



# Conseil économique et social

Distr. générale  
20 mars 2020  
Français  
Original : anglais

## Comité du programme et de la coordination

Soixantième session

Session d'organisation, 16 avril 2020

Session de fond, 1<sup>er</sup>-26 juin 2020\*

Point 3 b) de l'ordre du jour provisoire\*\*

Questions relatives au programme : évaluation

## Examen triennal de la suite donnée aux recommandations issues de l'évaluation des programmes du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

### Rapport du Bureau des services de contrôle interne

#### Résumé

Le présent rapport fait suite à la décision prise par le Comité du programme et de la coordination à sa vingt-deuxième session d'examiner l'application des recommandations du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) trois ans après que le Comité a décidé de les approuver (A/37/38, par. 362). L'examen triennal visait à déterminer la mesure dans laquelle les cinq recommandations issues de l'évaluation des programmes du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) effectuée par le BSCI ont été appliquées.

L'évaluation du Haut-Commissariat menée en 2017 portait principalement sur son rôle dans l'enregistrement des réfugiés et des demandeurs d'asile et a donné lieu à cinq recommandations importantes. Le BSCI a déterminé que les cinq recommandations ont toutes été mises en œuvre.

Dans sa recommandation 1, le BSCI a demandé au HCR de mettre à jour, de compléter et de renforcer ses politiques et directives en matière d'enregistrement. En réponse, le HCR a publié en ligne, en 2018, son guide sur la gestion de l'identité et de l'enregistrement, qui ont remplacé les documents relatifs à l'enregistrement cités dans la recommandation. Le HCR a également publié de nouvelles directives sur la protection ainsi qu'un répertoire de ressources en ligne sur la protection. Le BSCI a déterminé que la recommandation a été appliquée mais a noté que l'un des huit

\* Les dates de la session de fond sont à confirmer.

\*\* [E/AC.51/2020/1](#).



modules du guide publié en ligne était en cours de mise au point au moment de l'examen triennal.

Dans sa recommandation 2, le BSCI a demandé au HCR de recenser les opérations de pays dont la couverture d'enregistrement est faible ainsi que les raisons des obstacles à l'accès, et d'élaborer des plans pour régler les problèmes. Pour mettre cette recommandation en œuvre, le HCR a fait appel à un réseau de responsables de l'enregistrement et de la gestion de l'identité qui travaillent depuis les bureaux régionaux à surveiller les pays où la couverture d'enregistrement est faible et qui formulent des recommandations sur la manière d'éliminer les obstacles. En outre, deux importants processus de changement interne au HCR renforceront sa capacité à reconnaître et à relever ces défis. Premièrement, un processus de régionalisation a donné aux bureaux régionaux une marge de manœuvre accrue pour collecter et analyser les données, y compris sur l'enregistrement, et pour intervenir en conséquence au niveau national. Dans le cadre d'une stratégie de transformation des données, de nouvelles unités administratives ont été créées dans ces bureaux et chargées de gérer et d'exploiter toutes les données collectées dans l'ensemble du HCR. Le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre.

Dans sa recommandation 3, le BSCI a demandé au HCR de terminer de mettre au point la version 4 du système informatisé de gestion des dossiers (proGres) et d'accélérer sa mise en service. L'achèvement de la mise en service dans toutes les opérations de pays, sous réserve des modifications finales destinées à répondre aux exigences opérationnelles et aux commentaires des utilisateurs, est prévu pour la fin de 2020. Compte tenu que le système mis à jour devrait être déployé d'ici à la fin de 2020, le BSCI a déterminé que la recommandation a été mise en œuvre.

Dans sa recommandation 4, le BSCI a demandé au HCR d'identifier les types de données d'enregistrement qui sont le plus utiles aux efforts qu'il déploie conjointement avec ses partenaires. En réponse, le HCR a pris des mesures pour renforcer, par le biais d'accords individuels, d'initiatives et de modèles, sa capacité à partager les données d'enregistrement avec des partenaires externes. Le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre.

Dans sa recommandation 5, le BSCI a demandé au HCR d'augmenter le nombre de ses opérations qui établissent des rapports sur la réalisation de leurs objectifs en matière d'enregistrement. Le HCR a fait des progrès pour ce qui est du nombre de rapports que les opérations ont établis sur sa priorité stratégique concernant l'enregistrement ainsi que de l'amélioration de la portée des rapports produits. Il a mené des initiatives visant à améliorer la qualité des données et élabore actuellement un nouveau cadre de gestion axée sur les résultats qui définira des domaines de résultats mesurables pour l'ensemble de l'organisation, des indicateurs obligatoires et des chaînes de résultats propres à chaque pays, ce qui permettra d'établir des rapports plus complets et plus étoffés pour rendre compte de la mise en œuvre de l'enregistrement.

## I. Introduction

1. À sa cinquante-septième session, en 2017, le Comité du programme et de la coordination a examiné le rapport du Bureau des services de contrôle interne (BSCI) sur l'évaluation du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) (E/AC.51/2017/10).
2. Le Comité s'est félicité de ce rapport et a recommandé à l'Assemblée générale d'approuver les cinq recommandations figurant au paragraphe 61.
3. Dans le présent examen triennal, le BSCI a examiné l'état de l'application des cinq recommandations figurant dans son rapport d'évaluation. Le BSCI a déterminé que les cinq recommandations ont toutes été mises en œuvre.
4. La méthodologie utilisée pour procéder à l'examen triennal comportait notamment :
  - a) un examen et une analyse des rapports biennaux sur l'état d'application des recommandations, les progrès étant suivis par l'intermédiaire de la base de données du BSCI sur les recommandations ;
  - b) une analyse des informations, documents et rapports pertinents communiqués par le HCR sur différents thèmes liés aux recommandations ;
  - c) des entretiens téléphoniques avec le personnel du HCR.
5. Dans son évaluation, le BSCI a également pris en considération les processus de changement interne plus vastes en cours au HCR, notamment une restructuration organisationnelle visant à décentraliser et à régionaliser les opérations, une stratégie de gestion des données remaniée (ES/2019/07) et un nouveau cadre de gestion axée sur les résultats. Les deux premiers processus ont débuté en 2019 et le dernier peu après l'achèvement du rapport du BSCI en 2017.
6. On trouvera également dans le présent rapport les observations reçues du HCR lors du processus de rédaction. En effet, un projet final a été communiqué au HCR afin qu'il formule ses observations, qui forment l'annexe du présent rapport. Le BSCI remercie le HCR de la coopération dont il a fait preuve lors de l'établissement du présent rapport.

## II. Résultats

### Recommandation 1

#### **Mettre à jour, compléter et renforcer les politiques et les directives en matière d'enregistrement**

7. La recommandation 1 se lit comme suit :

Pour entretenir la dynamique créée par ses récentes initiatives visant à améliorer la pertinence, l'efficacité et l'efficience de ses activités, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés devrait :

1. Mettre à jour le Manuel de l'enregistrement de 2003 et les politiques et directives connexes, en vue d'assurer la plus grande cohérence possible entre ses différentes opérations ;
2. Achever le cahier des charges de l'initiative Qualité de la gestion de l'identité ;
3. Renforcer la mise en œuvre progressive de sa directive sur la protection des données personnelles des personnes relevant de sa compétence, y compris

en mettant au point les supports d'orientation et de formation voulus pour régler les problèmes de protection des données et de consentement des réfugiés, tant au niveau des opérations du Haut-Commissariat qu'au niveau des gouvernements hôtes et des autres partenaires.

**Indicateurs :** a) le Manuel de l'enregistrement est mis à jour ; b) le cahier des charges de l'initiative Qualité de la gestion de l'identité est achevé ; c) les directives opérationnelles pour la protection des données sont établies ; d) il existe des éléments attestant que les mesures visées aux points a), b) et c) ci-dessus ont été promues, appliquées, diffusées et utilisées.

8. En 2018, le HCR a publié son guide en ligne sur l'enregistrement et la gestion de l'identité, qui a remplacé le Manuel de l'enregistrement de 2003 et a rendu caduc l'achèvement de l'initiative Qualité de la gestion de l'identité. Des webinaires sur le guide ont été organisés au dernier trimestre de 2019 pour 330 membres du personnel du HCR, dans les sept bureaux régionaux ainsi qu'au siège. Le guide comporte huit modules, comprenant chacun une table des matières cliquable qui facilite l'accès aux sections qui le composent, ainsi qu'une annexe ; il comprend aussi plusieurs formulaires et modèles liés à l'enregistrement. Les membres du personnel qui ont été interrogés ont mis en exergue le module 2 du guide, qui porte sur la collaboration avec les gouvernements et les autres partenaires et décrit différents scénarios d'enregistrement, illustrant l'engagement du HCR à assurer la cohérence de ses politiques et pratiques d'enregistrement dans différents contextes. Comme ce module n'était pas encore disponible en ligne au moment de l'examen, le HCR en a présenté au BSCI une version préliminaire.

9. Depuis 2017, le HCR a lancé une série d'initiatives pour renforcer la protection des données. En juillet de cette année-là, un haut responsable de la protection des données a été nommé à la Division de la protection internationale. En août 2018, le HCR a publié son guide en ligne sur la protection des données personnelles des personnes relevant de sa compétence afin d'aider son personnel à appliquer et à interpréter sa politique en la matière. Le HCR a également conclu des accords révisés de partage de données et des accords de partenariat de projet avec des partenaires opérationnels et d'exécution. Ces documents, qui ont été rédigés ou révisés après la publication du guide, sont disponibles sur l'intranet du HCR sous forme d'une boîte à outils pour la protection des données<sup>1</sup>.

10. Compte tenu de ce qui précède, le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre. Il note toutefois qu'il est essentiel de finaliser et de publier le module 2 sur la collaboration avec les gouvernements et les autres partenaires.

## **Recommandation 2**

### **Repérer les opérations de pays dont le taux de couverture est faible et déterminer les raisons des obstacles à l'accès**

11. La recommandation 2 se lit comme suit :

<sup>1</sup> Cette boîte à outils comprend les éléments suivants : un modèle d'évaluation de l'impact sur la protection des données (révisé en août 2018) ; une liste de vérification pour le partage ou le transfert des données (révisée en août 2018) ; une liste de questions et réponses sur les mesures de base de protection des données (septembre 2018) ; un formulaire de notification de violation de données personnelles (octobre 2018) ; l'appendice 2 de l'accord de partenariat du projet (avec l'article 12 révisé sur la protection des données, mars 2019) ; l'annexe F sur le traitement et la protection des données personnelles des personnes relevant de la compétence du HCR (mars 2019) ; un exemple de modèle pour l'annexe F (décembre 2019) ; une foire aux questions sur l'annexe F (décembre 2019) ; et un modèle d'accord de partage de données (décembre 2019).

Conformément à son mandat et à l'appel lancé par le Programme de développement durable à l'horizon 2030 à ne pas faire de laissés-pour-compte, le HCR devrait :

1. En se fondant sur des données factuelles, repérer les opérations de pays connues pour avoir un faible taux d'enregistrement des réfugiés et chercher à connaître les raisons profondes pour lesquelles les réfugiés n'ont pas accès à l'enregistrement dans ces opérations, ainsi que les répercussions de ces raisons sur les autres aspects du mandat du HCR (assistance, protection et solutions durables) ;
2. Dans chacune des opérations où un faible taux d'enregistrement a eu des effets négatifs, élaborer les plans voulus pour régler ces problèmes sans délai ;
3. En s'appuyant sur les données figurant dans le présent rapport, repérer les opérations de pays où il est nécessaire de renforcer le travail de sensibilisation pour garantir que les droits fondamentaux de toutes les personnes relevant de la compétence du HCR sont protégés lorsque l'enregistrement est conduit par les autorités nationales et, autant que faire se peut, mener ce travail de sensibilisation.

**Indicateurs :** a) les raisons profondes pour lesquelles les réfugiés n'ont pas accès à l'enregistrement dans les pays ayant un faible taux d'enregistrement sont identifiées sur la base d'observations factuelles ; b) des plans visant à régler les problèmes particuliers à chaque pays sont élaborés ; c) les opérations de pays prioritaires sont définies et les activités de sensibilisation sont menées, chaque fois que faire se peut ; d) il existe des éléments attestant que les mesures visées aux points a), b) et c) ci-dessus ont été promues, appliquées, diffusées et utilisées.

12. Selon les membres du personnel qui ont été interrogés, le HCR a, depuis 2017, fait appel à un réseau de responsables de l'enregistrement et de la gestion de l'identité qui travaillent depuis les bureaux régionaux à surveiller les pays où la couverture d'enregistrement est faible et qui formulent des recommandations sur la manière d'éliminer les obstacles. La couverture d'enregistrement dans les pays est présentée de manière factuelle dans le cadre du rapport produit chaque année par les opérations, au titre de l'indicateur « pourcentage de personnes relevant de la compétence du HCR enregistrées sur une base individuelle », qui rejoint la priorité stratégique globale « processus équitable de protection et établissement de documents », comme il est indiqué dans le rapport annuel sur les progrès accomplis à l'égard des priorités stratégiques globales.

13. Pour remédier aux problèmes cités dans la recommandation 2, le HCR a pris des mesures supplémentaires, s'inscrivant dans ses deux processus de réforme en cours : la poursuite de la décentralisation de ses opérations et l'évolution de sa stratégie globale en matière de données. En janvier 2019, le Haut-Commissaire a annoncé que le HCR transférerait ses sept bureaux régionaux sur le terrain dans le cadre d'un vaste processus de décentralisation et de régionalisation. Les directeurs de bureau seront responsables de la prise de décisions stratégiques et de l'assurance qualité dans leurs régions respectives ; ils recevront des conseils du siège et apporteront un soutien opérationnel aux opérations de pays. En ce qui concerne le faible taux de couverture, les bureaux seront dotés de la capacité d'identifier les obstacles à l'accès par un suivi et une analyse plus systématiques (voir par. 14 ci-dessous) et de l'autorité nécessaire pour prendre des mesures en conséquence.

14. En parallèle, le HCR a revu sa stratégie globale en matière de données, qui s'inscrit dans le droit fil de la recommandation 2. Plus important encore, chaque bureau régional est doté d'un groupe des données, de la gestion de l'identité et de

l'analyse, pour laquelle une première phase de recrutement était presque terminée au moment de l'examen triennal, selon les membres du personnel qui ont été interrogés. Ces groupes assureront systématiquement le suivi de la couverture des enregistrements, la coordination du développement des systèmes de données et l'orientation des opérations des pays en matière de gestion des données<sup>2</sup>. Cette structure s'inspire de celle de l'équipe du directeur du Bureau du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, à Amman, et constitue une réponse à la fois à l'évaluation du BSCI et à une évaluation interne de l'utilisation des données et de la gestion de l'information menée en novembre 2019 par le HCR. Cette évaluation, qui portait essentiellement sur les données opérationnelles mais dans laquelle les données d'enregistrement étaient également prises en compte dans la mesure où elles recourent les systèmes et processus de données opérationnelles, contenait des conclusions similaires à celles du BSCI en ce qui concerne le renforcement des capacités de suivi des opérations de pays. Elle comportait également une recommandation selon laquelle le HCR devrait élaborer une stratégie de transformation des données et une feuille de route (effectivement publiée en septembre 2019) afin d'harmoniser l'ensemble de la gestion des données au sein du HCR, aussi bien en matière d'enregistrement que de suivi des résultats et de statistiques démographiques. Les nouveaux groupes seront en mesure de suivre et de traiter des questions telles que les faibles taux de couverture en matière d'enregistrement. Les membres du personnel qui ont été interrogés ont souligné que dans le cadre de l'accord précédent, le siège n'avait pas le pouvoir ou l'autorité nécessaires pour prendre ces mesures. Ces répondants envisageaient également que les nouveaux groupes pourraient contribuer à des mécanismes plus vastes de gestion des connaissances qui deviendraient des répertoires de données, mais aussi d'outils, de systèmes et de meilleures pratiques susceptibles d'être diffusés par le biais d'une plateforme mondiale simplifiée de partage des connaissances.

15. Compte tenu de ce qui précède, le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre. Le HCR devrait tirer davantage parti des initiatives de changement concernant la transformation des données et la régionalisation, de manière à répondre aux éléments spécifiques de la recommandation concernant le suivi et la compréhension de la faible couverture d'enregistrement ainsi que les moyens de remédier au problème.

### **Recommandation 3**

#### **Terminer de mettre au point la version 4 du système proGres et accélérer sa mise en service**

16. La recommandation 3 se lit comme suit :

Afin de renforcer la fiabilité, la qualité et la solidité des données d'enregistrement utilisées dans les opérations de traitement en aval, le HCR devrait terminer de mettre au point la version 4 du système proGres (proGres in Partnership) et accélérer sa mise en service.

**Indicateurs** : la mise en service de la version 4 du système proGres est accélérée et permet d'observer une amélioration de la fiabilité et de la qualité des données d'enregistrement, ainsi que de l'efficacité de la gestion des dossiers.

17. Le HCR a terminé la mise au point de la version 4 du système, comme prévu, en janvier 2019. Des changements organisationnels survenus par la suite ont cependant nécessité d'autres modifications du système. Les membres du personnel du HCR ont ainsi expliqué qu'ils ont ajouté de nouvelles exigences opérationnelles

<sup>2</sup> HCR, *Data Transformation Strategy 2020–2025 : Supporting Protection and Solutions* (septembre 2019).

concernant l'interopérabilité avec d'autres éléments de la plateforme PRIMES (Population Registration and Identity Management EcoSystem) et demandé d'autres modifications jugées nécessaires en fonction des commentaires d'utilisateurs.

18. Néanmoins, le HCR a accéléré la mise en service de la nouvelle version. À partir de février 2018, le HCR a mis l'accent sur un déploiement accéléré dans les plus grandes opérations de pays, ce qui a permis de passer de 350 000 dossiers individuels dans 37 opérations à, fin janvier 2020, 11,5 millions de dossiers dans 74 des 139 opérations, avec 5 100 utilisateurs. Environ deux tiers de tous les dossiers actuellement enregistrés dans proGres sont passés à la version 4. Les membres du personnel interrogés ont déclaré que la date cible pour l'achèvement de la mise en service était le quatrième trimestre de 2020.

19. Compte tenu de ce qui précède et du fait que le système mis à jour devrait être mis en service d'ici à la fin de 2020, le BSCI a déterminé que la recommandation a été mise en œuvre.

#### **Recommandation 4**

##### **Identifier les types de données d'enregistrement les plus utiles pour la collaboration avec les partenaires**

20. La recommandation 4 se lit comme suit :

En coopération avec ses partenaires, le HCR devrait identifier les types de données d'enregistrement qui sont le plus utiles aux efforts qu'ils déploient ensemble pour répondre aux besoins des réfugiés et des demandeurs d'asile. Il devrait ensuite mettre au point des indicateurs pertinents pour ces types de données, ainsi que pour d'autres types de données permettant de mesurer l'utilité, l'efficacité et l'efficience de l'action humanitaire interorganisations, et utiliser ces indicateurs en étroite collaboration avec ses principaux partenaires.

**Indicateur** : les types de données d'enregistrement les plus utiles pour les principaux partenaires sont identifiés et les indicateurs correspondants sont élaborés et utilisés.

21. Le HCR a pris des mesures, sous forme d'accords individuels, d'initiatives et de modèles, pour renforcer sa capacité à partager les données d'enregistrement avec plusieurs de ses principaux partenaires externes. Outre la documentation relative à ses accords révisés de partage de données et de partenariat de projet (voir par. 9), le HCR a fourni au BSCI des documents concernant d'autres initiatives, notamment un addendum sur le partage de données conclu en septembre 2018 avec le Programme alimentaire mondial (PAM) qui fournit un cadre général de partage de données et qui a été étayé par des missions menées conjointement par le HCR et le PAM dans les opérations de pays en vue d'élaborer des solutions de partage de données adaptées au contexte. En septembre 2019, le HCR et le PAM ont adopté un plan de travail pour l'harmonisation des procédures qui leur permettra de partager les données personnelles à des fins d'assistance. Ce mois-là, le HCR a aussi approuvé en principe un ensemble minimal commun de données relatives aux populations touchées, à utiliser aux fins de l'assistance avec un certain nombre de partenaires dans le cadre d'un axe de travail commun sur l'interopérabilité des flux de trésorerie. Le HCR a également mis au point une plateforme de transfert de données, qui comporte notamment un portail sécurisé de données de réinstallation permettant la mise en commun de données biographiques et biométriques. Le projet a été lancé avec les États-Unis d'Amérique en 2019 et sera étendu à d'autres pays de réinstallation en 2020.

22. Compte tenu de ce qui précède, le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre. Les accords et initiatives de partage des données devraient être

renforcés davantage au fil des révisions en continu du cadre de gestion axée sur les résultats et de la stratégie de gestion des données du HCR, le cas échéant, afin que les données partagées puissent être coordonnées avec des systèmes de gestion des données de portée plus globale et les indicateurs associés.

### **Recommandation 5**

#### **Augmenter le nombre d'opérations qui établissent des rapports sur la réalisation de leurs objectifs en matière d'enregistrement**

23. La recommandation 5 se lit comme suit :

Pour renforcer les données de suivi issues de l'enregistrement afin qu'elles puissent servir plus utilement de base à une planification et une prise de décisions reposant sur des faits, le HCR devrait augmenter le nombre de ses opérations qui établissent des rapports sur la réalisation de leurs objectifs en matière d'enregistrement dans le système Global Focus Insight (ou tout autre instrument adéquat fourni par le projet de révision de la gestion axée sur les résultats).

**Indicateur** : le nombre d'opérations qui établissent des rapports a augmenté.

24. Le HCR a fait état de progrès pour ce qui est du nombre d'opérations communiquant des résultats au titre de l'indicateur « pourcentage de personnes relevant de la compétence du HCR enregistrées sur une base individuelle ». En 2018, il s'agissait de l'indicateur de priorité stratégique mondial pour lequel le plus grand nombre d'opérations du HCR ont communiqué des résultats : 100 des 139 opérations ou groupes de population ont communiqué des résultats, contre 91 en 2017. Sur ces 100 entités répondantes, 76 % ont déclaré avoir enregistré au moins 9 sur 10 des personnes relevant de la compétence du HCR, ce qui constitue le taux d'enregistrement minimum acceptable. Il s'agit aussi d'une augmentation par rapport à 2017 ; cette année-là, 70 % des opérations ont indiqué avoir atteint le taux d'enregistrement minimum.

25. Les membres du personnel interrogés ont indiqué que la révision de la gestion axée sur les résultats qui est en cours dans l'ensemble du HCR depuis 2017 répond également à cette recommandation. L'objectif de la révision est de rationaliser la gestion et la présentation des résultats au moyen d'un cadre de résultats et d'un processus de planification globaux et simplifiés. Selon les personnes interrogées, le cadre révisé définira des domaines de résultats mesurables au niveau de l'organisation, des indicateurs obligatoires et des chaînes de résultats propres à chaque pays, ce qui permettra d'établir des rapports plus complets et plus étoffés pour rendre compte de la mise en œuvre de l'enregistrement. Le personnel a indiqué que le projet de révision devait être achevé à la mi-2022.

26. Les membres du personnel ont également souligné un certain nombre d'autres mesures en faveur de la qualité des données prises parallèlement au projet de révision. Depuis l'évaluation du BSCI, le HCR a demandé aux opérations d'exécuter un script de vérification avant et après les opérations de vérification des données sur leurs bases de données et d'utiliser un modèle pour rendre compte de la qualité des données. En 2018, la plus grande opération de vérification jamais réalisée à l'aide des outils du HCR a été menée en Ouganda. Au moment du présent examen triennal, une version du script de vérification compatible avec proGres v4 était en cours de développement. On trouve dans le guide sur la gestion de l'identité et de l'enregistrement de nombreuses références à des mesures et des processus en faveur de la qualité des données. Le processus de régionalisation et la stratégie de transformation des données sont conçus de manière à générer de nouvelles capacités de collecte, de suivi, de stockage et d'analyse des données au niveau des pays, des régions et du siège.



27. Compte tenu de ce qui précède, le BSCI a déterminé que cette recommandation a été mise en œuvre. Le HCR devrait continuer de faire des progrès en liant la réforme plus globale de la gestion axée sur les résultats au passage spécifique de la recommandation concernant l'amélioration des données de suivi relatives à l'enregistrement, afin que ces dernières puissent être utilisées de manière approfondie comme base d'une planification et d'une prise de décision fondées sur des données d'observation.

### III. Conclusion

28. Le HCR a fourni suffisamment de preuves pour démontrer qu'il a mis en œuvre les cinq recommandations issues de l'évaluation du programme. En ce qui concerne la recommandation 3, il doit maintenir la dynamique pour achever la mise en service de la version 4 du système proGres en 2020. Le HCR a démontré qu'il prend au sérieux le besoin d'améliorer les politiques d'enregistrement, les conseils, la couverture, les outils et les données, tel qu'il est constaté dans le rapport d'évaluation. Le BSCI note que le processus de régionalisation, la stratégie de transformation des données et le nouveau cadre de gestion axée sur les résultats peuvent permettre de réduire les cloisonnements, de rationaliser les processus, de renforcer les capacités de suivi, d'analyse et de gestion des données, et d'améliorer la pertinence, l'efficacité et l'efficience globales tout au long du cycle d'enregistrement.

29. Parmi les premiers changements positifs déjà constatés (dans des documents ou dans les entretiens avec les membres du personnel du HCR) figurent : le soutien fourni par le groupe de gestion et d'analyse des données et de l'identité du Bureau du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord pour l'enregistrement de plus de 5 millions de réfugiés ; l'opération de vérification de 2018 menée en Ouganda, qui a permis au Gouvernement et à la communauté humanitaire de mieux comprendre la population relevant de la compétence du HCR et de fixer le cadre pour assurer sa protection ; l'activité conjointe d'enregistrement d'environ 820 000 réfugiés rohingyas, qui a été réalisée le 31 décembre 2019 par le HCR et le gouvernement bangladais et qui sera suivie d'activités conjointes d'enregistrement menées en continu ; la vérification du statut de 2,4 millions de réfugiés et demandeurs d'asile syriens en Turquie et l'enregistrement de 114 000 nouveaux arrivants ; et la mise en service de la version 4 du système proGres au Kenya, qui a facilité la vérification du statut de plus de 208 000 personnes dans quatre camps et la saisie de données biométriques d'environ 170 000 individus âgés de plus de 4 ans.

La Secrétaire générale adjointe aux services de contrôle interne  
(Signé) Fatoumata **Ndiaye**  
Mars 2020

## Annexe\*

### Observations reçues du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

1. Je vous remercie de me donner l'occasion de commenter le projet de rapport de la Division de l'inspection et de l'évaluation et du Bureau des services de contrôle interne sur la mise en œuvre des recommandations issues de l'évaluation du programme du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés menée en 2017, document transmis au Haut-Commissaire le 6 mars 2020.
2. L'évaluation du BSCI portait sur le rôle joué par le HCR dans l'enregistrement des réfugiés et des demandeurs d'asile. À cet égard, nous tenons à remercier la Division de l'inspection et de l'évaluation et le Bureau des services de contrôle interne pour cet examen opportun et constructif d'un domaine très important du travail du HCR.
3. Lorsque des personnes sont contraintes de fuir leur domicile pour échapper à la guerre, à la persécution ou à la violence, l'enregistrement par les États ou par le HCR est la première étape pour assurer leur protection. Ainsi, le HCR investit de manière réfléchie et stratégique dans les efforts d'enregistrement à travers le monde et en fait une priorité organisationnelle, qui est aussi au cœur de notre mandat de protection.
4. L'examen triennal de 2017 a permis de constater que le HCR a fait des progrès importants grâce à ces investissements, et le rapport de suivi de 2020 fait le bilan des progrès réalisés à l'égard des cinq recommandations stratégiques du BSCI.
5. Bien qu'il ressorte du rapport que les cinq recommandations ont été mises en œuvre, nos efforts se poursuivent. Le HCR a le plaisir d'informer le BSCI et le Comité du programme et de la coordination qu'au cours du second semestre de 2019, sur la base de l'évaluation menée par le BSCI de l'enregistrement ainsi que d'une évaluation stratégique de notre travail sur les données gérée par le HCR et achevée plus récemment, le HCR a lancé une stratégie de transformation des données pour la période 2020-2025.
6. Cette stratégie renforcera encore les efforts du HCR en matière d'enregistrement, de protection et de solutions. Les méthodes innovantes d'enregistrement numérique ou électronique, en particulier, ouvriront la voie à une interopérabilité accrue qui permettra d'offrir une meilleure protection et de meilleurs services aux réfugiés.
7. En conclusion, je voudrais vous remercier, ainsi que le personnel d'évaluation du BSCI, pour la contribution que l'évaluation apporte au travail d'enregistrement du HCR.

Le Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés  
(*Signé*) Filippo **Grandi**

---

\* Dans la présente annexe, le Bureau des services de contrôle interne (BSCI) donne le texte intégral des observations reçues du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Cette pratique a été instituée conformément à la résolution 64/263 de l'Assemblée générale, sur la recommandation du Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit.