

Quatre-vingt-sixième réunion du Comité permanent
7-9 mars 2023

Point 5 de l'ordre du jour

Exposé sur le travail du Bureau de l'Inspecteur général

Introduction – En 2022, le Bureau de l'inspecteur général a continué de s'acquitter de son mandat consistant à veiller à la cohérence et à la coordination des activités de contrôle indépendant ; à assumer la fonction d'enquête indépendante ; et à veiller à l'assurance, à l'analyse stratégique, aux informations, au suivi et à l'identification des risques importants pour le HCR.

Progrès sur la stratégie 2021-2026 – Le Bureau de l'inspecteur général a accompli des progrès au niveau de sa stratégie quinquennale dont l'objectif général est de veiller à ce que le HCR dispose d'un système efficace de contrôle indépendant rassurant les parties prenantes au HCR quant à l'efficacité, à l'efficience et à l'économie. La mise en œuvre des éléments de la stratégie, orientés vers les processus et les systèmes, a été consolidée ; l'examen et l'analyse des données de contrôle ont été entrepris ; et un certain nombre de produits d'apprentissage et de conseils ont été générés. Le Bureau de l'inspecteur général a aussi amené diverses entités indépendantes de contrôle à agir et à se considérer comme faisant partie d'un système cohérent. Le Service des enquêtes a aussi facilité une cohésion similaire de la pensée et de l'approche chez diverses entités indépendantes d'intégrité.

Contrôle stratégique – La Section de contrôle stratégique rassemble et consolide les données de contrôle, en assure la cohérence et s'efforce de tirer de précieuses leçons du travail de contrôle au HCR. Elle soutient aussi le travail du Corps commun d'inspection, du prestataire de l'audit interne, du Bureau des services de contrôle interne et du Comité d'audit et de contrôle indépendant. Les plateformes de coordination, permettant de suivre les plans et les recommandations de contrôle, ont été affinées, mises à jour et améliorées pour être utilisées par l'administration. De plus, un certain nombre d'outils de suivi à usage interne au Bureau de l'inspecteur général ont été mis au point pour renforcer l'efficacité et approfondir l'analyse. Le travail de contrôle est coordonné et programmé en rapport avec le Programme de transformation institutionnelle et la réponse humanitaire en Ukraine. Ce processus se poursuivra en 2023. Le Bureau de l'inspecteur général a commencé à exécuter le travail consultatif indépendant pour les hauts responsables, avec un accent particulier sur les risques stratégiques émergents. Une revue interne a été effectuée sur le Programme de transformation institutionnelle. Un travail a été aussi effectué sur le contrôle de deuxième ligne. Des conseils stratégiques ont été fournis sur la reconfiguration et la réforme en cours des structures de contrôle au HCR. Des conseils sont fournis sur la révision par le HCR de ses arrangements d'audit interne avec le Bureau des services de contrôle interne, ainsi que sur la nouvelle politique d'évaluation. Des efforts sont faits pour que l'administration puisse réagir dans de meilleurs délais aux recommandations de contrôle. Soutenu par un logiciel d'analyse des données qualitatives, un travail a été entrepris pour analyser plus systématiquement les causes profondes des problèmes et risques identifiés lors du contrôle.

Service des enquêtes – Le Bureau de l'inspecteur général, à travers son Service des enquêtes, a contribué à la reconfiguration et à la réforme du système d'intégrité. Un bureau d'assistance a été mis en place pour gérer les problèmes rencontrés par le personnel au travail, qui ne sont pas nécessairement des inconduites. La ligne d'assistance *Speak Up* a été placée sous la responsabilité du Bureau de l'inspecteur général, afin de garantir la confidentialité et l'anonymat. Les demandes de protection contre les représailles sont instruites, au soutien du Bureau de la déontologie qui continue à rendre des décisions. Un appui a été fourni pour permettre à l'administration de mieux résoudre les conflits au travail, grâce au Conseiller principal sur l'appui de l'administration à la Division des ressources humaines. Des leçons continuent d'être tirées du travail d'enquête, avec la publication de 41 rapports mettant en cause la gestion qui fournissent des conseils et des recommandations sur des sujets nécessitant de l'attention ou des mesures correctives, identifiés lors des enquêtes du Bureau de l'inspecteur général. Ces rapports ont été bien reçus, avec les recommandations faites en principe aux opérations-pays, aux directeurs au Siège, ainsi qu'à la Directrice de la Division des ressources humaines et au Contrôleur. Le Bureau de l'inspecteur général a entrepris de façon proactive un certain nombre d'examen des risques de fraude, notamment pour les programmes d'intervention en espèces en Ukraine et dans les pays voisins. En outre, un changement en faveur d'une demande à l'avance de consultations et de conseils au Bureau de l'inspecteur général a été noté en 2022 dans divers domaines liés à l'intégrité.

Données d'enquête – En 2022, le Bureau de l'inspecteur général a enregistré un nombre sans précédent de 1 702 plaintes d'inconduite, avec au total 2 187 plaintes reçues. Ce chiffre représente une augmentation de 17 % de plaintes enregistrées contre 1 450 en 2021 et 1 146 en 2020. Sauf en 2020, où il y a eu baisse, très probablement à cause des restrictions liées à la pandémie de la maladie à coronavirus (COVID-19), le nombre de plaintes enregistrées augmente depuis 2016. En six ans, ce nombre s'est multiplié par quatre. Cette tendance à la hausse devrait se poursuivre en 2023. Au total, 1 628 plaintes ont été examinées en 2022. Parmi celles-ci, 39 % ont été classées ; 44 % n'étaient pas du ressort du Bureau de l'inspecteur général et ont été transmises à des parties

internes ou externes pour être examinées ; 8 % ont été transmises aux partenaires d'exécution pour action ; et 8 % ont fait l'objet d'enquête par le Bureau de l'inspecteur général. Cent soixante-dix-huit plaintes d'exploitation et d'abus sexuels, avec des victimes identifiées ou identifiables, ont été reçues (contre 150 en 2021) dont 83 % impliquaient le personnel des partenaires (83 % en 2021). Ces plaintes ont donné lieu à 19 enquêtes contre 20 en 2021. Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau de l'inspecteur général ont augmenté, tout comme les plaintes sans victime identifiée ou identifiable. Cette réalité traduit une amélioration des rapports provenant des opérations-pays du HCR. Le Bureau de l'inspecteur général a reçu 55 plaintes de harcèlement sexuel, avec des victimes identifiées ou identifiables (contre 52 en 2021), dont 45 % impliquaient le personnel de partenaires (44 % en 2021). En 2022, au total 142 enquêtes ont été finalisées, dont 55 % étayées par des preuves. Le pourcentage de cas corroborés d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que de harcèlement sexuel est respectivement de 37 % et 80 %.

Renforcement des capacités – Le Bureau de l'inspecteur général a continué de se focaliser sur son efficacité et son efficience. Des efforts ont été fournis pour reconfigurer le système d'intégrité afin d'avoir recours à la solution la plus efficiente et la plus efficace, et non souvent à l'enquête, pour régler les questions identifiées. Les processus et structures de réception ont été renforcées par une restructuration et un recentrage en vue de gérer efficacement un plus grand nombre de plaintes reçues. Le Bureau de l'inspecteur général a consacré beaucoup de temps et de ressources à la mise en place d'un programme de perfectionnement professionnel. Il a continué d'échanger les bonnes pratiques avec les représentants des Nations Unies pour les services d'enquête ainsi qu'avec la communauté des acteurs d'enquête dans les secteurs humanitaire et de développement d'une manière générale. Un accord de partage d'informations a été signé avec l'Office européen de lutte antifraude (OLAF). Le Bureau de l'inspecteur général a codirigé et coordonné six sessions de formation régionales visant à renforcer les capacités des partenaires en matière d'enquête. Une meilleure utilisation d'outils numériques s'est poursuivie avec la formation officielle à l'utilisation du logiciel d'analyse des données qualitatives ; l'utilisation accrue de la capacité numérique en matière médicolégal, y compris la collecte à distance de données ; et la mise au point de meilleurs tableaux de bord de données pour faciliter l'analyse des données de contrôle et d'intégrité. Les efforts pour améliorer l'approche du Bureau de l'inspecteur général en matière de fraude débiteront en 2023.

Conclusion – En 2022, le HCR a renforcé ses systèmes de contrôle et d'intégrité. Il a amélioré ses politiques et processus afin de disposer de systèmes de contrôle plus solides pour que les questions d'intégrité soient gérées d'une manière plus efficace et plus efficiente. Divers projets en matière de contrôle et d'intégrité sont envisagés en 2023, et le Bureau de l'inspecteur général, de par son mandat en matière de coordination, les exécutera ou y apportera son appui.

Toutefois, dans leur définition et leur application, les cadres de contrôle au HCR peuvent encore être améliorés. Il s'agit là d'un thème qui ressort toujours des données de contrôle et d'intégrité. Le HCR doit améliorer son niveau de maturité des risques, en passant carrément de l'*appréciation* des risques à la *gestion* des risques, en s'appuyant sur les progrès réalisés à ce jour et en les capitalisant. Le changement d'étape en faveur des systèmes de technologies de l'information, qu'a permis le Programme de transformation institutionnelle, constitue à la fois un risque et une possibilité. Ce changement sera étroitement suivi en 2023 par le Bureau de l'inspecteur général et la communauté des organismes de contrôle. Le Bureau de l'inspecteur général continuera de fournir des efforts pour veiller à ce que des informations plus claires sur les risques et les causes profondes des problèmes, ainsi que les leçons apprises du travail de contrôle soient portées à l'attention de l'équipe dirigeante du HCR pour action.

HCR, le 28 février 2023