités de la mission dès le départ, et

définissez l'ordre du jour et le programme en conséquence.

- Discutez de l'ordre du jour, du programme (notamment le calendrier des réunions), des principaux sujets à aborder et des dispositions concernant les visites de terrain avec l'homologue gouvernemental. Élaborez un plan détaillé de chaque étape de la visite et transmettez-le aux responsables de la sécurité ainsi qu'au bureau de la personne amenée à rendre visite à l'équipe opérationnelle. Préparez une liste récapitulative des tâches à chaque étape de la planification.
- Prévoyez suffisamment de temps pour les déplacements entre les rendez-vous.
- Préparez un dossier d'information pour le visiteur. Ce dossier peut contenir une biographie et des photos des responsables avec lesquels des réunions sont prévues, des points de discussion, des notes d'information, des cartes, des statistiques opérationnelles essentielles, une liste des membres du personnel, des informations sur les usages locaux et les salutations, des informations de contact et des instructions de sécurité. Un téléphone local ou une radio peuvent aussi être fournis le cas échéant.
- Selon la nature de la visite, et notamment si elle a lieu à l'invitation du gouvernement, le visiteur peut être reçu à l'aéroport par un représentant officiel de haut niveau et un représentant de la direction du protocole de l'État. Dans de tels cas, le gouvernement peut organiser une cérémonie officielle d'arrivée dont le HCR doit vérifier les dispositions à l'avance afin d'éviter tout imprévu.
- Le représentant du HCR, le chef de mission ou le fonctionnaire responsable doit également être à l'aéroport, accompagné du coordonnateur de la visite et des agents de communication et de sécurité, le cas échéant. Un nombre suffisant de membres du personnel doit escorter la personne en visite et son entourage.
- Prenez les dispositions nécessaires concernant les photos et les vidéos de la visite à des fins de communication.
- Si le HCR est responsable de la visite, réservez des chambres dans un hôtel adapté et inspectez-les avant l'arrivée des visiteurs.
- Prévoyez des services d'interprétation pour les réunions formelles et les visites sur le terrain (si nécessaire). Il est toujours préférable de faire appel à un membre du personnel qualifié ou à un interprète connu du bureau.
- Les visites impliquent généralement des réunions avec des membres clés du corps diplomatique, le coordonnateur résident ou le coordonnateur de l'action humanitaire des Nations Unies, l'équipe de pays des Nations Unies et d'autres partenaires, le chef d'une mission de maintien de la paix et le personnel du HCR. Une réunion de sécurité peut être convoquée, le cas échéant.
- Pour ce qui est des visites de terrain, préparez un plan d'urgence en cas de problème de sécurité ou de logistique. Il convient parfois d'inviter le gouvernement ou des partenaires essentiels à des visites de terrain.



Caption: Prince Charles is briefed by UNHCR's Paul Stromberg during a visit to the Syrian refugee camps in Jordan. UNHCR/March 2013.

Respecter la préséance lors de l'exercice des fonctions officielles

L'ordre de préséance compte parmi les éléments les plus importants du protocole. Aux Nations Unies, les représentants des gouvernements sont généralement classés comme suit :

- Chefs d'État
- Chefs de gouvernement
- Ministres des affaires étrangères
- Autres ministres (selon le protocole local).

Au sein du corps diplomatique, la hiérarchie est généralement la suivante :

- Ambassadeur (Haut Commissaire dans les missions du Commonwealth), Représentant permanent (accrédité auprès d'un organisme international et détenant souvent le rang d'Ambassadeur) ou Chargé d'affaires (adjoint agissant temporairement au nom d'un chef de mission absent)
- Ministre
- Ministre conseiller

- Conseiller
- Premier Secrétaire
- Deuxième Secrétaire
- Troisième Secrétaire
- Attaché
- Assistant attaché.

L'ordre de préséance des ambassadeurs correspond à l'ordre dans lequel ils ont présenté leurs lettres de créance à l'État qui les accueille. Dans certains pays, l'ambassadeur dont les lettres de créance sont les plus anciennes reçoit le titre de doyen du corps diplomatique. Il est souvent premier dans l'ordre de préséance. Le ministère des affaires étrangères de chaque pays tient un classement des ambassadeurs. Le respect de cet ordre permet de donner à toutes les parties le sentiment de bénéficier d'un traitement juste.

L'élaboration d'un ordre de préséance pour une réunion est plus complexe en présence d'un groupe de participants mixte, comprenant par exemple des représentants officiels de gouvernements, des dignitaires en visite, des représentants des Nations Unies et des représentants d'organisations non gouvernementales. Lors de l'organisation d'un événement, les responsables des Nations Unies doivent normalement donner la priorité aux représentants gouvernementaux. Cependant, plus que le rang, c'est souvent la nature de l'événement qui dicte l'ordre de préséance. Par exemple, lors de l'inauguration d'un nouveau projet, le chef d'une organisation non gouvernementale qui apporte une contribution particulière à ce projet peut être assis à un siège plus favorable que ne le permettraient les règles strictes du protocole. Souplesse et bon sens sont les maîtres mots en la matière.

Concernant la hiérarchie du HCR, il est important de noter que le Représentant accrédité dans le pays a préséance sur le Représentant régional et le Directeur du bureau. De plus amples informations sur l'encadrement et la responsabilité dans les opérations et les situations d'urgence du HCR sont disponibles au chapitre 2 du [Manuel du HCR](#) et dans la [Politique du HCR sur la préparation et la réponse aux situations d'urgence \(HCR/HCP/2023/01\)](#).

Le [Manuel du HCR sur le protocole diplomatique](#) offre davantage d'informations quant à la manière de disposer les sièges lors des réunions formelles.



United Nations High Commissioner for Refugees Filippo Grandi meets Ethiopian Deputy Prime Minister Demeke Mekonnen Hassen during the Global Refugee Forum, which was held in December 2019 at the Palais des Nations in Geneva. © UNHCR/Andrew McConnell

Adopter un ton formel dans les communications orales et écrites

Bien que la façon de s'adresser aux autres varie beaucoup d'une culture à l'autre, il convient de garder certaines règles générales à l'esprit. Lorsqu'on salue des représentants gouvernementaux et d'autres responsables officiels de haut niveau, il est essentiel d'adopter un ton formel. Utilisez leur nom de famille ou leurs titres honorifiques pour vous adresser à eux tant qu'ils ne vous ont pas invité(e) à faire autrement. Même une fois qu'un responsable de haut rang vous a invité(e) à l'appeler par son prénom, tenez-vous-en à des titres formels lors des occasions publiques formelles. L'expression la plus manifeste de ce respect indispensable réside dans les formules de politesse employées à l'oral. Il est, par exemple, préférable de s'adresser aux ambassadeurs par le titre d'Excellence ou de Monsieur ou Madame l'Ambassadeur.

Les habitudes de salutation diffèrent grandement d'un pays à l'autre (poignées de main, gestes de salutation, bises, révérences, voire contact visuel). Dans certains pays, il convient de respecter des normes et coutumes relatives aux genres. Il est important de savoir ce qui est considéré localement comme approprié et de respecter ces codes lors des événements formels

et publics.

Communication écrite

Il existe trois principaux types de communication écrite : les lettres formelles, les lettres informelles et les notes verbales. Quand on répond à des communications écrites, la forme de la réponse, le style et le ton à adopter doivent généralement correspondre à ceux de la correspondance reçue. Il faut répondre à une lettre par une lettre, et à une note verbale par une note verbale.

Toute correspondance officielle doit afficher le logo qui contient à la fois le symbole des Nations Unies et celui du HCR sur lequel figurent des mains, ainsi que le nom du bureau en anglais et en français (les deux langues officielles du HCR). Référez-vous au [manuel d'image de marque du HCR](#) pour des instructions plus détaillées.

Le [guide de la correspondance du siège du HCR](#) et le [Manuel d'édition des Nations Unies](#) contiennent quant à eux des conseils sur le niveau de langue et le style assortis d'exemples. Voici une liste des principales directives.

Lettres formelles

Utilisez des lettres formelles dans le cadre de communications avec des représentants gouvernementaux (ministres, ambassadeurs ou rangs supérieurs).

Une lettre formelle s'ouvre par la formule de salutation « Madame » ou « Monsieur », suivie d'une virgule. La formule de conclusion est « Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée. » Cette phrase doit constituer un paragraphe distinct.

Le titre honorifique « Son Excellence » est habituellement réservé aux chefs d'État, chefs de gouvernement, ministres des affaires étrangères et ambassadeurs. Certains titres dépendent du protocole local. Les formules de salutation « l'Honorable » ou « le Très Honorable » omettent « M. » ou « Mme ».

Lettres informelles

Utilisez des lettres informelles dans le cadre de la correspondance quotidienne adressée aux représentants gouvernementaux d'un rang inférieur à celui de ministre ou d'ambassadeur, aux fonctionnaires des Nations Unies et aux représentants d'organisations internationales et non gouvernementales, aux donateurs du secteur privé, aux universitaires, etc.

Une lettre informelle commence par « Monsieur » ou « Madame », et se clôt par « Cordialement, ». Les formules familières telles que « Cher Bill » ne s'emploient pas dans la correspondance officielle, même lorsque l'expéditeur et le destinataire se connaissent personnellement.

Notes verbales

Une note verbale est une forme de communication diplomatique écrite à la troisième personne.

Son utilisation est strictement limitée à la correspondance avec les gouvernements.

Elle sert notamment à la communiquer des informations, à signaler l'absence d'un représentant et à indiquer qui lui supplée, à annoncer la visite d'un responsable de haut niveau tel que le Haut Commissaire, à demander un visa, à envoyer une protestation formelle contre un projet d'expulsion ou un cas de refoulement, etc.

Les notes verbales du siège sont envoyées au nom du Haut-Commissariat et doivent être approuvées par le Secrétariat. Sur le terrain, elles peuvent être envoyées au nom d'un bureau de pays ou d'un bureau régional.

Sur le terrain, une note verbale peut commencer par une formule telle que : « La Représentation du Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés en Hongrie présente ses compliments au ministère des affaires étrangères et a l'honneur de l'informer de... ».

Elle peut se clore sur une formule telle que : « La Représentation du Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés en Hongrie saisit cette occasion pour renouveler au ministère des affaires étrangères l'assurance de sa considération distinguée ».

Suivre d'autres directives pertinentes

Noms de pays

Le bon usage des noms de pays constitue un élément important du protocole. Dans la plupart des documents, on emploie la forme abrégée du nom de pays (par exemple, « Albanie » plutôt que « République d'Albanie »). On préfère le nom formel dans les notes verbales ou les contextes formels (invitation formelle, lettre de remerciements, etc.).

Certains gouvernements exigent toutefois l'emploi du nom formel complet en tout temps (« République islamique d'Iran » au lieu d'« Iran », « République de Moldova » au lieu de « Moldova », etc.), même lorsqu'on emploie couramment une forme abrégée à l'oral. Il convient également de respecter l'ordre alphabétique dans une énumération de noms de pays, sachant que certains pays sont classés selon leur nom formel plutôt que court. (Par exemple, la République-Unie de Tanzanie apparaît à la lettre « R ».) Cette règle s'applique également aux accords de siège. Le [guide de style du HCR](#) fournit une liste de pays par ordre alphabétique et indique les pays qui exigent que leur nom officiel soit utilisé en tout temps. Recoupez les informations contenues dans le guide de style avec la [Base de données terminologique des Nations Unies](#) en cas de modification.

Règles relatives aux drapeaux

Les bureaux du HCR arborent le drapeau des Nations Unies, et non le drapeau à deux mains du HCR. Consultez le [Code du drapeau des Nations Unies](#), publié dans le cadre de la circulaire du Secrétaire général ST/SGB/2020/4.



UN Flag

Voici les principaux critères en la matière :

Le drapeau des Nations Unies n'est subordonné à aucun autre. Lorsqu'il est arboré avec un ou plusieurs drapeaux, tous les drapeaux doivent être au même niveau et de taille à peu près égale. En aucun cas un autre drapeau ne peut être hissé au-dessus du drapeau des Nations Unies ou être plus grand que lui.

Le drapeau est hissé sur tous les bâtiments, bureaux et autres propriétés occupés par les Nations Unies et ses organismes spécialisés.

Le mode opératoire et les circonstances du lever de drapeau doivent, dans la mesure du possible, se conformer aux lois et coutumes applicables au drapeau du pays dans lequel il est hissé.

Le drapeau des Nations Unies est arboré lors de toutes les fêtes nationales et officielles, comme la Journée des Nations Unies (24 octobre), et de tout événement officiel lié d'une manière ou d'une autre aux Nations Unies (par exemple, la Journée mondiale de l'aide humanitaire, le 19 août).

Le Secrétaire général des Nations Unies décide des cas dans lesquels mettre le drapeau en berne en signe de deuil. (Cela fait généralement l'objet d'une annonce sur le site Web des Nations Unies.) Au décès d'un chef d'État ou d'un chef de gouvernement d'un État membre des Nations Unies, le drapeau des Nations Unies est mis en berne en signe de deuil au Siège des Nations Unies, à l'Office des Nations Unies à Genève et dans les bureaux des Nations Unies situés dans l'État membre. Au décès d'une personnalité nationale, les bureaux des Nations Unies jugent à leur discrétion des dispositions à prendre concernant le drapeau, en tenant compte des pratiques locales et de l'avis de la direction du protocole du ministère des affaires étrangères ou du doyen du corps diplomatique accrédité localement.

La plupart des pays ont leur propre lois régissant les drapeaux. Il est important de vérifier ces règles et de demander l'autorisation d'utiliser un drapeau d'État lors d'une cérémonie ou d'une

procédure.

Le protocole en pratique : guide étape par étape

- Familiarisez-vous avec les coutumes et l'étiquette locales, notamment en matière de salutations et de gestes, et soyez au fait du mandat du HCR pour pouvoir vous adresser à vos interlocuteurs avec confiance, crédibilité et respect
- Prenez connaissance de l'accord avec le pays d'accueil pour mieux comprendre les conditions de base dans lesquelles le HCR coopère avec le gouvernement, ouvre ou maintient un ou plusieurs bureaux et exerce son mandat dans le pays d'accueil
- Afin de garantir leur succès, préparez minutieusement les visites de haut niveau en prêtant attention au protocole
- Respectez l'ordre de préséance lors des rencontres officielles, notamment lorsqu'un grand nombre de personnes est attendu, afin de réunir des conditions propices à la réalisation du mandat du HCR
- Adoptez un ton formel dans vos communications orales et écrites et suivez les autres directives, telles que le bon usage des noms de pays et les règles régissant les drapeaux, qui constituent des composantes importantes du protocole

Annexes

[\(French\) UN Flag code, 2020](#)

4. Liens

[United Nations Editorial Manual \(Manuel d'édition des Nations Unies\)](#) [Le portail terminologique des Nations Unies \(avec noms de pays\)](#) [Service du protocole et de la liaison des Nations Unies](#) [Collection des traités des Nations Unies](#) [Système de diffusion électronique des documents des Nations Unies](#)

5. Contacts principaux

La rédactrice principale (anglais) et responsable du protocole du Service de gouvernance du HCR, Mercedes Jakupi (jakupi@unhcr.org), est la principale rédactrice et éditrice de contenu relatif au protocole diplomatique. Elle gère la base de connaissances institutionnelles en matière de protocole au sein du Secrétariat.