



---

## **Rapports du Corps commun d'inspection**

### **Rapport du Secrétariat**

1. En ce qui concerne son plan de travail pour 2015, le Corps commun d'inspection des Nations Unies (CCI) a publié six rapports, dont deux n'intéressaient pas directement l'OMS<sup>1</sup> ou n'appelaient de sa part aucune mesure particulière. Les rapports de 2015 intéressant l'OMS étaient les suivants : Évaluation de l'intégration de la question du plein emploi productif et du travail décent par les organismes du système des Nations Unies – compte rendu analytique (document JIU/REP/2015/1) ; Les politiques et les pratiques en matière d'information et de communication dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/4) ; Étude des activités et des ressources consacrées à la lutte contre les changements climatiques dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/5) ; et Examen des services d'ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/6).

2. Au mois de février 2017, le CCI avait publié 11 rapports figurant dans son plan de travail pour 2016, dont quatre n'intéressaient pas directement l'OMS<sup>2</sup> ou n'appelaient de sa part aucune mesure particulière à ce stade. Les autres s'intitulent comme suit : a) Planification de la relève dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/2) ; b) Prévention, détection et répression de la fraude dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/4) ; c) Examen global de l'appui du système des Nations Unies aux petits États insulaires en développement : conclusions finales (document JIU/REP/2016/7) ; d) État de la fonction d'audit interne dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2016/8) ; e) Safety and security in the United Nations system (document JIU/REP/2016/9) ; f) Knowledge management in the United Nations system (document JIU/REP/2016/10) ; et g) Administrative support services: the role of service centres in redesigning administrative service delivery (document JIU/REP/2016/11). En outre, le CCI a également publié une lettre d'observations sur l'examen de l'acceptation et de la mise en œuvre des recommandations du CCI par l'Organisation mondiale de la Santé (document JIU/ML/2016/18).

---

<sup>1</sup> Recommandations à l'intention de l'Assemblée générale des Nations Unies concernant l'établissement de paramètres pour un examen global de l'appui du système des Nations Unies aux petits États insulaires en développement (document JIU/REP/2015/2) et La coopération entre les commissions régionales de l'Organisation des Nations Unies (document JIU/REP/2015/3).

<sup>2</sup> Examen de la gestion et de l'administration de l'Union internationale des télécommunication (document JIU/REP/2016/1) ; Examen global de l'appui du système des Nations Unies aux petits États insulaires en développement : conclusions initiales (document JIU/REP/2016/3) ; Évaluation de la contribution du système des Nations Unies pour le développement au renforcement des capacités nationales en matière d'analyse statistique et de collecte de données à l'appui de la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement et des autres objectifs de développement arrêtés au niveau international (document JIU/REP/2016/5) ; et Métaévaluation et synthèse des évaluations du plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement, l'accent étant mis sur la réduction de la pauvreté (document JIU/REP/2016/6).

3. Les observations du Secrétariat au Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination relatives aux rapports du CCI sont résumées dans les rapports accessibles sur le site Web du CCI ([www.unjiu.org](http://www.unjiu.org)).

## **MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS FIGURANT DANS DES RAPPORTS ANTÉRIEURS**

4. On trouvera ci-dessous aux paragraphes 5 à 10 un résumé des progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations aux chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies figurant dans les rapports du CCI publiés au cours de la période de janvier 2015 à septembre 2016 qui intéressent directement l'OMS et appellent de sa part des mesures particulières à ce stade.

5. **Évaluation de l'intégration de la question du plein emploi productif et du travail décent par les organismes du système des Nations Unies – compte rendu analytique (document JIU/REP/2015/1).**<sup>1</sup> Concernant la recommandation 6 du CCI (les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient ordonner à leurs services techniques respectifs de réexaminer leurs travaux afin de déterminer s'il y a des domaines dans lesquels le programme en faveur d'un travail décent peut être lié à leurs activités et de rendre les liens existants plus explicites), l'OMS a entrepris, en compagnie de l'OIT et de l'OCDE, l'élaboration d'un plan d'action quinquennal *Emploi en santé et croissance économique*,<sup>2</sup> afin de mettre en œuvre les recommandations de la Commission de haut niveau sur l'emploi en santé et la croissance économique tendant à créer 40 millions d'emplois décents dans les services de santé et les services sociaux, et à améliorer l'égalité des sexes et les conditions de travail dans les établissements de soins. La collaboration avec l'OIT a progressé en vue de l'application du Plan d'action mondial pour la santé des travailleurs (résolution WHA60.26 (2007) *Plan d'action mondial pour la santé des travailleurs*)<sup>3</sup>, en particulier en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail et la mise au point d'une méthode commune de suivi de la santé des travailleurs. Les progrès concernant la santé des travailleurs feront l'objet d'un rapport aux organes directeurs de l'OMS en 2018 et le Secrétariat élabore actuellement une feuille de route pour orienter les systèmes de santé dans la mise en œuvre de l'objectif 8 de développement durable (Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous). La politique de l'OMS pour l'égalité entre hommes et femmes au sein du personnel, entrée en vigueur en janvier 2017,<sup>4</sup> s'applique aux membres du personnel international titulaires d'un engagement de durée déterminée ou continu dans les catégories professionnelle et de rang supérieur. En vertu de cette politique, le Secrétariat s'engage à augmenter, chaque année pendant les cinq prochaines années, d'au moins 1,5 % le pourcentage des femmes titulaires d'un engagement de durée déterminée ou continu à la classe P.4 et au-dessus au sein de l'Organisation, compte tenu des différents niveaux de progrès atteints au Siège et dans les bureaux régionaux, lesquels feront l'objet d'un suivi. La politique sera évaluée au bout de deux ans.

---

<sup>1</sup> [https://www.unjiu.org/fr/repors-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2015\\_1\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/repors-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2015_1_french.pdf) (consulté le 17 mars 2017).

<sup>2</sup> [http://www.who.int/hrh/com-heeg/hrh\\_heeg\\_3rdcall/fr/](http://www.who.int/hrh/com-heeg/hrh_heeg_3rdcall/fr/) (consulté le 17 mars 2017).

<sup>3</sup> [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/global\\_plan/en/](http://www.who.int/occupational_health/publications/global_plan/en/) (consulté le 17 mars 2017).

<sup>4</sup> [https://manual.who.int/eM\\_RelCont\\_Lib/03\\_2017\\_en\\_Annex%201\\_WHO%20Policy%20on%20Gender%20Equality%20in%20Staffing%20Policy%20final%20format%204Jan17.pdf](https://manual.who.int/eM_RelCont_Lib/03_2017_en_Annex%201_WHO%20Policy%20on%20Gender%20Equality%20in%20Staffing%20Policy%20final%20format%204Jan17.pdf) (consulté le 27 mars 2017).

6. **Les politiques et les pratiques en matière d'information et de communication dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/4).**<sup>1</sup> En ce qui concerne la recommandation 2 du CCI sur le renforcement durable du rôle stratégique de la fonction d'information et de communication au sein des organismes du système des Nations Unies, les neuf critères proposés dans le rapport sont tous en place à l'OMS, et les ressources humaines et financières ont été prévues pour maintenir durablement les efforts. Certains progrès ont été accomplis concernant la recommandation 3 du CCI tendant à mettre l'accent sur les complémentarités et les effets de synergie entre les représentants de l'OMS au Groupe de la communication des Nations Unies, au niveau des dirigeants, ainsi qu'au groupe de travail sur la communication et le plaidoyer du Groupe de la communication, afin de renforcer encore les capacités d'information et de communication dans le système des Nations Unies. Le Secrétariat est régulièrement en contact avec le Groupe de la communication des Nations Unies par le biais des réunions de communication d'urgence accueillies par le PNUD et grâce à la participation d'un responsable de la communication à New York aux réunions hebdomadaires du Groupe de la communication. En ce qui concerne la recommandation 4 du CCI sur le renforcement des capacités d'information et de communication au niveau des activités sur le terrain entreprises au sein des organismes du système des Nations Unies, une collaboration active existe entre les responsables de la communication au Siège, dans les bureaux régionaux et dans les bureaux de pays qui sont dotés d'un chargé de communication (un tiers environ des bureaux de pays). Les efforts se poursuivent pour renforcer les capacités grâce à un programme de formation préalable dans les Régions et les pays. Concernant les recommandations 5 et 6 du CCI sur l'élaboration d'une stratégie efficace d'utilisation des médias sociaux et le renforcement des capacités internes de gestion des médias sociaux, l'OMS intègre ces médias dans ses campagnes de communication, initiatives et autres activités ; la formation au contrôle de la qualité dans l'utilisation des médias sociaux est introduite dans l'Organisation et la politique sur les médias sociaux est en cours de révision.

7. **Études des activités et des ressources consacrées à la lutte contre les changements climatiques dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/5).**<sup>2</sup> La mise en œuvre de la recommandation 1 du CCI (les chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies devraient soumettre aux organes directeurs de ceux-ci une stratégie de lutte contre les changements climatiques à long terme, applicable à l'échelle du système et conforme aux résultats de la vingt et unième session de la Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (Paris, 30 novembre-1<sup>er</sup> décembre 2015), et les prier de l'adopter et de fournir l'appui nécessaire à sa bonne mise en œuvre) est subordonnée aux travaux du Conseil des chefs de secrétariat pour la coordination et de son Comité de haut niveau sur les programmes en vue d'élaborer une stratégie unique des Nations Unies sur les changements climatiques pouvant ensuite être examinée par les organes directeurs moyennant l'accord des États Membres. Concernant les recommandations 3 et 4 du CCI (sur l'adoption d'une méthode commune pour définir les critères tendant à assurer un financement supplémentaire en vue de l'atténuation des changements climatiques et de l'adaptation à ses effets et sur l'élaboration d'un cadre commun d'échange d'informations), l'OMS prépare une demande visant à ce qu'elle devienne agent d'exécution du Fonds vert pour le climat et collabore avec la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques en vue de mettre sur pied une plateforme mondiale pour suivre les progrès nationaux en matière d'élaboration et d'application d'une politique en donnant des aperçus de pays fondés sur des données factuelles et montrant les risques climatiques et les risques pour la santé auxquels les pays sont confrontés. Enfin, concernant la recommandation 6 du CCI (les chefs de secrétariat devraient faire en sorte que les organismes des Nations Unies appliquent les principes directeurs du Groupe des Nations Unies pour le développement concernant l'intégration des changements climatiques dans le plan-cadre des Nations Unies pour l'aide

<sup>1</sup> [https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2015\\_4\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2015_4_french.pdf) (consulté le 17 mars 2017).

<sup>2</sup> [https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2015\\_5\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2015_5_french.pdf), (consulté le 17 mars 2017).

au développement et fassent fond sur les bonnes pratiques existantes en matière de collaboration avec les organes compétents de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques pour appuyer l'action climatique aux niveaux national et régional), l'OMS participe activement à l'élaboration des orientations du plan-cadre et aux éléments y relatifs. En outre, le guide 2016 de la stratégie OMS de coopération avec les pays renforce les liens entre, d'une part, les stratégies de coopération avec les pays et, de l'autre, le plan-cadre des Nations Unies pour l'aide au développement et les objectifs de développement durable.

8. **Examen des services d'ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/6).**<sup>1</sup> En ce qui concerne la recommandation 1 du CCI sur la révision du mandat de l'ombudsman, son actualisation et sa diffusion dans l'Organisation en utilisant les mécanismes de consultation entre la direction et le personnel, le Secrétariat a élaboré un mandat révisé qui est actuellement examiné par les parties concernées au sein de l'Organisation. Concernant la recommandation 2 du CCI tendant à intégrer les questions relatives aux services d'ombudsman dans les enquêtes menées auprès du personnel pour mieux faire connaître et comprendre la fonction, des discussions au niveau de l'ensemble de l'Organisation sont en cours avec les parties chargées des enquêtes auprès du personnel, à savoir le Département de la communication, les associations du personnel et les partenaires de l'initiative du Secrétariat pour le respect sur le lieu de travail, afin d'appliquer cette recommandation. La recommandation 3 du CCI tendant à donner au personnel de terrain la possibilité de contacter directement l'ombudsman d'un autre organisme du système qui se trouve dans le même lieu d'affectation est en cours d'examen, car l'application de cette recommandation pourrait avoir des incidences financières imprévues. En ce qui concerne les recommandations 6 et 7 du CCI sur la mise en place d'un système de responsabilisation et d'évaluation pour les services d'ombudsman, y compris les dispositions pertinentes du mandat de l'ombudsman et l'intégration de la formation permanente et de l'agrément des praticiens dans le plan de travail stratégique du bureau de l'ombudsman, toutes deux sont considérées comme ayant été mises en œuvre. En raison de la nature particulière du rôle de l'ombudsman et des aspects fondamentaux de ses activités, plus particulièrement l'indépendance et la neutralité, l'action de l'ombudsman de l'OMS est évaluée chaque année au moyen d'un pacte de responsabilisation prévoyant la réalisation d'une série d'objectifs prédéfinis dont l'ensemble du personnel est informé. La formation et l'agrément de l'ombudsman font partie de ce pacte. À la suite de l'examen des conclusions et des recommandations de ce rapport du CCI à la quatorzième réunion du réseau d'ombudsmans et de médiateurs des organisations du système des Nations Unies et des organisations internationales apparentées (Vienne, 4 et 5 juillet 2016), un groupe de travail a été chargé d'élaborer un projet de manuel sur le traitement des dossiers, donnant suite ainsi aux recommandations 4 et 8 du CCI.

9. **Planification de la relève dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/2).**<sup>2</sup> En ce qui concerne les recommandations 2 et 3 du CCI sur la mise au point et l'application de cadres appropriés pour les stratégies de planification de la relève, l'élaboration de lignes directrices sur le processus de planification et l'adoption de critères pour la planification, l'Organisation met au point une stratégie et des outils de planification de la relève à l'appui de ce processus (possibilités de carrière, ateliers sur les plans de carrière, répertoire des compétences et formation du personnel). La planification de la relève des chefs de bureaux de l'OMS dans les pays, zones et territoires est déjà en place depuis 2009 sur la base d'une liste de personnes présélectionnées. Une réunion annuelle à l'échelle de l'Organisation pour les personnels partant à la retraite est organisée depuis 2014. La planification de la relève sera renforcée dès que l'application de la politique sur la mobilité géographique deviendra obligatoire en 2019.

---

<sup>1</sup> [https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2015\\_6\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2015_6_french.pdf), (consulté le 17 mars 2017).

<sup>2</sup> [https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2016\\_2\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_2_french.pdf), (consulté le 17 mars 2017).

10. **Prévention, détection et répression de la fraude dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/4).**<sup>1</sup> Ce rapport contient 14 recommandations adressées aux chefs de secrétariat dont 10 ont déjà été mises en œuvre ou sont en cours de mise en œuvre dans l'Organisation. L'OMS a mis en place sa politique de prévention des fraudes et ses lignes directrices pour la sensibilisation au problème en avril 2005, et c'est au Directeur général qu'incombe la responsabilité globale de la prévention et de la détection des fraudes, des détournements de fonds et des conduites inappropriées. La formation annuelle des chefs de bureaux de pays, de zones et de territoires nouvellement nommés et de l'ensemble des membres du personnel au Siège fournit des informations sur le comportement éthique, les lanceurs d'alertes, la protection contre les représailles et le risque de fraude. Le risque de fraude est un sujet spécifique de la gestion annuelle des risques introduite en 2014 et fait l'objet d'un rapport annuel aux organes directeurs de l'OMS. Il en est également question dans le cadre de contrôle interne<sup>2</sup> et dans la liste de contrôle pour l'autoévaluation du cadre de contrôle interne et un bilan annuel sur les contrôles internes est joint aux états financiers annuels. En outre, des évaluations des risques de fraude sont effectuées dans le cadre du processus de planification pour chaque vérification de conformité et chaque vérification intégrée au niveau des pays. La collaboration avec les acteurs non étatiques, y compris les vendeurs et les partenaires d'exécution, est régie par le Cadre de collaboration avec les acteurs non étatiques.<sup>3</sup> La politique du Secrétariat en matière de lanceurs d'alerte et de protection contre les mesures de représailles mentionne explicitement les déclarations de fraudes et la ligne de l'OMS garantissant l'intégrité offre un dispositif de notification qui centralise les allégations de fraudes.<sup>4</sup> L'Organisation a mis en place des procédures et des lignes directrices pour la conduite des enquêtes. Il est procédé en 2017 à une évaluation extérieure de la conformité opérationnelle vis-à-vis de ces procédures. L'information sur les allégations d'irrégularités et les progrès dans l'examen des dossiers sont suivis et les statistiques sont périodiquement communiquées au Comité consultatif indépendant d'experts de la surveillance. En outre, la notification aux États Membres comprend des résumés de l'ensemble des rapports d'enquête avec des précisions sur les estimations des pertes subies, les recommandations pour la restitution des montants visés et les mesures disciplinaires pertinentes éventuelles. Le Secrétariat s'efforce systématiquement d'obtenir la restitution des montants détournés et veille à recourir ou à demander assistance à d'autres autorités compétentes dans les délais voulus et de manière efficace au cas par cas. Les activités se poursuivent concernant l'élaboration d'indicateurs de performance essentiels pour conduire et mener à bien les enquêtes et pour veiller à ce que les capacités voulues de prévention et de détection des fraudes fassent partie intégrante des fonctionnalités des systèmes informatiques. La politique de prévention des fraudes de l'OMS et les lignes directrices pour la sensibilisation à ce problème devront peut-être être mises à jour une fois que la définition commune de la fraude aura été arrêtée par le Conseil des chefs de secrétariat des Nations Unies pour la coordination, que les partenaires d'exécution auront été choisis et que le libellé des indicateurs de performance essentiels sur la fraude aura été établi, à la suite de l'examen de la question par la Cinquième Commission de l'Assemblée générale des Nations Unies, à la reprise de sa soixante et onzième session en mars 2017.

## **TAUX D'ACCEPTATION ET DE MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU CCI**

11. L'OMS continue de veiller au suivi de l'ensemble des recommandations pertinentes du CCI. On trouvera en annexe au présent rapport une illustration des taux d'acceptation et de mise en œuvre des recommandations formulées entre 2013 et 2016.

<sup>1</sup> [https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_2016\\_4\\_french.pdf](https://www.unjiu.org/fr/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_2016_4_french.pdf), (consulté le 17 mars 2017).

<sup>2</sup> [http://www.who.int/about/who\\_reform/who-internal-control-framework.pdf](http://www.who.int/about/who_reform/who-internal-control-framework.pdf) (consulté le 17 mars 2017).

<sup>3</sup> [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA69/A69\\_R10-fr.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_R10-fr.pdf), annexe (consulté le 17 mars 2017).

<sup>4</sup> Voir aussi le document EBPBAC26/3.

## MESURES PRISES PAR LES ORGANES DÉLIBÉRANTS OU DIRECTEURS

12. Les recommandations ci-après du CCI figurant dans les rapports parus au cours de la période de janvier 2015 à septembre 2016 sont adressées aux organes délibérants ou directeurs.

13. **Les politiques et les pratiques en matière d'information et de communication dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/4).** Dans sa recommandation 1, le CCI a proposé que les organes délibérants ou directeurs prient les chefs de secrétariat d'adopter les neuf critères proposés dans le rapport, afin de renforcer le rôle stratégique de la fonction d'information et de communication dans la contribution qu'elle apporte à la réalisation des objectifs et priorités des organismes, ce qui aura pour effet d'inciter la communauté internationale à les soutenir. Le Secrétariat a déjà mis en place les neuf critères en prévoyant les ressources humaines et financières nécessaires pour assurer durablement ses efforts.

14. **Étude des activités et des ressources consacrées à la lutte contre les changements climatiques dans le système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/5).** Dans sa recommandation 2, le CCI a proposé que les organes directeurs approuvent et appuient la participation des organisations visées à une stratégie de lutte contre les changements climatiques applicable à l'échelle du système et conforme au résultat de la vingt et unième session de la Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (Paris, 30 novembre-1<sup>er</sup> décembre 2015).

15. **Examen des services d'ombudsman dans les organismes du système des Nations Unies (document JIU/REP/2015/6).** Dans sa recommandation 5, le CCI a proposé que les organes délibérants des organismes du système des Nations Unies fassent en sorte que l'ombudsman puisse leur faire rapport régulièrement sur les problèmes d'ordre structurel.

16. **Planification de la relève dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/2).** Dans sa recommandation 1, le CCI a proposé que les organes délibérants ou directeurs exercent leur fonction de contrôle et examinent les causes de l'absence de planification formelle de la relève et/ou du retard dans la mise en place d'une telle planification dans leurs organismes respectifs, y compris l'adéquation du financement actuel.

17. **Prévention, détection et répression de la fraude dans les organismes des Nations Unies (document JIU/REP/2016/4).** Dans sa recommandation 16, le CCI a proposé que les organes délibérants et directeurs fassent figurer dans leurs programmes d'action respectifs un point permanent relatif à la prévention, la détection et la répression de la fraude, examinent chaque année le rapport de gestion consolidé et détaillé présenté par le chef de secrétariat de leur organisme sur les politiques et activités antifraude et assurent une orientation et un contrôle de haut niveau sur les questions relatives à la fraude. La notification aux organes directeurs de l'OMS comprend les informations pertinentes figurant dans le rapport annuel du Comité consultatif indépendant d'experts de la surveillance, lequel fait l'objet d'un point régulièrement inscrit à l'ordre du jour du Comité du programme, du budget et de l'administration.

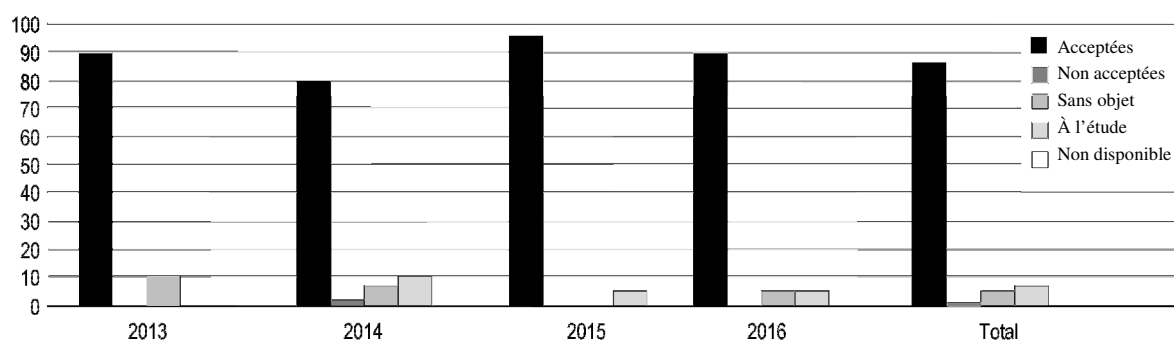
## MESURES À PRENDRE PAR LE COMITÉ DU PROGRAMME, DU BUDGET ET DE L'ADMINISTRATION

18. Le Comité est invité à prendre note du rapport et à examiner les recommandations contenues dans les rapports du CCI appelant des mesures des organes délibérants ou directeurs de l'OMS.

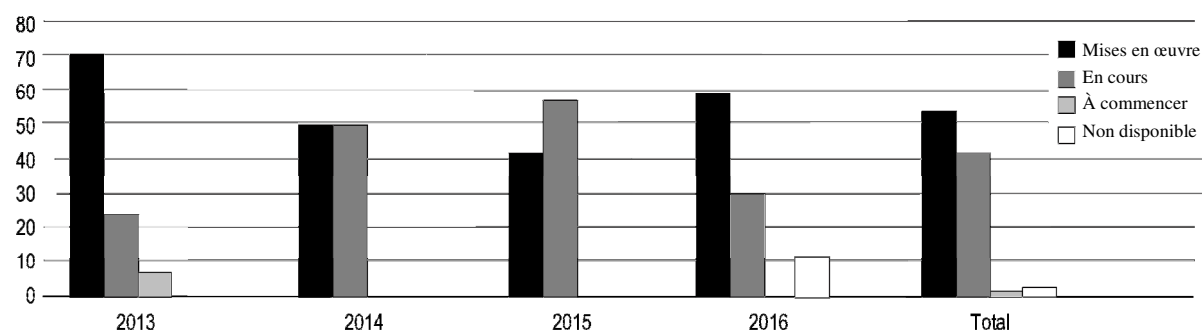
## ANNEXE

### TAUX D'ACCEPTATION ET DE MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS PAR PÉRIODE (EN %) <sup>1</sup>

#### Acceptation



#### Mise en œuvre



= = =

<sup>1</sup> Informations tirées du système de suivi en ligne du CCI (consulté le 23 février 2017).