

Assemblée générale de l'OMPI

Cinquante-septième session (31^e session extraordinaire)
Genève, 9 – 17 juillet 2024

**RAPPORT ANNUEL DU DIRECTEUR DE LA DIVISION DE LA SUPERVISION
INTERNE (DSI)**

établi par le Secrétariat

1. Le présent document contient le “Rapport annuel du directeur de la Division de la supervision interne (DSI)” (document WO/PBC/37/4), soumis au Comité du programme et budget de l'OMPI (PBC) à sa trente-septième session (10 – 14 juin 2024).
2. Toute décision du PBC concernant ce document figurera dans la “Liste des décisions adoptées par le Comité du programme et budget” (document A/65/6).

[Le document WO/PBC/37/4 suit]

Comité du programme et budget

Trente-septième session
Genève, 10 – 14 juin 2024

RAPPORT ANNUEL DU DIRECTEUR DE LA DIVISION DE LA SUPERVISION INTERNE (DSI)

établi par le Secrétariat

1. Conformément au paragraphe 47 de la Charte de la supervision interne, le directeur de la Division de la supervision interne (DSI) soumet chaque année un rapport de synthèse à l'Assemblée générale de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI), par l'intermédiaire du Comité du programme et budget (PBC). Le rapport rend compte des activités de supervision interne menées au cours de la période comprise entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023.

2. Le paragraphe de décision ci-après est proposé.

3. Le Comité du programme et budget (PBC) a recommandé à l'Assemblée générale de l'OMPI de prendre note du "Rapport annuel du directeur de la Division de la supervision interne (DSI)" (document WO/PBC/37/4).

[Le rapport annuel du directeur de la DSI suit]

RAPPORT ANNUEL DU DIRECTEUR DE LA DIVISION DE LA SUPERVISION INTERNE

1^{er} janvier 2023 – 31 décembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DE SIGLES	3
RÉSUMÉ.....	4
CONTEXTE.....	5
FAITS MARQUANTS SURVENUS EN 2023	5
PRINCIPES DE PLANIFICATION	6
NORMES PROFESSIONNELLES.....	6
INTÉGRATION DU PRINCIPE D'ÉGALITÉ DES SEXES.....	6
MISSIONS ASSORTIES DE RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SUPERVISION JUGÉES HAUTEMENT PRIORITAIRES.....	7
MISSIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN RAPPORT EN 2023	7
MISSIONS LANCÉES EN 2023 ET REPORTÉES AU DÉBUT DE 2024.....	15
MISSIONS LANCÉES EN 2023 ET À REPORTER EN 2024	16
ACTIVITÉS D'ENQUÊTES.....	16
ACTIVITÉS DE CONSEIL EN MATIÈRE DE SUPERVISION.....	19
CAS DANS LESQUELS DES DEMANDES D'INFORMATION OU D'ASSISTANCE ONT ÉTÉ REJETÉES	20
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SUPERVISION	20
COORDINATION AVEC LES ORGANISMES DE SUPERVISION EXTERNES	23
AUTRES ACTIVITÉS DE SUPERVISION	23
PROGRAMME D'ASSURANCE ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA DSI	24
RESSOURCES DE LA SUPERVISION INTERNE	26
VOIE À SUIVRE – 2024 ET AU-DELÀ	27
ANNEXE – Liste des rapports établis par la DSI	

LISTE DE SIGLES

AMCS	Assurance maladie après cessation de service
ASEAN	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
CDIP	Comité du développement et de la propriété intellectuelle
DGRH	Département de la gestion des ressources humaines
DSI	Division de la supervision interne
ERM	Gestion du risque institutionnel
GII	Indice mondial de l'innovation
GNUE	Groupe des Nations Unies pour l'évaluation
IIA	Institut des auditeurs internes
OCIS	Organe consultatif indépendant de surveillance
OMPI	Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle
ONU	Organisation des Nations Unies
ONU-SWAP	Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'avancement des femmes
PBC	Comité du programme et budget
PCT	Traité de coopération en matière de brevets
PSMT	Plan stratégique à moyen terme
SMART	Précis, mesurable, réaliste, pertinent et assorti de délais

RÉSUMÉ

1. L'année 2023 était la deuxième année de la mise en œuvre du plan stratégique à moyen terme (PSMT) pour 2022-2026. Dans le cadre de sa contribution à la fondation de la maison stratégique, la Division de la supervision interne (DSI) a mené des missions et formulé des recommandations qui visaient notamment à soutenir la réalisation des domaines d'action stratégique de l'Organisation et à évaluer différents éléments de son environnement de contrôle.
2. Les activités de la DSI se sont concentrées sur l'appui au PSMT au travers de diverses missions telles que l'audit du Service d'enregistrement de Madrid, l'audit de la mise en œuvre des normes et de la politique de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) en matière de confidentialité des données, l'audit de l'Indice mondial de l'innovation (GII) de l'OMPI, et l'examen du Bureau de l'OMPI à Singapour. La DSI a également validé les données relatives aux demandes de remboursement au titre de l'assurance maladie après la cessation de service (AMCS), mené un audit des opérations au titre du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) (qui a débuté en 2022) et un audit de la gestion des services en nuage (qui a pris fin au début de 2024).
3. Par ailleurs, la DSI a mené des évaluations en lien avec les objectifs stratégiques du PSMT. Il s'agissait notamment du projet "Évaluation de l'incidence du Plan d'action pour le développement : propriété intellectuelle et développement socioéconomique" et de l'activité "Enseignements tirés de la mise en œuvre des initiatives de l'OMPI en faveur de l'autonomisation des femmes chefs d'entreprise (phase 1)".
4. En outre, la DSI a conduit un audit et une évaluation combinés du Bureau du conseiller juridique, qui ont débuté en 2022 et se sont terminés en 2023.
5. Dans le cadre de ses services consultatifs, la DSI a conseillé le Département de la gestion des ressources humaines (DGRH) en vue de favoriser la mise en place d'un environnement plus inclusif et plus diversifié pour la procédure de recrutement des ressources humaines.
6. Toutes les recommandations formulées dans les différents rapports ont été examinées et acceptées par la direction. En outre, il ne s'est produit aucun cas pouvant être considéré comme mettant en péril l'indépendance opérationnelle de la DSI ou perçu comme une ingérence dans le travail de la division.
7. Au cours de l'année 2023, la DSI a publié six rapports d'audit interne, deux rapports d'évaluation, 14 rapports d'enquête complète et trois rapports à l'intention de la direction. La DSI a formulé 45 recommandations au cours de l'année considérée et en a clôturé 78. À la fin de l'année 2023, 59 recommandations étaient en suspens. Parmi celles-ci, 48 concernaient des engagements de la DSI et 11 provenaient de rapports du vérificateur externe des comptes.
8. Au cours de l'année 2023, 37 nouvelles plaintes ont été enregistrées, soit une hausse de 16% par rapport à 2022. Au cours de la même période, 31 dossiers de plaintes ont été clôturés après l'évaluation préliminaire et 14 enquêtes ont été clôturées. Au 31 décembre 2023, 16 dossiers étaient en cours, dont cinq au stade de l'évaluation préliminaire, sept enquêtes et quatre en suspens (du fait de l'indisponibilité d'une partie à une enquête ou d'une procédure en cours par une autre entité). Parmi les affaires en cours, 12 dossiers ont été ouverts en 2023 et quatre en 2022. Il est à noter qu'aucune des affaires susmentionnées n'a été considérée comme ayant une incidence financière significative sur l'Organisation.
9. Après chaque mission, la DSI a continué de recueillir les avis des collègues de l'OMPI dans les unités administratives ayant fait l'objet d'audits ou d'évaluations et a évalué ses propres performances au moyen d'enquêtes sur le niveau de satisfaction des clients. À la fin

de l'année 2023, l'analyse globale des résultats de ces enquêtes révélait un taux de satisfaction de 91% pour le retour d'information après mission, et de 76% pour les enquêtes envoyées au moins un an après l'achèvement des missions. Les observations supplémentaires fournies par les clients contribuent à alimenter le programme d'assurance et d'amélioration de la qualité de la DSI.

10. En 2024, la DSI continuera de jouer son rôle en soutenant la fondation de la maison stratégique de l'Organisation et la réalisation du PSMT, en donnant des assurances, en fournissant des conseils et des formations, et en soutenant la reddition de comptes, la justice interne et l'intégrité.

CONTEXTE

11. La DSI a pour mission d'assurer à l'OMPI une supervision interne indépendante et efficace, conformément aux dispositions de la Charte de la supervision interne.

12. En vertu de la Charte de la supervision interne¹, le directeur de la DSI soumet chaque année un rapport de synthèse à l'Assemblée générale de l'OMPI, par l'intermédiaire du Comité du programme et budget (PBC). Ce rapport annuel rend compte des activités de supervision interne menées au cours de la période considérée, y compris la portée et les objectifs de celles-ci, du calendrier des travaux ainsi que des progrès réalisés dans la mise en œuvre des recommandations de supervision interne.

13. Conformément à la Charte de la supervision interne, une version préliminaire du rapport annuel a été fournie au Directeur général et à l'OCIS pour qu'ils formulent des observations, dont il a été tenu compte pour établir la version définitive du rapport.

FAITS MARQUANTS SURVENUS EN 2023

14. L'année 2023 était la deuxième année de mise en œuvre du PSMT pour 2022-2026. En tant que pilier de la fondation de la maison stratégique, la DSI a contribué à donner à ses collègues les moyens de travailler de manière efficace, collaborative et innovante, en menant des missions et en formulant des recommandations qui soutiennent la réalisation des résultats escomptés.

15. Tout au long de l'année 2023, la DSI a continué d'aider l'OMPI à renforcer les contrôles, la reddition de comptes, la transparence et l'apprentissage, grâce à des audits, des évaluations, des enquêtes, des assurances et des missions consultatives², tout en s'engageant dans des missions transversales auxquelles participent les vérificateurs des comptes ainsi que des spécialistes de l'évaluation.

16. En 2023, une hausse du nombre d'enquêtes a été enregistrée au cours du premier semestre, par rapport à la même période en 2022. Une ressource externe a été engagée pour aider à supporter la charge de travail.

17. Suite à une mise au concours, Mme Julie Nyang'aya, une ressortissante du Kenya, a été nommée directrice de la DSI et est entrée en fonction le 1^{er} octobre 2023. Avant sa nomination, les différents chefs de section de la division ont assumé la charge à tour de rôle.

18. À l'avenir, la DSI continuera de jouer son rôle et de soutenir la mise en œuvre progressive du PSMT en menant à bien les missions qui s'imposent en 2024.

¹ Voir les paragraphes 47 et 48 de la Charte de la supervision interne.

² Le terme **consultatif** est utilisé lorsque la DSI aide le client en fournissant des avis et en formulant des observations, mais ne prend pas l'initiative de gérer l'activité ou de produire un résultat concret.

PRINCIPES DE PLANIFICATION

19. La DSI a tenu compte d'un certain nombre de facteurs dans l'établissement de son plan de supervision interne pour 2023, tels que l'évaluation des risques, la pertinence, les analyses prospectives, le cycle de supervision et les observations présentées par la direction de l'OMPI et par les États membres. Avant de finaliser le plan, la DSI l'a soumis à l'OCIS pour examen et avis, conformément au paragraphe 28.a) de la Charte de la supervision interne³.

20. Afin d'assurer une couverture efficace de la supervision grâce à l'utilisation rationnelle des ressources limitées à disposition, tout en évitant les éventuels chevauchements, la DSI a également pris en considération les travaux effectués par le vérificateur externe des comptes et d'autres organes de supervision, tels que le Corps commun d'inspection (CCI), ainsi que les évaluations que le Comité du développement et de la propriété intellectuelle (CDIP) a fait réaliser.

NORMES PROFESSIONNELLES

21. La DSI mène ses activités d'audit conformément aux dispositions obligatoires du Cadre de référence international des pratiques professionnelles de l'Institut des auditeurs internes (IIA), qui comprennent les normes internationales, les principes fondamentaux pour la pratique professionnelle de l'audit interne, la définition de l'audit interne et le code de déontologie adoptés par le Réseau des représentants des services d'audit interne des agences des Nations Unies et des institutions financières multilatérales. Depuis, la DSI a adopté les normes mondiales d'audit interne mises à jour (*Global Internal Audit Standards™*), promulguées par l'IIA le 9 janvier 2024, dont l'entrée en vigueur est prévue le 9 janvier 2025, une adoption rapide étant encouragée.

22. Pour les activités et les missions d'évaluation, la DSI suit les normes internationales en matière de pratique d'évaluation élaborées par le Groupe des Nations Unies pour l'évaluation (GNUE).

23. Le travail d'enquête de la DSI s'inspire également des principes et lignes directrices uniformes en matière d'enquête adoptés par la Conférence des enquêteurs internationaux.

INTÉGRATION DU PRINCIPE D'ÉGALITÉ DES SEXES

24. Dans le contexte du rapport sur la mise en œuvre du Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies (ONU-SWAP)⁴ et en ce qui concerne l'égalité des sexes et sa prise en considération dans les activités de la DSI, les conditions et actions ci-après peuvent être rapportées :

- a) la DSI a consulté l'experte en matière de parité et de diversité au cours des exercices annuels de planification et d'évaluation des risques;
- b) la DSI a inclus un point permanent consacré à l'intégration des questions relatives à l'égalité des sexes dans son programme de travail pour les missions d'audit concernées; par exemple, certains éléments relatifs à l'égalité des sexes ont été inclus dans le rapport

³ Le paragraphe 28 de la Charte de la supervision interne établit les tâches et modalités de travail et prévoit notamment que, "avant d'arrêter définitivement le plan de supervision interne, le directeur de la DSI soumet le projet de plan à l'OCIS pour examen et avis".

⁴ Depuis 2021, les Nations Unies sont convenues du Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies sur l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONUSWAP), afin de mettre en œuvre la politique en matière d'égalité des sexes de son principal organe exécutif, le Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies, présidé par le Secrétaire général. Sous la direction d'ONU Femmes, le plan d'action ONUSWAP fixe pour la première fois des normes de performance communes pour les activités relatives à l'égalité des sexes menées par toutes les entités du système des Nations Unies, en vue de favoriser la cohérence et la reddition de comptes.

d'audit du Service d'enregistrement de Madrid et dans l'audit de l'Indice mondial de l'innovation, notamment;

c) la Section de l'évaluation a appliqué, le cas échéant, les recommandations du GNUE sur la prise en considération des droits humains et de l'égalité entre les sexes dans les évaluations à toutes les phases de celles-ci; et

d) la DSI a assuré le suivi de la mise en œuvre des recommandations formulées dans le rapport sur l'audit et l'évaluation de la Politique de l'OMPI en matière d'égalité des sexes publié en 2019.

MISSIONS ASSORTIES DE RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SUPERVISION JUGÉES HAUTEMENT PRIORITAIRES

25. Au cours de la période considérée, les missions suivantes ont abouti à la formulation de recommandations hautement prioritaires, qui ont été approuvées par la direction et ont fait l'objet d'un suivi régulier de la DSI :

a) audit et évaluation des opérations du PCT et des relations avec la clientèle, partie I : résultats de l'audit des opérations du PCT (une recommandation hautement prioritaire);

b) audit de l'Indice mondial de l'innovation de l'OMPI (une recommandation hautement prioritaire); et

c) audit du Service d'enregistrement de Madrid (deux recommandations hautement prioritaires).

26. La section ci-après consacrée aux missions ayant fait l'objet d'un rapport en 2023 contient davantage d'informations sur les conclusions hautement prioritaires et l'état d'avancement des recommandations ouvertes sur la supervision.

MISSIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UN RAPPORT EN 2023

AUDIT ET ÉVALUATION DU BUREAU DU CONSEILLER JURIDIQUE

27. La mission poursuivait deux objectifs principaux : i) examiner la gouvernance, la gestion des risques, le respect des règles et l'efficacité des contrôles internes au sein du Bureau du conseiller juridique, ainsi que l'adéquation des outils et systèmes utilisés pour soutenir le bureau; et ii) examiner les services fournis par le Bureau du conseiller juridique et recenser les mesures à prendre pour renforcer les services internes et externes compte tenu du nouveau cadre institutionnel.

28. La DSI a constaté que les services du Bureau du conseiller juridique étaient conformes à son mandat et pertinents pour les orientations stratégiques de l'Organisation.

29. Le positionnement, les ressources et les capacités du Bureau du conseiller juridique ont été jugés appropriés pour mener des activités et obtenir des résultats de manière efficace et efficiente, ce qui inclut l'adoption et la promotion d'approches collaboratives à trois niveaux : interne, intersectoriel et externe. Le Bureau a également adapté des procédures pour gérer les informations et les savoirs, ainsi que des mécanismes garantissant que les rôles et les responsabilités au sein du Bureau du conseiller juridique soient clairement définis et compris.

30. Conformément au PSMT 2022-2026, il a été recommandé que le Bureau du conseiller juridique adopte des systèmes ou des procédures permettant de gérer les observations des parties prenantes dans le double objectif de promouvoir une expérience positive pour les clients et d'améliorer ses services au profit de l'Organisation. En collaboration avec la Division de l'exécution des programmes et du budget, il devrait élaborer un ou plusieurs indicateurs de

performance, de préférence en se fondant sur les perceptions des parties prenantes qui refléteraient les contributions de ses trois sections au Cadre des résultats de l'OMPI.

31. Aux fins d'assurer la cohérence, d'améliorer l'apprentissage et de préserver la mémoire institutionnelle, le Bureau du conseiller juridique devrait renforcer ses procédures et mécanismes de gestion des informations et des savoirs, notamment en termes de :
i) documentation des procédures et pratiques sous la forme de procédures opérationnelles standard; et ii) renforcement de la communication en développant et en enrichissant les pages Intranet et Internet du Bureau.

32. La direction a accepté les deux recommandations, qui devraient être mises en œuvre au plus tard en juin 2024.

AUDIT ET ÉVALUATION DES OPÉRATIONS DU PCT ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE – PARTIE I : AUDIT DES OPÉRATIONS DU PCT

33. La mission poursuivait les objectifs suivants : i) examiner la gouvernance et la structure, la gestion des risques et le respect des règles, ainsi que l'efficacité des contrôles internes des services du PCT; et ii) évaluer l'adéquation et l'efficacité des outils et systèmes utilisés pour appuyer les services du PCT.

34. La DSI a constaté que la Division des opérations du PCT avait entamé une réorganisation de son personnel en 2022 en vue notamment de faire adopter à ses effectifs une approche fondée sur les déposants/clients (axée sur les besoins) plutôt qu'une approche fondée sur les demandes (axée sur les processus). En outre, la division a mis en œuvre un système de gestion du travail qui a facilité ses activités grâce à une plateforme en ligne, et elle a fourni les statistiques pertinentes relatives au PCT et un accès aux informations et aux ressources d'apprentissage nécessaires aux membres du personnel.

35. Tout en reconnaissant le caractère positif de ces initiatives et de ces actions, la DSI a relevé que la transformation de la Division des opérations du PCT et les risques qui s'y rapportent doivent être gérés de telle sorte que le processus apporte les avantages escomptés, tels que répondre à l'évolution des demandes des entreprises, offrir des services de meilleure qualité aux utilisateurs et mieux s'aligner sur les domaines d'action stratégique.

36. Il a été recommandé que le Secteur des brevets et de la technologie analyse et actualise le risque d'une exposition importante au changement des volumes de dépôt dans un seul pays utilisant le système de dépôt du PCT, y compris d'autres risques connexes dans le système de gestion des risques de l'Organisation, et la réponse appropriée à y apporter.

37. Afin de continuer d'améliorer le service à la clientèle, il a été recommandé de désigner au moins un ou deux membres du personnel qui fourniraient au quotidien une assistance de premier niveau, cohérente et coordonnée, concernant les services ePCT, ceci étant l'un de leurs principaux objectifs professionnels, conformément au système de gestion des performances.

38. Les services ePCT utilisent le service de reconnaissance optique des caractères pour extraire et utiliser à d'autres fins les données relatives aux demandes de brevet provenant des dépôts sur papier, des dépôts électroniques scannés et des dépôts PDF. La procédure de traitement des dossiers de demande de brevet utilisant le contrôleur de qualité par reconnaissance optique des caractères, une application du service de reconnaissance optique des caractères, a été jugée répétitive, pénible, chronophage et limitée sur le plan technique. Il a été recommandé d'établir, en coordination avec les parties prenantes concernées, un plan d'action destiné aux offices récepteurs, aux offices de propriété intellectuelle et aux déposants afin de réduire progressivement le nombre de dépôts internationaux requérant l'utilisation du contrôleur de qualité par reconnaissance optique des caractères.

39. Le manuel de contrôle de la qualité devait être complété par la Division des opérations du PCT dans un délai donné et les membres du personnel chargés de mener à bien cet exercice devaient également s'assurer qu'il soit régulièrement révisé, mis à jour et respecté.

40. Il a été recommandé de réexaminer le profil du personnel chargé du développement fonctionnel et de la fonction d'appui de la Division des opérations du PCT et d'aligner les ressources pour s'assurer qu'ils répondent adéquatement aux besoins de la section en matière de développement fonctionnel et d'activités d'appui, notamment en traduisant les besoins organisationnels en solutions informatiques.

41. En coordination avec la Division des systèmes informatiques du PCT, il a été recommandé que la Division des opérations du PCT mette en œuvre une solution technique appropriée pour accroître l'efficacité et la précision des changements en lien avec la règle 92*bis*.1 du PCT.

42. Au vu des difficultés et des retards rencontrés dans la semi-automatisation de la répartition des tâches au moyen du Team Planner, la Division des opérations du PCT devrait revoir l'analyse de rentabilité ainsi qu'étudier et mettre en place un outil automatisé offrant des avantages en termes d'économie de coûts et de main-d'œuvre, tout en intégrant des nouvelles technologies.

43. La DSI a constaté que la Division des systèmes informatiques du PCT pourrait renforcer son orientation client et son modèle de gestion des services internes en mettant au point un mécanisme de retour d'information qui demande de manière systématique et cohérente les commentaires des clients internes.

44. La DSI a émis neuf recommandations (dont une recommandation **hautement prioritaire** qui n'a pas été publiée pour des raisons de sécurité), dont trois ont été mises en œuvre par la direction au 31 décembre 2023.

AUDIT DE L'INDICE MONDIAL DE L'INNOVATION DE L'OMPI

45. Les objectifs de la mission d'audit étaient les suivants : i) vérifier si des mesures ont été prises pour assurer une bonne gouvernance, l'indépendance, la transparence et l'intégrité de la gestion et de l'élaboration de l'Indice mondial de l'innovation, y compris la gestion de tout conflit d'intérêts potentiel; et ii) fournir une assurance raisonnable que l'Organisation a mis en place une gestion des risques et des contrôles efficaces et efficients pour garantir l'exactitude, la fiabilité et l'exhaustivité des données utilisées dans l'élaboration de l'Indice mondial de l'innovation, notamment en vérifiant la validité et le bien-fondé des hypothèses et des modèles utilisés.

46. La structure de gouvernance de l'Indice mondial de l'innovation est un héritage du statut et des responsabilités passées de l'OMPI en tant que partenaire de savoirs dans un premier temps et coéditeur ensuite. Le changement du rôle et des responsabilités de l'OMPI a entraîné la nécessité de revoir la gouvernance afin de renforcer la clarté et la transparence et de redéfinir les éléments de la structure, en particulier le conseil de gouvernance et le conseil consultatif, dans le but de mieux refléter leurs fonctions respectives.

47. La DSI a constaté qu'il existe plusieurs lignes et canaux de communication permettant aux institutions gouvernementales de contacter l'OMPI au sujet de l'Indice mondial de l'innovation, qui pourraient exposer inutilement l'équipe chargée de l'indice à des risques liés à une influence ou un conflit d'intérêts apparent. Il a été recommandé, en tant que **recommandation hautement prioritaire**, de prendre des mesures supplémentaires pour réduire encore l'exposition aux risques précités en établissant et en publiant une ligne directrice sur la communication en ce qui concerne la réception et la réponse aux demandes prévoyant une séparation des obligations et actualisant les communications tant internes qu'externes sur le flux acceptable de demandes, de destinataires désignés et de répondants responsables.

48. La DSI a jugé important d'examiner les critères et l'approche actuels appliqués à la publication de préfaces fournies par des tiers afin de déterminer si elles sont adéquates, impartiales, dénuées de tout conflit d'intérêts apparent et conforme à la finalité sous-jacente du rapport sur l'Indice mondial de l'innovation.

49. L'OMPI a eu recours à deux sites Internet pour, entre autres, renforcer la visibilité et diffuser des informations sur l'Indice mondial de l'innovation. Le premier site appartient à l'OMPI et le second, au coéditeur externe, et tous deux présentent des informations sur l'Indice mondial de l'innovation. Il a été recommandé que les coûts et les avantages de la gestion des deux sites par l'OMPI soient réexaminés et qu'une approche plus économique soit définie.

50. Il a été recommandé que la Section de la recherche sur les indicateurs composites de l'OMPI : i) développe ses lignes directrices internes et inclue des descriptions et des étapes plus détaillées des processus de notification des parties prenantes internes et externes avant le lancement mondial de l'Indice mondial de l'innovation, et les relations avec les fournisseurs externes de données, entre autres; ii) mette à jour le registre des risques du système de gestion des risques et y inscrive les risques opérationnels supplémentaires relatifs à l'Indice mondial de l'innovation et les contrôles y afférents, tels que le risque de conflit d'intérêts apparent; iii) exclue ou indique clairement les données obsolètes dans les tableaux des forces et des faiblesses sur les "Notes d'information approfondies sur l'économie"; et iv) élabore un document d'orientation pour la base de données sur l'Indice mondial de l'innovation et le répertoire de cet indice pour les codes collaboratifs.

51. Les huit recommandations ont été acceptées par la direction. Au 31 décembre 2023, six d'entre elles avaient été mises en œuvre, tandis que les deux restantes seront traitées en 2024. Les recommandations en suspens sont : i) examiner l'approche actuelle en matière de publication de préfaces fournies par des tiers en vue de déterminer si elles sont adéquates, impartiales et conformes à la finalité sous-jacente du rapport sur l'Indice mondial de l'innovation; et ii) élaborer un document d'orientation pour la base de données sur l'Indice mondial de l'innovation et le répertoire de cet indice pour les codes collaboratifs.

VALIDATION DES DONNÉES RELATIVES AUX DEMANDES DE REMBOURSEMENT AU TITRE DE L'ASSURANCE MALADIE APRÈS LA CESSATION DE SERVICE (AMCS)

52. La DSI a procédé à une validation⁵ d'un échantillon de données sur les demandes de remboursement au titre de l'AMCS⁶ pour des dépenses engagées en 2021 et entre janvier et octobre 2022, correspondant aux données communiquées à l'actuaire, afin de calculer les chiffres pertinents pour les engagements au titre de l'AMCS inscrits dans les états financiers de l'OMPI au 31 décembre 2022. Au total, 102 membres et 984 lignes de transaction ont été échantillonnés.

53. À l'instar de la validation précédente concernant 2021, la DSI a obtenu les données relatives aux demandes de remboursement directement auprès de Cigna et a procédé à des rapprochements avec les diverses sources internes de données, notamment la liste des membres de l'AMCS fournie par le Département de la gestion des ressources humaines (DGRH) et la liste des primes versées fournie par la Division des finances. Aucune différence significative n'a été constatée.

⁵ La validation n'offre pas une garantie complète et vise à tester un échantillon de demandes de remboursement de l'OMPI pour en vérifier la fréquence, l'exactitude et la validité, tout en examinant les informations pertinentes qui permettraient de supposer que des mesures efficaces ont été mises en place par Cigna pour garantir l'exactitude, la qualité, l'intégrité des informations, la confidentialité et la disponibilité des données relatives aux demandes de remboursement au titre de l'AMCS.

⁶ L'OMPI a signé un contrat avec Cigna Life Insurance Company of Europe S.A. (l'assureur) et Cigna International Health Services B.V. (l'intermédiaire) pour la fourniture de services d'assurance maladie au personnel en fonctions et aux fonctionnaires retraités de l'OMPI.

54. Les résultats de la validation ont montré que les contrôles mis en place par Cigna pour gérer les demandes de remboursement au titre de l'AMCS de l'OMPI sont solides, sécurisés et gérés de manière efficace et efficiente.

55. La vérification du flux de travail relatif à la gestion et au paiement des primes de l'AMCS au sein de l'OMPI n'a pas mis en évidence de problèmes importants au niveau de la conception et de la mise en œuvre des contrôles de la gestion de l'AMCS. La DSI a toutefois observé que l'Unité des pensions et de l'assurance a détecté un cas où un fonctionnaire récemment retraité s'est affilié à l'AMCS alors que son conjoint était toujours en fonctions à l'OMPI. L'ordre de service n° 40/2017 de l'OMPI sur l'AMCS dispose que "[l]orsque la cessation de service auprès de l'OMPI de l'un des deux conjoints précède la cession de service de l'autre conjoint, le conjoint qui demeure en fonctions doit devenir le preneur d'assurance au titre du régime d'assurance maladie collective de l'OMPI". L'Unité des pensions et de l'assurance a pris des mesures correctives rétroactives. Tout en reconnaissant que de tels cas sont rares, il serait utile, à l'avenir, d'effectuer un contrôle systématique/régulier afin de prévenir ou de détecter rapidement de telles situations.

56. La DSI n'a pas formulé de recommandation formelle dans le rapport. Toutefois, elle continuera d'assurer le suivi des suggestions adressées à la DGRH.

EXAMEN DU BUREAU DE L'OMPI À SINGAPOUR

57. L'audit avait pour objet de : i) évaluer l'efficacité de la gouvernance, le respect des règles, la gestion des risques et les contrôles internes relatifs aux opérations du Bureau de l'OMPI à Singapour; ii) vérifier si la structure et les ressources sont adéquats; et iii) évaluer l'adéquation des outils et des systèmes de soutien aux opérations, notamment le flux effectif d'informations avec le siège.

58. La DSI n'a pas détecté de problèmes graves au cours de l'examen du Bureau de l'OMPI à Singapour. Elle a toutefois mis en évidence des possibilités de renforcer le rôle et les responsabilités du bureau, sa communication, son image de marque et sa visibilité.

59. Alors que le mandat du Bureau de l'OMPI à Singapour couvrait la région Asie-Pacifique, dans la pratique, ce mandat a évolué au fil du temps, au rythme des stratégies de l'Organisation en vue de concentrer ses efforts sur l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN), qui regroupe 10 pays. Toutefois, le mandat de la Division pour l'Asie et le Pacifique du Secteur du développement régional et national couvre également les 38 pays de la région Asie-Pacifique, dont l'ASEAN fait partie. Reconnaisant que le Secteur du développement régional et national a pris des mesures pour clarifier et coordonner les activités entre les deux, la DSI a recommandé que ces mesures soient renforcées afin de faire en sorte que les rôles et responsabilités du Bureau de l'OMPI à Singapour et de la Division pour l'Asie et le Pacifique soient clairs pour éviter d'éventuels doubles emplois, chevauchements ou inefficacités dans la communication.

60. Tout en reconnaissant que le Bureau de l'OMPI à Singapour a entrepris diverses activités pour promouvoir la marque OMPI dans la région et renforcer sa présence numérique, la DSI a recommandé que le Secteur du développement régional et national, avec l'appui du Bureau de l'OMPI à Singapour, collabore avec d'autres parties prenantes concernées pour élaborer une stratégie de marque et de communication pour le Bureau, ce qui inclut l'utilisation de matériels de marque et de publications existants du siège de l'OMPI, et renforcer la présence numérique du Bureau de l'OMPI à Singapour dans la région ASEAN.

61. La direction a accepté de mettre en œuvre les deux recommandations en 2024.

AUDIT DU SERVICE D'ENREGISTREMENT DE MADRID

62. Les objectifs de l'audit étaient les suivants : a) évaluer la gouvernance, la gestion des risques, le respect des règles et les contrôles internes du Service d'enregistrement de Madrid; b) déterminer si les ressources sont gérées efficacement pour soutenir la réalisation des objectifs stratégiques du Service d'enregistrement de Madrid; c) évaluer l'efficacité de la coordination et de la coopération, ainsi que l'alignement entre les départements du Service d'enregistrement de Madrid; et d) évaluer l'adéquation et l'efficacité des outils et des systèmes utilisés pour soutenir le Service d'enregistrement de Madrid.

63. La DSI a observé que le Service d'enregistrement de Madrid disposait d'une feuille de route⁷, régulièrement actualisée, la dernière mise à jour remontant à 2023. La feuille de route contenait un certain nombre de points concernant la manière dont le système de Madrid pourrait évoluer dans l'intérêt de ses utilisateurs ainsi que pour attirer de nouveaux membres et leur apporter un appui.

64. Le Service d'enregistrement de Madrid, plus précisément la Division de l'information et de la promotion du système de Madrid, est chargé d'informer les titulaires de marques des nouveaux membres et des membres existants du système de Madrid et de promouvoir le système auprès d'eux. Afin d'accroître l'efficacité de ses efforts de marketing et de promotion et d'aider à la réalisation des objectifs fixés dans la feuille de route du système de Madrid, la DSI a recommandé que le Service d'enregistrement de Madrid examine la structure actuelle, l'approche et l'état de la promotion et du marketing par rapport aux résultats souhaités, notamment en renforçant l'utilisation d'informations fondées sur des données pour appuyer la prise de décisions et une utilisation efficace des ressources.

65. Conformément à l'objectif de la feuille de route actualisée visant à offrir un meilleur service à la clientèle, le Service d'enregistrement de Madrid serait avisé d'examiner le cadre du service à la clientèle afin de recenser les lacunes et d'intégrer les meilleures pratiques. Pour ce faire, le Service d'enregistrement de Madrid devrait prendre contact avec l'équipe du projet Gestion de la relation avec la clientèle pour inclure une fonction d'enregistrement des appels dans les spécifications du nouveau système de gestion de la relation avec la clientèle.

66. Le Service d'enregistrement de Madrid devrait, en coordination avec le DGRH, examiner et réviser les descriptions de poste du personnel en utilisant l'outil électronique interne afin d'intégrer les devoirs et les responsabilités du service à la clientèle et d'autres compétences liées au poste, le cas échéant.

67. Le profil démographique du Service d'enregistrement de Madrid a mis en évidence une répartition par âge biaisée (négativement) à gauche, ce qui indique que plusieurs fonctionnaires se situent à l'extrémité supérieure de la tranche d'âge. Il serait utile que le Service d'enregistrement de Madrid exécute en temps opportun l'action proposée d'établir un plan d'organisation de la relève qui soit exhaustif et coordonné.

68. La DSI a constaté que 32% (44 personnes) des effectifs du Service d'enregistrement de Madrid n'avaient pas la qualité de fonctionnaires et, parmi eux, 68% (30 personnes) étaient des intérimaires. La DSI a formulé une **recommandation hautement prioritaire** afin que le Service d'enregistrement de Madrid, en coordination avec la Division des achats et des voyages et d'autres parties prenantes concernées, examine le mandat des intérimaires et les rôles et responsabilités réels qu'ils assument en vue de déterminer s'ils correspondent au profil d'appui ou au niveau de classement approprié.

⁷

https://www.wipo.int/edocs/mdocs/madrid/fr/mm_ld_wg_21/mm_ld_wg_21_6.pdf.

69. Le Service d'enregistrement de Madrid, en collaboration avec la Division des statistiques et de l'analyse des données, et la Division de l'exécution des programmes et du budget devraient réévaluer le calcul et les hypothèses concernant le coût unitaire des enregistrements internationaux nouveaux ou renouvelés et désigner un agent de liaison chargé de suivre l'évolution des éléments utilisés dans le calcul des coûts unitaires.

70. Le projet de nouvelle plateforme informatique du système de Madrid, qui relève du Plan-cadre d'équipement doté d'un budget approuvé de six millions de francs suisses, est actuellement mis en œuvre. La DSI a noté que la feuille de route du projet, qui couvre l'ensemble du cycle de projet, n'était pas terminée. La direction du Service d'enregistrement de Madrid a prévu d'achever la planification pour fixer la date butoir du projet global d'ici à mars 2024. Afin de consolider l'avancement de la mise en œuvre et de s'appuyer sur les progrès, la DSI a formulé une **recommandation hautement prioritaire** pour que le Service d'enregistrement élabore un mécanisme de gestion des travaux dans le cadre du projet, ainsi que des ressources, en facilitant le transfert permanent des responsabilités de maintenance, d'appui et d'amélioration continue des ressources externes vers des fonctionnaires.

71. La DSI a formulé huit recommandations, dont deux sont prioritaires, comme indiqué ci-dessus. Au 31 décembre 2023, la direction avait pris des mesures pour mettre en œuvre une recommandation, les sept autres devant être mises en œuvre en 2024.

AUDIT DE LA MISE EN ŒUVRE DES NORMES ET DE LA POLITIQUE DE L'OMPI EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

72. L'audit poursuivait les objectifs suivants : i) évaluer l'adéquation de la structure de gouvernance, des effectifs et des processus, ainsi que les systèmes relatifs à la protection ou à la confidentialité des données; ii) évaluer la conception, l'efficacité et l'adéquation des normes et de la politique de l'OMPI en matière de confidentialité des données par rapport aux orientations et aux bonnes pratiques pertinentes; iii) vérifier la pertinence et l'alignement du programme de protection ou de confidentialité des données par rapport aux risques principaux, à la politique et aux besoins de l'OMPI; et iv) examiner le plan et la feuille de route pour la mise en œuvre du programme de protection ou de confidentialité des données et évaluer l'état de la mise en œuvre.

73. L'audit a constaté que l'OMPI dispose d'une politique et de normes adéquates, conformes aux bonnes pratiques en matière de confidentialité des données et aux Principes de protection des données personnelles et de la vie privée des Nations Unies.

74. La DSI a également conclu que l'OMPI a élaboré une déclaration de protection de la vie privée exhaustive pour les personnes externes et a appliqué le classement, le cryptage et le stockage sécurisé des données ainsi que le principe du "besoin d'en connaître" afin de protéger les données personnelles.

75. L'audit a mis en évidence une série de possibilités pour améliorer la gestion de la protection des données par l'OMPI, ainsi que son cadre et ses pratiques. Il s'agit notamment d'une communication continue et structurée entre l'administrateur de la protection des données et les parties prenantes, l'élaboration d'une mesure ou des principaux indicateurs d'exécution pour le suivi, l'examen et l'amélioration constante du cadre et des pratiques de protection des données, et l'introduction d'une formation obligatoire à la protection des données. En outre, la DSI a recommandé de finaliser les documents et outils pertinents en matière de protection des données, notamment la déclaration interne de protection de la vie privée et l'évaluation de l'incidence sur la vie privée. La mise en place d'un processus d'analyse et de mise à jour régulières de l'inventaire des données personnelles renforcerait le programme et la culture de l'OMPI en matière de protection des données.

76. L'audit a mis en lumière la nécessité de préciser à qui incombe la responsabilité de surveiller la gestion de la protection des données, étant donné que le suivi initial de la mise en œuvre du programme relatif à la protection des données relevait de la responsabilité d'une équipe spéciale chargée de la gestion des données. Afin de préserver l'indépendance et de renforcer la surveillance, il conviendrait de faire en sorte que le suivi et l'examen de la gestion de la protection des données relèvent directement du Conseil de sécurité et d'assurance informatique ou d'un organisme équivalent.

77. La DSI a formulé sept recommandations que la direction a accepté de mettre en œuvre en 2024.

ÉVALUATION DE L'INCIDENCE SUR LE PROJET DU PLAN D'ACTION POUR LE DÉVELOPPEMENT : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DÉVELOPPEMENT SOCIOÉCONOMIQUE

78. Le rapport couvrait deux phases du projet du Plan d'action pour le développement sur la propriété intellectuelle et le développement socioéconomique mis en œuvre entre 2012 et 2018 et visait à réduire l'écart de connaissances auquel sont confrontés les décideurs lors de la conception et de la mise en œuvre d'un régime de propriété intellectuelle propice au développement. L'évaluation s'est concentrée sur les incidences à long terme du projet et a complété deux évaluations antérieures réalisées en 2014 et en 2018 (documents CDIP/14/3 et CDIP/22/9 Rev.). L'évaluation a été coordonnée avec la Division de la coordination du Plan d'action pour le développement et la Section d'évaluation de la DSI a procédé à un examen de l'assurance qualité des résultats.

79. L'évaluation a constaté des résultats escomptés pertinents dans certains des pays où le projet était mis en œuvre; ces résultats incluent, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) la promotion des recommandations du Plan d'action pour le développement s'est développée à l'intérieur des pays bénéficiaires;
- b) le renforcement des capacités des individus a été soutenu et s'est développé au fil du temps, contribuant ainsi à l'obtention d'effets après la fin du cycle d'exécution du projet;
- c) la recherche relative à des questions de propriété intellectuelle a pris un caractère pluridisciplinaire plus marqué, notamment parmi les économistes;
- d) les offices de propriété intellectuelle et d'autres institutions bénéficiaires ont mis en place des réseaux solides et une priorité accrue a été donnée aux questions de propriété intellectuelle;
- e) les bases de données nationales ont amélioré la qualité et la disponibilité globales de leurs données, promouvant ainsi l'utilisation de données économiques aux fins de l'élaboration des politiques;
- f) un changement conceptuel a été constaté dans la connaissance, la compréhension et les attitudes des chercheurs et des décideurs en ce qui concerne les avantages économiques et l'importance de l'innovation pour le développement socioéconomique;
- g) une capacité analytique développée au niveau national a alimenté la prise de décisions et l'élaboration des politiques; et
- h) les investissements ont augmenté en termes de réglementation et d'utilisation de la propriété intellectuelle par les pouvoirs publics et le secteur privé.

80. L'évaluation a également recensé une série d'enseignements qui pourraient être appliqués à de futurs projets dans le même domaine. Parmi ces enseignements figure notamment l'importance de réaliser une étude de faisabilité au cours de la phase de lancement des projets pour chaque pays afin de recenser les risques et les mesures d'atténuation de ceux-ci. En outre, l'évaluation a reconnu que les effets du projet peuvent se produire longtemps après le cycle de mise en œuvre du projet et, partant, les responsables devraient investir dans la durabilité des résultats (p. ex. produits champions, renforcement des capacités institutionnelles, financement durable d'activités de recherche). Enfin, les futurs projets devraient prendre des mesures pour garantir une diffusion plus large (à l'échelle nationale et mondiale) des résultats positifs par l'intermédiaire des réseaux sociaux, de webinaires, de blogs, d'articles de presse et de revues universitaires.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE LA MISE EN ŒUVRE DES INITIATIVES DE L'OMPI EN FAVEUR DE L'AUTONOMISATION DES FEMMES CHEFS D'ENTREPRISE

81. L'évaluation faisait partie de la première phase d'une évaluation de l'impact des initiatives de l'OMPI en faveur des femmes chefs d'entreprise. Elle visait à recenser les interventions qui seront examinées au cours de la seconde phase de l'évaluation. Le présent rapport avait également pour but d'aider les chefs de service de l'OMPI à fixer un ordre de priorité pour les initiatives destinées à soutenir les femmes chefs d'entreprise et à aider les membres du personnel durant leur mise en œuvre. La cartographie a donné un aperçu des initiatives de l'OMPI en faveur des femmes chefs d'entreprise qui ont été mises en œuvre entre 2018 et 2022.

82. Le rapport a tiré des enseignements préliminaires qui pourraient aider l'OMPI à renforcer son impact sur les piliers de fondation de la maison stratégique, le nouveau Plan d'action en matière d'égalité des sexes, les objectifs de développement durable et, surtout, les avantages pour les femmes chefs d'entreprise.

MISSIONS LANCÉES EN 2023 ET REPORTÉES AU DÉBUT DE 2024

AUDIT DE LA GESTION DES SERVICES EN NUAGE

83. Les objectifs de l'audit étaient les suivants : i) évaluer l'adéquation de la structure de gouvernance et les politiques et ressources connexes relatives à la gestion des services en nuage; ii) vérifier l'efficacité des pratiques en matière de gestion des risques afin d'évaluer, notamment, les menaces et les vulnérabilités avant et après la mise en œuvre des services en nuage; et iii) évaluer l'efficacité des contrôles des services en nuage actuellement utilisés en ce qui concerne, entre autres choses, la sécurité de l'information, à savoir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de l'OMPI.

84. L'audit a également évalué le degré de maturité actuel de la gestion de l'informatique en nuage pour les trois principaux modèles de services en nuage : Infrastructure en tant que service (IaaS), Plateforme en tant que service (PaaS) et Logiciel en tant que service (SaaS), pour recenser les possibilités de renforcer l'utilisation et la gestion des services en nuage au sein de l'OMPI.

85. L'audit a conclu que l'Organisation a défini une orientation stratégique pour la gestion des services en nuage et élaboré une politique relative à l'hébergement en nuage, mis en œuvre une procédure structurée de gestion des risques afin de gérer les risques de sécurité liés au fournisseur de services, et pris des mesures appropriées pour garantir le contrôle de la sécurité du réseau, de la protection des données et de la gestion de l'identité et de l'accès, notamment.

86. La DSI a mis en évidence les bonnes pratiques à adopter, telles que la réalisation d'examens des performances et d'évaluations de sécurité des contrats stratégiques relatifs aux services en nuage, au moins une fois par an, afin de s'aligner sur les meilleures pratiques du secteur. Un nouvel outil a été mis en place pour faciliter ce processus.

87. La DSI a formulé deux recommandations, acceptées par la direction, qui seront mises en œuvre en 2024. Elles concernent la mise à jour des documents de gouvernance et l'alignement sur les pratiques actuelles, ainsi que la mise à jour du Manuel de gestion des risques de sécurité liés aux fournisseurs de services afin de distinguer clairement les rôles et responsabilités de l'OMPI et des fournisseurs de services en nuage.

MISSIONS LANCÉES EN 2023 ET À REPORTER EN 2024

AUDIT ET ÉVALUATION DES OPÉRATIONS DU PCT ET RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE – PARTIE II : RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA CULTURE DU PCT AU SEIN DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

88. Les objectifs spécifiques de l'évaluation étaient les suivants : i) vérifier si la culture du service à la clientèle est mise en œuvre de manière efficace et si elle est alignée sur les objectifs de performance connexes du PCT, les résultats escomptés et les piliers stratégiques pertinents du PSMT de l'Organisation; et ii) déterminer les façons d'améliorer les services et les relations avec la clientèle grâce à l'apprentissage adaptatif et aux sciences du comportement.

89. Cet exercice de vérification portait principalement sur le Département des affaires juridiques et internationales du PCT, qui est chargé de développer le PCT pour en faire l'élément central du système international des brevets et de fournir une assistance aux parties prenantes du système du PCT, y compris les États membres, les utilisateurs, les organisations intergouvernementales et les organisations non gouvernementales.

90. Les résultats de l'évaluation feront l'objet d'un rapport au cours du deuxième trimestre de 2024.

FEMMES CHEFS D'ENTREPRISE – ÉVALUATION DE L'IMPACT – PHASE DEUX

91. L'évaluation couvrait trois projets sélectionnés dans un large portefeuille de projets sur l'égalité des sexes parmi les chefs d'entreprise au niveau de l'Organisation. Les trois projets étaient : la commercialisation des paniers de Chobe (Botswana), le programme en faveur des femmes chefs d'entreprise issues de peuples autochtones et de communautés locales et le renforcement du rôle des femmes dans l'innovation et l'entrepreneuriat. Les résultats de l'évaluation feront l'objet d'un rapport en 2024.

ACTIVITÉ DE CONSEIL – RECOURS AUX SCIENCES DU COMPORTEMENT (INCITATION) POUR LE PROJET COLLABORATIF SUR LA GESTION DU CONTENU DE L'ORGANISATION

92. L'objectif de l'activité de conseil précitée consiste à conseiller sur l'élaboration d'une théorie du changement pour l'adoption par le personnel de l'OMPI des changements introduits dans les services informatiques et dans le processus de numérisation en vue de la numérisation et du partage de lecteurs dans toute l'Organisation, ainsi que de l'utilisation de capacités accrues pour Teams. L'activité de conseil comprend également la conception d'incitations pertinentes en vue d'améliorer le taux et le rythme d'adoption des changements informatiques.

93. La théorie du changement de l'activité de conseil a été finalisée en 2023 et la deuxième partie sur les incitations débutera au cours du premier trimestre de 2024.

ACTIVITÉS D'ENQUÊTES

APERÇU DES DOSSIERS TRAITÉS

94. Au cours de la période considérée, 37 nouvelles plaintes ont été enregistrées (soit une augmentation de 16% par rapport à 2022). Sur les plaintes enregistrées en 2023, 10 enquêtes ont été ouvertes, tandis que 23 dossiers ont été clôturés à la suite d'une évaluation préliminaire.

Au total, 31 plaintes⁸ ont été clôturées après une évaluation préliminaire et 14 enquêtes complètes⁹ ont été menées. Au 31 décembre 2023, 16 dossiers étaient en cours, dont cinq au stade de l'évaluation préliminaire, sept au stade de l'enquête et quatre étaient en suspens (du fait de l'indisponibilité d'une partie à l'enquête ou d'une procédure en cours d'une autre entité). Sur les 16 dossiers en suspens, 12 ont été ouverts en 2023 et quatre en 2022.

Tableau 1 – Analyse des plaintes enregistrées en 2022 et 2023

S/N	Catégorie de plainte	2022	2023
1	Abus de position ou de statut	2	2
2	Abus concernant les horaires de travail	2	4
3	Fraude ou abus en relation avec des prestations ou des droits	2	1
4	Violation de la confidentialité	3	1
5	Conflit d'intérêts		2
6	Corruption		1
7	Fraude et/ou fausse déclaration	1	
8	Harcèlement (non sexuel)/discrimination	6	12
9	Insubordination ou autre comportement inapproprié	1	
10	Utilisation abusive des fonds ou des actifs de l'OMPI	0	1
11	Négligence professionnelle, obstruction aux activités de l'OMPI	1	1
12	Autre manquement aux normes de conduite requises des fonctionnaires internationaux	2	2
13	Irrégularités dans la passation de marchés	2	1
14	Irrégularités commises lors du recrutement	3	3
15	Représailles	1	1
16	Harcèlement sexuel	3	4
17	Déclarations non autorisées		
18	Activités non autorisées en dehors du Bureau international		1
19	Irrégularités commises par un candidat au cours de la procédure de recrutement		
20	Irrégularité commise par un fournisseur ou une autre partie externe	3	
	Total	32	37

95. Le délai moyen pour boucler une enquête était de 8,7 mois (262 jours civils), ce qui est bien au-dessus de l'objectif de six mois¹⁰ et du délai moyen de 5,7 mois (171 jours civils) enregistré au cours de la période précédente. L'allongement du délai nécessaire pour boucler les enquêtes a été attribué à une combinaison de facteurs, notamment : i) une hausse constante du nombre de nouvelles plaintes enregistrées depuis 2021; ii) la pénurie de personnel en 2022 et 2023; et iii) l'absence de directeur à la DSI pendant la majeure partie de la période considérée.

96. L'arrivée de la nouvelle directrice de la DSI, le recrutement de personnel temporaire (consultants individuels) pour aider à traiter l'arriéré depuis octobre 2023 et les efforts combinés de toute l'équipe ont abouti à une hausse significative du nombre de dossiers clôturés au cours du dernier trimestre de 2023, avec 31 plaintes clôturées et 14 enquêtes exceptionnellement clôturées à la fin de décembre 2023.

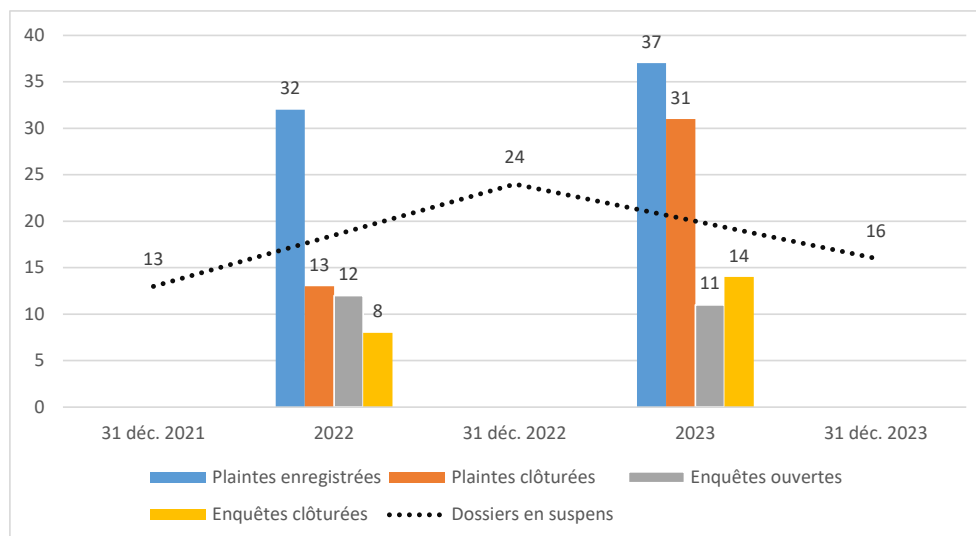
⁸ Huit plaintes ont été enregistrées en 2022 et 23 en 2023.

⁹ Une enquête a été reportée de 2020, quatre de 2021, sept de 2022 et deux ont été ouvertes en 2023.

¹⁰ Politique en matière d'enquêtes, paragraphe 33.

97. Ces tendances et résultats sont résumés dans le diagramme ci-après :

Diagramme 1 – Analyse comparée des enquêtes menées en 2022 et 2023



98. Sur les 37 plaintes enregistrées au cours de la période considérée, quatre concernaient l'OCIS en vue de recueillir son avis, conformément aux dispositions applicables de la Charte de la supervision interne.

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS D'ENQUÊTE

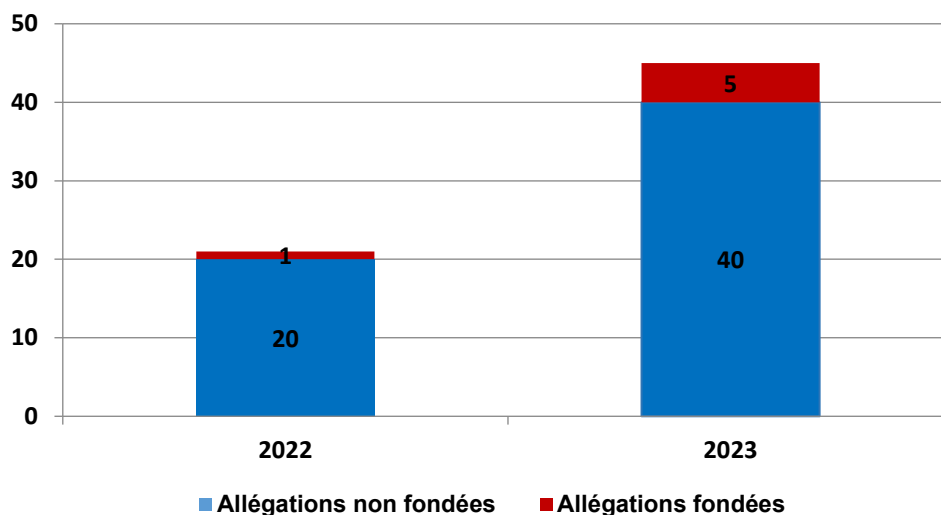
99. Conformément à la Charte de la supervision interne¹¹, le rapport annuel contient une description des enquêtes sur les dossiers considérés comme fondés, ainsi que de leur issue. En 2023, la DSI a jugé les allégations fondées dans cinq enquêtes, à savoir :

- a) deux enquêtes concernaient l'utilisation abusive d'actifs de l'Organisation par des fonctionnaires de l'OMPI. Dans la première enquête, après un examen approfondi des circonstances particulières (y compris atténuantes) de l'affaire, le directeur du DGRH a décidé de ne pas engager de procédure disciplinaire et a clos le dossier. Dans la seconde enquête, à l'issue d'une procédure disciplinaire, le Directeur général a décidé de renvoyer le fonctionnaire, conformément à la disposition 10.1.1.6) du Règlement du personnel;
- b) une enquête portait sur un abus concernant les horaires de travail par un membre du personnel de l'OMPI. À l'issue d'une procédure disciplinaire, le Directeur général a décidé de renvoyer le fonctionnaire, conformément à la disposition 10.1.1.6) du Règlement du personnel;
- c) dans un dossier pour fraude et fausses déclarations, la personne concernée a démissionné de ses fonctions à l'OMPI au cours de l'enquête. Par conséquent, la DSI n'a pas recommandé de mesures disciplinaires, étant donné que c'était devenu impossible; et
- d) une affaire concernant des irrégularités dans la passation de marchés impliquait un prestataire individuel de services. Le haut fonctionnaire chargé des achats, qui est l'autorité compétente pour statuer sur les affaires impliquant des fournisseurs de l'OMPI, a décidé de suivre la recommandation du Comité chargé des sanctions applicables aux fournisseurs de clore le dossier et de ne pas prendre de mesures contre le fournisseur. Étant donné que la décision du haut fonctionnaire chargé des achats dans les affaires impliquant des fournisseurs de l'OMPI est définitive, cette affaire est close.

¹¹ Voir le paragraphe 48.b) de la Charte de la supervision interne.

100. Aucune des enquêtes susmentionnées n'a été considérée comme ayant une incidence financière significative sur l'Organisation. Le diagramme 2 présente le nombre d'enquêtes fondées en 2022 et 2023 par rapport au nombre total de plaintes traitées.

Diagramme 2 – Allégations fondées par rapport au nombre total de plaintes traitées en 2022 et 2023



RAPPORTS À L'INTENTION DE LA DIRECTION

101. Trois rapports à l'intention de la direction ont été établis au cours de la période considérée et concernaient : i) les obligations applicables aux fonctionnaires en matière de résidence dans la région du lieu d'affectation; ii) les risques de conflit d'intérêts résultant de relations personnelles entre les membres du personnel; et iii) la procédure et la pratique en matière de recrutement de prestataires individuels de services.

ACTIVITÉS DE CONSEIL EN MATIÈRE DE SUPERVISION

102. Dans le cadre de ses services consultatifs, la DSI a continué de fournir des conseils sur les documents de politique générale, les évaluations, les processus opérationnels ou le cadre réglementaire, notamment.

ACTIVITÉ DE CONSEIL – CRÉER UN ENVIRONNEMENT PLUS INCLUSIF ET PLUS DIVERSIFIÉ POUR LA PROCÉDURE DE RECRUTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

103. L'OMPI s'est engagée à créer une culture véritablement diversifiée et inclusive, telle que décrite dans le PSMT pour 2022-2026. Le Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies considère les sciences du comportement comme un élément stratégique important pour la réalisation de ses objectifs et elles sont un pilier du "Quintet of change" d'ONU 2.0¹².

104. Dans le cadre de cet effort, la DSI a fourni des services de conseil en vue d'une prise en compte des sciences du comportement pour améliorer l'inclusion et la diversité dans la procédure de recrutement de l'OMPI, conformément à l'Objectif 7 de la stratégie de l'OMPI en matière de ressources humaines (Un effectif diversifié et sans exclusive).

105. L'activité de conseil a proposé une série de petites incitations visant à réduire les inégalités entre les sexes dans la procédure de liste d'attente pour le recrutement. Le rapport contient des solutions inspirées des ateliers organisés avec le DGRH et son personnel, des

¹² <https://www.un.org/two-zero/fr>.

données probantes et la manière dont l'équipe comprend l'établissement d'une liste d'attente. Tout cela nécessitera d'apporter des changements i) au formulaire de candidature ou ii) à la procédure de liste d'attente. S'il est malaisé d'anticiper l'impact avec précision, l'équipe de spécialistes du comportement a suggéré que la suppression de l'exigence de mentionner le pourcentage de temps de travail dans les emplois précédents dans le formulaire de candidature produirait le plus d'effet, étant donné que les candidates sont nettement plus susceptibles d'avoir travaillé à temps partiel que les candidats masculins.

CAS DANS LESQUELS DES DEMANDES D'INFORMATION OU D'ASSISTANCE ONT ÉTÉ REJETÉES

106. Conformément au paragraphe 48.g) de la Charte de la supervision interne, le directeur de la DSI doit établir un rapport dans tous les cas où l'accès de la DSI aux dossiers, personnel et locaux a été limité au cours de la période considérée.

107. La DSI signale qu'il n'y a pas eu de cas tels que décrits au paragraphe 48.g) de la Charte de la supervision interne pendant la période considérée.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS EN MATIÈRE DE SUPERVISION

108. Le Directeur général a la responsabilité de veiller à ce qu'il soit donné effet sans tarder à toutes les recommandations du directeur de la DSI et des autres organes de supervision et d'indiquer les mesures prises à l'égard des différentes conclusions et recommandations¹³. Le Directeur général s'acquitte de cette responsabilité par l'intermédiaire des chefs de secteur et d'autres membres de la haute direction chargés des différents secteurs opérationnels de l'Organisation¹⁴. La mise en œuvre de toutes les recommandations relatives à la supervision fait l'objet d'un suivi régulier par la DSI¹⁵.

109. LA DSI gère les recommandations et en rend compte au moyen du système TeamMate+, qui facilite le dialogue avec la direction en vue d'un suivi efficace de la mise en œuvre des recommandations ouvertes.

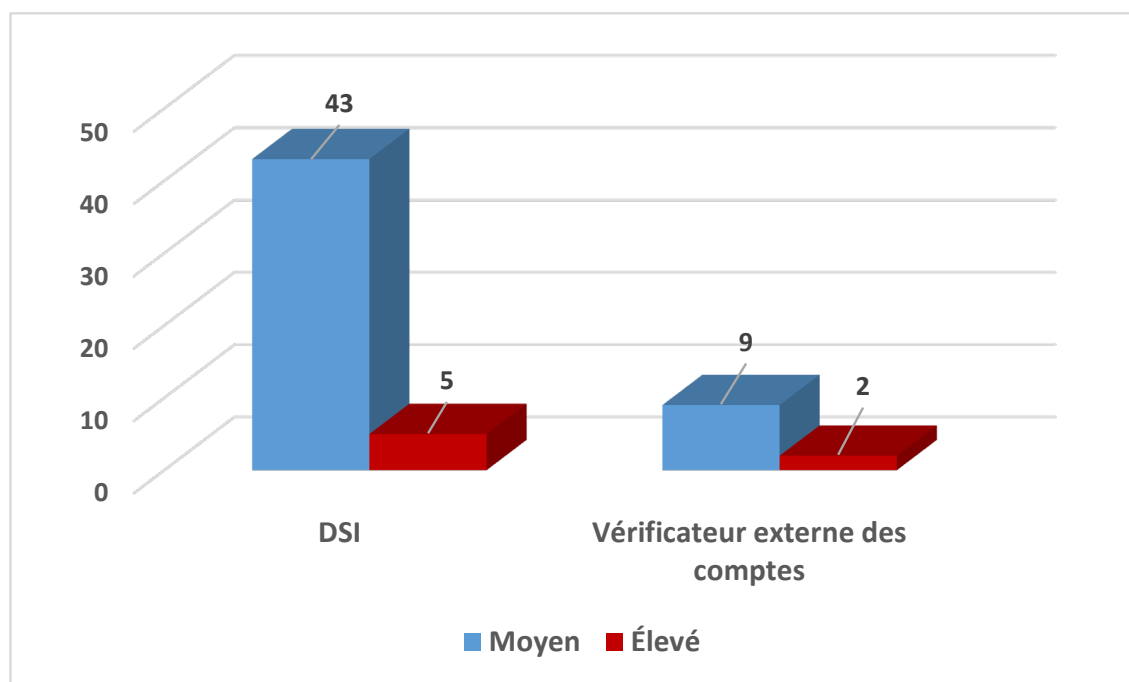
110. Au 31 décembre 2023, on comptait 59 recommandations ouvertes dans le système de gestion des audits de la DSI, dont sept étaient jugées hautement prioritaires et 52 moyennement prioritaires. Parmi celles-ci, 81% (48) émanaient de la DSI et les 19% restants (11) concernaient des recommandations faites par le vérificateur externe des comptes. Le diagramme 3 ci-après présente les recommandations ouvertes par source et par degré de priorité au 31 décembre 2023.

¹³ Voir le paragraphe 45 de la Charte de la supervision interne.

¹⁴ Voir le paragraphe 7 de l'ordre de service n° 16/2010.

¹⁵ Voir le paragraphe 8 de l'ordre de service n° 16/2010.

Diagramme 3 – Recommandations ouvertes par source et par degré de priorité (59)



Source : Système de gestion des audits de la DSI

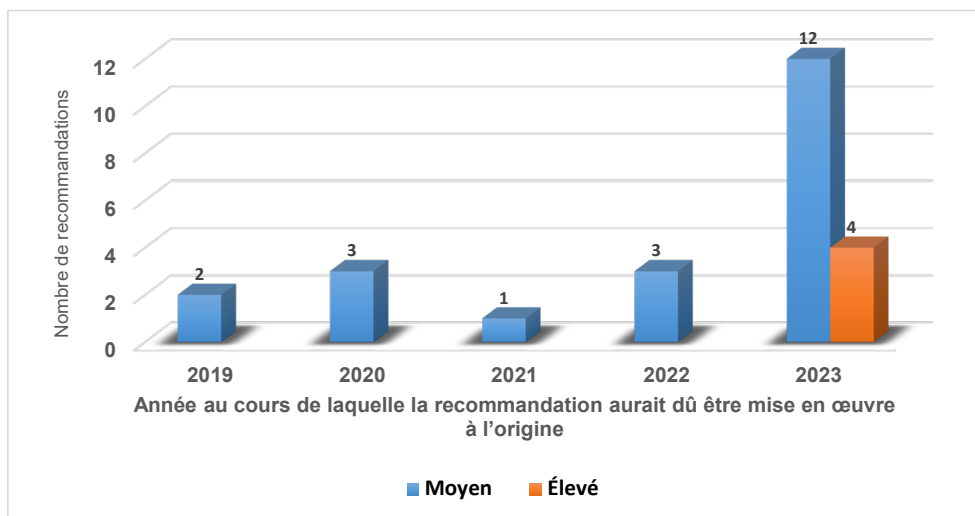
111. Entre janvier et décembre 2023, 51 nouvelles recommandations ont été ajoutées au système de gestion des audits, dont 45 provenaient des missions de la DSI et six du rapport du vérificateur externe des comptes. Au cours de la même période, 86 recommandations ont été clôturées, à savoir 78 de la DSI, sept du vérificateur externe des comptes et une de l'OCIS. Le tableau 2 ci-après montre l'évolution des recommandations, par source, en 2023.

Tableau 2 – Évolution des recommandations entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023

Source	Ouvertes au 1 ^{er} janvier 2023	Ajoutées pendant la période	Closes pendant la période	Ouvertes au 31 décembre 2023
DSI	81	45	78	48
Vérificateur externe des comptes	12	6	7	11
OCIS	1	0	1	0
Total	94	51	86	59

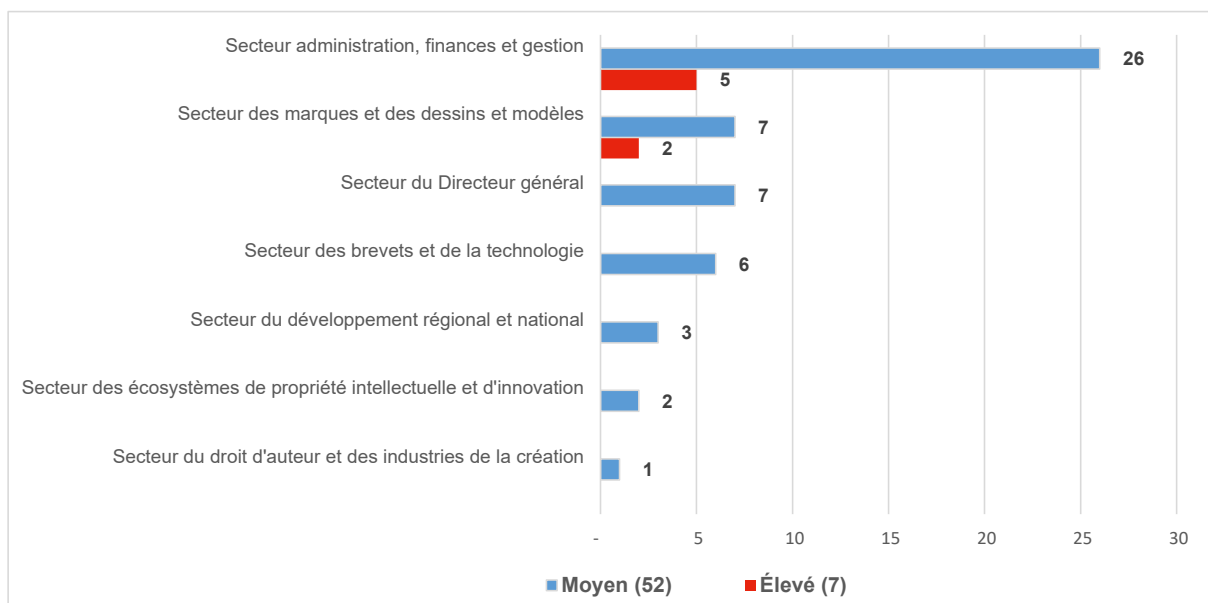
112. Le diagramme ci-dessous résume l'évolution des recommandations ouvertes, sur la base de l'année initiale au cours de laquelle la recommandation aurait dû être mise en œuvre. Les dates de mise en œuvre de neuf recommandations datant de la période 2019-2022 ont été reprogrammées par la direction en 2024. En outre, 16 recommandations (quatre hautement prioritaires et 12 moyennement prioritaires) auraient dû être mises en œuvre à la fin de l'année 2023.

Diagramme 4 – Évolution des recommandations de supervision ouvertes sur la base de la date initiale de mise en œuvre



113. Au 31 décembre 2023, le nombre de recommandations ouvertes par secteur de l'OMPI et par degré de priorité est indiqué ci-après :

Diagramme 5 – Recommandations par secteur et par degré de priorité



Source : Système de gestion des audits de la DSI, décembre 2023

114. Les recommandations ouvertes (59) se répartissent comme suit : le Secteur administration, finances et gestion comptait pour 53%, le Secteur des marques et dessins et modèles pour 15%, le Secteur du Directeur général pour 12% et les quatre secteurs restants représentaient ensemble 20%.

115. La DSI est reconnaissante du soutien sans faille de l'OCIS et du Directeur général, ainsi que des initiatives prises par le Bureau du contrôleur pour inciter la direction à traiter les recommandations ouvertes.

COORDINATION AVEC LES ORGANISMES DE SUPERVISION EXTERNES

L'ORGANE CONSULTATIF INDÉPENDANT DE SURVEILLANCE (OCIS)

116. La DSI a assisté aux sessions trimestrielles de l'OCIS, au cours desquelles elle a fait rapport sur la mise en œuvre du plan de supervision interne, examiné les résultats de la supervision et d'autres aspects concernant le travail et le fonctionnement de la division et sollicité l'avis de l'OCIS, en tant que de besoin. Quatre sessions de l'OCIS (soixante-huitième à soixante et onzième sessions) ont été tenues au cours de la période considérée dans le présent rapport.

LE VÉRIFICATEUR EXTERNE DES COMPTES

117. La DSI entretient de bonnes relations de travail avec le vérificateur externe des comptes au moyen de réunions régulières sur les questions d'audit, de contrôle interne et de gestion des risques. Le vérificateur externe des comptes et la DSI ont partagé leurs stratégies, programmes de travail et rapports individuels en vue d'assurer une couverture de supervision efficace et d'éviter tout chevauchement inutile et toute lassitude en matière de supervision. La DSI a collaboré activement avec le vérificateur externe des comptes lors de la planification et de la mise en œuvre ultérieure des missions accomplies en 2023 et lui a fourni les éléments nécessaires en tant que de besoin. Par exemple, en 2023, la DSI a procédé à une validation des demandes de remboursement au titre de l'assurance maladie après la cessation de service (AMCS), en vue d'étayer l'évaluation des engagements réalisée par le vérificateur externe des comptes aux fins de l'audit des états financiers de l'OMPI. En outre, la DSI a mené son deuxième audit opérationnel d'un bureau extérieur de l'OMPI, à savoir le Bureau de Singapour, à la suite d'une recommandation adressée à la DSI dans le rapport du vérificateur externe des comptes pour l'exercice 2019.

118. La DSI est en bonne voie pour mettre en œuvre la recommandation faite par le vérificateur externe des comptes dans son rapport pour l'exercice 2020¹⁶, à savoir donner un avis annuel sur la gouvernance, la gestion des risques et l'environnement de contrôle de l'OMPI. Cette recommandation devrait être pleinement mise en œuvre d'ici le 31 décembre 2025.

AUTRES ACTIVITÉS DE SUPERVISION

COOPÉRATION AVEC LE MÉDIATEUR ET LE BUREAU DE LA DÉONTOLOGIE

119. Au cours de la période considérée, le fonctionnaire faisant fonction de directeur et ensuite la directrice de la DSI, ont rencontré le médiateur et le chef du Bureau de la déontologie, pour assurer une bonne coordination et apporter un appui supplémentaire.

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION AU SEIN DE L'ORGANISATION

120. Au titre des efforts qu'elle déploie pour mieux expliquer et faire comprendre la fonction de supervision interne, la DSI a poursuivi son travail de sensibilisation à l'intention du personnel de l'OMPI. Ces activités de sensibilisation ont notamment pris la forme de cours d'initiation à l'intention des nouveaux fonctionnaires, de contributions au bulletin de la DSI, de mises à jour sur le tableau de bord de la DSI, de sessions de formation en ligne et d'exposés présentés à la direction et aux chefs de secteur selon que de besoin.

¹⁶ (WO/PBC/33/5) Le rapport du vérificateur externe des comptes pour l'exercice 2020 à la soixante-deuxième série de réunions des assemblées des États membres de l'OMPI (également dénommé "rapport détaillé").

CRÉATION DE RÉSEAUX AVEC D'AUTRES FONCTIONS DE SUPERVISION

121. La Charte de la supervision interne mentionne expressément¹⁷ le fait d'assurer la liaison et la coopération avec les services de supervision interne d'autres organisations du système des Nations Unies et d'institutions financières multilatérales. La DSI est consciente de la valeur et de l'importance que revêt l'établissement de relations de travail avec ses homologues. Pendant la période considérée, la DSI a poursuivi activement et utilement ses activités de collaboration et de création de réseaux avec les autres organisations et entités des Nations Unies. En particulier,

- a) la DSI a continué de participer au Comité exécutif du GNUE en s'entretenant avec les parties prenantes et en représentant l'Organisation dans les événements et les débats en lien avec la supervision, et a participé activement à l'exécution du plan de travail annuel du GNUE;
- b) la DSI a participé à la réunion du réseau des chefs de l'audit interne dans des organisations internationales en Europe, aux côtés de représentants de 35 organisations internationales, tenue du 3 au 6 mai 2023, à la Commission européenne à Bruxelles;
- c) la DSI a participé à la réunion du Groupe de Genève organisée par la Mission permanente du Canada le 25 avril 2023. Le Groupe de Genève est un groupe informel composé de 17 importants contributeurs au budget des Nations Unies, qui vise à améliorer la gouvernance et la gestion du système des Nations Unies. Le groupe a invité le Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés, l'Organisation internationale pour les migrations, l'Union internationale des télécommunications et l'OMPI à cette série de discussions axées, entre autres, sur le renforcement de la cohérence et de la coordination de la supervision dans l'ensemble du système des Nations Unies;
- d) la DSI a participé à la 15^e réunion annuelle et à la 52^e Conférence des représentants des services d'audit interne des organismes des Nations Unies, organisées par la Banque mondiale, du 22 au 25 août 2023, à son siège à Washington, DC. La conférence a porté sur les domaines hautement prioritaires, tels que l'innovation, la cybersécurité, l'intelligence artificielle, la gouvernance des données, la gestion des risques et le radar stratégique des Nations Unies; et
- e) la DSI a participé aux réunions annuelles de la Conférence des enquêteurs internationaux et du groupe des représentants des services d'enquête des Nations Unies, organisées par la Banque européenne pour la reconstruction et le développement, à Londres, du 8 au 10 novembre 2023. À ces occasions, la DSI a dirigé des ateliers et présenté des exposés sur : i) les cas de représailles; ii) les systèmes d'enregistrement et de gestion des affaires; et iii) l'examen des allégations portées contre des chefs de secrétariat.

PROGRAMME D'ASSURANCE ET D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA DSI

122. Le programme d'assurance et d'amélioration de la qualité de la DSI est destiné à fournir une garantie raisonnable aux différentes parties prenantes¹⁸ quant au fait que les activités de supervision sont menées conformément à la Charte de la supervision interne, ainsi qu'aux normes et pratiques professionnelles respectives de chaque fonction; que la DSI opère de manière efficace et est perçue par les parties prenantes comme un vecteur de valeur ajoutée et d'amélioration permanente. Les domaines indiqués ci-après sont pris en considération dans ce programme.

¹⁷ Voir le paragraphe 28.g) de la Charte de la supervision interne.

¹⁸ Les principales parties prenantes comprennent le Directeur général, les chefs de service, l'OCIS, les États membres, le vérificateur externe des comptes et le grand public.

INDÉPENDANCE DES ACTIVITÉS DE LA DSI

123. En vertu de la Charte de la supervision interne¹⁹, le directeur de la DSI confirme l'indépendance de ses activités et fait part de ses observations sur la portée de celles-ci et la question de savoir si les ressources allouées à la fonction de supervision interne sont adaptées.

124. Au cours de la période considérée, aucun cas ni aucune activité n'ont été observés qui auraient pu mettre en péril l'indépendance des activités de la DSI. Il n'y a pas eu d'ingérence réelle ou présumée dans les travaux de la DSI. La portée des activités de supervision a été déterminée par la division, sur la base d'une évaluation des risques et compte tenu des commentaires et des observations formulés, le cas échéant, par la direction de l'OMPI, l'OCIS et les États membres.

SUIVI CONTINU ET PRINCIPAUX INDICATEURS D'EXÉCUTION

125. Le suivi continu du fonctionnement des activités de supervision s'entend de la supervision, de l'examen et de l'évaluation au quotidien de l'audit interne qui sont inscrits dans les politiques, les manuels et les procédures habituelles de la DSI. Un système de gestion des missions (TeamMate+) est utilisé pour mettre en pratique les manuels et les procédures, notamment les documents déposés à l'appui, les éléments matériels des examens et des approbations, ainsi que le suivi et la communication des recommandations.

126. En outre, la DSI a établi des indicateurs d'exécution pour mesurer l'efficacité, la rationalité et la pertinence des activités de supervision. Il s'agit notamment du délai moyen pour mener à bien les missions, de la perception par les parties prenantes internes des activités de la DSI, ainsi que du niveau d'acceptation et de la pertinence des recommandations de la division. Le tableau ci-après résume les résultats.

Tableau 3 – Indicateurs d'exécution de la DSI en 2023

Indicateur d'exécution	Objectif visé	Résultats
Aucune interférence et indépendance perçue par les principales parties prenantes	Aucune interférence	Aucune interférence observée au cours de la période
Délai moyen pour mener à bien les missions	Audit interne : 4,5 mois	4,4 mois
	Évaluations : 6 mois	5,3 mois
	Enquêtes : 6 mois	8,7 mois
	Missions conjointes : 6 mois	5,5 mois
Pourcentage de parties prenantes internes qui considèrent que les recommandations de la DSI sont précises, mesurables, réalistes, pertinentes et assorties de délais ²⁰	80%	88% des chefs de service considèrent que les recommandations de la DSI sont précises, mesurables, réalistes, pertinentes et assorties de délais (SMART)
Pourcentage de parties prenantes internes qui considèrent que les travaux de supervision sont pertinents	80%	79% des personnes interrogées considèrent que les travaux de supervision sont pertinents
Nombre de recommandations en matière de supervision acceptées	90%	100% des recommandations de la DSI acceptées

127. Les indicateurs continuent de montrer une acceptation élevée de l'utilité des travaux de la DSI et de la pertinence des recommandations formulées. Le délai moyen pour mener à bien les missions reste proche de l'objectif ou conforme à l'objectif.

¹⁹ Voir le paragraphe 48.i) de la Charte de la supervision interne.

²⁰ SMART.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

128. La DSI a continué de recueillir les avis des collègues de l'OMPI dans les services ayant fait l'objet d'audits ou d'évaluations au moyen d'enquêtes sur le niveau de satisfaction des clients après chaque mission. L'objectif est de recevoir et d'analyser efficacement les avis des collègues sur les activités de supervision. À la fin de 2023, l'analyse globale des résultats de ces enquêtes révèle un taux de satisfaction de 91%²¹.

129. Les résultats des enquêtes effectuées au moins un an après la fin des missions et lorsque au moins 70% des recommandations ont été mises en œuvre, indiquaient un taux moyen de satisfaction de 76%²². Cette enquête sert à mesurer l'incidence et les résultats des recommandations mises en œuvre sur le programme. Les observations supplémentaires communiquées par les services ayant fait l'objet d'audits ou d'évaluations ont aidé la DSI à recenser les lacunes et à prendre des mesures correctives. La DSI continuera de s'efforcer de renforcer en permanence la valeur de ses activités de supervision.

ÉVALUATIONS INTERNES ET EXTERNES PÉRIODIQUES

130. Chaque fonction de la DSI procède à des auto-évaluations bisannuelles ou à des évaluations externes quinquennales afin de déterminer si les fonctions de la DSI sont remplies de manière efficace et rationnelle, et conformément aux normes, pratiques professionnelles et codes de déontologie pertinents. Les éléments du programme relatif à la qualité de la DSI figurent dans les manuels, directives et procédures opérationnelles pertinents.

131. Les résultats des évaluations externes menées pour chaque fonction de la DSI ont été communiqués dans le rapport annuel pour 2020 et les recommandations connexes sont en cours de mise en œuvre.

132. Conformément au paragraphe 4 de la Charte de la supervision interne, la DSI a procédé à une auto-évaluation périodique de la fonction d'audit interne telle que requise par la norme 1311 des normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Le rapport a été établi en mai 2023 et discuté avec l'OCIS à sa soixante-neuvième session.

133. Les trois recommandations de l'auto-évaluation périodique ont été mises en œuvre en 2023. L'OCIS a examiné et formulé des observations sur le projet de procédures relatives à la gestion des recommandations et les procédures opérationnelles standard pour les missions conjointes à sa soixante-dixième session. Le modèle actuel de présentation de rapports a été modifié pour refléter la terminologie de l'IIA. Les rappels envoyés aux services ayant fait l'objet d'un audit pour qu'ils actualisent l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations et les enquêtes de satisfaction des clients ont été automatisées.

RESSOURCES DE LA SUPERVISION INTERNE

BUDGET ET EFFECTIFS

134. Aux fins de l'exécution de son mandat, la DSI disposait d'un budget de 2,97 millions de francs suisses en 2023, ce qui représente 0,75% du budget de l'OMPI (398 millions de francs suisses)²³ pour la même période (DSI – 2022 : 0,69%, OMI – budget annuel : 395,7 millions de francs suisses). En 2023, les dépenses effectives s'élevaient à 2,97 millions de francs suisses. Le taux d'utilisation du budget pour les dépenses de personnel se situait à 102%, tandis que les coûts hors personnel représentaient 90% du budget. Le diagramme 6 présente l'analyse du budget et des dépenses, par grade, et la composition de l'effectif de la DSI en 2023.

²¹ La DSI a reçu des réponses à six enquêtes sur des missions réalisées en 2023.

²² La DSI a reçu des réponses à huit enquêtes en 2023.

²³ https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/fr/wipo_pub_360_pb22_23.pdf, annexe VIII, Budget annuel 2022-2023.

Diagramme 6 – Budget et dépenses de la DSI en 2023²⁴ et composition de l'effectif

	Budget approuvé 2023 (en francs suisses)	Dépenses 2023 ²⁵ (en francs suisses)	Taux d'utilisation du budget (%)
Ressources en personnel	2 480 000	2 528 245	102%
Autres ressources	489 300	439 010	90%
Total	2 969 300	2 967 255	100%

Source : Système de gestion des performances de l'Organisation



Source : Analyse des données décisionnelles de l'OMPI, tableau de bord du DGRH

135. Globalement, le niveau des ressources humaines et financières a été suffisant pour permettre à la DSI de couvrir adéquatement les secteurs prioritaires recensés dans son programme de travail pour 2023. L'utilisation de ressources hors personnel, la coordination des activités de supervision avec le vérificateur externe des comptes et l'utilisation rationnelle des outils informatiques ont contribué à l'efficacité et à la rentabilité accrues des activités et à une meilleure couverture des secteurs à risque.

FORMATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

136. La formation professionnelle continue de son personnel est essentielle pour garantir la capacité de la DSI à remplir sa mission et à soutenir l'Organisation. Conformément à la politique de l'OMPI en matière de formation, la DSI établit un programme de formation annuel afin que les fonctionnaires puissent participer à diverses activités de formation et acquérir des connaissances, des aptitudes techniques et d'autres compétences qui contribueront à renforcer le fonctionnement et l'efficacité de la division dans le cadre de ses missions de supervision. En moyenne, chaque fonctionnaire de la DSI a suivi 10 jours de formation en 2023.

VOIE À SUIVRE – 2024 ET AU-DELÀ

137. La DSI tient à remercier l'OCIS, le Directeur général, les chefs de secteur et les membres du personnel pour leur soutien constant, qui a permis à la division de remplir sa mission avec succès en 2023.

138. Sous l'autorité de sa nouvelle directrice, en 2024, la DSI mettra en œuvre diverses initiatives en vue d'améliorer ses services, d'accroître son efficacité et son efficacité, et de poursuivre ses échanges avec diverses parties prenantes. Ces initiatives englobent les actions clés suivantes, qui sont déjà en cours de déploiement :

SECTION DE L'AUDIT INTERNE

139. L'IIA a publié les nouvelles normes internationales en matière d'audit interne le 9 janvier 2024, lesquelles devraient entrer en vigueur le 9 janvier 2025, une adoption rapide étant encouragée. La DSI a choisi la voie d'une adoption rapide et mettra à jour son manuel, sa politique et sa Charte sur l'audit interne, en tant que de besoin.

140. Conformément aux normes susmentionnées, la DSI inclura une conclusion sur la mission dans chaque rapport d'audit établi en 2024. En outre, à partir de l'exercice se clôturant le

²⁴ Source : EPM de l'OMPI; en francs suisses.

²⁵ Les dépenses de 2023 n'ont pas fait l'objet d'un audit.

31 décembre 2025, la directrice de la DSI rendra chaque année un avis général concernant la déclaration sur le contrôle interne de l'OMPI. À cet effet, parallèlement à d'autres audits prévus, la DSI mènera un essai en vue de tester la conception, la mise en œuvre et l'efficacité opérationnelle des principaux contrôles de l'Organisation prévus par le Règlement financier et règlement d'exécution du Règlement financier et par le Statut et Règlement du personnel.

SECTION DES ENQUÊTES

141. Dans le cadre d'un contrôle périodique régulier de ses règles et procédures, la DSI examinera le manuel et la politique en matière d'enquêtes en vue de préciser la procédure d'enregistrement et d'inclure des informations sur les mécanismes existants de règlement informel des différends avant de passer à une enquête formelle des dossiers concernés.

SECTION DE L'ÉVALUATION

142. Le manuel et la politique d'évaluation seront mis à jour pour inclure les différents types de projets mis en œuvre au titre du PSMT 2022-2026 et le type d'évaluation correspondant afin de faciliter l'apprentissage, la reddition de comptes et la prise de décisions pour les responsables de programme et l'Organisation.

143. Conformément au programme d'assurance et d'amélioration de la qualité de la DSI, la Section de l'évaluation fera l'objet d'un examen par les spécialistes du GNUE. Ces examens visent à évaluer de manière systématique le degré d'indépendance, de crédibilité et d'utilité d'une fonction d'évaluation.

APPRENTISSAGE ET COLLABORATION

144. La DSI exploitera le réseau qu'elle a créé avec les institutions des Nations Unies basées à Genève pour lancer des activités d'apprentissage et de formation conjointes dans toute la mesure du possible. En outre, une formation ciblée et spécifique sera organisée par le personnel de la DSI pour se former et se recycler, selon les besoins, en ce qui concerne les tendances, les risques et les méthodologies émergents afin de proposer des services de supervision efficaces.

145. Aux fins d'entretenir des échanges permanents et proactifs avec les parties prenantes internes, la DSI proposera des sessions de gestion des connaissances à différentes équipes de l'OMPI pour mieux faire comprendre le rôle de supervision de la division, tout en recueillant de précieuses informations pratiques auprès de ses parties prenantes.

146. La DSI se réjouit de collaborer avec l'OCIS, le Directeur général, les chefs de secteur et le personnel de l'OMPI pour atteindre les objectifs et les résultats clés de l'organisation, tels qu'ils sont énoncés dans le PSMT 2022-2026, tout en continuant d'améliorer sa contribution à la gouvernance, à la gestion des risques, aux procédures de contrôle interne, à la prise de décisions et à la supervision, ainsi qu'à la réputation et à la crédibilité avec ses parties prenantes, sans oublier sa capacité à servir l'intérêt public.

[L'annexe suit]

ANNEXE – Liste des rapports établis par la DSI

Rapports établis par la DSI entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 décembre 2023	Réf.	Date de publication du rapport
Mission conjointe		
Audit et évaluation du Bureau du conseiller juridique	IA 2022-04	16 février 2023
Missions d’audit interne		
Audit et évaluation du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) Opérations et relations avec la clientèle – Partie I : Audit des opérations du PCT	IA 2022-05	12 avril 2023
Audit de l’Indice mondial de l’innovation de l’OMPI (GII)	IA 2022-03	14 avril 2023
Validation des demandes de remboursement au titre de l’assurance maladie après la cessation de service (AMCS)	IA 2023-06	20 avril 2023
Examen du Bureau de l’OMPI à Singapour	IA 2023-03	15 décembre 2023
Audit du Service d’enregistrement de Madrid	IA 2023-01	19 décembre 2023
Audit de la mise en œuvre des normes et de la politique de l’OMPI en matière de confidentialité des données	IA 2023-04	20 décembre 2023
Missions d’évaluation		
Enseignements tirés des initiatives de l’OMPI en faveur de l’autonomisation des femmes chefs d’entreprise	EVAL 2022-03	17 mai 2023
Activité de conseil : Créer un environnement plus inclusif et plus diversifié pour la procédure de recrutement des ressources humaines	EVAL 2023-04	23 novembre 2023
Rapports à l’intention de la direction		
Rapport à l’intention de la direction sur les obligations des membres du personnel en matière de résidence dans la région de leur lieu d’affectation	MIR 2022-10	19 janvier 2023
Rapport à l’intention de la direction sur les relations personnelles entre membres du personnel	MIR 2023-01	8 mai 2023
Rapport à l’intention de la direction sur la procédure et la pratique de recrutement de prestataires individuels de services	MIR 2023-07	20 novembre 2023
Rapport de la DSI établi au début de 2024		
Audit de la gestion des services en nuage	IA 2023-02	31 janvier 2024