



Assemblée générale

Distr.
GÉNÉRALE

A/AC.96/1042
20 juillet 2007

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMITÉ EXÉCUTIF DU PROGRAMME DU HAUT-COMMISSAIRE

Cinquante-huitième session
Genève, 1^{er}-5 octobre 2007
Point 6 de l'ordre du jour provisoire
Rapports relatifs à la surveillance et à l'évaluation
des programmes et de l'administration

Rapport sur les activités du Bureau de l'Inspecteur général

Rapport établi par l'Inspecteur général

I. INTRODUCTION

1. Le Bureau de l'Inspecteur général dont est doté le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR ou Haut-Commissariat) assure trois fonctions fondamentales:

- Inspection de la qualité de la gestion des opérations du HCR;
- Enquêtes sur les allégations de fautes commises par le personnel du HCR;
- Enquêtes spéciales sur les agressions violentes dont le personnel et les opérations du HCR font l'objet et sur d'autres faits ayant entraîné des pertes importantes, des dégâts matériels ou une atteinte à l'intégrité, à la crédibilité ou aux biens du HCR.

2. Le présent rapport expose les activités menées par le Bureau de l'Inspecteur général depuis le mois d'août 2006.

II. INSPECTIONS

3. Au cours de la période considérée, le Bureau a procédé à toute une série d'inspections ordinaires et d'inspections spéciales.

4. Conformément à la décision que le Comité exécutif a prise à sa cinquante-sixième session en vue d'affermir l'indépendance du Bureau de l'Inspecteur général, et suite aux mesures déjà

prises pour améliorer la transparence de ses activités, le Bureau a renforcé ses capacités de recenser et de suivre les mesures correctives résultant des inspections, ce qui a également contribué à améliorer la qualité et l'effet de ses activités.

5. L'Unité des inspections du Bureau de l'Inspecteur général comprend un chef de service, quatre administrateurs principaux chargés des inspections et un assistant inspecteur.

6. Le Bureau de l'Inspecteur général a continué d'affiner ses méthodes d'inspection en mettant à profit les compétences spécialisées des systèmes nationaux. Si les premières relations avec la School of Audit and Inspections de l'Inspector General Institute des États-Unis (USIGI) ont permis d'assurer une formation régulière du personnel de l'Unité des inspections, la coopération prévue a pris fin en raison de la fermeture de l'USIGI. Le Bureau de l'Inspecteur général a néanmoins pu s'assurer les services d'un ancien Inspecteur général adjoint des États-Unis qui a organisé un atelier et tenu des consultations avec le personnel chargé des inspections. Cet atelier a permis de présenter au personnel d'autres approches de la réalisation des inspections. Au cours des consultations qui ont suivi, les méthodes actuellement employées ont été validées et des conseils et orientations ont été donnés en vue d'améliorer l'utilisation des outils d'inspection dans le cadre du processus d'inspection.

7. La mise au point d'un instrument d'enquête automatisé est en cours; une fois achevé, celui-ci renforcera la capacité du Bureau de l'Inspecteur général d'administrer une partie de ses enquêtes à partir du siège. Plus important, ces outils lui permettront de donner des indications empiriques aux chefs des opérations et à leurs équipes avant que l'équipe du Bureau de l'Inspecteur général ne quitte la structure qui a fait l'objet de l'inspection. Si cela se fait déjà, dans une certaine mesure, pour les petits bureaux, l'analyse des enquêtes et des questionnaires est devenue de plus en plus difficile à maîtriser dans les grandes opérations régionales (portant sur plusieurs bureaux). Le renforcement de la capacité du Bureau de l'Inspecteur général de mener ces enquêtes améliorera la transparence des résultats obtenus et facilitera également l'identification des tendances dans le domaine de la gestion qui pourraient bénéficier d'un bilan et/ou de l'élaboration de politiques.

8. Depuis le dernier rapport, le Bureau de l'Inspecteur général a procédé au total à 23 missions d'inspection. Il a procédé à des inspections ordinaires des opérations du HCR dans les pays suivants: Afghanistan; Angola; Australie et Papouasie-Nouvelle-Guinée; République démocratique du Congo; Inde; Mexique; Moldova, Ukraine et Bélarus; Maroc; Rwanda; Arabie saoudite, Koweït et Émirats arabes unis; Suisse; ex-République yougoslave de Macédoine; Turkménistan; et Yémen. Il a également été procédé à une inspection spéciale du Groupe des appels de fonds dans le secteur privé au siège. En outre, trois missions de suivi ont été envoyées au Botswana, au Malawi et en Sierra Leone afin de s'assurer qu'il a été donné suite aux recommandations formulées à l'issue des inspections menées en 2005. Une fois achevés, ces rapports sont mis à la disposition des membres du Comité exécutif dans la rubrique protégée par le mot de passe du site Web du HCR et sur l'Intranet. Pour la fin de 2007, des missions d'inspection ordinaires sont prévues au Myanmar, à Sri Lanka et au Soudan, ainsi qu'une mission de suivi au Mozambique.

9. La publication du texte intégral des rapports d'inspection a donné effet à l'engagement pris par le Haut-Commissariat d'améliorer la transparence, mais l'application de cette politique a continué d'entraîner des retards et de longs échanges avec certains bureaux qui auraient préféré

que les rapports rendent compte des modifications mises en œuvre depuis le moment où l'inspection a été effectuée plutôt que de la situation observée à ce moment-là. Les efforts se poursuivront afin de réduire la durée du processus postérieur à l'inspection.

10. Au cours de la période considérée, le Bureau de l'Inspecteur général a continué de suivre la mise en œuvre des 266 recommandations au total qui ont été formulées à l'issue de l'inspection d'opérations sur le terrain et de services du siège. Ces recommandations portent sur un large éventail de questions relatives aux opérations et à la gestion des bureaux. L'examen de l'état de la mise en œuvre de ces recommandations montre un taux d'application global de 91 % et aucun cas grave de non-application. Ce chiffre devrait augmenter quand les rapports des bureaux extérieurs sur la mise en œuvre des recommandations restant à appliquer auront été reçus.

11. Dans le cadre des efforts qu'il fait pour veiller à la mise en œuvre en temps voulu des recommandations formulées à l'issue des inspections, et compte tenu de sa capacité renforcée de suivre l'application de ces recommandations, le Bureau de l'Inspecteur général a, tout au long de la période considérée, suivi systématiquement toutes les recommandations formulées à l'issue des inspections jusqu'à ce qu'elles aient été considérées comme pleinement appliquées. Six dossiers d'inspection ont été clos au cours de cette période, ce qui en laisse 22 encore ouverts et activement suivis par l'Unité des inspections par l'intermédiaire de sa base de données.

12. Pour sélectionner les opérations devant faire l'objet d'une mission de suivi, le Bureau de l'Inspecteur général a élaboré un premier ensemble de critères axés sur le risque. Ces critères seront validés et/ou révisés lorsque l'approche axée sur le risque sera introduite pour prévoir les inspections à mener plus tard dans l'année. Les critères utilisés pour planifier les missions de suivi sont essentiellement les cas dans lesquels la non-application de recommandations fondamentales aurait une incidence négative sur les droits et/ou les intérêts de réfugiés et d'autres personnes relevant de la compétence du HCR; menacerait les relations du HCR avec le gouvernement hôte; nuirait ou porterait gravement atteinte à l'image du HCR; ou aurait des incidences négatives sur les ressources humaines et/ou matérielles.

13. En se fondant sur ces critères, le Bureau de l'Inspecteur général a mené des missions de suivi au Botswana, au Malawi et en Sierra Leone. Les principales conclusions de ces trois missions sont résumées ci-après.

A. Botswana

14. La mission de suivi a noté que des progrès sensibles ont été faits dans la mise en œuvre des recommandations. La gestion des ressources administratives, financières et humaines reste un problème important pour le bureau faute des capacités nécessaires pour faire face efficacement aux besoins opérationnels et administratifs. Les difficultés constatées antérieurement dans les relations du HCR avec le Gouvernement étaient toujours présentes.

B. Malawi

15. La mission a noté une amélioration globale de la gestion interne du bureau en général et de la gestion de la protection en particulier. Cependant, les retards dans la mise en œuvre de certaines recommandations formulées à l'issue de la mission d'inspection ont restreint la portée des efforts que le bureau a faits pour mettre ses pratiques en conformité avec les règles et

règlements administratifs. Le bureau doit toujours faire face à des problèmes de gestion interne qui constituent des risques pour l'opération, et des efforts supplémentaires sont nécessaires pour limiter leurs incidences éventuelles sur les personnes relevant de la compétence du HCR mais aussi sur l'opération.

C. Sierra Leone

16. Une mission de suivi a été menée pour, entre autres, vérifier les raisons de l'absence de réaction aux recommandations formulées à l'issue de la mission d'inspection. Elle a constaté que la responsabilité de questions encore en suspens n'avait pas été pleinement transférée d'un représentant à l'autre, si bien que les mesures nécessaires n'étaient pas prises en temps voulu. La nouvelle équipe de direction a mis en œuvre un certain nombre de recommandations et n'épargne aucun effort pour faire de même avec celles qui restent en suspens.

Mise en œuvre des recommandations

Bureau/Pays	Nombre de recommandations	Nombre de recommandations en cours de mise en œuvre	Recommandations mises en œuvre	Pourcentage (en cours/mises en œuvre)
Siège				
Groupe des appels de fonds dans le secteur privé	12	**	**	**
Sous-total siège	12			
Afrique				
Angola	23	10	12	95
Bénin/Togo	16	4	11	93
Mozambique	21	8	11	90
Sénégal/Gambie/Mali	39	**	**	**
Sous-total Afrique	99	22	34	
Asie et Pacifique				
Australie et Papousie-Nouvelle-Guinée	23	17	3	87
Sous-total Asie	23	17	3	
CASWANAME				
Iraq	36	13	19	89
Maroc	27	*	*	*
Afghanistan	50	22	22	88
Sous-total CASWANAME	113	35	41	
Europe				
Suède et pays nordiques	19	*	*	*
Sous-total Europe	19			
				91 (Pourcentage moyen de mise en œuvre)

* Rapport sur la mise en œuvre des recommandations pas encore exigible.

** Aucun rapport reçu sur la mise en œuvre des recommandations.

17. Des progrès notables ont été accomplis dans de nombreux domaines et les efforts visant à renforcer la notion de responsabilité institutionnelle et individuelle se poursuivent. Les conclusions des inspections continuent cependant de faire apparaître la persistance de carences dans certains aspects de la gestion et la nécessité d'une action continue pour veiller à ce que l'organisation ait en place un système de responsabilité complet et exécutoire.

III. GESTION GÉNÉRALE

A. Relations extérieures

18. Plusieurs bureaux de pays ont fait des progrès dans le domaine de l'élaboration de relations de travail solides avec des donateurs locaux et de la communication régulière à ces donateurs d'information au sujet des opérations du HCR. Dans les pays où des séances d'information à l'intention des donateurs sont organisées régulièrement, le HCR a été félicité pour la qualité des informations fournies. Dans ceux où les opérations sont de moindre envergure, les bulletins, notes d'informations et réunions périodiques du HCR avec des responsables des ambassades se sont révélés efficaces pour mettre en lumière les principaux résultats et problèmes. Dans de nombreux cas, cela s'est traduit par l'octroi d'un financement local supplémentaire destiné aux opérations. Quelques bureaux, cependant, tardent toujours à explorer et à utiliser ces sources de financement.

B. Partenaires d'exécution

19. La plupart des bureaux ont une approche participative de la planification. Celle-ci est un outil important qui permet de renforcer le dialogue et les échanges entre le HCR et ses partenaires. Néanmoins, certaines organisations non gouvernementales (ONG), en particulier celles qui dépendent du financement du HCR, se plaignent de n'être pas traitées comme des partenaires égaux mais plutôt comme de simples contractants. D'une manière générale, il reste nécessaire de faire des efforts continus pour renforcer les ONG locales et leur permettre de fonctionner comme de véritables partenaires.

C. Gestion et supervision dans le pays

20. Les missions d'inspection ont mis en évidence un large éventail de difficultés qui se posent dans le domaine de la gestion du personnel. Elles ont noté en particulier que les responsables continuent de rencontrer des difficultés notables dans le traitement des conflits – notamment les conflits entre personnes – au sein de leur bureau respectif. Le Bureau de l'Inspecteur général a relevé des cas dans lesquels ces conflits ont sérieusement porté atteinte à l'esprit d'équipe et au travail. Le non-règlement de ces situations par les responsables a, en fin de compte, nui au bon fonctionnement des bureaux en question. Alors que pour certaines de ces difficultés, les règles et procédures administratives proposent des solutions aux responsables, dans d'autres cas elles ne prévoient pas les moyens de régler des situations qui, bien que sérieuses, ne constituent pas des fautes. À l'évidence, il faut mettre en place des procédures qui établissent un équilibre entre les droits et intérêts du personnel d'une part et les besoins et le bon fonctionnement des opérations dans les pays et de l'organisation au sens large de l'autre.

21. Dans un certain nombre d'opérations, en particulier à la suite de la fermeture des bureaux et de la réduction du personnel, le personnel restant est censé assumer des responsabilités

multiples. Les missions d'inspection constatent souvent que les descriptions de postes et la chaîne hiérarchique sont soit modifiées, soit définies de manière imprécise, de sorte que le personnel ne sait pas clairement quels sont ses devoirs et responsabilités.

D. Protection du personnel

22. Dans un certain nombre d'opérations ayant fait l'objet d'une inspection, les désaccords avec des membres du personnel étaient traités par le Médiateur et le chargé de la protection du personnel et donnaient parfois lieu à des missions de suivi. Tous deux sont assez régulièrement sollicités, ce qui indique que les hauts responsables et le personnel comprennent mieux l'importance de ces fonctions.

23. Dans d'autres opérations encore, les missions d'inspection ont rencontré des membres du personnel qui, tout en assumant leurs fonctions, devaient faire face à des problèmes médicaux ou psychosociaux. Alors que le Bureau était au fait de ces problèmes, il semble que les mesures administratives nécessaires pour assurer un soutien et une assistance appropriés aux membres du personnel concernés n'étaient pas bien comprises. Ces situations, quoique rares, montrent qu'il est nécessaire d'élaborer un protocole et des procédures permettant de traiter des situations dans lesquelles un membre du personnel a de sérieuses difficultés médicales ou psychologiques. Les responsables n'ont en général pas les compétences requises pour traiter ces situations et les délais nécessaires pour trouver une solution peuvent aggraver le problème pour le membre du personnel concerné ainsi que pour le bureau en général.

E. Code de conduite

24. Les bureaux ont fait des efforts considérables pour diffuser le Code de conduite et veiller à ce que tous les membres du personnel se familiarisent avec l'application de ses dispositions. Cependant, le Bureau de l'Inspecteur général continue de recenser des cas dans lesquels du personnel nouvellement recruté n'a qu'une connaissance limitée de ce Code, et parfois ne l'a même pas signé. À l'évidence, il faut que les bureaux gardent à l'esprit que ce processus a un caractère continu et exige une vigilance constante, en particulier dans le cas du personnel nouvellement recruté.

F. Relations avec le personnel et mécanismes de consultation

25. Le Bureau de l'Inspecteur général constate encore que si des associations du personnel existent dans la quasi-totalité des bureaux de pays, avec plus ou moins d'efficacité, il semble que peu d'efforts aient été faits pour veiller à ce qu'elles existent dans tous lieux d'affectation hors Siège, notamment dans les lieux reculés. Le personnel en poste dans ces lieux d'affectation se sentait souvent marginalisé du fait qu'il n'avait guère la possibilité de faire part de ses observations et attentes ni de participer sous une autre forme au processus de consultation. L'absence d'associations du personnel, là où elle a été constatée, était due au fait que les responsables n'avaient pas conscience de leur devoir d'encourager la mise en place de ce mécanisme.

G. Sécurité

26. La sécurité du personnel reste une priorité fondamentale et dans tous les pays inspectés, les responsables ont pris des dispositions concertées, en collaboration avec la Section de sécurité sur le terrain, pour renforcer la sécurité du personnel et des biens au sein de l'opération. Le respect des normes minimales de sécurité opérationnelle a été jugé satisfaisant dans presque tous les lieux d'affectation et des sessions de formation et de sensibilisation du personnel aux questions de sécurité étaient organisées régulièrement. Par rapport à plusieurs organismes des Nations-Unies sur le terrain, les mesures de sécurité prises par le HCR étaient comparables, voire meilleures, et la contribution du HCR aux discussions locales sur les questions de sécurité était très estimée par les équipes de pays des Nations Unies.

IV. GESTION DE LA PROTECTION

A. Processus d'intégration des critères d'âge, de sexe et de diversité

27. Les missions d'inspection ont montré que le processus d'évaluation participative fondée sur l'intégration des critères d'âge, de sexe et de diversité a permis d'offrir de nouvelles perspectives pour toute une série de questions et a nettement contribué à améliorer la collaboration entre les partenaires d'exécution, les réfugiés et le HCR. Nombre de partenaires ont indiqué que cette approche est très utile car elle renforce leur conscience et leur compréhension des problèmes qui se posent aux réfugiés et de la manière dont ceux-ci aimeraient les voir traités. Cependant, les conclusions des inspections ont montré qu'un certain nombre de bureaux ont tardé à intégrer les résultats de ce processus dans les plans relatifs aux opérations dans le pays afin d'améliorer l'efficacité de la planification et, partant, dans leur travail quotidien. En outre, dans quelques-unes des opérations ayant fait l'objet d'une inspection, les équipes multifonctions mises en place à cette fin n'ont pas continué d'exercer leurs activités conformément à l'approche d'intégration des critères d'âge, de sexe et de diversité. Si les bureaux ont peut-être été empêchés de tirer pleinement parti des avantages de cette approche par le calendrier actuel de publication des rapports, on s'attend à ce que les réactions à l'intégration des critères d'âge, de sexe et de diversité mettent en évidence les bureaux qui font face à des difficultés particulières.

B. Violence sexuelle et sexiste

28. Dans ce domaine, la vérification de la pleine application des Lignes directrices du HCR relatives à la violence sexuelle et sexiste, notamment des structures mises en place pour assurer une orientation et une réaction coordonnées, fait partie intégrante des inspections. Dans la plupart des opérations, des instructions opérationnelles permanentes relatives à la violence sexuelle et sexiste ont été officiellement introduites, et dans certaines elles sont encore à l'état de projet.

29. La possibilité pour les rescapés de la violence sexuelle et sexiste d'obtenir une réponse de la justice constitue toujours un problème majeur dans de nombreuses opérations. La lenteur des procédures et le peu d'empressement institutionnel dont font preuve les organes chargés de l'application des lois et de l'administration de la justice continuent de représenter des obstacles décisifs à la fourniture d'un soutien juridique aux rescapés de la violence sexuelle et sexiste. En outre, dans nombre de communautés de réfugiés, les infractions relevant de la violence sexuelle et sexiste sont avant tout traitées dans le cadre de systèmes traditionnels d'administration de la

justice qui sont en contradiction avec les normes internationales. Les messages ayant trait à la violence sexuelle et sexiste ne sont pas systématiquement intégrés dans certaines opérations de pays prévoyant des programmes d'information de masse.

C. Surveillance à distance de la protection

30. Dans un certain nombre d'inspections effectuées ces dernières années, le HCR a été contraint – pour des raisons de sécurité ou autres – de surveiller la protection par l'intermédiaire de partenaires d'exécution. Alors que le personnel de protection a fait preuve d'une remarquable créativité à cet égard et qu'à l'évidence, ces situations diffèrent les unes des autres pour ce qui est des types de problèmes rencontrés par les différents bureaux, les missions d'inspection ont constaté que des lignes directrices normalisées étaient nécessaires pour accroître la fiabilité du recueil et de l'analyse des données.

V. GESTION DES PROGRAMMES

31. La contraction des budgets et la limitation des ressources ont eu des incidences notables sur la qualité des services fournis aux réfugiés dans un certain nombre d'opérations ayant fait l'objet d'une inspection. De nombreuses opérations s'efforcent toujours d'offrir le large éventail d'activités nécessaires pour répondre aux multiples besoins des réfugiés. Les bureaux se sentent tenus d'intervenir dans un trop grand nombre de domaines compte tenu de leurs ressources, souvent au détriment de la qualité et de l'effet d'ensemble, et s'attirent souvent des critiques quant à l'efficacité de l'action du HCR. Dans de rares cas, des bureaux ont eu le courage d'établir des priorités et d'indiquer au Siège et aux donateurs ce qu'ils pouvaient faire, et faire bien, compte tenu de leurs ressources.

32. Dans certaines opérations, il a été constaté que l'application et la compréhension des normes et indicateurs étaient inégales. Il y avait parfois une grande différence entre ce qui était présenté sur le papier en matière de normes et indicateurs et les résultats obtenus sur le terrain. Tout en reconnaissant qu'une formation régulière du personnel et des partenaires du HCR a été mise en place, les inspections ont fait apparaître la nécessité d'une formation plus ciblée. Tous les partenaires ne bénéficiaient pas des mêmes exposés sur les normes et indicateurs alors que ceux-ci doivent être régulièrement et systématiquement communiqués aux partenaires d'exécution dont le taux de renouvellement du personnel est relativement élevé. Dans de nombreux cas, les membres du personnel local du HCR sont très compétents en matière de gestion des programmes et de gestion financière. Il est possible que nombre d'entre eux rejoignent le secteur privé qui se développe dans les économies qui ont un fort taux de croissance.

VI. MEILLEURES PRATIQUES

33. Le Bureau de l'Inspecteur général s'efforce de mettre en avant, dans ses rapports, les bonnes pratiques et les approches innovantes autant que les carences persistantes dans la gestion des opérations, l'objectif étant de fournir ce faisant des exemples d'améliorations qui peuvent être reproduites dans d'autres opérations du HCR.

34. Dans la République démocratique du Congo, le Code de conduite a été peint sur un mur de l'entrée du bureau d'Aru. Grâce à cette façon très audacieuse et permanente d'exposer le Code, celui-ci ne peut échapper à l'attention d'aucun membre du personnel ou visiteur du bureau.

35. En Inde, le Centre de protection des femmes mis en place par le HCR constitue une façon innovante de créer un espace sûr pour les femmes dans un environnement urbain, où elles peuvent bénéficier de conseils juridiques sur des questions relatives à leur situation et à d'autres questions telles que la violence sexuelle et sexiste. Le Centre a permis d'identifier précisément les femmes à risque et de les orienter vers des programmes de réinstallation qui leur proposent des solutions durables. L'approche équilibrée adoptée par le bureau de Delhi a eu raison de la réticence initiale des hommes de la communauté des réfugiés tout en contribuant à mieux faire accepter le Centre par la communauté d'accueil.

36. Également en Inde, le regroupement de l'aide dans un seul lieu s'est traduit par la mise en place d'un «centre d'aide à guichet unique» dans lequel les réfugiés et les demandeurs d'asile peuvent s'entretenir avec des représentants des partenaires d'exécution et bénéficier dans un même lieu d'un soutien psychologique, de conseils juridiques et d'une assistance. La réunion de tous les partenaires sous le même toit garantit une approche globale de la fourniture de l'aide, facilite la surveillance et offre aux réfugiés et aux demandeurs d'asile un lieu dans lequel ils peuvent rencontrer leurs compatriotes, ce qui diminue leur sentiment d'isolement et de vulnérabilité.

37. En Afghanistan, on a constaté que la décision de remettre des dons en espèces aux réfugiés qui rentraient dans leur pays conférerait une grande autonomie aux intéressés tout en rendant inutile la mise en place de la vaste opération logistique qui aurait été nécessaire si une autre solution avait été adoptée.

38. Au Turkménistan, la collaboration entre le HCR et un opérateur turkmène de téléphonie mobile a permis la transmission de messages SMS à tous les participants à la Journée mondiale des réfugiés en 2007.

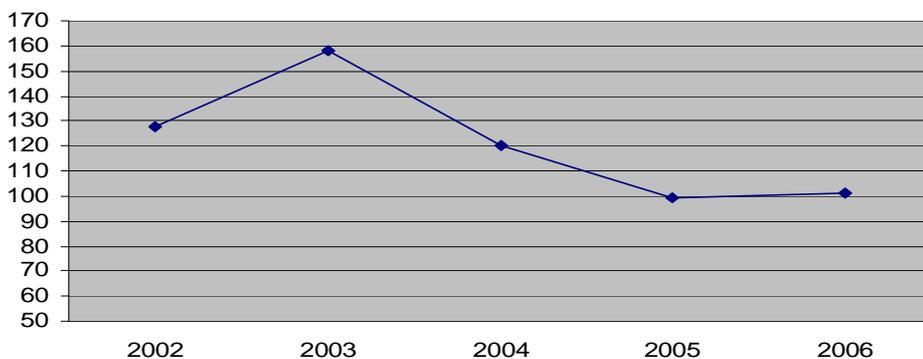
VII. INVESTIGATIONS

39. Le Bureau de l'Inspecteur général a continué de renforcer sa capacité de mener des enquêtes sur les fautes commises au sein du HCR. Il joue également un rôle d'organisation plus important en soutenant des mesures visant à prévenir la fraude et à lutter contre les carences structurelles en matière de contrôle et de responsabilité. Cela a en outre l'avantage de sensibiliser le personnel à la fonction d'investigation, et, partant, de rendre celle-ci plus accessible pour signaler une faute éventuelle.

40. L'Unité des investigations du Bureau comprend 1 chef d'unité, 4 administrateurs principaux, 1 assistant enquêteur et 1 commis. Le nombre d'affaires à traiter pour la période allant d'août 2006 à juin 2007 était comparable aux années précédentes, mais on note une augmentation générale de la productivité. Au total, 101 affaires ont été enregistrées pendant la période considérée, et 111 dossiers, dont certains avaient été enregistrés les années précédentes, ont été achevés. Les efforts soutenus déployés ces deux dernières années pour traiter les affaires

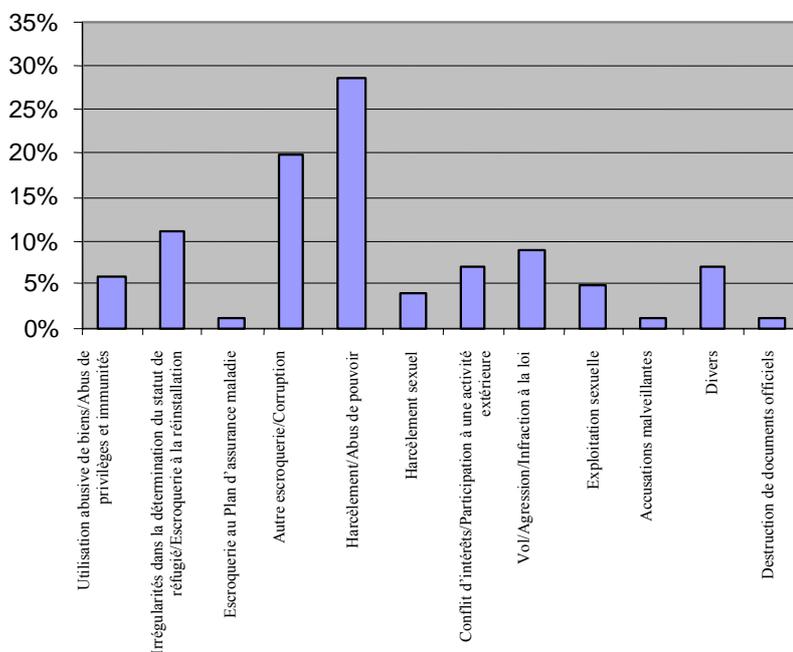
en suspens ont permis de liquider l’arriéré¹. En conséquence, la moyenne des dossiers ouverts s’établit généralement à 30 à 35 dossiers tout au long de l’année, les affaires en suspens étant closes à mesure que de nouveaux dossiers sont reçus.

Enregistrement des dossiers par année



41. En outre, la nature des fautes éventuelles signalées est d’une manière générale restée analogue à celle des années précédentes. Comme il a été noté également ces dernières années, il semble y avoir une diminution des fautes chroniques telles que les escroqueries au Plan d’assurance médicale, qui constituent aujourd’hui un faible pourcentage de l’ensemble des affaires.

Nature des affaires enregistrées



¹ Une affaire est en suspens depuis 2003 en raison de l’enquête et des poursuites pénales en cours.

42. Un tiers environ de l'ensemble des dossiers ayant fait l'objet d'une enquête ont été clos par la rédaction d'un rapport préliminaire envoyé à la Division de la gestion des ressources humaines pour que celle-ci prenne les mesures administratives nécessaires. Ces mesures vont du classement du dossier par la Division au licenciement immédiat du membre du personnel impliqué. La situation des rapports préliminaires d'enquête envoyés à la Division pendant la période considérée est exposée dans le tableau ci-dessous.

Dossier en instance à la Division de la gestion des ressources humaines	54 %
Départ du HCR	24 %
Réprimande	10 %
Rétrogradation	6 %
Avertissement	3 %
Classement par la Division de la gestion des ressources humaines	3 %

43. Les dossiers restants qui n'ont pas été soumis à la Division de la gestion des ressources humaines ont été clos par l'Inspecteur général après que l'enquête a mis en évidence l'absence d'éléments de preuve étayant l'hypothèse de la faute, et un très petit nombre a été clos après qu'il a été déterminé que la question ne relevait pas de la compétence du Bureau de l'Inspecteur général. Cela peut se produire, par exemple, lorsqu'il est établi qu'aucun membre du personnel du HCR n'est impliqué dans le problème signalé.

44. Comme les années précédentes, le Bureau continue d'accorder la priorité aux rapports signalant des fautes pouvant affecter les bénéficiaires ou les communautés de bénéficiaires. Cela comprend les accusations d'irrégularités dans la détermination du statut de réfugié et d'escroquerie à la réinstallation et les affaires d'exploitation sexuelle. Le nombre de cas d'irrégularités dans la détermination du statut de réfugié et d'escroquerie à la réinstallation a diminué au cours de la période considérée bien que cette baisse ne puisse être interprétée autrement que comme une variation statistique normale.

45. Deux enquêtes différentes portant sur des allégations de fautes relevant de la catégorie des irrégularités dans la détermination du statut de réfugié et de l'escroquerie à la réinstallation ont donné lieu au départ de quatre personnes. Une autre a également fait apparaître certains points forts et points faibles du processus d'enregistrement des réfugiés, en particulier l'intérêt du système d'enregistrement *proGres* du HCR et les risques associés à l'inadéquation des contrôles de l'exécution pour les utilisateurs du système.

46. Au total, deux affaires d'exploitation sexuelle ont fait l'objet de rapports d'enquête: aucune ne concernait des bénéficiaires mais dans les deux cas, des allégations de relations avec des mineures de la communauté locale avaient été reçues. En conséquence, deux membres du personnel ont reçu un blâme pour faute.

47. Le Bureau de l'Inspecteur général publie également des rapports d'implication de gestion qui traitent de problèmes de gestion mis en évidence au cours des enquêtes et portent sur des

sujets allant de l'utilisation et de la sécurité des biens aux procédures de détermination du statut de réfugié. Dix-sept rapports ont été publiés au cours de la période considérée, soit une tendance à la hausse puisque cela représente une augmentation de plus de 20 % par rapport à la période précédente.

48. Il y a eu un développement général de la collaboration avec d'autres unités organisationnelles sur des questions liées aux enquêtes, notamment avec la Division de la gestion des ressources humaines et la Section des affaires juridiques, afin de faciliter l'administration de la justice. Des efforts particuliers ont été faits pour renforcer la coopération avec la Division des services de la protection internationale. À cet égard, des affaires ayant fait l'objet d'enquêtes importantes dans deux pays ont montré qu'il fallait mettre en place des «audits de protection» après l'enquête pour traiter les éventuels risques dans le processus de protection.

49. L'Unité des investigations a également coopéré étroitement avec la Division des services de la protection internationale pour concevoir et mettre en place l'atelier de lutte contre les escroqueries à la réinstallation et a notamment facilité la tenue d'ateliers régionaux en Turquie et en Inde.

50. Dans le domaine opérationnel, le Bureau de l'Inspecteur général a lancé, en collaboration avec l'Office de la lutte antifraude, une évaluation des ONG qui exécutent des activités financées par des fonds distincts provenant de diverses sources, y compris de la Commission européenne et de plusieurs organismes des Nations Unies. Cette évaluation, qui portait sur le HCR, la Commission européenne et le Programme des Nations Unies pour le développement, a finalement déterminé que les activités financées par le HCR étaient dûment mises en œuvre, ce qui n'était pas le cas pour d'autres sources de financement.

51. La collaboration avec les organes des pays d'accueil chargés d'appliquer la loi s'est poursuivie chaque fois que cela était nécessaire et approprié. Cela a posé des difficultés car les demandes de soutien pour des enquêtes pénales ont eu des incidences sur les ressources, et les enquêtes menées par le HCR ont été suspendues, dans certaines affaires, dans l'attente de la fin des poursuites pénales.

52. En 2006, au vu des compétences spécialisées du Bureau de l'Inspecteur général du HCR, le Fonds international de développement agricole a prié l'Unité des investigations, en coopération avec un expert de la Banque interaméricaine de développement, d'examiner son régime d'enquête et de sanctions. Les recommandations issues de cet examen ont ensuite été acceptées et appliquées dans leur totalité. Le Bureau de contrôle interne de l'Organisation mondiale de la santé s'est également appuyé sur le savoir-faire du Bureau de l'Inspecteur général pour développer ses propres capacités d'enquête et s'est beaucoup inspiré des conseils de l'Unité des investigations et de ses lignes directrices relatives aux enquêtes pour élaborer ses propres procédures opérationnelles. Enfin, tenant compte des compétences particulières de l'Unité des investigations dans le domaine visé, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture a demandé au Bureau de l'Inspecteur général de mener en son nom une enquête particulièrement délicate.

VIII. ENQUÊTES

53. Le troisième volet du dossier relatif aux activités de contrôle prévoit des enquêtes spéciales. Il est procédé à des enquêtes de ce type quand une agression visant le personnel, les opérations ou les locaux du HCR provoque des pertes en vies humaines, des blessures graves ou des dommages matériels importants. À ce titre, il est également prévu que le Haut-Commissaire peut demander au Bureau de l'Inspecteur général de procéder à une enquête ou à un réexamen concernant d'autres types d'incidents qui font peser une menace sur les responsabilités dévolues au Haut-Commissariat, ses intérêts ou ses opérations.

54. Pendant la période considérée, le Bureau a mené deux enquêtes spéciales qui étaient toujours en cours au moment de la rédaction du présent document. Des détails complémentaires seront communiqués aux membres du Comité exécutif dans le cadre de la déclaration de l'Inspecteur général à la cinquante-huitième session plénière du Comité qui se tiendra en octobre. La première enquête porte sur la mort par balle d'un fonctionnaire du HCR et la seconde sur l'utilisation d'un don de la Commission européenne pour un programme de rapatriement volontaire du HCR.

55. Les conclusions des enquêtes spéciales figurent dans des rapports confidentiels soumis au Haut-Commissaire, lequel charge ensuite les responsables concernés de prendre les mesures de suivi appropriées.
