

Quatre-vingt-douzième réunion du Comité permanent

11-13 mars 2025

Exposé sur le travail du Bureau de l'inspecteur général

Introduction – En 2024, le Bureau de l'inspecteur général a continué de réaliser d'importants progrès dans l'exécution de son mandat, conformément à la Politique sur le contrôle indépendant et à l'Instruction administrative interne sur la conduite des enquêtes au HCR. La stratégie du Bureau de l'inspecteur général pour 2021-2026 définit la portée et les articulations de sa mission d'enquête, vise l'amélioration de son travail d'enquête, assure la formation efficace et la prévention des risques ainsi que la collecte et l'analyse des données de contrôle indépendant. Le Bureau de l'inspecteur général a pris plusieurs initiatives visant à produire de principaux résultats dans le système de contrôle au HCR, consistant notamment à coordonner et assurer la cohérence des activités de contrôle indépendant ; à mener des enquêtes complètes, professionnelles et indépendantes ; à fournir aux responsables et aux acteurs extérieurs des idées stratégiques et des analyses sur les leçons apprises ; et à analyser de façon générale les risques stratégiques au HCR.

Contrôle stratégique – La mission du Service de contrôle stratégique au Bureau de l'inspecteur général consiste notamment à collecter des informations et à réunir les entités concernées ; comprendre à l'analyse les problèmes et les risques ; et assurer une formation enrichissante sous forme de conseils stratégiques à l'administration.

Le Service a coordonné et examiné le travail des certificateurs de contrôle interne et externe comme le Bureau des services de contrôle interne des Nations Unies, le Corps commun d'inspection des Nations Unies, le Comité des commissaires aux comptes des Nations Unies et le Bureau d'évaluation du HCR, afin d'assurer la cohérence dans leurs activités respectives de certification. Il l'a fait par diverses mesures comme la mise en place de tableaux de bord en ligne pour la planification du contrôle et le suivi des recommandations ; la convocation de réunions des entités de contrôle ; le mappage des activités d'assurance avec les risques identifiés ; les analyses axées sur les risques pour les hauts responsables ; le suivi des recommandations de contrôle et l'établissement de rapports consultatifs. Il a par ailleurs continué de servir de secrétariat au Comité d'audit et de contrôle indépendant et de jouer le rôle de point focal pour le Corps commun d'inspection des Nations Unies et pour le service d'audit interne fourni par le Bureau des services de contrôle interne des Nations Unies.

Enquêtes – Le Service des enquêtes au sein du Bureau de l'inspecteur général joue le rôle essentiel de gardien des responsabilités, en ce qu'il veille à ce que toutes les personnes ayant des liens avec le HCR respectent les normes élevées d'intégrité. En recevant et en évaluant les plaintes d'inconduite impliquant le personnel du HCR, ses partenaires et d'autres parties contractuelles, ce service mène à fond des enquêtes et produit des rapports mettant en cause la gestion afin d'identifier et d'atténuer les risques. Cette approche rigoureuse renforce l'engagement du HCR en faveur d'une conduite éthique et de la redevabilité envers ses parties prenantes. Comme dans les années antérieures, le Service des enquêtes a reçu des plaintes surtout liées à l'exploitation et aux abus sexuels, à la fraude financière et aux problèmes en milieu professionnel, qui faisaient partie des trois premières formes d'inconduite signalées en 2024. La plupart des allégations mettaient en cause le personnel du HCR, les plaintes émanant surtout de deux régions abritant les principales opérations du HCR : Afrique de l'Est, Corne de l'Afrique et Grands Lacs, et Moyen-Orient et Afrique du Nord. En réponse, le Service des enquêtes a finalisé 172 enquêtes en 2024, dont 57 liées à la fraude financière, avec un taux général de corroboration de 51 %. En plus de ses principales missions d'enquête, le Service des enquêtes a entrepris des analyses axées sur les risques relatives aux données d'intégrité ; a collaboré avec l'administration du HCR et les autres services du Bureau de l'inspecteur général pour améliorer les systèmes, les politiques et les processus liés aux questions d'intégrité ; a publié 38 rapports mettant en cause la gestion afin d'apprendre de son propre travail et a tenu des séances de renforcement des capacités des divers partenaires du HCR, dont d'autres entités des Nations Unies et des organisations non gouvernementales nationales et internationales. Dans le cadre de ses activités d'enquête et de détection proactive de la fraude, il a aussi continué d'examiner de façon transversale les demandes de paiement présentées par des partenaires au HCR et à d'autres bailleurs de fonds.

Données d'enquête – En 2024, le Bureau de l'inspecteur général a enregistré au total 2 123 plaintes d'inconduite, sur un total de 2 800 plaintes identifiées dans 150 000 communications reçues et traitées. Pour la première fois en six ans, le Bureau de l'inspecteur général a observé un plateau dans le nombre de plaintes reçues par rapport à l'année antérieure. On avait jusque-là observé chaque année une augmentation constante, sauf en 2024 où on a connu un pic de 23 %, passant de 1 700 plaintes en 2022 à 2 196 plaintes en 2023. Les

chiffres de 2023 et 2024 étant restés pratiquement identiques, le Service des enquêtes suivra attentivement l'évolution de la tendance en 2025.

Des 2 800 plaintes examinées, 600 ne relevaient pas du mandat du Bureau de l'inspecteur général, car ne remplissant pas les critères d'une inconduite, tandis que 2 200 constituaient des inconduites présumées. La majorité des plaintes signalées, une fois évaluées, avaient été classées ou transmises : 42 % ne relevaient pas du ressort du Bureau de l'inspecteur général et avaient été transmises à des parties internes ou externes pour être examinées ; 50 % avaient été classés et 8 % avaient fait l'objet d'une enquête directe du Bureau de l'inspecteur général.

En 2024, 230 plaintes d'exploitation et d'abus sexuels, avec des victimes identifiées ou identifiables, avaient été reçues, contre 256 en 2023. De ces plaintes, 77 % mettaient en cause le personnel des partenaires, contre 80 % en 2023. Ces plaintes ont donné lieu à 20 enquêtes menées par le Bureau de l'inspecteur général, contre 29 enquêtes en 2023, et 99 enquêtes menées par des partenaires du HCR lorsque les allégations impliquaient le personnel des partenaires. De ces enquêtes 69 ont été classées sans suite. Les motifs ayant empêché les enquêtes sont : l'insuffisance d'informations permettant d'apprécier les allégations ; la non-coopération des victimes ; et l'évaluation préliminaire montrant que les faits allégués ne constituent pas des cas d'exploitation et d'abus sexuels. Sur 22 % des cas signalés d'exploitation et d'abus sexuels commis par un membre du personnel du HCR ou de ses partenaires, la victime était soit non identifiée soit non joignable, ce qui rend difficile de consigner l'assistance fournie aux victimes, avec seulement 68 % de cas signalés au Bureau de l'inspecteur général indiquant qu'un appui avait été fourni. D'une manière générale, lorsque la victime est identifiée, il y a une meilleure prise de conscience de l'approche centrée sur la victime adoptée par le HCR, et l'assistance est fournie. Le Bureau de l'inspecteur général a reçu 74 plaintes de harcèlement sexuel, avec des victimes identifiées ou identifiables, contre 65 en 2023. De ces plaintes, 21 % mettaient en cause le personnel des partenaires, contre 30 % en 2023.

En 2024, au total 172 enquêtes ont été finalisées, dont 51 % étayées par des preuves, contre un taux de corroboration de 45 % en 2023. Le pourcentage de cas corroborés d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que de harcèlement sexuel est respectivement de 38 % et 53 %.

Compte tenu de la charge de travail susmentionnée, le Bureau de l'inspecteur général s'est dévoué à l'amélioration de son efficacité par l'utilisation de l'intelligence artificielle pour la réception des plaintes. Le Bureau de l'inspecteur général est à cet égard en avance dans le système des Nations Unies. Il a également amélioré l'utilisation de la criminalistique numérique ; mis à niveau et amélioré son système des technologies de l'information et a contribué à renforcer les capacités des partenaires et des homologues du système des Nations Unies.

Renforcer les compétences des opérations et des partenaires – En tenant de nombreuses séances de formation et en sensibilisant au niveau opérationnel, le Service des enquêtes a accordé la priorité au développement des capacités des partenaires du HCR en matière de responsabilité et de contrôle. Ces initiatives soulignent l'engagement du Bureau de l'inspecteur général en faveur d'un système de contrôle solide permettant d'assurer l'intégrité et la confiance, d'aider les partenaires à mieux comprendre les attentes du HCR et l'importance de respecter les valeurs humanitaires dans leur travail. En 2024, le Service des enquêtes a tenu des séances de formation dans diverses régions, notamment des ateliers au Bangladesh, en Égypte, en Iraq et en République arabe syrienne, et a assuré la formation globale d'enquêteurs en cinq jours à Türkiye, formation spécifiquement conçue tant pour de nouveaux jeunes enquêteurs que pour des enquêteurs expérimentés du système des Nations Unies. Le Bureau de l'inspecteur général a aussi veillé à la transparence, en communiquant sur ses activités d'enquête et de contrôle, notamment par de fréquents échanges avec le personnel du HCR et les parties prenantes

Conclusion – Même si les ressources ont été réduites en 2024 à travers l'organisation, les fonctions de la troisième ligne ont collaboré efficacement avec celles de la première et de la deuxième ligne pour renforcer le contrôle. Le Bureau de l'inspecteur général a consolidé le cadre de contrôle et d'intégrité au HCR grâce à une amélioration de l'assurance, des politiques, des processus, des outils et de la capacité. Ont joué un rôle central à cet égard, la collaboration étroite avec les organismes internes et externes de contrôle, l'établissement de rapports impliquant la gestion pour apprendre des faiblesses procédurales identifiées par des enquêtes et les conseils stratégiques fournis aux hauts responsables du HCR.