



Assemblée générale

Distr. générale
2 août 2024
Français
Original : anglais

Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire

Soixante-quinzième session

Genève, 14-18 octobre 2024

Point 5 de l'ordre du jour provisoire

Examen des rapports relatifs au contrôle et à l'évaluation des programmes et de l'administration

Rapport sur les activités du Bureau de l'Inspecteur général

Rapport du Haut-Commissaire

Résumé

Le présent rapport rend compte des activités menées par le Bureau de l'Inspecteur général entre juillet 2023 et juin 2024. Il est soumis en application de la décision du Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire selon laquelle les rapports relatifs au contrôle et à l'évaluation des programmes et de l'administration sont examinés au cours de sa session plénière annuelle (A/AC.96/1003, par. 25 1 f) vi)). Le Comité exécutif a en outre demandé que lui soient régulièrement présentés des résumés concernant les investigations et les principales catégories d'enquête, le nombre et le type d'enquête et le temps moyen consacré à la conduite des enquêtes ainsi qu'une description des mesures disciplinaires prises en rapport avec celles-ci (A/AC.96/1021, par. 24 e)).



I. Résumé

1. Le présent rapport rend compte des activités menées par le Bureau de l'Inspecteur général entre le 1^{er} juillet 2023 et le 30 juin 2024. Il suit la même structure que les rapports des années précédentes, notamment en ce qui concerne les données relatives à l'intégrité, afin de permettre la comparaison.

2. Le Bureau de l'Inspecteur général a continué de remplir son mandat¹ consistant à assurer la cohérence et la coordination des activités de contrôle indépendant, à mener des enquêtes indépendantes, à assurer une mission d'assurance, à procéder à une analyse stratégique et à faire part de ses observations, et à déterminer les risques importants pour le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Ces activités sont réalisées par les deux pôles du Bureau que sont le Service du contrôle stratégique et le Service des enquêtes.

II. Bureau de l'Inspecteur général

A. Stratégie du Bureau de l'Inspecteur général 2021-2026

3. La stratégie du Bureau de l'Inspecteur général vise principalement à faire en sorte que le HCR dispose d'un système de contrôle indépendant efficace en ce qui concerne aussi bien les questions d'assurance que celles d'intégrité. Pour ce faire, le Bureau, en tant que membre le plus important du groupe d'entités chargées des questions liées à l'intégrité et des problèmes rencontrés sur le lieu de travail, est doté d'un mandat de coordination des entités de contrôle qui fournissent des services d'assurance. Il s'emploie à promouvoir la collaboration et la coopération entre les entités indépendantes chargées de l'assurance et de l'intégrité afin de réagir au mieux et de la manière la plus efficace aux problèmes qui se présentent. Il s'emploie également à s'assurer que des enseignements sont tirés des travaux des organes de contrôle indépendants et sont utilisés pour améliorer les systèmes et processus du HCR.

B. Amélioration du Bureau de l'Inspecteur général

4. Le Bureau de l'Inspecteur général s'appuie sur le travail accompli et vise constamment à s'améliorer. Il lui faut donc faire preuve d'efficacité et de rationalité dans l'utilisation des ressources qui lui sont allouées, compte tenu en particulier de la pression financière qui pèse sur le HCR. Le Bureau s'adapte au contexte professionnel et opérationnel en mutation rapide, dans lequel beaucoup est attendu des organes de contrôle indépendants et de nouvelles possibilités sont offertes par les améliorations technologiques et la révision des normes professionnelles.

1. Structure et processus organisationnels

5. Le Bureau a continué d'adapter sa présence mondiale et sa structure organisationnelle en modifiant ses activités et processus opérationnels. Par exemple, il a simplifié et rationalisé les procédures de réception des plaintes pour repérer rapidement les plaintes ne relevant pas de son mandat et les transmettre aux homologues internes et externes compétents. Le Bureau a également continué de maintenir en place et d'appliquer son plan de ressources humaines afin d'attirer, de retenir et de développer des talents spécialisés et de renforcer ses capacités techniques, son efficacité et sa diversité.

6. Le Bureau a maintenu en place un vaste programme de développement et de formation professionnels. Par exemple, le personnel du Service du contrôle stratégique a suivi une formation à l'analyse de données qualitatives. Le personnel du Bureau de l'Inspecteur général a également suivi, entre autres, une formation à la gestion avancée des risques opérationnels, le programme de l'École des cadres du système des Nations Unies sur le leadership, les femmes et l'Organisation des Nations Unies (ONU), et d'autres cours de formation à la gestion.

¹ Tel qu'il est défini dans la politique du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés en matière de contrôle indépendant, que l'on peut consulter sur le site Web du Haut-Commissariat.

La formation continue est cruciale pour mieux assurer le respect des normes professionnelles qui s'appliquent aux enquêteurs dans un monde en pleine évolution. Des sessions de formation en ligne ont donc été organisées chaque mois à l'intention du Service des enquêtes. Au cours de la période considérée, les formations ont porté sur la criminalistique numérique, l'intelligence artificielle, l'utilisation des nouveaux systèmes logiciels mis en place dans le cadre du programme de transformation institutionnelle du HCR, les mesures visant à prévenir et combattre l'inconduite sexuelle, la nouvelle jurisprudence, les procédures relatives aux ressources humaines, le leadership des femmes et les normes relatives au Code de conduite du HCR.

2. Transformation numérique

7. L'Inspecteur général a appuyé et approuvé les travaux visant à renforcer les capacités numériques du Bureau, et des progrès notables ont été réalisés en matière d'intégration de l'intelligence artificielle dans le travail d'enquête. Ce projet, désormais bien avancé, vise à utiliser l'intelligence artificielle pour automatiser les procédures de réception des plaintes et produire une analyse succincte des plaintes reçues. Cela permettra d'accélérer et d'améliorer l'évaluation initiale des plaintes et de transférer plus rapidement ces dernières vers l'entité la plus à même de s'en occuper. Le projet nécessitera une importante mise à niveau du logiciel de gestion des plaintes du Bureau, qui sera menée en parallèle et qui permettra d'exploiter encore davantage l'intelligence artificielle au second semestre de 2024.

8. Dans l'intérêt des partenaires de gestion du HCR, le Bureau de l'Inspecteur général a continué d'améliorer la fonctionnalité et l'utilité des outils de données en ligne qu'il gère pour assurer le suivi des recommandations et des plans en matière de contrôle, notamment par la publication d'un guide de l'utilisateur détaillé. La page Intranet du Bureau de l'Inspecteur général a été enrichie d'un portail consacré aux activités de contrôle.

3. Dotation en ressources et efficacité

9. L'Inspecteur général est pleinement conscient que le Bureau doit optimiser l'utilisation des ressources qui lui sont confiées. C'est pourquoi l'organisation a réalisé des gains d'efficacité. Le nombre de plaintes pour faute reçues et enregistrées, qui était de 1 450 en 2021, a atteint un nouveau plateau avec 2 050 plaintes en 2023 et 2 100 plaintes en 2024, soit une augmentation de 41 %. Le Bureau a réagi à cette augmentation en faisant évoluer ses procédures et technologies, en renforçant sa collaboration avec des parties tant internes qu'externes au HCR et en allouant en priorité des ressources aux enquêtes sur des questions présentant le niveau de risque le plus élevé, et ce alors que sa dotation en ressources demeurait quasiment inchangée. En outre, il a également renforcé ses travaux relatifs aux enseignements tirés, par exemple en publiant des rapports sur les incidences en termes de gestion, qui rendent compte des enseignements tirés des enquêtes afin d'éviter que les faits ne se reproduisent. Cette approche a permis au Bureau de mener rapidement des enquêtes, sans accumuler de retard dans l'évaluation initiale des plaintes ou le travail d'enquête.

4. Coopération et dialogue

10. L'Inspecteur général a des contacts et des échanges de vues réguliers avec la direction du HCR afin que les responsabilités en matière de contrôle soient assumées de manière efficace et appropriée. Ces échanges informels sont étayés par un rapport trimestriel à l'intention des hauts responsables du HCR au siège et sur le terrain, qui fournit une vue d'ensemble des travaux concernant les questions d'assurance et d'intégrité et des principales tendances qui s'en dégagent.

C. Partenariats

11. L'Inspecteur général a conscience de la complexité des activités de contrôle et du système relatif à l'intégrité et aux problèmes liés au lieu de travail. Ils font intervenir plusieurs professions et entités différentes, chacune dotée de son propre mandat. Le Bureau travaille en étroite collaboration avec toute une série d'homologues pour contribuer à l'efficacité globale de ces travaux.

1. Collaboration avec des acteurs externes

12. L'Inspecteur général et son équipe ont continué d'organiser régulièrement et sur demande des réunions d'information structurées sur les mécanismes de contrôle et d'intégrité du HCR à l'intention des principales parties prenantes, dont les États membres. L'Inspecteur général prend note du vif intérêt et du soutien exprimé par les parties prenantes du HCR envers le contrôle et s'en félicite. Les réunions d'information ont donc été pensées pour permettre aux parties prenantes de mieux comprendre les systèmes de contrôle et d'intégrité du HCR. Par exemple, en mars 2024, le Bureau de l'Inspecteur général a organisé une réunion d'information conjointe avec les organes de contrôle interne du HCR afin de présenter leurs activités, projets et priorités stratégiques, en marge de la quatre-vingt-neuvième réunion du Comité permanent du Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire.

13. Le Bureau de l'Inspecteur général, qui a l'une des charges de travail les plus importantes du système des Nations Unies en matière d'enquête joue un rôle directeur. Cette année, il a élaboré et dirigé la formation de base destinée aux nouveaux enquêteurs et à ceux ayant nouvellement rejoint le système. Des enquêteurs de neuf organismes ont participé à cette formation visant à leur fournir une base cohérente et solide en matière de travail d'enquête au sein de l'ONU. Le Bureau a également organisé des ateliers visant à former plus de 100 enquêteurs travaillant pour des organisations non gouvernementales au Bangladesh et en République arabe syrienne. Au cours de cette formation, l'accent a été mis sur le fait qu'il fallait veiller à ce que les enquêtes en matière d'exploitation et d'abus sexuels soient menées selon une approche centrée sur les victimes.

14. Après avoir analysé plusieurs de ses enquêtes, le Bureau de l'Inspecteur général a noté que les organismes des Nations Unies et les autres donateurs finançaient souvent les mêmes partenaires dans le même pays où ils intervenaient. Le HCR a mené un projet avec une série d'homologues des Nations Unies et d'autres organisations pour partager des renseignements, notamment sur le financement, l'objectif étant de repérer les cas de cumul des financements, lorsque des partenaires financés demandent à plusieurs entités de prendre en charge une même dépense, et d'enquêter sur ces cas. Grâce aux informations échangées entre homologues, le Bureau a élaboré une liste d'enquêtes à titre préventif classées par ordre de priorité des risques, et plusieurs cas ont donné lieu à des poursuites au cours de la période considérée. Les travaux se poursuivront au second semestre de 2024 et les résultats obtenus seront partagés plus tard dans l'année avec les homologues du Bureau à une prochaine réunion du Groupe de travail sur les situations d'urgence complexes, groupe d'organismes d'enquête internationaux présidé par le Bureau de l'Inspecteur général de l'Agence des États-Unis pour le développement international.

2. Collaboration avec des acteurs internes

15. Le Bureau de l'Inspecteur général a apporté son soutien à des hauts responsables du HCR en leur fournissant des conseils formels et informels, des informations actualisées et des alertes précoces sur les risques. Pour ce faire, il a notamment participé à de nombreux webinaires organisés par la direction et destinés au personnel de terrain sur des questions de contrôle liées aux programmes et partenariats, à la passation de marchés et à l'approvisionnement. Au cours de la période considérée, l'Inspecteur général a travaillé en étroite collaboration avec des homologues au sein de la direction sur plusieurs mesures relatives au contrôle, notamment la révision de la Politique stratégique du HCR et du dispositif d'application du principe de responsabilité, afin qu'elles comprennent des éléments clés visant à renforcer le contrôle de la gestion. Il a tenu les hauts responsables du HCR informés des questions relatives au contrôle et à l'intégrité et a continué de formuler des observations et des conseils sur les changements stratégiques proposés dans l'organisation.

III. Système de contrôle et d'assurance

16. Le Bureau de l'Inspecteur général est chargé d'assurer l'efficacité et la cohérence du système de contrôle indépendant du HCR. Sa stratégie vise notamment à recueillir des données à partir des travaux relatifs à l'assurance, à les analyser et à en dégager des leçons.

A. Coordination

17. Chaque organe de contrôle dispose de son propre mandat et aborde le contrôle selon le cadre et suivant l'optique qui lui sont propres. Le Bureau de l'Inspecteur général a examiné et répertorié les résultats obtenus par ces organes au cours de la période considérée, en indiquant comment ils contribuent individuellement et collectivement à former un système de contrôle complet et équilibré². En complément de cette vision globale du système de contrôle, le Bureau a mené une analyse du plan de travail de chaque organe dans l'optique de tenir des discussions de planification, d'éviter le chevauchement des travaux et de garantir une couverture équilibrée en matière d'assurance.

18. Le Bureau de l'Inspecteur général a organisé des réunions trimestrielles de coordination avec les organes de contrôle internes et externes du HCR afin de garantir l'efficacité de l'ensemble. Outre l'organisation de ces réunions périodiques, le Bureau a effectué un travail de coordination pour assurer la complémentarité des plans d'assurance, au fur et à mesure qu'ils étaient adaptés au cours de l'année pour tenir compte de l'évolution de la réalité sur le terrain.

19. Le Bureau a également rassemblé les organes de contrôle interne pour qu'ils informent la haute direction du HCR de leur évaluation collective des questions et risques thématiques auxquels l'organisation était exposée en 2024 et pour qu'ils suggèrent des mesures d'atténuation connexes.

B. Analyse du système de contrôle

20. Afin que les travaux de contrôle soient coordonnés et équilibrés en termes de couverture des risques, le Bureau de l'Inspecteur général a mené une analyse systémique des activités de contrôle pour mettre au point une carte des catégories de risques liés aux activités du HCR et de la couverture correspondante. Cette analyse a permis de recenser les lacunes et les types de couverture afin de faciliter les futurs travaux de planification et de coordination du contrôle. Elle a été publiée et peut être consultée par le public.

21. L'Inspecteur général a constaté que le nombre d'examen bilatéraux et propres aux donateurs avait tendance à augmenter, en dépit de l'assurance fournie par les organes d'assurance du HCR et des entités des Nations Unies. Il a recommandé d'accéder aux sources d'assurance établies et de les utiliser dans la mesure du possible. Le Bureau a également continué d'élaborer divers produits de communication visant à expliquer le fonctionnement du système de contrôle et l'assurance que fournit ce dernier.

C. Contrôle stratégique

22. Conformément au mandat qui lui a été confié, le Bureau de l'Inspecteur général a continué de recenser les risques importants liés aux activités du HCR et de les signaler aux hauts responsables. Il l'a fait par la voie officielle et de manière informelle.

23. À l'appui de ce travail, le Bureau de l'Inspecteur général a poursuivi son programme d'examen des risques en interne, pour soutenir l'équipe de direction du HCR. Au cours de la période considérée, il a notamment examiné les risques et les vulnérabilités ayant eu des effets néfastes sur le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) et a élaboré une analyse comparative de la situation du HCR. Bien que l'examen ait conclu que le HCR semblait présenter un niveau de risque inférieur à celui signalé pour l'UNOPS, l'analyse était assortie de mesures proactives visant à renforcer davantage l'application du principe de responsabilité. Par la suite, le Bureau a organisé des entretiens à ce sujet avec la direction, en s'appuyant sur ces travaux et en tirant des enseignements de l'examen réalisé par le Corps commun d'inspection sur la gouvernance et le contrôle des conseils d'administration et des conseils exécutifs de cinq organismes des Nations Unies, publié ultérieurement.

² Le catalogue des produits relatifs au contrôle indépendant est disponible sur le site Web du HCR.

24. Le Bureau a également procédé à un examen des principaux points forts et points faibles qui ressortaient de l'évaluation externe indépendante des performances du HCR réalisée par le Réseau d'évaluation de la performance des organisations multilatérales, en les comparant avec ce que l'organisation pensait être ses principaux domaines de performance et de risque. Cet exercice a permis non seulement de confirmer les atouts stratégiques du HCR et les risques auxquels il est exposé, mais aussi de prévoir en toute connaissance de cause les mesures à prendre pour donner suite à l'examen du Réseau d'évaluation de la performance des organisations multilatérales.

D. Services d'audit interne

25. Le Bureau de l'Inspecteur général assure la liaison entre le HCR et le Bureau des services de contrôle interne dans le cadre de la fourniture de services d'audit interne au HCR. Ces services d'audit sont fournis conformément aux résolutions pertinentes de l'Assemblée générale et à un mémorandum d'accord signé en mars 2018.

26. Les débats relatifs à l'actualisation du mémorandum d'accord existant se sont poursuivis tout au long de la période et ont principalement porté sur les exigences de base en matière de services d'audit interne, qui doivent être conformes aux normes mondiales d'audit interne récemment révisées et publiées et adaptées au modèle opérationnel du HCR. Il a été tenu compte des conseils du Comité d'audit et de contrôle indépendant.

E. Comité d'audit et de contrôle indépendant

27. Au cours de la période considérée, le Service du contrôle stratégique a assuré le secrétariat du Comité d'audit et de contrôle indépendant ; il a notamment organisé et animé trois sessions, tenues en présentiel à New York en décembre 2023 et à Genève en mars et juin 2024. Ces sessions comprenaient des consultations avec les principales entités de contrôle internes et externes, et avec des hauts responsables des divisions compétentes et des bureaux régionaux du HCR. Le Comité d'audit et de contrôle indépendant a partagé ses observations avec le Haut-Commissaire et la Haute-Commissaire adjointe à la fin de chaque session et présentera son rapport annuel à la quatre-vingt-onzième réunion du Comité permanent. Étant donné que les mandats de trois des membres du Comité arriveront à leur terme en août 2024, peu après la fin de la période considérée, le Service du contrôle stratégique a lancé une procédure de recrutement au cours de la période pour que trois nouveaux membres rejoignent le Comité en novembre 2024.

F. Corps commun d'inspection

28. En sa qualité de coordonnateur du HCR pour les travaux du Corps commun d'inspection du système des Nations Unies (CCI), le Bureau a coordonné les contributions du HCR à 12 examens à l'échelle du système pendant la période considérée, y compris le retour d'information sur les activités prescrites et la participation aux exercices de collecte de données au moyen de questionnaires et d'entretiens. Il s'agissait notamment de la coordination de l'élaboration de rapports sur les mécanismes internes de recours précontentieux des entités des Nations Unies³, les dispositifs d'application du principe de responsabilité⁴, les politiques et pratiques en matière de santé mentale et de bien-être⁵, l'aménagement des modalités de travail⁶, le personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire et les modalités contractuelles s'y rapportant⁷ et les régimes d'assurance maladie⁸. Le CCI procède actuellement à des examens au titre de ses plans de travail des années précédentes sur le suivi des rapports et des recommandations, ainsi que sur les

³ JIU/REP/2023/2.

⁴ JIU/REP/2023/3.

⁵ JIU/REP/2023/4.

⁶ JIU/REP/2023/6.

⁷ JIU/REP/2023/8.

⁸ JIU/REP/2023/9.

services de santé. Le Bureau de l'Inspecteur général a donné des conseils à la direction du HCR sur le projet de rapport du CCI concernant le suivi des rapports et des recommandations.

29. Les activités de collecte de données ont continué d'être longues et compliquées et de nécessiter des consultations approfondies, en particulier sur des sujets qui n'étaient pas traités par un seul point de contact. Les quatre examens inscrits au programme de travail 2024 du CCI (budgétisation, exigences de contrôle des donateurs, reconnaissance mutuelle et prévention de l'exploitation et des abus sexuels) ont débuté simultanément, ce qui a entraîné des difficultés de planification et a soumis le personnel et la direction du HCR à des pressions en ce qui concerne l'organisation, l'achèvement et l'approbation des travaux liés à l'examen.

30. En ce qui concerne le programme de travail du CCI, le Bureau de l'Inspecteur général, au nom du HCR, a présenté ses priorités parmi une liste de sujets communiquée par le CCI. En étroite coordination avec les entités compétentes du siège, le Bureau de l'Inspecteur général a fourni des réponses au titre du suivi et des informations actualisées concernant les recommandations du CCI, ce qui a permis de classer un nombre considérable de recommandations en souffrance. Au 30 juin 2024, on dénombrait 41 recommandations en souffrance (contre 36 au cours de la période précédente) dont 5 anciennes, parmi lesquelles 2 remontaient à plus d'une année.

IV. Système d'intégrité

A. Activités du système d'intégrité

31. L'Inspecteur général a conscience de la complexité du système relatif à l'intégrité et aux problèmes liés au lieu de travail. Au cours de la période considérée, le Bureau a donc continué d'adopter une approche fondée sur la pensée systémique⁹ pour traiter les questions d'intégrité, en gardant à l'esprit que les problèmes liés au lieu de travail, les problèmes de déontologie, les représailles, la mauvaise administration et les fautes sont des sujets multidimensionnels et souvent interdépendants. Le Bureau de l'Inspecteur général a continué de préconiser l'adoption d'une approche de ces questions qui soit collective et fondée sur la pensée systémique.

32. Les entités internes du système d'intégrité du HCR se sont réunies en janvier et en mai 2024 pour discuter des points d'intérêt commun et des domaines de collaboration, et pour faire le point sur les initiatives en cours. Ces réunions ont représenté une occasion importante de partager des informations et d'aborder les questions liées à l'intégrité, et de promouvoir la mise en place de politiques, de systèmes et de mécanismes organisationnels plus cohérents afin de renforcer et de défendre les valeurs fondamentales du HCR.

33. Le Bureau de l'Inspecteur général a continué d'œuvrer à appuyer et à diriger les travaux visant à améliorer encore le système d'intégrité. Il a par exemple examiné les données issues d'entités chargées de l'intégrité interne afin de recenser les points de données communs (n'identifiant pas les personnes) relatifs aux questions liées au lieu de travail et les possibilités de les regrouper pour obtenir une vision (plus) représentative des ces questions à l'échelle du HCR. Le Bureau a également travaillé avec ses homologues pour définir et préciser comment les questions d'intégrité doivent être traitées entre lui-même et d'autres entités, et a notamment soutenu un examen de la politique du HCR en matière de fraude commise par des personnes déplacées de force et des apatrides. Une mise à jour du service d'assistance en ligne Speak Up a débuté au cours de la période.

⁹ La pensée systémique est une approche de la résolution des problèmes qui considère que ces derniers font partie d'un système dynamique plus large. Elle prend en compte et privilégie la compréhension des liens, des relations, des interactions et des interdépendances entre les éléments d'un système qui sont à l'origine du comportement observé du système. Cette approche constitue un cadre philosophique et peut également être considérée comme une méthode ayant ses propres outils.

34. Le Bureau a continué d'assurer ses fonctions systémiques essentielles, qui sont de recevoir les plaintes pour faute et d'enquêter sur celles-ci, d'enquêter sur les plaintes pour représailles, sur demande du Bureau de la déontologie, et de recevoir des plaintes anonymes via le service d'assistance Speak up, qui est indépendant du HCR. Le Bureau a veillé à ce que les dossiers dans lesquels il fallait garantir une protection ou faire preuve de confidentialité soient traités de manière appropriée ou renvoyés à d'autres entités si nécessaire, par l'intermédiaire du mécanisme du Bureau de l'appui.

B. Protection des témoins et des victimes

35. Au cours de la période considérée, un ensemble de règles de base a été élaboré pour coordonner l'aide apportée aux témoins dont la sécurité est menacée dans le cadre d'enquêtes menées par le Bureau de l'Inspecteur général. Ces règles désignent le Service des affaires juridiques du HCR comme coordonnateur des activités de protection des témoins.

V. Plaintes et enquêtes

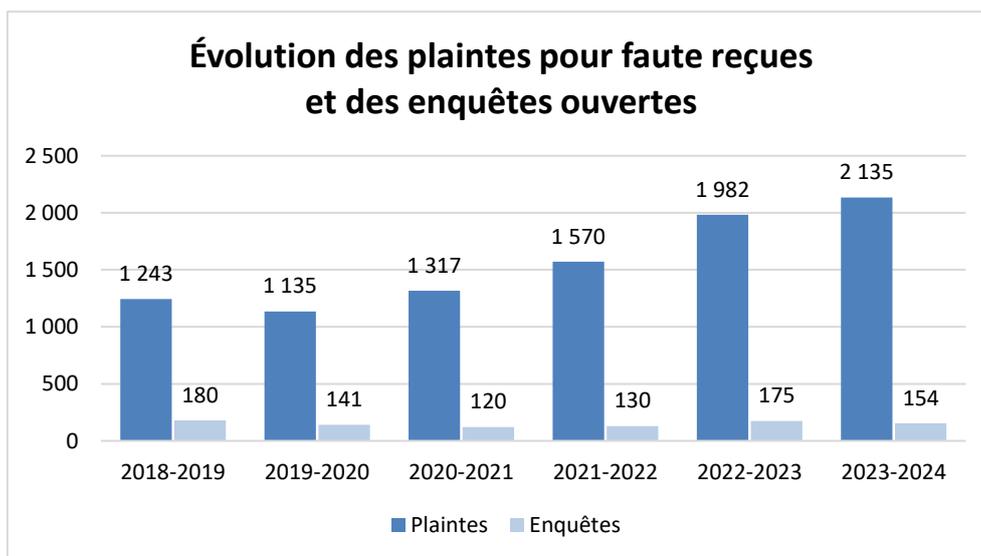
A. Nombre d'affaires et signalement

36. Au cours de la période considérée, le Bureau de l'Inspecteur général a enregistré 2 135 plaintes pour faute, soit une hausse de 8 % par rapport aux 1 982 plaintes enregistrées au cours de la période précédente.

37. Ces cinq dernières années, le Bureau de l'Inspecteur général a constaté une augmentation constante du nombre de fautes signalées, tendance qui s'est poursuivie au cours de la période considérée. Les fautes commises relevaient globalement des mêmes catégories que celles de l'année précédente, les plus courantes étant les fautes relatives à la détermination du statut de réfugié ou à la réinstallation, l'exploitation et les abus sexuels et la fraude financière. Le nombre de plaintes pour inconduite sexuelle est resté stable ces dernières années. Bien que les données fournissent de précieux renseignements, elles ne rendent pas forcément compte avec précision des tendances sous-jacentes.

Figure I

Évolution des plaintes pour faute reçues et des enquêtes ouvertes

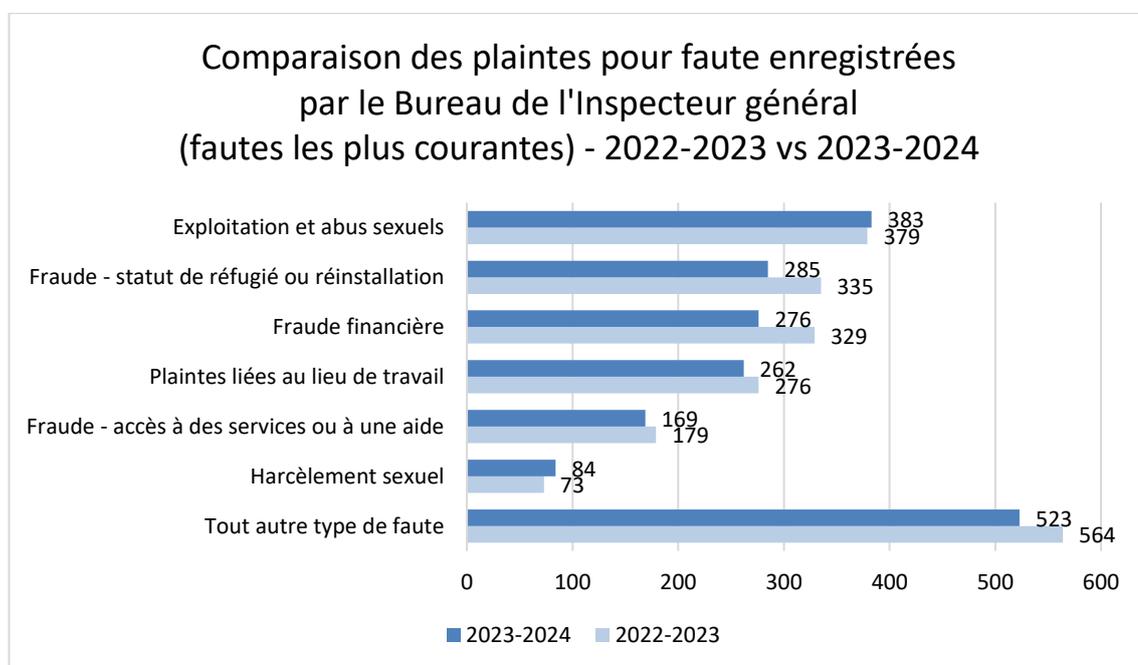


38. Le plus grand nombre de plaintes pour faute concernait des cas : d'exploitation et d'abus sexuels (379, soit 18 %) ; de fraude à la détermination du statut de réfugié ou à la réinstallation (335, soit 16 %) ; de fraude ayant des incidences financières (329, soit 15 %)¹⁰. Concernant ces trois catégories, la situation reste inchangée par rapport aux deux périodes précédentes. En outre, 1 009 plaintes pour faute (47 %) visaient des membres du personnel du HCR, nombre qui reste stable par rapport à la période précédente ; 532 plaintes (25 % de l'ensemble des plaintes) concernaient des agents de partenaires d'exécution, 156 (7 %) visaient des fonctionnaires nationaux et 90 (4 %) concernaient des personnes déplacées de force et des apatrides.

39. Pour ce qui est de la répartition géographique des plaintes, la majorité émanait des trois régions d'Afrique (817 plaintes, soit 38 %), puis de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (546 plaintes, soit 26 %). Ces deux régions ont enregistré 64 % de toutes les plaintes. Sur un total de 817 plaintes, 622 plaintes ont été enregistrées dans la région Afrique de l'Est, Corne de l'Afrique et Grands Lacs, 112 en Afrique australe et 83 en Afrique occidentale et centrale. Cette tendance et ces proportions sont comparables à celles que le Bureau a observées les années précédentes.

Figure II

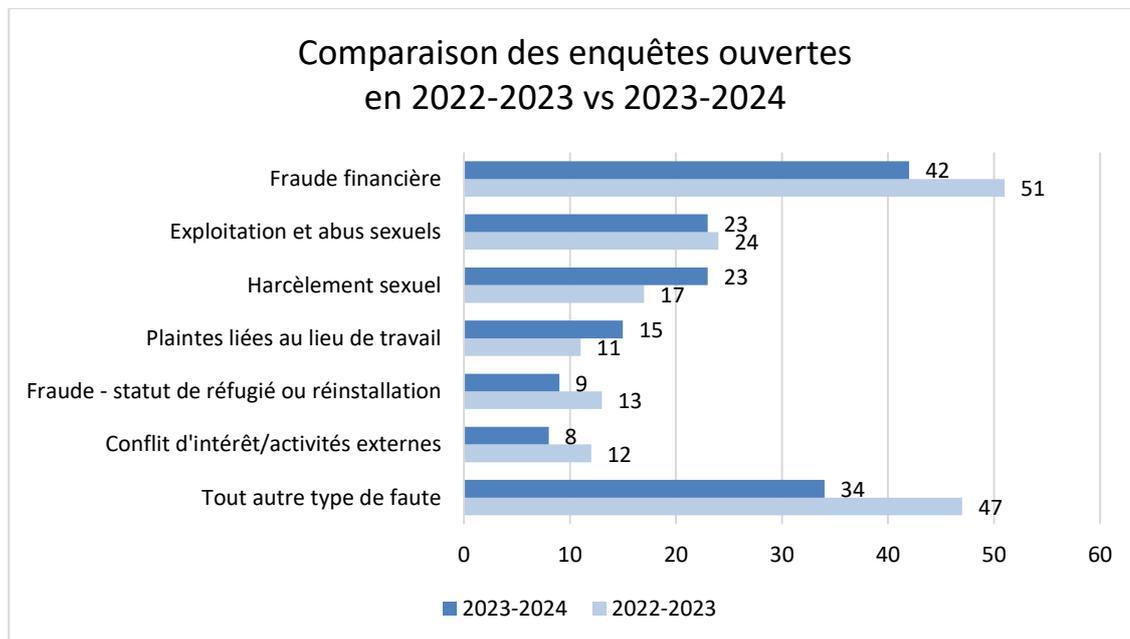
**Plaintes pour faute enregistrées en 2023-2024 par rapport à 2022-2023
(fautes les plus courantes)**



40. Au total, 154 nouvelles enquêtes ont été ouvertes, soit une légère baisse par rapport à la période précédente (175 nouvelles enquêtes). Les principales catégories d'enquêtes ouvertes concernaient des cas de fraude ayant des incidences financières (42), d'exploitation et d'abus sexuels (23), de harcèlement sexuel (23) et de fraude à la détermination du statut de réfugié ou à la réinstallation (9). De plus, le Bureau de l'Inspecteur général a ouvert 15 enquêtes sur des plaintes concernant le lieu de travail.

¹⁰ La fraude ayant des incidences financières comprend la fraude relative aux droits et prestations et au régime d'assurance maladie de l'Organisation des Nations Unies.

Figure III
Enquêtes ouvertes en 2023-2024 par rapport à 2022-2023
 (fautes les plus courantes)



41. Au total, 164 enquêtes ont été menées à terme, contre 153 au cours de la période précédente. Sur les 164, 80 enquêtes (49 %) ont confirmé les allégations des victimes et 46 n'ont pas permis de recueillir des éléments de preuve suffisants. En outre, 26 enquêtes ont dû être classées avant d'être menées à terme, et les 12 affaires restantes ont été déclarées sans fondement.

42. Sur les 164 enquêtes menées à terme, 147 mettaient en cause des membres du personnel du HCR, et 70 d'entre elles ont confirmé les allégations des victimes et ont été renvoyées à la Division des ressources humaines pour qu'elle prenne les mesures disciplinaires voulues.

43. Au total, 45 mesures disciplinaires ont été imposées à 45 membres du personnel du HCR, parmi lesquels 12 membres (27 %) ont été licenciés ou ont fait l'objet d'une cessation de service. Un membre du personnel affilié a vu son contrat résilié et 14 autres personnes ont quitté le HCR avant la fin de l'enquête ou de la procédure disciplinaire.

44. Au cours de la période considérée, les cas de quatre membres du personnel ont été transmis, par l'intermédiaire du Service des affaires juridiques, au Bureau des affaires juridiques de l'ONU, afin qu'il les partage aux autorités nationales compétentes pour qu'elles engagent des poursuites pénales.

45. Le Service des enquêtes s'est efforcé de mener à bien ses travaux dans les délais impartis malgré des ressources limitées. Environ 78 % des plaintes pour faute (à l'exception de celles concernant l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel) ont été évaluées dans un délai de huit semaines, et 82 % des évaluations des plaintes relatives à l'exploitation ou à des abus sexuels et au harcèlement sexuel ont été réalisées en quatre semaines. Par ailleurs, 57 % pour cent de toutes les enquêtes (à l'exception de celles pour exploitation, abus et harcèlement sexuels) ont été menées à bien en six mois et près de la moitié des enquêtes pour exploitation, abus et harcèlement sexuels ont été menées à bien en quatre mois (25 enquêtes sur 53).

46. Sur l'ensemble des 2 098 plaintes évaluées au cours de la période considérée, 1 048 (50 %) ont été classées après l'examen initial, 841 (40 %) plaintes ont été renvoyées aux organes compétents, 158 (8 %) ont donné lieu à une enquête et 53 (2 %) étaient toujours en cours d'évaluation. Sur les 841 plaintes renvoyées, la plupart l'ont été au HCR (548 plaintes, soit 65 %), aux partenaires d'exécution pour un éventuel suivi d'enquête (242 plaintes, soit 29 %) et à d'autres entités, dont la Division des enquêtes du Bureau des

services de contrôle interne lorsqu'il y avait un conflit d'intérêts réel ou perçu, les organes d'enquête d'autres entités des Nations Unies et ceux des autorités nationales, selon qu'il convenait (53 plaintes, soit 6 %).

B. Protection contre l'exploitation sexuelle, les abus sexuels et le harcèlement sexuel

1. Tendances et données

47. Au cours de la période considérée, le Bureau de l'Inspecteur général a reçu un total de 222 plaintes qui se rapportaient à des faits d'exploitation et d'abus sexuels dont les victimes étaient identifiées ou identifiables et qui correspondaient aux critères de signalement au Secrétaire général de l'ONU ; il en avait reçu 155 l'année précédente.

48. Quarante-cinq plaintes visant le personnel du HCR ont été déposées, dont 20 ont été classées au stade du dépôt, 5 ont été renvoyées à un autre service et 7 étaient en attente d'évaluation. Au total, 13 enquêtes ont été ouvertes, dont 4 étaient toujours en cours, tandis que 4 ont confirmé les allégations des victimes et 5 ont été classées pour défaut de fondement (3 plaintes) ou pour d'autres raisons (3 plaintes).

49. Cent soixante-dix-sept plaintes ont visé des membres du personnel de partenaires d'exécution ; 57 plaintes ont été classées au stade du dépôt et 12 étaient en attente d'évaluation. Les organes d'enquête des partenaires concernés ont ouvert 103 enquêtes, dont 54 sont toujours en cours. Au total, 49 enquêtes ont été menées à bien : 12 n'ont pas permis de recueillir des éléments de preuve suffisants et 37 ont confirmé les allégations des victimes. Tous les membres du personnel mis en cause dans les 37 cas corroborés ont été renvoyés par le partenaire d'exécution. Cinq plaintes impliquant du personnel des partenaires d'exécution ont fait l'objet d'enquêtes par le Bureau de l'Inspecteur général, qui sont toujours en cours.

50. Le nombre de plaintes pour harcèlement sexuel a augmenté au cours de la période considérée, puisqu'il s'est établi à 59, contre 55 pour la période précédente ; 45 plaintes impliquaient des membres du personnel du HCR. Parmi celles-ci, 16 victimes ont décidé de ne pas engager de procédure formelle et 9 affaires sont en cours d'évaluation initiale ; 14 autres plaintes mettaient en cause du personnel des partenaires d'exécution. Le Bureau de l'Inspecteur général a ouvert 20 enquêtes : 8 sont toujours en cours, 4 ont confirmé les allégations des victimes et 6 ont été classées, soit pour défaut de fondement (4 enquêtes), soit parce que la victime a demandé qu'il soit mis fin à l'enquête (2 enquêtes).

2. Coopération dans le cadre de la nouvelle politique de lutte contre l'inconduite sexuelle

51. Au cours de la période considérée, le Bureau de l'Inspecteur général a renforcé sa collaboration avec le Bureau de la Coordinatrice principale chargée de la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel, et a notamment lancé la politique de lutte contre l'inconduite sexuelle en mai 2024. Au cours de la période considérée, les deux entités ont participé conjointement à un événement interne pour présenter la politique au personnel du HCR et à une séance d'information en marge de la quatre-vingt-dixième réunion du Comité permanent en juillet 2024. Ce renforcement de leurs relations de travail fait suite à une mission conjointe menée en Iraq en avril 2024.

C. Prévention des comportements répréhensibles

1. Rapports sur les incidences en termes de gestion

52. Au cours de la période considérée, 41 rapports sur les incidences en termes de gestion ont été adressés à des membres de la direction du HCR. Ces rapports étaient de courts mémorandums qui rendaient compte des enseignements tirés des enquêtes, le but étant d'améliorer les processus et les systèmes. Ils couvrent de nombreux sujets, notamment la passation des marchés, l'abus de privilèges et d'immunités diplomatiques, la gestion du carburant et des véhicules, le non-respect des instructions administratives, la fraude, le harcèlement, l'abus d'autorité, la discrimination et les questions de sécurité.

2. Briefings d'enquête et sensibilisation

53. Au cours de la période considérée, le Bureau a fait 17 exposés au siège du HCR et sur le terrain, ce qui lui a permis de toucher plus de 3 500 membres du personnel du HCR et des partenaires. L'objectif était de sensibiliser les participants à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, du harcèlement sexuel, de la fraude, de la corruption et d'autres types d'inconduite, aux enquêtes menées dans ce domaine ainsi qu'aux modalités de signalement des problèmes.

VI. Conclusion

54. Même si le HCR traverse une période difficile marquée par une forte demande extérieure pour ses services de protection, il poursuit la vaste réforme de son organisation et de ses systèmes. Le grand projet derrière la transformation opérée, et la rationalisation et la décentralisation du siège qui y sont associées, est d'obtenir une organisation multilatérale plus cohérente et efficace, déterminée à s'acquitter de son mandat. Il ressort des données de contrôle recueillies au cours de la période considérée qu'il faut davantage recourir à la pensée systémique et améliorer cette façon de penser pour que les processus et les systèmes du HCR permettent d'obtenir davantage de résultats et de faire encore plus la différence.

55. Au cours de la période considérée, les exigences en matière d'intégrité et d'assurance au sein du système de contrôle indépendant ont considérablement augmenté. Malgré ces pressions, le Bureau de l'Inspecteur général reste déterminé à garantir l'efficacité du système de contrôle indépendant et d'intégrité.
