



ORGANISATION PANAMÉRICAINNE DE LA SANTÉ
ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ



140^e SESSION DU COMITÉ EXÉCUTIF

Washington, D.C., ÉUA, 25-29 juin 2007

Point 3.4 de l'ordre du jour provisoire

CE140/27 (Fr.)

17 mai 2007

ORIGINAL : ANGLAIS

RAPPORT ANNUEL DU BUREAU D'ÉTHIQUE

Résumé exécutif

1. Le Bureau d'éthique du Bureau sanitaire panaméricain (BSP) a été établi en mai 2006 et vient de terminer sa première année d'existence. Le présent rapport met en exergue le rôle, le travail et les accomplissements du Bureau d'éthique depuis sa création et passe en revue les diverses initiatives entreprises par l'Organisation visant à favoriser une culture d'éthique et de transparence et à établir un système d'intégrité et de résolution de conflits efficace.

Calendrier de rapports

2. Le présent rapport couvre la période de mai 2006 à mai 2007. À l'avenir, les rapports annuels seront préparés selon l'année civile, soit du 1 janvier au 31 décembre afin de faciliter la présentation des rapports.

Structure du Bureau d'éthique

3. Le Bureau d'éthique est une entité indépendante qui ne relève pas directement du BSP, sauf à des fins administratives. Afin d'assurer et de maintenir son indépendance, le Bureau d'éthique relève directement des Organes directeurs par l'entremise du Comité exécutif. Cela signifie qu'il dispose d'une autorité et d'une autonomie entière et qu'il opère sans aucune contrainte dans l'accomplissement de sa mission.

4. Le Bureau d'éthique est accessible à tous les employés du BSP, membres de la famille, clients, partis prenants et vendeurs. En matière de dotation, le personnel actuel est composé de deux postes, soit le gestionnaire du programme et un adjoint à temps partiel.

Objectif, mission et autorité

5. La mission du Bureau d'éthique consiste à favoriser une culture d'éthique et d'intégrité au sein du BSP en fournissant les conseils et la formation nécessaires pour aider les employés à prendre les décisions éthiques qui s'imposent et en assurant la conformité aux règles et politiques applicables en matière de valeurs, principes et normes de conduite de l'Organisation.

6. Le Bureau d'éthique est chargé d'enquêter sur les allégations d'inconduite, harcèlement et violation du Code de principes d'éthique et de conduite du BSP. Sa fonction en ce qui a trait aux enquêtes se limite à l'établissement des faits. Les décisions relatives à toute action d'ordre administratif ou disciplinaire à la suite d'une enquête relève de la gestion et du coup sont prises par le gérant des ressources humaines, le directeur de l'administration ou le directeur.

7. Le rôle du Bureau d'éthique contraste avec celui de l'Ombudsman, dont la fonction principale consiste à résoudre les problèmes et conflits qui surviennent en milieu de travail dans un cadre neutre par le biais de discussions et interventions à caractère informel.

Accès aux dossiers et au personnel

8. Le Bureau de l'éthique a un accès sans borne à tous les dossiers et employés de l'Organisation. Il est de son devoir de protéger la confidentialité des informations qui lui sont confiées et de ne peut partager ces informations qu'avec les gens qui ont un besoin légitime de les connaître.

9. Lors de sa première année d'opération, on a accordé au Bureau d'éthique un accès sans entrave aux données et dossiers du personnel, le cas échéant, et dans l'ensemble, les employés ont été coopératifs au cours des enquêtes ou investigations. Il n'empêche que, afin d'améliorer le niveau général de coopération, il faudra rappeler aux employés que c'est leur devoir d'offrir de l'aide lors de toute investigation ou enquête et qu'une telle collaboration n'est pas purement volontaire.

Accomplissements de l'Organisation

10. Depuis les dernières années, le Bureau panaméricain sanitaire a réalisé des progrès considérables dans le domaine de la promotion et le renforcement d'une culture d'éthique et d'intégrité et pour ce qui est de l'amélioration du système de résolution de conflit disponible aux employés. Ces accomplissements incluent :

- La mise en œuvre d'une politique compréhensive en matière de prévention et résolution d'harcèlement en milieu de travail en mai 2004.
- La révision des règlements régissant le personnel en juin 2005 qui avait comme but de clarifier les normes de conduite qu'on attend du personnel, d'étendre la portée et la signification d'inconduite et d'élargir l'éventail des mesures disciplinaires disponibles pour traiter des cas d'inconduite.
- La mise en place d'un programme de déclaration d'intérêt août 2005 qui exige que les employés signalent un intérêt dans toute activité qui pourrait aller à l'encontre de la mission de l'Organisation.
- La désignation d'un Ombudsman à temps plein en septembre 2005.
- Établissement d'un bureau responsable de la sécurité des informations en octobre 2005.
- La mise en œuvre d'un code de principes d'éthiques et de conduite compréhensif en janvier 2006.
- La création d'un bureau d'éthique en mai 2006.

11. Ces activités démontrent les efforts soutenus du BSP pour favoriser la conduite éthique, la transparence et un milieu de travail convenable qui est respectueux de tous les employés.

Activités et accomplissements du Bureau d'éthique

12. Le bureau d'éthique a quatre fonctions principales, comme suit :
- Fournir des conseils au personnel et à la gestion concernant les questions d'éthique.
 - Fournir des possibilités de formation et éducation en ce qui concerne les questions d'éthique et le code de principes d'éthique et de conduite du BSP.
 - Mener des investigations relatives aux allégations d'inconduite, harcèlement et violations de code de principes d'éthique et de conduite.
 - Coordonner le système de gestion de l'intégrité et des conflits (SGIC).

13. Les activités et résultats principaux qu'on a entrepris ou réalisés dans ces quatre domaines au cours de l'année dernière sont décrits ci-dessous :

Apport de conseils et orientation

14. L'éthique consiste à faire ce qui est bon et ce qui est correct. Cependant, la décision ou mesure que doit prendre le personnel n'est pas toujours claire dans une situation particulière. Du coup, l'une des fonctions les plus importantes du Bureau d'éthique est de sensibiliser les employés quant aux questions d'éthique et de les guider dans la bonne direction. Lorsqu'un employé pose des questions et qu'on leur donne des directives ou des conseils corrects, un grand nombre de problèmes ou de dilemmes à caractère éthique qui autrement serait survenu sont évités. Ceci aide à atténuer le risque et à éviter que la réputation de l'Organisation soit ternie de quelque manière que ce soit.

15. L'une des pierres angulaires du travail du Bureau d'éthique est donc de faire de la sensibilisation en matière d'éthique et de s'assurer que le personnel considère toujours les aspects éthiques avant d'entreprendre toute activité, que ce soit au sein du milieu de travail ou à l'extérieur. Afin de souligner l'importance des questions d'éthique et sensibiliser le personnel, une campagne de sensibilisation sera bientôt lancée. Cette campagne inclura des affiches qui seront affichées dans tous les bureaux et des dépliants individuels qui seront distribués à tous les employés. Les affiches et dépliants seront disponibles en quatre langues, soit en anglais, espagnol, français et portugais.

16. La communication efficace représente un composant essentiel du travail du Bureau, et le personnel doit pouvoir s'enquérir librement des questions d'éthique et signaler des méfaits possibles, des conflits d'intérêt ou des violations du Code de principes d'éthique et de conduite du BSP. Afin d'encourager les employés à parler franchement lorsqu'ils ont une question ou une préoccupation de nature éthique à signaler, on a mis en place une ligne d'aide en matière d'éthique. Cette ligne d'aide est gérée par Global Compliance, un chef de fil mondial dans le domaine des problèmes d'éthique et de conformité, et inclut un numéro de téléphone sans frais et un système de signalement en ligne. Le personnel peut se servir de la ligne d'aide- de façon anonyme s'il le préfère- tout simplement pour poser une question ou pour soulever des questions à caractère éthique quant à une situation spécifique. La ligne d'aide est disponible 24 heures sur 24 à tous les employés du siège social et dans chacun des bureaux et centres de pays ainsi qu'aux membres de la famille, clients, partis prenants et vendeurs.

17. Même si l'échange d'information revêt une importance particulière, il est critique de protéger des renseignements confidentiels afin d'assurer un niveau de confiance approprié et afin de préserver la réputation de l'Organisation et de son personnel. En conformité avec ces objectifs, le Bureau de l'éthique a mis en place un programme de déclaration de la confidentialité en mai 2007 selon lequel les employés occupant des

postes reliés à des domaines délicats doivent promettre de ne divulguer des renseignements confidentiels qu'à ceux qui ont un besoin légitime de les connaître.

18. Dans le cadre de son mandat, le Bureau d'éthique a donné des conseils au personnel lors de nombreuses occasions concernant toute une gamme de questions. Ceci inclut l'embauche des membres de la famille ou ceux ayant un lien de parenté avec des employés du BSP, des emplois à l'extérieur du BSP, l'adhésion à des comités ou conseils, la participation aux élections nationales, les activités des membres de la famille, l'acceptation de dons et de billets d'avion gratuits, la vente de produits sur la propriété de l'OPS, etc...

Possibilités de formation et d'apprentissage

19. Conjointement avec la gestion des ressources humaines, un cours en ligne sur le Code de principes d'éthique et de conduite du BSP était mis en œuvre en mars 2007. Ce cours est obligatoire pour tous le personnel du BSP, quel que soit le type de contrat, et doit être complété avant le 30 juin 2007. Le cours est désormais offert en anglais et espagnol et sera bientôt disponible en français et portugais.

20. Le cours consiste en 24 études de cas, et on demande aux participants de répondre à une série de questions vrai ou faux et à choix multiple sur chaque cas. On exige une note de 80 % pour réussir le cours de deux heures, et le personnel qui obtient cette note reçoit un certificat d'achèvement.

21. Les objectifs de cette formation visent à permettre au personnel de :

- Se sensibiliser davantage aux valeurs, principes et normes auxquels tous les employés du BSP doivent s'adhérer, en milieu de travail et à l'extérieur du milieu de travail ;
- Mieux comprendre le nouveau Code de principes d'éthique et de conduite du BSP ; et
- Être plus attentif en traitant des problèmes à caractère éthique et de pouvoir mieux gérer son comportement et ses actions en conséquence.

22. De plus, des séances d'information sur le nouveau Code de principes d'éthique et de conduite ont été tenues à l'intention de tous les employés du BSP au Honduras et au Paraguay. On prévoit des visites dans d'autres pays à l'avenir

Conduite d'enquête

23. Lors de la période de rapports, le Bureau d'éthique traitait 13 cas qui étaient à des phases d'enquête variées. Sur ces 13 cas, cinq ont été finalisés et clos, et huit cas sont toujours en cours. La totalité des cas impliquaient le personnel du BSP et concernaient des violations présumées du Code de principes d'éthique et de conduite.

24. Un court résumé de quelques-uns des cas les plus dignes d'attention s'ensuit.

Fraude reliée aux demandes de remboursement de frais de voyage

25. Quelques employés travaillant dans un bureau de pays avaient soumis des reçus d'hôtel falsifiés avec leurs demandes de remboursement de frais de voyage afin d'obtenir un remboursement plus élevé. Une évaluation initiale de tous les voyages entrepris dans le pays a été effectuée par une firme de vérification externe et était suivie d'une investigation menée par le Bureau d'éthique. Étant donné les résultats, qui ont confirmé l'existence d'une combine organisée pour frauder l'Organisation, quatre employés ont quitté le BSP.

Truquage des soumissions

26. Dans un bureau de pays, on a reçu un certain nombre de soumissions pour l'achat d'équipements et de fournitures médicaux, et un grand nombre des soumissions semblaient être identiques sur le plan du contenu, la mise en page, la police ainsi que d'autres détails. On a entamé une enquête qui a permis de déterminer qu'un grand nombre des fournisseurs présumés n'existaient pas et qu'il s'agissait bel et bien d'un cas de truquage des soumissions qui avait eu lieu. On a préparé un rapport et l'affaire est en instance auprès de la direction.

Qualifications scolaires

27. Une enquête est actuellement en cours en ce qui a trait aux documents scolaires un membre du personnel. L'enquête sera finalisée et un rapport sera soumis à la direction.

Implication dans des activités externes durant les heures de travail

28. On a entamé une enquête relative un membre du personnel qui avait présumément entrepris une activité externe durant les heures de bureau. On a conclu l'enquête et a rédigé un rapport qui sera envoyé bientôt à la direction.

Allégations d'irrégularités

29. Un ancien membre du personnel a fait des allégations d'irrégularités à l'endroit de son superviseur. L'affaire fait l'objet d'une enquête en cours.

Déclarations erronées sur le formulaire de demande d'emploi

30. Un candidat qui brigait un poste au sein de l'Organisation a fait des déclarations erronées concernant les membres de sa famille et s'ils étaient employés du BSP. On a enquêté sur l'affaire et on a envoyé un rapport à la direction pour considération.

Abus du congé de maladie

31. Un gestionnaire a signalé qu'elle soupçonnait que des certificats de congé de maladie avaient été falsifiés; une enquête sera bientôt entamée.

Allégations faites contre des collègues

32. Une employée a fait plusieurs allégations contre ses collègues lors du processus de désignation pour une affectation temporaire. L'affaire a fait l'objet d'une enquête et le rapport de l'enquête a été envoyé à la direction pour considération.

Abus des heures normales de travail

33. On a signalé que certains employés ne respectent pas les heures normales de travail de l'Organisation et ne rapportent pas le nombre correct de jours de congé annuel pour refléter leurs absences. Cette situation fait actuellement l'objet d'une enquête.

Voyages excessifs

34. On a signalé qu'un membre du personnel entreprend des voyages excessifs qui ne sont pas nécessaires, des fois pour tirer un bénéfice personnel. À l'heure actuelle, une enquête sur ce problème est en cours.

Coordination du système de gestion des conflits et de l'intégrité

35. Afin de traiter efficacement des questions institutionnelles importantes telles que l'intégrité, la transparence et la résolution de conflits, BSP offre un large éventail de services pour aborder les problèmes qui sont relié au milieu de travail, pour effectuer des vérifications et mener des évaluations et des enquêtes. Ces services incluent des ressources informelles telles que l'Ombudsman, le Bureau d'éthique, le Bureau juridique, le Bureau de la sécurité de l'information, la gestion des ressources humaines,

l'Association du personnel OPS/AMRO et le Bureau des Services de surveillance interne, ainsi que des ressources formelles comme le comité des plaintes (chargé des cas d'harcèlement) et la commission d'appels.

36. Cependant, le personnel ne sait pas toujours quelle ressource est le plus appropriée pour résoudre une préoccupation ou un conflit particulier. Afin d'aborder ce problème, un nouveau système de gestion des conflits et de l'intégrité est en train d'être élaboré sous la direction du Bureau d'éthique. Il vise à harmoniser les ressources et politiques actuelles dans un système cohésif pour qu'elles-ci puissent être plus efficaces et plus faciles à comprendre par le personnel. Selon ce système, dès le début les employés prendraient connaissance du mandat, de la portée du travail, du niveau d'autorité, des rapports hiérarchiques, de l'indépendance, du niveau de confidentialité et responsabilité de chaque ressource spécifique et ainsi ils auraient une meilleure idée de la ressource qui devrait être utilisée dans une situation donnée.

37. Contrairement à bien d'autres organisations et compagnies dans le secteur privé, qui ont institué des systèmes qui traitent purement de résolution de conflits, celui du BSP unit l'intégrité et le conflit en un système cohésif. Cette démarche est axée sur la prémisse que la promotion d'un comportement éthique concernant tous les aspects du travail de l'Organisation peut aboutir à un meilleur milieu de travail, ce qui à son tour peut réduire le nombre de conflits.

38. La structure du système de gestion de conflits et de l'intégrité, réunissant les ressources différentes, est en train d'être finalisée, et la date butoir pour la mise en œuvre est prévue pour mai, 2007. Une partie intégrante du système sera la création d'un comité permanente dont le rôle principal sera de coordonner les différentes ressources et de s'assurer que le personnel a accès un système de gestion de conflits et de l'intégrité qui est efficace et fiable. Ce comité sera présidé par le gestionnaire du programme d'éthique.

Actions futures

39. Même si on a déjà mis en œuvre un certain nombre initiatives importantes, il faudra mettre au point beaucoup d'autres politiques et pratiques pour promouvoir davantage les questions d'éthique, assurer un traitement uniforme et équitable du personnel, fournir des informations qui sont claires et pertinentes, et encourager les meilleures pratiques.

40. Quelques-unes des initiatives futures sont comme suit :

- Développer un manuel de procédures d'enquête pour servir de guide pour la conduite d'une enquête, qui définirait le rôle des différents bureaux de BSP ainsi que le droit des employés à l'application régulière des règles.
- Établir une politique de protection des dénonciateurs afin de protéger les employés encore plus des représailles dans des cas où ils signalent de bonne foi de présumées violations du Code de principes d'éthique et de la conduite du BSP.
- Préparer des lignes directrices concernant les activités d'emploi extérieures.
- Formuler des directives de politique en vue d'empêcher les employés d'être réembauchés ou des agents contractuels d'être réengagés lorsqu'ils ont été trouvés coupable d'avoir violé le code d'éthique.
- Réévaluer le programme de déclaration des intérêts pour s'assurer qu'il répond aux besoins spécifiques de l'Organisation.
- Fournir des cours de formation et des séances d'information supplémentaires aux employés afin de souligner l'importance d'une conduite axée sur l'éthique.

- - -