



Responsabilisation : vue d'ensemble

1. À sa trente-quatrième réunion en mai 2021, le Comité du programme, du budget et de l'administration du Conseil exécutif a pris note d'un rapport contenant une vue d'ensemble de haut niveau de la responsabilisation institutionnelle de l'OMS.¹
2. Le présent rapport fait le point sur les progrès accomplis depuis lors en matière de responsabilisation institutionnelle, en mettant l'accent sur les défis auxquels fait face le Secrétariat, sur les mesures prises pour renforcer les fonctions d'intégrité institutionnelle de l'OMS,² ainsi que leur coordination, et sur les efforts consentis pour assurer une plus grande efficacité dans tous les aspects de la responsabilisation institutionnelle.
3. La publication, le 28 septembre 2021, du rapport de la Commission indépendante chargée d'enquêter sur les allégations d'actes d'exploitation et d'abus sexuels commis pendant la riposte à la dixième flambée de maladie à virus Ebola en République démocratique du Congo a marqué un tournant dans la manière dont l'OMS organise et remplit ses fonctions de responsabilisation. Le rapport de la Commission, ainsi que le rapport du Sous-Comité de prévention et de lutte contre l'exploitation sexuelle, les abus sexuels et le harcèlement sexuel du Comité consultatif de surveillance indépendant du Programme OMS de gestion des situations d'urgence sanitaire, ont mis en évidence des faiblesses systémiques dans la responsabilisation et les systèmes institutionnels à l'ensemble des trois niveaux du Secrétariat. Cela a déclenché des réformes majeures de l'approche suivie par l'Organisation pour prévenir, détecter et combattre l'exploitation et les abus sexuels et les comportements abusifs.³ Ces rapports ont également eu des répercussions bien plus larges sur l'Organisation : ils ont favorisé une plus grande coordination et davantage de cohérence dans toutes les fonctions de responsabilisation de l'Organisation et ont abouti à l'adoption d'une approche conjointe de gestion des cas pour relever les défis qui se posent.
4. En raison des perturbations continues engendrées par la pandémie de COVID-19, il a fallu adopter des mesures à court terme pour assurer la continuité des activités, ainsi que des solutions à long terme pour remédier aux faiblesses systémiques et se prémunir contre les chocs futurs.

¹ Document EBPBAC34/3 ; voir aussi le document EB149/2.

² Les principales fonctions d'intégrité institutionnelle dont il est question dans le présent document sont : l'évaluation ; la conformité, la gestion des risques et l'éthique ; le contrôle interne ; et le Bureau de l'Ombudsman et les services de médiation. Ces fonctions sont liées à d'autres activités institutionnelles de l'OMS, dont les ressources humaines. Le Bureau du Conseiller juridique assure également des fonctions complémentaires et consultatives à l'appui de l'intégrité institutionnelle.

³ Cette expression désigne collectivement l'abus d'autorité, la discrimination, le harcèlement et le harcèlement sexuel.

APPROCHE INTÉGRÉE VISANT À PRÉVENIR L'EXPLOITATION ET LES ABUS SEXUELS ET LES COMPORTEMENTS ABUSIFS ET À Y RÉAGIR

5. Au cours de l'année écoulée, le Secrétariat a redoublé d'efforts pour prévenir, détecter et combattre les comportements abusifs au sein de ses effectifs. L'approche qu'il a adoptée montre comment, d'une façon novatrice et renforcée, les fonctions d'intégrité institutionnelle de l'OMS interagissent à l'ensemble des trois niveaux de l'Organisation et sur tout le spectre des politiques et mesures, qu'il s'agisse de créer un environnement de travail sûr et respectueux ou de mettre en œuvre un système de justice interne efficace et équitable, afin d'aider les survivants et d'amener les auteurs à répondre de leurs actes.

6. Lorsqu'on a passé en revue les structures, rôles, responsabilités et moyens liés aux fonctions de responsabilisation de l'OMS, on a relevé d'importantes lacunes dans la capacité de l'Organisation à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels et les comportements abusifs. Plusieurs mesures ont été prises pour remédier à ces lacunes et pour renforcer l'attention portée à ce domaine ainsi que les compétences et capacités connexes. Ainsi, un nouveau Département Prévention et lutte contre l'inconduite sexuelle a été établi pour coordonner l'action menée à l'échelle de l'Organisation ; une unité d'enquête spéciale a été mise sur pied pour gérer toutes les allégations d'actes d'exploitation et d'abus sexuels et de comportements abusifs, en adoptant une approche axée sur les survivants et en complétant les fonctions d'enquête plus générales qu'assume le Bureau des services de contrôle interne de l'OMS ; et de nouveaux postes ont été créés au sein des bureaux des Directeurs régionaux et dans un certain nombre de bureaux de pays pour prévenir et combattre l'exploitation et les abus sexuels. Le rapport du Directeur général à la Soixante-Quatrième Assemblée mondiale de la Santé sur la prévention de l'exploitation sexuelle, des abus sexuels et du harcèlement sexuel donne de plus amples détails sur les changements survenus à l'échelle de l'Organisation et sur les mesures prises pour renforcer les capacités.¹

7. La suite donnée par l'OMS au rapport de la Commission indépendante chargée d'enquêter sur les allégations d'actes d'exploitation et d'abus sexuels commis pendant la riposte à la dixième flambée de maladie à virus Ebola en République démocratique du Congo a déclenché la mise en place de mesures dans l'ensemble des systèmes de gestion, fonctions d'intégrité institutionnelle et opérations associées du Secrétariat, ce qui a renforcé la responsabilisation globale à l'échelle de l'Organisation. Le Plan de gestion de l'OMS définit un cadre uniforme qui permet non seulement de prévenir et de combattre l'exploitation et les abus sexuels, mais aussi de traiter de problèmes plus vastes tels que l'inconduite sexuelle, de renforcer les procédures de justice interne, de promouvoir les valeurs fondamentales de l'Organisation, de remodeler la culture institutionnelle et de s'aligner sur les réformes entreprises en matière de ressources humaines.

8. Un groupe informel de hauts responsables de l'OMS,² présidé par le Directeur général, a été établi pour superviser la mise en œuvre du Plan de gestion et aborder les problèmes connexes relatifs aux comportements abusifs observés au sein de l'Organisation. Ce groupe, qui se réunit toutes les semaines, coordonne les activités menées dans tous les départements pertinents, suit les progrès accomplis dans la

¹ Document A75/29.

² Le groupe se compose du Directeur général, de la Cheffe de Cabinet, du Sous-Directeur général chargé des fonctions institutionnelles, du Chef des enquêtes par intérim, du Conseiller juridique, de la Directrice par intérim chargée de la prévention et de la lutte contre l'inconduite sexuelle, de la Directrice chargée de la gestion des ressources humaines et des talents et du Directeur par intérim chargé de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique. Lorsque sont abordés des questions de responsabilisation plus générales, qui vont au-delà de la mise en œuvre du Plan de gestion, la composition du groupe est élargie pour inclure l'Ombudsman, le Directeur du Bureau des services de contrôle interne et le Directeur du Bureau de l'évaluation.

mise en œuvre du Plan, élimine les blocages, recense les problèmes systémiques qui appellent des mesures et compare les meilleures pratiques adoptées dans d'autres organisations. Cette manière de procéder permet de suivre une approche collaborative et intersectorielle pour examiner, étoffer, aligner et renforcer les politiques, procédures, pratiques, orientations et outils de l'OMS. Des exemples de mesures et d'initiatives conjointes sont présentés ci-dessous.

9. Les travaux du groupe informel de hauts responsables de l'OMS sont complétés par ceux de l'équipe spéciale chargée de la prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels et des mesures pour y remédier, laquelle coordonne les activités entreprises dans ce domaine à l'échelle de l'Organisation. L'équipe spéciale comprend 38 hauts responsables issus des six bureaux régionaux et des départements pertinents du Siège.¹

10. La politique de l'OMS visant à prévenir et combattre les comportements abusifs² couvre l'abus d'autorité, la discrimination et le harcèlement, y compris le harcèlement sexuel (désignés collectivement sous l'expression « comportements abusifs »). La mise en œuvre de cette politique est étayée par la mise au point de supports et ressources de communication à l'intention du personnel, la création d'outils d'orientation destinés aux responsables et superviseurs, l'élaboration et l'organisation de sessions de formation adaptées aux besoins des différents publics et la mise à jour des instruments et processus liés aux ressources humaines. En mars 2022, après avoir été adapté au contexte de l'OMS, le cours obligatoire des Nations Unies intitulé « United to Respect: Preventing Sexual Harassment and Other Prohibited Conduct » a été instauré à l'intention de l'ensemble des effectifs de l'OMS, indépendamment du statut contractuel (membres du personnel et personnes non membres du personnel). La nouvelle directive de l'OMS sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels est entrée en vigueur le 3 décembre 2021.³ En outre, des modes opératoires normalisés sont en cours d'élaboration pour clarifier les différents rôles et responsabilités qui incombent aux bureaux de pays, aux bureaux régionaux et au Siège en ce qui concerne la gestion des allégations et rumeurs d'actes d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels.

11. Une approche de la prévention et de la gestion des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels axée sur les survivants et les victimes est en train d'être introduite dans tous les processus de l'OMS. Des réunions confidentielles sont régulièrement organisées pour examiner les cas. Y participent l'unité Enquêtes, l'unité Éthique et le Département Gestion des ressources humaines et des talents, pour y traiter de cas spécifiques afin de trouver des solutions.

12. On s'attache particulièrement à sensibiliser davantage le personnel et à renforcer les connaissances, à faire évoluer les attitudes et comportements, et à améliorer l'accès aux outils. La campagne de mobilisation #NoExcuse a été lancée en mars 2022 à l'échelle de l'Organisation. Elle a pour objectif de garantir que tous les membres du personnel de l'OMS comprennent les comportements qui ne sont pas tolérés au sein de l'Organisation et les mesures à prendre s'ils venaient à subir ou

¹ Y compris des représentants du Bureau du Conseiller juridique, du Bureau des services de contrôle interne, du Bureau de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique, du Programme de gestion des situations d'urgence sanitaire, du Département Relations extérieures et gouvernance, du Département Prévention et lutte contre l'inconduite sexuelle, du Bureau de l'Ombudsman et des services de médiation, du Département Gestion des ressources humaines et des talents, du Département Éradication de la poliomyélite, du Bureau de l'évaluation et du Cabinet du Directeur général.

² OMS. Preventing and addressing abusive conduct: Policy and procedures concerning harassment, sexual harassment, discrimination and abuse of authority. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2021 (<https://www.who.int/publications/m/item/preventing-and-addressing-abusive-conduct>, consulté le 8 avril 2022).

³ WHO Information on Policy Directive on protection from sexual exploitation and sexual abuse (SEA), Information note, 6 décembre 2021 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/ethics/information-on-policy-directive-on-protection-from-sexual-exploitation-and-sexual-abuse-.pdf?sfvrsn=8926f2fa_19&download=true, consulté le 8 avril 2022).

observer des actes d'exploitation, d'abus et/ou de harcèlement sexuels, ou à avoir connaissance de tels actes. Dans le cadre des plans de gestion et de développement des services du personnel, tous les membres du personnel de l'OMS sont tenus de sélectionner ou de créer un objectif d'équipe en lien avec la prévention et la lutte contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels en 2022. Plus de 92 % des effectifs de l'Organisation ont suivi la formation obligatoire des Nations Unies sur la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. Une formation propre à l'OMS sur la prévention et la lutte contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels est actuellement mise à l'essai ; elle sera lancée dans le monde entier au cours du second semestre 2022. Il est prévu de mettre au point un outil spécifique d'évaluation des risques d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels.

APPROCHE INTÉGRÉE VISANT À SUIVRE ET À METTRE EN ŒUVRE LES RECOMMANDATIONS

13. Pour renforcer les fonctions de responsabilisation de l'OMS, le Secrétariat est en train de concevoir une plateforme renforcée de gestion et de suivi des recommandations, en vue de rassembler les recommandations émanant de diverses sources et de consigner et suivre les réponses de la direction de l'OMS et leur mise en œuvre. Cette plateforme vise à garantir que les recommandations sont mises en œuvre en temps voulu, à accroître la responsabilisation et la transparence, et à optimiser le processus décisionnel et l'apprentissage institutionnel. Elle contient quelque 2000 recommandations issues des organes directeurs de l'OMS (y compris des résolutions et décisions du Conseil exécutif et de l'Assemblée mondiale de la Santé et des rapports du Comité du programme, du budget et de l'administration du Conseil exécutif), des rapports d'évaluation et d'audit externe de l'OMS, des organes de contrôle externe de l'OMS (y compris le Comité consultatif indépendant d'experts de la surveillance et le Comité consultatif de surveillance indépendant du Programme OMS de gestion des situations d'urgence sanitaire), du Corps commun d'inspection du système des Nations Unies, de groupes d'examen de haut niveau (y compris des recommandations relatives à l'OMS émanant du Groupe indépendant sur la préparation et la riposte à la pandémie ; du Comité d'examen sur le fonctionnement du Règlement sanitaire international (2005) pendant la riposte à la COVID-19 ; du Conseil mondial de suivi de la préparation ; du Groupe indépendant de haut niveau sur le financement des biens collectifs mondiaux pour la préparation et la riposte aux pandémies créé par le G20 ; du Groupe pour une convention mondiale pour la santé publique, du G7) et du Réseau d'évaluation de la performance des organisations multilatérales. La plateforme a déjà joué un rôle clé en synthétisant et analysant de nombreuses recommandations relatives à la riposte à la pandémie de COVID-19.

PRINCIPALES FONCTIONS D'INTÉGRITÉ INSTITUTIONNELLE DE L'OMS

14. Outre les travaux intensifs conjoints visant à prévenir et à combattre l'exploitation et les abus sexuels et les comportements abusifs au sein de l'Organisation, les diverses fonctions de responsabilisation ont continué de remplir leur mandat et d'exécuter leur plan de travail, y compris dans les domaines de l'évaluation, de la gestion des risques et de la conformité, de l'éthique, des services de contrôle interne et de la médiation.

15. **Évaluation.** Le Bureau indépendant d'évaluation continue de mettre en œuvre la politique d'évaluation de l'OMS de 2018, qui constitue un cadre pour le renforcement de l'évaluation et de l'apprentissage institutionnel à l'OMS.¹ Ce cadre distingue six grands domaines d'action : création d'un

¹ A Framework for Strengthening Evaluation and Organizational Learning in WHO. Genève, Organisation mondiale de la Santé, 2018 (https://cdn.who.int/media/docs/default-source/documents/evaluation/framework-for-strengthening-evaluation-and-organizational-learning.pdf?sfvrsn=720e4c8e_2, consulté le 8 avril 2022).

environnement propice à l'évaluation et gouvernance ; capacités et ressources pour l'évaluation ; plan de travail, portée et modalités de l'évaluation ; suite donnée aux recommandations issues de l'évaluation et réponse de la direction ; apprentissage institutionnel ; et communication sur le travail d'évaluation.

16. En janvier 2022, à la cent cinquantième session du Conseil exécutif, le Secrétariat a fait le point sur la mise en œuvre du plan de travail de l'OMS pour l'évaluation 2020-2021 et le Conseil a approuvé le plan de travail pour l'évaluation à l'échelle de l'Organisation pour 2022-2023.¹ Le rapport d'évaluation annuel sera soumis à la cent cinquante et unième session du Conseil exécutif, en mai 2022.² En 2020-2021, le Bureau de l'évaluation a réalisé 18 évaluations institutionnelles et participé à des évaluations conjointes des Nations Unies dans certains domaines d'intérêt stratégique et technique commun, contribuant ainsi à la responsabilisation et à l'apprentissage stratégique dans l'ensemble du système des Nations Unies avec un bon rapport coût/efficacité. Il a aussi pris part à des travaux d'évaluation plus larges relatifs à la COVID-19, à savoir : i) l'évaluation, à l'échelle du système, du Fonds d'affectation spéciale pluripartenaires des Nations Unies pour la riposte à la COVID-19 et le relèvement ; et ii) l'évaluation de la riposte interinstitutionnelle à la COVID-19, portant principalement sur les questions de coordination interinstitutionnelle des mesures sanitaires et socioéconomiques prises face à la COVID-19, qui avait été demandée par le Comité permanent interorganisations et qui est coordonnée par le Bureau des Nations Unies pour la coordination des affaires humanitaires et codirigée par le Groupe directeur de l'évaluation de l'action humanitaire interinstitutionnelle. À sa cent cinquantième session, le Conseil exécutif a aussi été informé de la nomination du nouveau Directeur du Bureau de l'évaluation, le D^r Masahiro Igarashi.

17. Le Secrétariat est déterminé à maintenir une forte culture d'évaluation, dans laquelle les recommandations qui résultent des évaluations sont mises en œuvre dans un souci constant d'apprentissage et d'amélioration, et les enseignements tirés utilisés aux fins de la prise de décisions et de la formulation de politiques en vue d'améliorer les résultats. Pour renforcer la responsabilisation, il est essentiel que la direction formule rapidement des réponses et que la mise en œuvre de ces dernières soit suivie. Trois exemples tirés de 2021 mettent en lumière les contributions apportées par les évaluations à cet égard. Premièrement, l'évaluation formative de la transformation de l'OMS, publiée avant la cent quarante-neuvième session du Conseil exécutif en mai 2021, contenait un ensemble de mesures qu'il était recommandé de prendre pour accélérer le rythme des changements institutionnels souhaités et accroître leurs chances de réussite ; le Secrétariat a publié la réponse de la direction en juillet 2021. Deuxièmement, une première méta-analyse et synthèse des évaluations de programmes de sept pays, réalisée entre 2017 et 2020,³ a permis de recenser huit enseignements transversaux majeurs, les problèmes récurrents, les réalisations, les défis et les domaines où des améliorations étaient possibles, et de consigner les meilleures pratiques et les innovations qui se dégagent des travaux menés par l'OMS dans ces pays, dont la direction de l'OMS pourrait se servir pour améliorer les processus et les orientations institutionnels. Troisièmement, l'évaluation de l'intégration des questions de genre, d'équité et de droits humains dans les travaux de l'Organisation a mis en évidence les mesures à prendre pour renforcer ce domaine de travail et les capacités connexes au sein de l'OMS. Ces mesures viennent non seulement étayer la réalisation des résultats découlant du treizième programme général de travail, 2019-2023, mais aussi contribuer à créer un environnement institutionnel et de développement qui vise à prévenir l'exploitation et les abus sexuels. La réponse de la direction à cette évaluation sert de base à l'élaboration d'une nouvelle politique et stratégie de l'OMS en matière de genre, d'équité et de droits humains.

¹ Document EB150/35 ; voir également les procès-verbaux de la cent cinquantième session du Conseil exécutif, onzième séance, section 3.

² Document EB151/14.

³ Inde, Kirghizistan, Myanmar, Roumanie, Rwanda, Sénégal et Thaïlande.

18. **Gestion des risques et conformité.** Afin d'atteindre les cibles qu'elle s'est fixées dans son treizième programme général de travail, 2019-2023, dans un environnement de plus en plus complexe, l'OMS a entrepris plusieurs examens dans les domaines de la gestion des risques, des contrôles internes et de la conformité. Les résultats de ces examens sont en cours d'analyse ; ils serviront de base à l'élaboration d'une nouvelle stratégie de gestion des risques et de conformité qui aura pour objectif de permettre aux pays de gérer plus efficacement les risques auxquels ils font face, tout en renforçant les mécanismes d'assurance mondiaux de l'OMS grâce à un suivi plus intégré et en améliorant la conformité. Par ailleurs, la définition et l'application concrète de la propension au risque de l'OMS permettront de mieux aligner et coordonner la gestion des risques dans tous les programmes de l'Organisation, y compris le Programme OMS de gestion des situations d'urgence sanitaire. De plus, l'OMS a mis au point un nouvel outil d'évaluation et d'atténuation des risques d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels qui sera lancé en 2022.

19. **Éthique.** Les enseignements tirés en 2021, en particulier ceux qui émanent de la Commission indépendante chargée d'enquêter sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels en République démocratique du Congo pendant la riposte à la dixième flambée de maladie à virus Ebola, ont servi à renforcer l'engagement du Secrétariat en faveur d'une approche de tolérance zéro face à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels et face à tout autre type d'inconduite. L'unité Éthique du Bureau de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique joue un rôle fondamental en assurant la promotion de cet engagement.

20. L'unité Éthique, aux côtés du Bureau du Conseiller juridique et du Département Prévention et lutte contre l'inconduite sexuelle, fait partie du groupe d'examen des politiques de l'équipe spéciale de l'OMS chargée de la prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels et des mesures pour y remédier. Ce groupe revoit les dispositions en vigueur des politiques relatives au signalement des actes répréhensibles et à la protection contre les représailles et celles du Code d'éthique et de déontologie. Il devrait achever ses travaux en 2022. De plus, l'unité Éthique a rationalisé ses activités de sorte à axer son mandat autour des quatre piliers suivants : i) déclarations d'intérêts (y compris déclarations faites par le personnel à titre annuel et par les experts, déclarations des activités externes, des services de consultation et des activités préalables à l'emploi) ; ii) avis en matière d'éthique (avis et orientations à l'intention du personnel de l'OMS et, le cas échéant, de tierces parties, y compris sur des questions confidentielles) ; iii) signalement des actes répréhensibles et protection contre les représailles ; et iv) information et sensibilisation.

21. L'unité Éthique continue d'étoffer le cours de formation en ligne intitulé « Ethics Empowerment ». Ce cours sera obligatoire pour l'ensemble des effectifs de l'OMS, indépendamment du statut contractuel (membres du personnel et personnes non membres du personnel). Il a pour objectif de faire mieux connaître et respecter le comportement éthique et professionnel qui est attendu sur le lieu de travail. En outre, il informera les effectifs de l'OMS des diverses difficultés qui peuvent se présenter au travail et leur permettra de résoudre avec efficacité les problèmes dès qu'ils se posent et de les signaler.

22. **Bureau des services de contrôle interne.** Le Bureau des services de contrôle interne assure des services indépendants et objectifs d'audit, d'enquête et de consultation qui ont pour but de valoriser et d'améliorer les activités de l'Organisation en tant que partenaire de confiance. Un rapport portant spécifiquement sur les services de contrôle interne est soumis à l'Assemblée de la Santé.¹

¹ Document A75/36.

23. Au cours de l'année écoulée, la capacité du Secrétariat à recueillir et à examiner les allégations d'actes d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels et les plaintes connexes déposées a été renforcée, grâce au rapport de la Commission indépendante. Un chef des enquêtes par intérim a été nommé en novembre 2021 ; il est chargé de se concentrer sur les comportements répréhensibles à caractère sexuel et de renforcer l'expertise spécialisée nécessaire pour traiter ces dossiers de manière efficace et efficiente au sein de l'OMS. Il s'appuie sur une équipe composée de 15 fonctionnaires qualifiés, dont la plupart sont des femmes, qui gèrent les enquêtes sur les allégations d'actes d'exploitation et d'abus sexuels et de comportements abusifs, la priorité étant donnée aux allégations d'inconduite sexuelle de la part du personnel de l'OMS. Ces capacités d'enquête accrues ont été utilisées pour rattraper le retard accumulé dans le traitement des cas d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels et garantiront que tous les nouveaux cas font l'objet d'une enquête rapide. En outre, le service de signalement des problèmes d'intégrité a été transféré dans l'unité Enquêtes pour simplifier la procédure de signalement. Par ailleurs, le Secrétariat a fait appel aux services d'un prestataire indépendant pour réaliser un audit de la gestion de toutes les allégations et plaintes concernant des actes d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels, ainsi que d'un échantillon aléatoire d'allégations et/ou de plaintes pour des cas de harcèlement, reçues par le Bureau de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique ou le Bureau des services de contrôle interne au cours de la période allant du 1^{er} août 2018 au 30 septembre 2021. Les résultats de cet audit serviront de base à la révision des mécanismes de signalement internes et de la gestion des soupçons, alertes et plaintes.

24. En raison des restrictions de voyage imposées par la COVID-19, en 2021 les audits internes ont continué d'être réalisés depuis le Siège. L'expérience préalable du Bureau en matière d'exams sur dossier a été utile à cet égard, tout comme l'actualisation des méthodes employées pour vérifier l'efficacité des contrôles internes, procéder à l'audit de certains domaines à distance et faire face aux risques liés à la COVID-19 et à l'exploitation et aux abus sexuels. Malgré les conditions opérationnelles difficiles découlant de la COVID-19, le pourcentage global de contrôles effectués est resté stable en 2021 (72 %) par rapport à 2020, 3 % des contrôles ayant révélé un risque résiduel élevé. Le Bureau continue de communiquer à la direction des mises à jour essentielles sur les problèmes récurrents et l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations issues des audits par l'intermédiaire du Comité mondial de gestion des risques.

25. **Bureau de l'Ombudsman et services de médiation.** La tâche principale de l'Ombudsman consiste à aider les membres du personnel à régler les différends au travail de manière informelle, ce qui permet de prévenir les conflits et d'offrir d'autres solutions. En outre, l'Ombudsman suit les évolutions pour déceler sans retard des problèmes potentiellement graves et en informe les hauts responsables, soutient une action préventive et cherche à promouvoir une culture institutionnelle qui défend les valeurs fondamentales de l'OMS, en particulier le respect sur le lieu de travail.

26. En tant que premier pilier du règlement à l'amiable, le Bureau de l'Ombudsman et services de médiation a redoublé d'efforts pour accroître le recours au règlement à l'amiable à l'OMS, en collaborant avec d'autres équipes concernées de l'Organisation, telles que le Département Gestion des ressources humaines et des talents, le Service de santé au travail, le Bureau de la conformité, de la gestion des risques et de l'éthique, le Bureau des services de contrôle interne, le Cabinet du Directeur général et les associations du personnel de l'OMS, afin de traiter des sujets de préoccupation et d'échanger des informations. Il participe aussi aux initiatives mondiales visant à prévenir et à combattre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, qui sont coordonnées au Siège. Le Bureau de l'Ombudsman et services de médiation a pour objectif de renforcer le réseau OMS d'ombudsmans en y intégrant tous les ombudsmans régionaux afin de garantir l'égalité d'accès au règlement à l'amiable dans toute l'Organisation.

27. Dans son rapport à la cent cinquantième session du Conseil exécutif,¹ l’Ombudsman a souligné comment la pandémie de COVID-19 avait bouleversé les méthodes de travail, rendant plus ardue la tâche de veiller à un environnement de travail propice fondé sur le respect. Le Bureau de l’Ombudsman et services de médiation s’est efforcé de relever ce défi en s’adressant aux membres du personnel par des webinaires et des exposés en amont et en collaborant étroitement avec d’autres services d’appui, notamment le Service de santé au travail, pour aborder rapidement les problèmes éventuels, en mettant l’accent sur les effets de la situation actuelle sur la santé mentale des membres du personnel.

VOIE À SUIVRE

28. Au cours de l’année écoulée, le Secrétariat a adopté de nouvelles méthodes de travail et revu ses politiques, procédures et structures pour relever de nouveaux défis, y compris – notamment – ceux que posent les comportements abusifs observés au sein des effectifs de l’OMS. Les enseignements tirés de la lutte menée par l’Organisation contre les comportements abusifs peuvent servir de base au renforcement et à la restructuration, à plus grande échelle, des fonctions de responsabilisation de l’OMS, y compris par l’adoption d’une approche globale prévoyant des procédures plus intégrées, coordonnées et transparentes et assorties de toutes les ressources nécessaires.

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

29. Le Comité est invité à prendre note du rapport.

= = =

¹ Document EB150/INF./4.