

Soixante-quatorzième réunion du Comité permanent
5-7 mars 2019

Point 3 b) de l'ordre du jour
Exposé sur le travail du Bureau de l'inspecteur général

Faits marquants de 2018

- L'année écoulée a été une année difficile pour le Bureau de l'inspecteur général, en raison de l'accroissement de sa charge de travail, de la complexité et du caractère coûteux des enquêtes, de l'augmentation des demandes d'information sur ces enquêtes, y compris pour des entités externes, d'incidents qui, bien qu'ayant remis en cause l'intégrité de l'Organisation, ont permis de tirer d'importantes leçons. L'année a aussi été caractérisée par le renforcement de la collaboration entre le Bureau de l'inspecteur général et l'équipe dirigeante pour faire face aux défis d'intégrité et trouver les voies et moyens de réduire et de prévenir leur survenance.
- En 2018, le Service des enquêtes a reçu 1186 plaintes, ce qui représente le double du nombre reçu en 2017. Ce fait résulte de facteurs internes et externes. Au plan interne, l'approche améliorée de gestion des risques au HCR¹, associée à des messages clairs et ciblés de l'équipe dirigeante sur les questions d'intégrité, a contribué à mieux sensibiliser à la nécessité de signaler les inconduites commises par le personnel et les partenaires du HCR. Des facteurs externes, comme les défis plus globaux d'intégrité dans le secteur de l'aide humanitaire, ayant suscité la mise en place au HCR de mesures plus solides de responsabilité et le mouvement mondial contre les harcèlements et les sévices sexuels, ont sans doute contribué à l'augmentation des plaintes. Quarante-cinq pour cent des plaintes reçues en 2018 impliquaient des membres du personnel du HCR, 28 % des membres du personnel des partenaires d'exécution et 4 % des fournisseurs du HCR. Il y a une diminution notable du pourcentage des plaintes concernant les membres du personnel du HCR et une augmentation des plaintes concernant le personnel des partenaires d'exécution. En outre, il y a une augmentation significative des dénonciations faites par les partenaires de mise en œuvre (passée de 4 à 12 %). Comme en 2017, les trois premières catégories de plaintes en 2018 sont liées à la fraude avec des implications financières, à l'exploitation et aux abus sexuels et à la fraude concernant la détermination du statut de réfugié/la réinstallation.
- Le Service des enquêtes a ouvert 113 nouvelles enquêtes et a achevé des rapports d'enquête sur 144 personnes. Les allégations de faute ont été prouvées dans près de 50 % des cas. Le Haut Commissaire a infligé des sanctions disciplinaires à 35 membres du personnel du HCR en 2018, soit à 14 personnes de plus qu'en 2017. Vingt-et-une affaires ont abouti à la révocation ou au renvoi, ce qui traduit l'engagement de l'Organisation à s'attaquer activement aux cas d'inconduite, et aussi le fait que le Service des enquêtes dispose d'une capacité solide pour mener d'une manière professionnelle les enquêtes et produire des rapports de haute qualité pouvant résister à l'examen du système judiciaire des Nations Unies.
- Combattre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels est demeuré une priorité pour l'Organisation, y compris le Bureau de l'inspecteur général. Pendant l'année 2018, le Bureau de l'inspecteur général a participé activement à l'Équipe spéciale de haut niveau et à divers volets du travail pour apporter de l'expertise et des idées sur la mise au point de stratégies de prévention, de politiques, de plans d'action et de campagnes de sensibilisation. Il a également participé à des forums de discussion. Le Service des enquêtes a continué à appliquer le seuil inférieur² pour l'ouverture d'enquêtes sur les cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels. Avec le Bureau de la déontologie, il a conçu et mis en œuvre une série de formations pour sensibiliser et former les points focaux sur la question dans plusieurs pays. Ce travail se poursuivra en 2019. Le nombre de plaintes d'exploitation et d'abus sexuels concernant une victime identifiable a augmenté, passant de 39 en 2017 à 117 en 2018. Cette augmentation significative résulte probablement d'un niveau de confiance élevée quant aux actions de l'Organisation dans ce domaine. Sur les 117 plaintes, 34 concernent le personnel du HCR et 83 le personnel des partenaires d'exécution du HCR. Vingt-et-une enquêtes sur les cas d'exploitation et d'abus sexuels ont été finalisées en 2018, dont quatre ont été prouvés. Parmi ces quatre cas, un concerne un membre du personnel du HCR³ et trois des

¹ En 2018, le Bureau de l'inspecteur général a aidé l'Unité de gestion globale des risques à conceptualiser la nouvelle initiative 2.0 de gestion des risques visant à améliorer l'atténuation des risques au sein de l'Organisation.

² Les allégations sont évaluées sur la base de leur caractère plausible, qui est un seuil inférieur par rapport à celui d'autres types d'inconduite.

³ Cette affaire a débuté en 2017.

membres du personnel de partenaires d'exécution. Le membre concerné du personnel du HCR a été révoqué, et les mesures concernant les trois membres du personnel de partenaires du HCR sont en cours.

- Concernant le harcèlement sexuel, le Bureau de l'inspecteur général a reçu au total 49 plaintes initiales en 2018 contre 15 en 2017. Des 49 plaintes, 14 ont été abandonnées (contre 2 des 15 en 2017). Des 35 plaintes restant, 20 concernaient le personnel du HCR et 15 le personnel de partenaires d'exécution. Le Service des enquêtes a finalisé 10 enquêtes sur le harcèlement sexuel en 2018, et les allégations ont été prouvées dans cinq cas, impliquant tous le personnel du HCR. Un membre du personnel du HCR a été révoqué, un autre a quitté l'Organisation avant l'ouverture de l'enquête et les dossiers de trois autres ont été transmis à la Division des ressources humaines pour suite à donner, y compris des sanctions disciplinaires.
- Les services d'audit interne au HCR ont continué à être fournis par le Bureau des services de contrôle interne des Nations Unies, grâce à son Service d'audit du HCR. Le Bureau de l'inspecteur général gère les relations avec le Bureau des services de contrôle interne pour la fourniture des services d'audit interne. Il a collaboré étroitement avec le Service d'audit du HCR avant, pendant et après ses audits, au moyen d'échange d'informations et de l'identification des questions importantes à porter à l'attention de l'équipe dirigeante. Le Service d'audit du HCR a aussi régulièrement transmis des détails d'irrégularités éventuelles, de plaintes et d'inconduites rencontrées lors de ses audits au Bureau de l'inspecteur général pour examen et enquête, si nécessaire. Le Bureau de l'inspecteur général a apporté un appui administratif au Service d'audit du HCR, conformément au mémorandum d'entente existante entre les deux organismes, et a collaboré au renforcement des capacités du Bureau des services de contrôle interne pour auditer les systèmes et procédures de protection.
- Par des réunions formelles et des discussions informelles, le Bureau de l'inspecteur général a régulièrement porté à la connaissance des hauts responsables les tendances importantes et les questions émergentes. De plus, le nouveau Service de contrôle stratégique du HCR, créé au Bureau de l'inspecteur général pour faire des analyses plus poussées, a ouvert trois enquêtes sur des domaines de gestion où des problèmes avaient récemment été identifiés. D'abord, il a examiné la situation antérieure et actuelle de l'accès du HCR aux données d'enregistrement des réfugiés en Ouganda, pour identifier les leçons pouvant être utiles dans d'autres opérations. Les conclusions du rapport établi à ce sujet ont été communiquées aux hauts responsables pour mesures à prendre. En deuxième lieu, une enquête sur la gestion du partenariat est actuellement en train d'être finalisée et ses conclusions devront éclairer les politiques futures sur les partenariats d'exécution, le processus de régionalisation et les ajustements du cadre interne de contrôle. En troisième lieu, sur la base des conclusions d'un certain nombre d'études récentes et de plusieurs recommandations importantes auparavant émises par le Service d'audit du HCR, le Service de contrôle stratégique a fait une étude comparative de sept opérations pour déterminer dans quelle mesure le HCR met efficacement en œuvre sa politique relative aux situations d'urgence, afin d'analyser les lacunes identifiées et de proposer des solutions.

Impact des faits survenus en 2018 et projections pour 2019

- Les faits décrits ci-dessus ont eu un impact significatif sur le travail du Bureau de l'inspecteur général, en particulier le Service des enquêtes. L'augmentation significative du nombre de plaintes, dont celles des catégories les plus complexes que sont l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, et d'autres demandes, ont exigé que le Bureau de l'inspecteur général reconsidère constamment ses priorités concernant la charge du travail, rationalise ses procédures et conçoive de nouvelles approches innovantes pour mener ses enquêtes.
- Le Bureau de l'inspecteur général envisage la poursuite de l'augmentation des plaintes en 2019, principalement en raison du fait que l'équipe dirigeante mettra d'une manière soutenue l'accent sur l'intégrité et la gestion des risques. Il a constaté une corrélation entre la nomination à des postes de gestion des risques sur le terrain et l'augmentation des plaintes reçues des opérations concernées. Par exemple, l'Ouganda et le Kenya, deux pays ayant des postes établis de gestion des risques, représentent 35 % des plaintes reçues en 2018. En fin 2019, le HCR entend porter le nombre de postes de gestion des risques à 23, contre 3 en 2017. Au vu de ces tendances et de l'accent constamment mis sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, le Service des enquêtes a besoin de plus d'enquêteurs expérimentés pour s'acquitter efficacement de ses missions. Entre-temps, il va continuer à équilibrer soigneusement ses priorités, pour veiller à ce que les ressources disponibles soient utilisées comme il se doit. Le Bureau de l'inspecteur général est maintenant présent dans quatre lieux d'affectation : Bangkok, Genève, Nairobi et Pretoria.

- Le Service des enquêtes s'efforce constamment d'améliorer ses performances et ses services. En 2019, trois études distinctes sont menées pour améliorer son mode d'intervention. Le Programme des Nations Unies pour le développement effectuera une revue par les pairs, le Corps commun d'inspection du système des Nations Unies inspectera la fonction d'enquête (au HCR et dans d'autres organismes participants) et des consultants externes finaliseront sous peu leur revue de la réponse du HCR à l'exploitation et aux abus sexuels, y compris des enquêtes connexes.
- Le Service de contrôle stratégique continuera à mener des enquêtes et à garder une vue générale sur les activités de contrôle et leurs résultats au sein de l'Organisation. Le Bureau de l'inspecteur général pourra ainsi donner une fois de plus à titre indépendant au Haut Commissaire et au Comité exécutif l'assurance sur l'efficacité de la gestion des risques et des activités de contrôle interne au HCR. Le Service de contrôle stratégique continuera à faciliter les réunions avec les divers organismes de contrôle en 2019, ce qui permettra de réévaluer régulièrement les plans de contrôle et les conclusions sur les risques organisationnels et les plans connexes d'atténuation de ces risques, et contribuera à soutenir l'Inspecteur général dans sa tâche consistant à conseiller l'équipe dirigeante.

HCR, 12 février 2019
