



Progrès accomplis dans la mise en œuvre des recommandations du Commissaire aux comptes et du vérificateur intérieur des comptes

Rapport du Directeur général

1. Le présent rapport fait le point sur les mesures prises par le Secrétariat en vue d'assurer la mise en œuvre intégrale des recommandations du Commissaire aux comptes et du vérificateur intérieur des comptes. Y est également présentée une vue d'ensemble des résultats des enquêtes auxquelles fait référence le rapport du vérificateur intérieur des comptes pour l'année civile 2020.¹
2. Le Secrétariat prend note des domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées, qui sont mis en évidence dans les rapports du Commissaire aux comptes et du vérificateur intérieur des comptes, et réaffirme qu'il est résolu à mettre en œuvre rapidement les recommandations issues des vérifications et à réduire le nombre de celles auxquelles il n'a pas encore été donné suite en adoptant une approche globale pour remédier aux faiblesses structurelles de l'environnement de contrôle de l'Organisation.
3. Grâce à cet engagement, 92 % des conclusions globales des vérifications intérieures menées en 2020 ont été jugées « satisfaisantes » ou « partiellement satisfaisantes, avec certaines améliorations à apporter », contre 53 % en 2019.¹ Par ailleurs, aucune conclusion de vérification intérieure n'a été jugée « insatisfaisante » et les notations relatives à l'efficacité des contrôles internes étaient globalement plus élevées en 2020 qu'en 2019.
4. En outre, il importe de noter que des mesures ont été prises en vue de renforcer la formation dispensée aux personnes qui ne sont pas membres du personnel concernant la prévention du harcèlement, du harcèlement sexuel et de l'abus d'autorité, ainsi que la tolérance zéro à l'égard de l'exploitation et des abus sexuels. Il est également prévu d'apporter des améliorations au tableau de bord actuel afin de permettre à la direction de savoir si ces formations obligatoires importantes ont été suivies.

CYBERSÉCURITÉ

5. Conformément aux recommandations formulées par les États Membres et le Comité consultatif indépendant d'experts de la surveillance, le Secrétariat a considérablement renforcé sa préparation en matière de cybersécurité et suit activement sa feuille de route pour garantir les plus hauts niveaux de sécurité informatique, actions qui, dans le cadre de la riposte à la pandémie de maladie à coronavirus 2019 (COVID-19), ont été jugées essentielles et nécessitant une plus grande attention.

¹ Document A74/35.

6. Parmi les investissements dans le domaine de la cybersécurité figurent la création d'un centre des opérations de sécurité, le déploiement progressif, dans l'ensemble de l'Organisation, d'un processus de détection et d'intervention aux points terminaux, ainsi que la mise en œuvre de tests d'intrusion et d'analyses des vulnérabilités internes, y compris l'acquisition d'outils permettant d'améliorer les dispositifs de renseignement relatifs aux menaces et de réduire le risque d'usurpation d'identité. Ces mesures ont été accompagnées de la mise en place d'une formation obligatoire sur la cybersécurité à l'intention du personnel.

7. Sur la base des mesures prises, le rapport de vérification portant la cote 19/1165 et intitulé « Vérification sur la technologie de l'information – Feuille de route de l'OMS pour la cybersécurité » a été clos par le vérificateur intérieur des comptes.

ACHATS

8. En ce qui concerne les achats et les fournitures, le vérificateur intérieur et le Commissaire aux comptes ont, dans leurs recommandations, souligné qu'il convenait que l'Organisation élargisse le spectre de ses interactions avec le marché des approvisionnements et renforce sa capacité de gestion des fournisseurs.

9. Le Secrétariat a déjà pris des mesures pour répondre à ces préoccupations en créant un service dédié aux achats et aux fournitures et en renforçant son équipe de gestion. La Directrice récemment recrutée procède actuellement, en priorité, à un examen des questions relatives à la gestion des fournisseurs et élaborera un mécanisme intégré et global pour faire face aux risques liés à une mauvaise gestion des fournisseurs.

10. En outre, le Secrétariat continuera de collaborer avec le Réseau achats du Comité de haut niveau sur la gestion afin d'envisager des modalités communes pour faire face à des risques spécifiques en matière d'achat, tels que la hausse des coûts due au nombre limité d'options en matière d'approvisionnement, et de lutter contre la fraude, la corruption et les pertes financières.

11. Il a été admis, sans réserve, qu'il importait de renforcer les capacités du personnel de l'OMS. À cet égard, la formation obligatoire destinée à tous les demandeurs d'achats (Programme mondial de formation aux achats) a été lancée à la fin de l'année 2019. Cette formation vise à renforcer les capacités des responsables au sein de l'OMS, dans les bureaux régionaux et les bureaux de pays ainsi que dans les unités techniques. À ce jour, plus de 3800 membres du personnel ont suivi ce programme avec succès, 90 % d'entre eux se déclarant très satisfaits de la formation. Le contenu du programme est actuellement étoffé grâce à l'ajout de modules sur les achats en situation d'urgence. En outre, dans le cadre des mesures prises par le Secrétariat pour traiter les cas de fraude et les prévenir, la formation sur les achats et l'examen des processus seront améliorés afin d'y inclure des éléments de gestion des fraudes.

12. Afin de continuer à renforcer les capacités au sein de l'équipe des spécialistes des achats et des fournitures, tout le personnel concerné recevra une formation adaptée sur les achats durables, dans le cadre de laquelle seront pris en compte des facteurs éthiques, sociaux et économiques, lesquels devraient faire partie intégrante des pratiques de gestion des relations avec les fournisseurs mises en œuvre par l'Organisation. Les interactions de l'OMS avec les marchés d'approvisionnement continueront d'être guidées essentiellement par les principes d'une concurrence juste et ouverte et de transparence.

13. Le Secrétariat prend note des observations formulées dans son rapport par le Commissaire aux comptes sur les pratiques associées aux accords à long terme au sein de l'Organisation et confirme que

ces accords sont des outils stratégiques clés utilisés pour préserver une source fiable d'offre de biens et services à un prix compétitif, conformément à des modalités prédéfinies, et qu'ils devraient constituer la base de tous les achats sur catalogue effectués par l'OMS. L'analyse et le renforcement de ce mécanisme se poursuivent. Il convient également de noter qu'en matière d'achat, les pratiques relatives à la durée des accords à long terme et à l'affectation des dépenses observées par le Commissaire aux comptes dans le cadre du Programme OMS de gestion des situations d'urgence sanitaire avaient été mises en œuvre alors que les conditions d'approvisionnement, sans précédent, étaient particulièrement difficiles et que la charge de travail était lourde en raison de la riposte à la pandémie de COVID-19.

14. Enfin, le Secrétariat se félicite des recommandations formulées par le Commissaire aux comptes sur les problèmes structurels liés aux achats rencontrés au cours de la riposte à la pandémie et insiste sur le fait que ces recommandations doivent être en phase avec la volonté de la direction d'établir une approche axée sur les partenariats commerciaux en veillant à ce que la chaîne d'approvisionnement puisse répondre aussi bien aux besoins liés aux affaires courantes qu'à ceux découlant de situations d'urgence.

VÉRIFICATIONS MENÉES DANS LES PAYS

15. S'agissant des vérifications au niveau des pays, le Secrétariat prend note des recommandations et des conclusions figurant dans le rapport du vérificateur intérieur des comptes et continue de suivre de près les activités des bureaux de pays œuvrant dans des contextes difficiles.

16. Bien que d'autres travaux soient encore nécessaires, il est démontré que les mesures qui ont été prises aux trois niveaux de l'Organisation pour remédier à l'inefficacité des vérifications intérieures qui avait été signalée ont eu des effets positifs sur les vérifications effectuées récemment. En témoigne la vérification de suivi effectuée au Bureau de l'OMS au Yémen, dont l'évaluation est passée de « insatisfaisant » (niveau 4) à « partiellement satisfaisant avec certaines améliorations à apporter » (niveau 2).

17. En outre, des mesures sont prises en vue d'assurer la pérennité des progrès réalisés. En particulier, la Région de la Méditerranée orientale vient de terminer l'examen fonctionnel de tous ses bureaux de pays visant à faire en sorte que leur structure soit adaptée à leurs besoins et a commencé à donner suite aux recommandations y afférentes. Ces recommandations permettront de renforcer davantage les capacités opérationnelles des bureaux de pays, ainsi que le cadre de vérification intérieure.

18. Il convient toutefois de noter que des ressources considérables sont nécessaires pour que les opérations menées par l'OMS dans les pays soient adaptées aux besoins de ces derniers. À cet égard, le Bureau régional de la Méditerranée orientale vient d'établir une division chargée de la communication, de la mobilisation des ressources et des partenariats. Point de référence pour la transformation institutionnelle, cette mesure indique que le Bureau régional est en bonne voie pour tirer pleinement parti de la capacité de ses bureaux de pays et les rendre aptes à exécuter les mandats de l'Organisation sans compromettre les devoirs liés à la responsabilisation.

FONDS DE RÉSERVE POUR LES SITUATIONS D'URGENCE

19. Le Secrétariat prend également note des recommandations relatives au Fonds de réserve pour les situations d'urgence figurant dans le rapport du Commissaire aux comptes concernant le fait que les sommes disponibles sont inférieures à la capitalisation cible initiale de 100 millions de dollars des

États-Unis et que le Fonds a été utilisé pour financer des opérations à plus long terme, ce qui ne relève pas de sa vocation initiale.

20. S'agissant de ces recommandations, le Secrétariat estime que la mobilisation de ressources pour le Fonds de réserve pour les situations d'urgence s'inscrit dans l'objectif plus global visant à assurer à l'OMS un financement durable suffisant et à renforcer l'action mondiale de l'Organisation en matière de préparation et de riposte face aux situations d'urgence. Un processus intergouvernemental formel¹ dans le cadre duquel la question du financement durable est examinée est actuellement en cours. Conformément à la stratégie de mobilisation des ressources de l'OMS, l'accent sera mis sur l'approfondissement des relations déjà établies avec les donateurs habituels, l'élargissement de la base de donateurs et l'étude de sources de financement novatrices envisageables.

21. Le Secrétariat prend note des préoccupations du Commissaire aux compte selon lesquelles le Fonds de réserve pour les situations d'urgence a été utilisé pour financer des opérations à plus long terme plutôt qu'au début de l'événement, au cours des trois à six premiers mois, ce qui a été le cas lors de la riposte à la maladie à virus Ebola dans le Nord-Kivu. Le Secrétariat souhaite souligner que le recours exceptionnel au Fonds de réserve lors de la riposte dans le Nord-Kivu était nécessaire pour assurer la continuité des opérations en raison de l'insuffisance du financement des donateurs pour cette intervention. Cet apport a permis de minimiser les interruptions et d'éviter un surcoût financier et humain lors de la riposte ; grâce à cette intervention, la fin de cette flambée a été déclarée en juin 2020.

AMÉLIORATION DU SUIVI ET DE L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

22. Pour régler les problèmes d'exactitude et de fiabilité des rapports, le Secrétariat applique une approche globale consistant à renforcer la planification puis à améliorer la surveillance, la notification et l'évaluation des performances.

23. En ce qui concerne l'évaluation des performances, le Secrétariat a modifié son approche pour que tous les niveaux du cadre de résultats du treizième programme général de travail, 2019-2023, soient évalués.

24. En particulier, le déploiement du nouveau tableau de bord des produits² est un grand progrès dans la présentation par l'Organisation de la façon dont elle obtient ses produits. Bien qu'il s'agisse toujours d'un outil d'établissement de rapports en interne, l'application d'une méthodologie structurée et commune à l'ensemble de l'Organisation permet de mesurer de façon cohérente les contributions aux produits à l'échelle mondiale.

25. Cette méthodologie prévoit également des mécanismes de validation ascendante et d'examen collégial, dans le cadre d'un travail d'équipe et d'études de gestion et de synthèses ultérieures, y compris par le biais de débats stratégiques mondiaux sur les principales conclusions à tous les niveaux de l'Organisation. Les enseignements tirés du premier cycle d'évaluation à l'échelle de l'Organisation contribueront à affiner la méthodologie et l'outil.

26. Cela s'accompagnera de mesures visant à promouvoir les résultats et les rapports, en lien avec la redevabilité par rapport aux résultats. À cet effet, le Secrétariat a déjà commencé à mettre en œuvre sa vision globale en vue d'établir un lien entre les performances des équipes et la responsabilité concernant

¹ Voir la décision EB148(12) (2021).

² Document A74/28.

l'obtention des produits, et pour évaluer comment ceux-ci contribuent aux résultats et à l'impact en matière de santé.

ACTIVITÉS DE VÉRIFICATION

27. Le Secrétariat reconnaît l'importance de la surveillance, de la coordination et de la communication au niveau mondial pour les activités de vérification relatives à la coopération financière directe, à la mise en œuvre directe et aux subventions de l'OMS accordées aux partenaires extérieurs.

28. Par conséquent, conformément aux recommandations du vérificateur intérieur des comptes et du Commissaire aux comptes, des activités concernant à la fois le Siège et les bureaux régionaux sont en cours dans le but d'harmoniser davantage les activités de vérification dans l'ensemble de l'Organisation.

29. À cette fin, un pôle mondial de vérification est en cours de création pour coordonner et soutenir ces activités, et en rendre compte, à l'échelle de l'Organisation. Le pôle, financé par un prélèvement sur la coopération financière directe, la mise en œuvre directe et les subventions, sera opérationnel au troisième trimestre 2021 et contribuera à renforcer la confiance entre les donateurs et les autres parties prenantes.

30. Outre ce qui précède, et afin de mieux faire respecter les dispositions en matière de surveillance et de vérification de la coopération financière directe, de la mise en œuvre directe et des subventions aux partenaires extérieurs de l'Organisation, plusieurs initiatives ont été entreprises en 2019 et en 2020, y compris la mise en place d'une assurance initiale de la qualité et d'un accusé de réception final, intégrés dans le progiciel de gestion intégré de l'OMS.

31. En outre, le personnel chargé du budget et des finances au niveau régional et les équipes de contrôle des charges au Siège font un contrôle de qualité de tous les rapports finals relatifs à la coopération financière directe et aux subventions. Conformément à la politique actuelle, la justesse et l'exactitude des rapports sont vérifiées, et les rapports sont dûment certifiés par le partenaire chargé de la mise en œuvre.

32. La politique relative à la mise en œuvre directe a été largement révisée pour préciser dans quel cas on peut avoir recours à ce dispositif et pour le réserver aux situations où les paiements sont versés directement aux agents présents sur le terrain, tels que les vaccinateurs et le personnel de surveillance qui soutient les activités de santé publique financées suivant cette modalité. La nouvelle politique fixe également des règles claires concernant l'avancée des opérations sur le terrain, y compris pour la surveillance et les rapports, garantissant ainsi que l'utilisation des liquidités est réduite autant que possible et que différentes modalités de décaissement sont envisagées, dans la mesure du possible.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES

33. En ce qui concerne les enquêtes décrites dans le rapport du vérificateur intérieur des comptes pour l'année civile 2020, le Secrétariat confirme son engagement à agir sans retard et souhaite communiquer les 16 rapports d'enquêtes contenant des allégations fondées, présentées à l'annexe 6 du rapport du vérificateur intérieur des comptes.

34. Les deux demandes de remboursement frauduleuses soumises à l'Assurance-maladie du personnel (2018/064 ; 2019/075) concernaient des entreprises locales auxquelles l'OMS a fait appel.

Leurs contrats avec l’OMS ont été résiliés. Le cas de contrefaçon et fraude en matière d’achats (2018/50) concernait un ancien membre du personnel qui a falsifié des documents et a fourni les offres d’autres soumissionnaires à une entreprise pour s’assurer qu’elle obtienne les contrats. L’Organisation envisage tous les moyens possibles pour recouvrer auprès de l’ancien membre du personnel les sommes détournées, y compris le renvoi du cas aux autorités nationales.

35. Le cas de détournement (2018/067-1) concerne un haut fonctionnaire du Ministère de la santé d’un pays, qui a été reconnu coupable d’avoir détourné des fonds affectés par l’OMS à un projet de coopération financière directe pour les destiner à un autre projet, sans l’approbation de l’OMS. Une autre enquête sera menée dans le domaine lié au projet afin d’établir comment ces fonds ont été utilisés. Selon les résultats de cette enquête, des mesures seront prises pour récupérer les fonds, en coordination avec les autorités nationales. En ce qui concerne le membre du personnel impliqué dans la vérification des charges et des documents connexes soumis pour la mise en œuvre d’un projet de coopération financière directe (2018/067-2), l’Organisation envisage de prendre des mesures appropriées pour remédier à la négligence de ce membre du personnel.

36. Cinq cas concernaient des irrégularités liées aux achats. L’un d’eux (2019/100) était lié à la certification erronée de la réception de marchandises qui n’avaient pas encore été livrées. On a conclu que le membre du personnel n’avait pas l’intention d’obtenir un avantage non autorisé, mais qu’il souhaitait plutôt sincèrement régler les problèmes réels ou perçus concernant les ordres d’achat en souffrance. Le cas a été classé et aucune autre mesure n’a été prise. Quatre autres cas (2015/10 ; 2016/25-03 ; 2016/25-03 ; 2016/25-04) étaient liés à une soumission concertée lors d’un processus d’achat, où des membres du personnel se sont entendus avec un fournisseur pour truquer les procédures d’appel d’offres de l’Organisation. Des mesures disciplinaires doivent encore être prises à cet égard.

37. Un cas (2019/059) de vol dans une petite caisse a entraîné la révocation du membre du personnel concerné. Un autre cas (2018/140-1) était lié au népotisme et aux conflits d’intérêts, car il concernait un responsable qui a engagé et encadré un stagiaire qui a ensuite bénéficié d’un contrat de consultant d’un poste temporaire. Il a été établi que le membre du personnel a joué un rôle relativement mineur dans l’engagement du stagiaire, qui a eu lieu en dehors de sa sphère d’influence, et n’a pas caché de faits liés à la sélection de ce stagiaire, à l’exception du degré et de la nature exacts de la relation qu’il entretenait avec cette personne. Les conséquences néfastes possibles des relations sur le lieu de travail et de leur perception sur les intérêts de l’OMS ont été rappelées au membre du personnel et le cas a été classé.

38. Quatre cas portaient sur des allégations de harcèlement sexuel, de harcèlement, d’abus d’autorité et de représailles. Un cas (2019/069) concernait un membre du personnel de la catégorie professionnelle qui a harcelé un membre du personnel local en faisant des commentaires et en adoptant des comportements comportant des insinuations à caractère sexuel. Le membre du personnel a été révoqué. Un autre cas (2019/111) concernait un membre du personnel de haut niveau qui a déposé une plainte fautive et malintentionnée pour harcèlement contre un ancien haut fonctionnaire après avoir essayé, en vain, d’amener un membre du personnel moins chevronné à le faire, en ayant recours à des moyens de persuasion et de coercition. Le membre du personnel a été révoqué pour faute grave.

39. Un cas (2018/112) concernait un membre du personnel de haut niveau qui a été reconnu coupable de représailles contre un subordonné qui avait présenté des allégations de harcèlement, et d’avoir eu un comportement inapproprié envers d’autres membres du personnel. Des mesures disciplinaires ont été prises dans l’attente d’une décision définitive. Un autre cas (2018/042) concernait un membre du personnel qui a violé la Politique de prévention du harcèlement à l’OMS en omettant d’ordonner des modifications du poste de travail d’un subordonné (de deuxième niveau) afin d’atténuer ses problèmes de santé et en ordonnant au supérieur hiérarchique de premier niveau de modifier l’évaluation des services du subordonné. Conformément aux recommandations du Comité consultatif mondial, le cas a

été classé et des mesures ont été prises par la direction pour répondre aux problèmes soulevés dans le rapport des services de contrôle interne.

40. Depuis 2014, le Secrétariat publie une circulaire annuelle informant les membres du personnel des procédures disciplinaires menées à bien par l'OMS. Cette circulaire permet de faire mieux connaître les normes de conduite et les mesures prises par l'administration en cas de violation de ces normes. La circulaire sur les mesures disciplinaires prises en 2020 sera publiée prochainement.

MESURES À PRENDRE PAR L'ASSEMBLÉE DE LA SANTÉ

41. L'Assemblée de la Santé est invitée à prendre note du rapport.

= = =