

## **Assemblées des États membres de l'OMPI**

**Cinquante-sixième série de réunions**  
**Genève, 3 – 11 octobre 2016**

### **RAPPORT DU VÉRIFICATEUR EXTERNE DES COMPTES**

*établi par le Secrétariat*

1. Le présent document contient le rapport du vérificateur externe des comptes (document WO/PBC/25/4), qui a été soumis au Comité du programme et budget (PBC) de l'OMPI à sa vingt-cinquième session (29 août – 2 septembre 2016).
2. Toute décision du PBC à l'égard de ce document figure dans les décisions prises par le Comité du programme et budget (document A/56/12).

[Le document WO/PBC/25/4 suit]

## **Comité du programme et budget**

**Vingt-cinquième session**  
**Genève, 29 août – 2 septembre 2016**

### **RAPPORT DU VÉRIFICATEUR EXTERNE DES COMPTES**

*établi par le Secrétariat*

1. Le présent document se compose des éléments suivants :
  - i) le rapport du vérificateur indépendant des comptes, qui contient l'opinion du vérificateur externe des comptes sur les états financiers de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) pour l'exercice clos au 31 décembre 2015;
  - ii) le rapport du vérificateur externe des comptes pour l'exercice 2015 à la cinquante-sixième série de réunions des assemblées des États membres de l'OMPI (également connu sous le nom de "rapport détaillé"). Ce rapport contient les recommandations du vérificateur externe des comptes découlant des trois audits effectués au cours de l'exercice 2015-2016;
  - iii) les réponses du Secrétariat de l'OMPI aux recommandations du vérificateur externe des comptes;
  - iv) la déclaration sur le contrôle interne de l'OMPI, signée par le Directeur général.
2. Le paragraphe de décision ci-après est proposé.

*3. Le Comité du programme et budget a recommandé à l'Assemblée générale et aux autres assemblées des États membres de l'OMPI de prendre note du rapport du vérificateur externe des comptes (document WO/PBC/25/4).*

[Le rapport du vérificateur externe des comptes suit]

## **RAPPORT DU VÉRIFICATEUR INDÉPENDANT DES COMPTES**

**À l'attention de  
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
L'ORGANISATION MONDIALE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **Rapport sur les états financiers**

Nous soussignés avons vérifié les états financiers de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI), qui se composent des éléments suivants : l'état de la situation financière au 31 décembre 2014; l'état de la performance financière; l'état des variations concernant les actifs nets; l'état des flux de trésorerie; l'état de comparaison des montants budgétaires et des montants réels et les notes relatives aux états financiers pour l'exercice clos au 31 décembre 2015.

### **Responsabilité de la direction pour les états financiers**

Comme indiqué dans les notes relatives aux états financiers, les états financiers, ainsi que les tableaux et notes connexes, sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux Normes comptables internationales du secteur public (normes IPSAS). La direction est chargée d'établir les états financiers et d'en présenter une image fidèle. Cette responsabilité englobe ce qui suit : a) l'élaboration, la mise en place et le maintien du contrôle interne en ce qui concerne l'établissement et la présentation des états financiers de manière fidèle et exempte d'anomalies significatives – que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs; b) le choix et l'application de méthodes comptables adéquates et c) la réalisation d'estimations comptables raisonnables en la circonstance.

### **Responsabilité du vérificateur des comptes**

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur les états financiers de l'OMPI sur la base de notre audit. Nous l'avons effectué selon les Normes internationales d'audit. Ces normes exigent que nous nous conformions aux règles d'éthique et que nous planifions et réalisons l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives – que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs. En procédant à cette évaluation, l'auditeur prend en compte le contrôle interne relatif à l'établissement des états financiers et à la présentation d'une image fidèle de ceux-ci par l'entité afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit implique également l'appréciation du caractère approprié des politiques comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

## **Opinion**

À notre avis, les états financiers donnent une image fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, de la situation financière de l'OMPI au 31 décembre 2015, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie au cours de l'exercice allant du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015 conformément aux normes IPSAS.

## **Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires**

De plus, à notre avis, les opérations de l'OMPI qui ont retenu notre attention ou que nous avons examinées par sondage dans le cadre de notre audit ont été, pour tous les aspects significatifs, conformes au Règlement financier et au règlement d'exécution du Règlement financier de l'OMPI.

Conformément à l'article 8.10 du Règlement financier et de son règlement d'exécution, nous avons aussi établi un rapport détaillé sur notre audit de l'OMPI.

[Signé]  
**Shashi Kant Sharma**  
**Contrôleur et vérificateur général des comptes de l'Inde**  
**Vérificateur externe des comptes**  
**New Delhi (Inde)**  
**4 juillet 2016**



**BUREAU DU CONTRÔLEUR  
ET VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL  
DES COMPTES DE L'INDE**

Notre audit vise à apporter une garantie indépendante et une valeur ajoutée à la gestion de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle en formulant des recommandations constructives

**Pour de plus amples informations,  
veuillez contacter :**

**M. K. S. Subramanian**

**Directeur général (relations  
internationales)**

O/o the Comptroller and Auditor  
General of India

9, Deen Dayal Upadhyay Marg

New Delhi, Inde – 110124

Mél. : [subramanianKS@cag.gov.in](mailto:subramanianKS@cag.gov.in)

**RAPPORT  
DU VÉRIFICATEUR  
EXTERNE DES COMPTES**

**À LA CINQUANTE-SIXIÈME SÉRIE  
DE RÉUNIONS DES ASSEMBLÉES  
DES ÉTATS MEMBRES**

**DE L'ORGANISATION  
MONDIALE DE LA PROPRIÉTÉ  
INTELLECTUELLE (OMPI)**

**POUR L'EXERCICE 2015**

## RÉSUMÉ

1. Le présent rapport présente les principaux résultats de la vérification des comptes de l'exercice 2015 de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) effectuée par le contrôleur-vérificateur général des comptes de l'Inde. Cette vérification a consisté en un audit des états financiers de l'OMPI, un audit du Centre d'arbitrage et de médiation (ci-après dénommé "Centre") et un audit des frais de voyages et bourses.

2. Sur la base de notre audit, nous estimons que les états financiers de l'OMPI pour l'exercice clos au 31 décembre 2015 donnent une image fidèle, dans tous leurs aspects significatifs, de la situation financière de l'OMPI à cette date et de sa performance financière au cours de l'exercice allant du 1<sup>er</sup> janvier 2015 au 31 décembre 2015. J'ai par conséquent émis une opinion sans réserve sur ces états financiers.

### Gestion financière

3. L'excédent dégagé pour l'année 2015 était de 33,27 millions de francs suisses, ce qui représente une diminution de 10,02% par rapport à l'excédent réalisé pour 2014. Le poids de l'Union du PCT (Traité de coopération en matière de brevets) dans l'excédent de 2015 a été de 77,66% (106% en 2014). L'excédent ou le déficit enregistré sur les opérations du PCT est donc le principal déterminant du caractère excédentaire ou déficitaire des résultats de l'OMPI.

4. Les recettes totales de l'OMPI ont augmenté de 3,18%, passant de 370,18 millions de francs suisses en 2014 à 381,94 millions de francs suisses en 2015. En 2015, les taxes du système du PCT ont été la principale source de recettes, représentant 72,1% du total des recettes, bien que les recettes de ces taxes aient baissé de 1,14% en 2015 par rapport à 2014.

5. En 2015, les dépenses de l'OMPI se sont établies à 348,67 millions de francs suisses, soit une augmentation de 4,64% par rapport au montant total des dépenses de 2014 (333,21 millions de francs suisses). Les dépenses les plus grandes de l'Organisation en 2015 ont été les dépenses de personnel qui se sont élevées à 216,27 millions de francs suisses, soit 62,03% du total des dépenses, qui sont restées stables, en termes absolus, par rapport aux dépenses de personnel en 2014.

6. Les actifs nets ont augmenté, passant de 245,79 millions de francs suisses fin 2014 à 279,06 millions de francs suisses fin 2015.

### Questions financières

7. Selon la politique comptable de l'OMPI en matière de comptabilisation des produits, les produits provenant des opérations de change qui incluent les taxes requises pour les demandes selon le système du PCT sont comptabilisés à la date de publication. Nous avons noté qu'au cours de l'exercice 2015, l'OMPI a comptabilisé une régularisation de paiement de 4,7 millions de francs suisses qui a été incluse dans les taxes du système du PCT pour l'exercice 2015, bien que les demandes selon le PCT pour lesquelles les paiements ont été perçus se rapportaient à l'année de dépôt de la demande, à partir de 2004. De notre avis, s'il existait un mécanisme détaillé permettant de faire concorder les recettes issues des taxes internationales de dépôt du PCT au cours de l'année faisant l'objet du rapport avec les chiffres correspondant aux demandes selon le PCT publiées au cours de l'année en question, cela aurait permis de donner une image exacte du montant des taxes du PCT dans les états financiers pour 2010 (c'est-à-dire pour l'année d'adoption par l'OMPI des normes IPSAS) et pour les années suivantes. L'OMPI pourrait concevoir un mécanisme détaillé qui garantisse que les recettes issues des taxes internationales de dépôt du PCT de chaque année correspondent au nombre de demandes selon le PCT publiées au cours de l'année en question.

8. Nous avons observé qu'il n'existait aucun mécanisme formel permettant de vérifier s'il y avait des variations volatiles de la juste valeur des immobilisations corporelles de nature à nécessiter une réévaluation annuelle, afin de garantir que la valeur comptable ne diffère pas significativement de la juste valeur. L'OMPI pourrait établir formellement des indicateurs et des critères adéquats qui lui permettent de déterminer s'il est nécessaire de procéder à une réévaluation des immobilisations corporelles chaque année.

9. Nous avons constaté que des actifs totalement amortis d'une valeur comptable brute de 10.31 millions de francs suisses sont utilisés. L'utilisation de ces actifs implique qu'ils constituent une valeur économique pour l'Organisation et que la durée d'utilité de certains actifs a pu être significativement sous-estimée. L'OMPI pourrait réévaluer la durée d'utilité des actifs afin de donner une image fidèle et une estimation raisonnable de la durée de vie utile des actifs.

### **Centre d'arbitrage et de médiation**

10. Un réexamen du "tableau des résultats" des exercices biennaux de 2012-2013 à 2016-2017 a montré qu'en dépit du fait que les objectifs soient systématiquement largement atteints dans certaines catégories, certains objectifs pour les années suivantes n'ont pas été révisés correctement. Il pourrait être utile de renforcer le mécanisme permettant de fixer des objectifs réalistes pour les indicateurs d'exécution.

11. Le Centre n'a pas été en mesure d'atteindre pleinement les trois indicateurs d'exécution axés sur les résultats établis selon le plan stratégique à moyen terme (PSMT) concernant l'accroissement de l'utilisation et de la demande relative aux produits et services mondiaux de l'OMPI, contribuant à la viabilité financière de l'Organisation. Le Centre pourrait adopter une approche plus dynamique visant à faire en sorte que les utilisateurs aient recours en premier lieu aux services offerts par l'OMPI en matière de règlement extrajudiciaire des litiges en déployant des efforts visant à les rendre attractifs et économiques. De tels efforts peuvent se traduire notamment par de la promotion visant à mettre en valeur ses points forts, la mise en place d'enquêtes afin de recueillir les observations des clients concernant les services et l'analyse centralisée de suggestions ou de retour d'information des clients à intervalles réguliers.

12. Nous sommes d'avis que le système actuel de constitution de commission ne permet pas au Centre d'inclure des noms d'intermédiaires neutres issus d'un cadre plus large. Le Centre pourrait considérer la possibilité de mettre en place une politique plus transparente et mieux diffusée définissant la procédure et les critères permettant d'inclure des intermédiaires neutres dans la liste de l'OMPI.

13. Bien que nous ayons conscience qu'en pratique, certains retards, qui ne sont pas prévus par les règles, peuvent être inévitables, nous recommandons que le Centre renforce son mécanisme de suivi afin de réduire le temps nécessaire à la prestation de services de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine à ses clients.

14. Le Centre n'a pas mis en place un plan de continuité des opérations. Le Centre pourrait concevoir un plan de continuité des opérations, et conduire une analyse des incidences sur les opérations, prévoyant des alternatives et des plans de secours en cas de défaillance de l'un des processus essentiels.

### **Voyages et bourses**

15. Nous avons relevé certains cas de non-respect du Statut et Règlement du personnel, des ordres de service et des principes directeurs concernant les missions à l'étranger, les voyages au titre du congé, les voyages au titre de l'indemnité pour frais d'études, les frais de voyages et de rapatriement, notamment. Ces litiges comprenaient les faits suivants :

- Accepter des demandes de modification de dates de voyage ou de destination avant l'émission de billets.
- Accorder des voyages de retour aux fonctionnaires rapatriés avant qu'une période de six mois ne s'écoule depuis la date du précédent congé.
- Octroyer des voyages au titre de l'indemnité pour frais d'études, bien que l'enfant du membre du personnel ne demeure pas durant la durée minimum requise de sept jours ouvrés avec le membre du personnel au lieu d'affectation.
- Accorder des billets aller-retour plutôt que des billets aller simple pour les personnes à charge se rendant au lieu d'affectation du membre du personnel.
- Omettre de formuler une demande électronique d'autorisation de voyage au minimum 10 jours avant la date de voyage proposée.
- Omettre de formuler des demandes relatives aux agences de voyages, à l'issue du voyage dans les délais requis.
- Permettre des changements de classe économique à classe affaires pour des voyages de moins de neuf heures.

16. Nous recommandons que l'OMPI continue à adopter des mesures efficaces visant à respecter le Statut et Règlement du personnel et les ordres de service dans les cas de ces voyages.

17. Nous avons remarqué que le contrat conclu avec l'agence de voyages ne prévoit pas le paiement de frais de transaction pour les réservations effectuées par l'entremise d'un agent de voyages et que l'agent de voyages perçoit le plus haut des deux taux convenus dans le contrat. Nous avons recommandé que l'OMPI prenne des mesures concernant les problèmes techniques dans le cadre des réservations en ligne de billets et que, dans l'intervalle, que l'Organisation négocie des frais de transaction minimum pour les réservations effectuées par l'entremise d'un agent de voyages et que le contrat soit adéquatement révisé.

18. Nous avons relevé que des indemnités journalières de subsistance à bord étaient accordées aux fonctionnaires pour les nuits passées à bord d'un avion, ce qui n'est le cas dans aucune autre institution des Nations Unies. Nous avons recommandé que la politique en matière de voyages concernant le paiement de 50% de l'indemnité journalière de subsistance soit revue.

## **Introduction**

### **Étendue de la vérification et méthode de vérification**

1. L'audit de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) a été confié au contrôleur-vérificateur général des comptes de l'Inde pour les exercices financiers 2012 à 2017 sur approbation de l'Assemblée générale de l'OMPI à sa quarantième session (20<sup>e</sup> session ordinaire), tenue à Genève du 26 septembre au 5 octobre 2011. L'étendue de la vérification est conforme à l'article 8.10 du Règlement financier ainsi qu'aux principes énoncés dans l'annexe dudit règlement.

2. La vérification des comptes de l'exercice 2015 s'est faite conformément au plan d'audit, établi sur la base de l'analyse des risques à l'OMPI effectuée par nos soins. Notre travail a consisté en un audit des états financiers de l'OMPI, un audit du Centre et un audit des frais de voyages et bourses. Il a été fait appel, lorsque cela s'est avéré nécessaire, aux travaux de l'audit interne.

3. Les résultats essentiels de la vérification ont été examinés avec la direction, puis communiqués à cette dernière via des notes de gestion. Les plus importants d'entre eux, adéquatement regroupés, sont présentés dans le présent rapport.

### **Normes d'audit**

4. L'audit a été effectué conformément aux dispositions suivantes : les Normes internationales d'audit établies par la Fédération internationale des comptables et adoptées par le Groupe des vérificateurs externes des comptes de l'ONU, de ses institutions spécialisées et de l'Agence internationale de l'énergie atomique; les Normes d'audit de l'Organisation internationale des institutions supérieures de contrôle des finances publiques; et l'article 8.10 du Règlement financier de l'OMPI ainsi que le mandat régissant l'audit de l'OMPI tel que défini dans les annexes dudit règlement.

### **Gestion financière**

5. Notre audit a compris un examen des états financiers pour vérifier l'absence d'erreurs significatives et le respect des Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). L'OMPI a adopté ces normes en 2010 et les normes IPSAS 28, 29 et 30 applicables aux instruments financiers en 2013.

### **Opinion d'audit sur les états financiers pour 2015**

6. Conformément au mandat du vérificateur externe des comptes, il m'incombe d'exprimer une opinion sur les états financiers de l'OMPI pour l'exercice clos au 31 décembre 2015. Je n'ai pas constaté lors de ma vérification des comptes de l'exercice 2015 de lacunes ou d'erreurs qui selon moi importent s'agissant de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la validité de ces comptes dans leur ensemble. J'ai par conséquent émis une opinion sans réserve sur les états financiers de l'OMPI pour l'exercice clos au 31 décembre 2015.

## Principaux indicateurs financiers

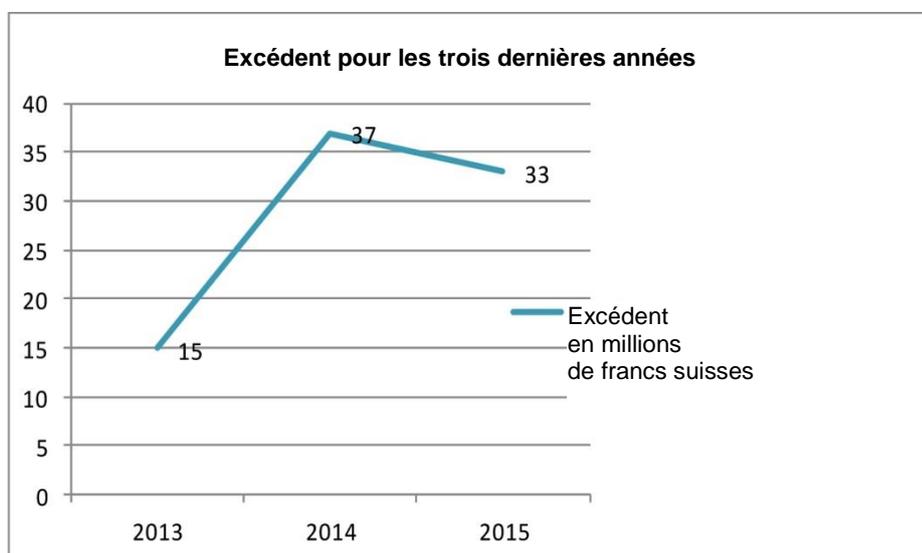
7. Les principaux indicateurs financiers auxquels les États membres doivent prêter attention sont décrits ci-dessous :

## Résultats de l'audit

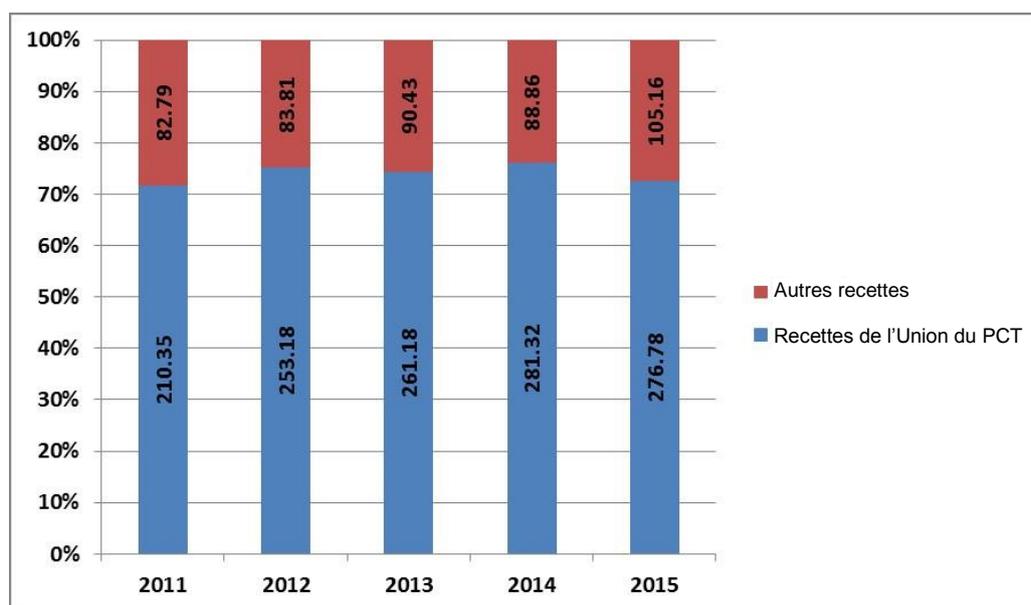
### Questions financières

#### Excédent/déficit d'exploitation

8. L'excédent ou le déficit est la différence entre les recettes et les dépenses de l'OMPI durant l'exercice. L'OMPI a dégagé pour l'année 2015 un excédent de 33,27 millions de francs suisses, ce qui représente une baisse de 10,02% par rapport à l'excédent enregistré pour 2014. Toutefois, par rapport à l'excédent enregistré pour 2013, cela représente une augmentation de 119,87%.



9. Nous avons constaté que la diminution de la performance financière en 2015 par rapport à 2014 est principalement due à une augmentation des dépenses dans presque toutes les catégories, à l'exception des dépenses du personnel, et particulièrement une augmentation de 8,5 millions de francs suisses en services contractuels. Toutefois, par rapport à 2013, l'amélioration de la performance financière est principalement due à l'augmentation des activités au titre du Traité de coopération en matière de brevets (PCT), qui constituent 72,1% de la totalité des recettes de l'OMPI en 2015.



### Analyse sectorielle

10. Le tableau suivant répartit les recettes, dépenses et excédents ou déficits par segment<sup>1</sup> :

(en milliers de francs suisses)

Année 2015						
Segment	Unions financées par des contributions	Union du PCT	Union de Madrid	Union de La Haye	Union de Lisbonne	Comptes spéciaux
Recettes	18 803	276 781	71 010	5 034	1 102	9 213
Dépenses	17 107	250 945	62 811	7 011	1 586	9 213
Excédent/déficit	1 696	25 836	8 199	- 1 977	- 484	0
Année 2014						
Recettes	18 817	281 318	57 285	3 927	764	8 069
Dépenses	17 560	242 133	57 330	7 322	792	8 069
Excédent/déficit	1 257	39 185	- 45	- 3 395	- 28	0
Année 2013						
Recettes	19 277	261 181	58 456	4 531	1 308	6 858
Dépenses	19 068	242 349	59 749	7 603	852	6 858
Excédent/déficit	209	18 832	- 1293	- 3072	456	0
Année 2012						
Recettes	18 631	253 183	54 329	3 442	390	7 021
Dépenses	18 414	232 104	56 159	6 854	734	7 021
Excédent/déficit	217	21 079	- 1 830	- 3 412	- 344	0
Année 2011						
Recettes	18 080	210 345	53 731	3 260	215	7 506
Dépenses	18 954	234 316	57 838	5 981	752	7 506
Excédent/déficit	- 874	- 23 971	- 4 107	- 2 721	- 537	0

<sup>1</sup> L'information sectorielle est présentée dans un format qui représente les diverses unions en tant que segments composant l'OMPI.

11. Le poids de l'Union du PCT dans l'excédent de 2015 a été de 77,66% (il était de 106 en 2014). L'excédent ou le déficit enregistré sur les opérations du PCT est donc le principal déterminant du caractère excédentaire ou déficitaire des résultats de l'OMPI.

12. En 2015, les dépenses ont augmenté de 4,64% et les recettes ont augmenté de 3,18% par rapport à 2014, ce qui s'est traduit par un excédent de 33,27 millions de francs suisses, en baisse de 10,02% par rapport à celui de 2014.

### **Recettes**

13. Pour l'exercice 2015, le total des recettes de l'OMPI s'est établi à 381,94 millions de francs suisses, soit une augmentation de 11,76 millions de francs suisses par rapport au total des recettes pour 2014 (370,18 millions de francs suisses).

14. Les taxes du système du PCT ont constitué la principale source de recettes pour l'exercice 2015, représentant 72,1% du total des recettes. Les recettes provenant des taxes du système du PCT ont diminué de 1,14% durant l'exercice 2015 par rapport à 2014. Bien que le nombre de demandes selon le PCT a continué d'augmenter en 2015 avec un nombre de demandes estimé à 217 600 en 2015 par rapport à 214 314 en 2014, le nombre de publications de demandes a en fait chuté, passant de 210 609 en 2014 à 200 928 en 2015.

15. Les recettes issues du système de Madrid ont constitué la deuxième plus grande source de recettes pour l'Organisation, représentant 17,78% du total des recettes. Les recettes issues du système de Madrid ont augmenté de 23,25% par rapport à 2014. Les recettes du système de La Haye ont augmenté de 745 000 francs suisses en 2015 par rapport à l'année précédente.

16. Les recettes des contributions statutaires de 17,8 millions de francs suisses ont représenté 4,66% du total tandis que celles des contributions volontaires reçues au titre des comptes spéciaux à hauteur de 10,26 millions de francs suisses en ont représenté 2,68%.

### **Dépenses**

17. En 2015, les dépenses de l'OMPI se sont établies à 348,67 millions de francs suisses, soit une augmentation de 4,64% par rapport au montant total des dépenses de 333,21 millions de francs suisses pour 2014.

18. En toute logique compte tenu des activités de l'Organisation, le poste de dépenses le plus lourd est celui des dépenses de personnel, qui s'élèvent à 216,27 millions de francs suisses, soit 62,03% du total des dépenses. Les dépenses de personnel en 2015 sont restées stables, en termes absolus, par rapport à 2014.

19. Les services contractuels sont restés la deuxième dépense la plus grande de l'OMPI en 2015 avec 72,09 millions de francs suisses, soit 20,685% du total des dépenses. Les dépenses de services contractuels ont augmenté de 13,37% par rapport à 2014.

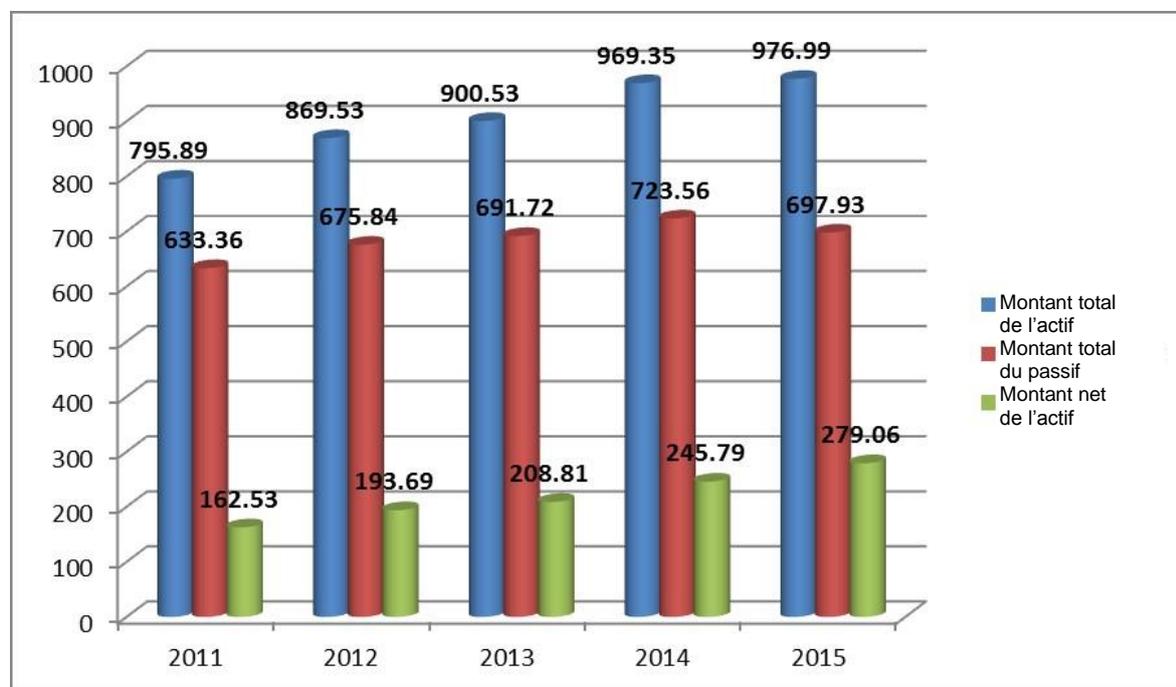
20. Les dépenses de fonctionnement se sont élevées pour 2015 à 21,2 millions de francs suisses, ce qui représente 6,08% des dépenses totales de l'OMPI pour cette année. Ces dépenses de fonctionnement sont supérieures de 1,67% à celles de 2014.

21. Les dépenses au titre des frais de voyage et bourses ont été de 17,39 millions de francs suisses pour l'exercice 2015, soit 4,99% des dépenses totales. Ce chiffre représente une augmentation de 13,24% par rapport à 2014.

22. Les dépenses de fournitures et matériel se sont élevées à 3,58 millions de francs suisses pour l'exercice 2015. Elles étaient supérieures de 98,72% à celles de l'exercice 2014.

## Position financière

23. Au 31 décembre 2015, le montant total des actifs de l'Organisation est de 976,99 millions de francs suisses et le montant total des passifs est de 697,93 millions de francs suisses. Les actifs nets ont augmenté, passant de 245,79 millions de francs suisses fin 2014 à 279,06 millions de francs suisses fin 2015.



## Performance budgétaire

24. Les budgets de l'OMPI sont biennaux. Les assemblées des États membres de l'OMPI ont approuvé, le 12 décembre 2013, un budget de 674 millions de francs suisses pour l'exercice biennal 2014 – 2015. Le budget biennal pour l'exercice 2014-2015 établi par l'OMPI conformément aux exigences des normes IPSAS prévoyait des recettes totales de 713,29 millions de francs suisses. Les recettes totales réelles enregistrées ont été de 775,72 millions de francs suisses soit 62,43 millions de francs suisses de plus que l'estimation budgétaire. Les dépenses totales pour l'exercice biennal clos au 31 décembre 2015 ont été de 642,60 millions de francs suisses, soit 31,40 millions de francs suisses de moins que l'estimation budgétaire.

## Améliorations apportées dans les états financiers de l'exercice 2015 à la suite de l'audit externe

25. Nous nous félicitons de ce que la direction ait apporté des modifications et améliorations dans les états financiers de l'exercice clos au 31 décembre 2015, sur la base des observations de l'audit externe. Les modifications suivantes figurent parmi les plus importantes :

- i. Un tableau détaillé a été inclus à la note n° 2 : Principales méthodes comptables visant à supprimer des catégories avec une gamme de durées d'utilité des différentes composantes des bâtiments et constructions;

- ii. Une communication concernant les immobilisations totalement amorties utilisées d'une valeur comptable brute de 10,3 millions de francs suisses a été faite conformément à la norme IPSAS 17;
- iii. Le texte de la note n° 9 : Terrains et constructions a été modifié compte tenu de la capitalisation de deux millions de francs suisses dans le bâtiment I Georg Bodenhausen en lieu et place du bâtiment II Georg Bodenhausen.
- iv. Une explication actualisée sur les impôts des États-Unis d'Amérique remboursables a été incluse à la note n° 4 des états financiers.
- v. Une communication a été faite à la note n° 12 : Prestations aux fonctionnaires afin de rendre compte de l'inclusion des fonctionnaires ayant le droit d'obtenir une avance de congé annuel dans le calcul du total cumulé de congés.
- vi. La note n° 16 concernant les provisions a été modifiée afin d'indiquer que l'échéancier des règlements à venir est incertain à la date d'établissement des états financiers.

## Résultats de l'audit

### Questions financières

#### Taxes internationales de dépôt du PCT

26. Conformément à la politique comptable de l'OMPI en matière de comptabilisation des produits, les produits provenant des opérations de change qui incluent les taxes requises pour les demandes selon le système du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) sont comptabilisés à la date de publication. Les recettes provenant des taxes perçues pour des demandes non publiées à la date d'établissement des états financiers sont reportées jusqu'à la publication de la demande.

27. Selon le Rapport financier annuel de l'OMPI pour 2015, le nombre de demandes selon le système PCT publiées en 2015 était de 200 928 et le montant des taxes internationales de dépôt était de 263,6 millions de francs suisses en 2015. Cependant, l'analyse des données relatives aux demandes selon le PCT publiées en 2015 et communiquées par l'OMPI montre que bien que le nombre total de demandes selon le PCT publiées en 2015 coïncide presque, le montant des taxes internationales de dépôt ne coïncide pas au regard du nombre de demandes publiées en 2015.

28. Nous avons par ailleurs noté qu'en 2015, l'OMPI a comptabilisé une régularisation de paiement de 4,7 millions de francs suisses, qui a été incluse dans les taxes du système du PCT pour l'année 2015, bien que les demandes selon le PCT pour lesquelles les paiements ont été perçus se rapportaient à l'année de dépôt de la demande, à partir de 2004.

29. L'OMPI a déclaré que les informations à l'origine de la régularisation de paiement n'avaient été disponibles qu'après examen des anciens montants restants et des demandes relatives à l'exercice 2015 concernant la clôture planifiée du compte courant du Japon relatif au PCT.

30. Nous sommes d'avis que des données fiables auraient pu être obtenues, dans la mesure où un numéro d'identification distinct est attribué à chaque demande et qu'il était possible de vérifier à quel moment les demandes déposées étaient publiées. De notre avis, s'il existait un mécanisme détaillé permettant de garantir que les recettes issues des taxes internationales de dépôt du PCT d'une certaine année correspondent au nombre de demandes selon le PCT

publiées au cours de l'année en question, cela aurait permis de donner une image exacte du montant des taxes du PCT dans les états financiers pour 2010 (c'est-à-dire pour l'année d'adoption par l'OMPI des normes IPSAS) et pour les années suivantes.

### **Recommandation n° 1**

**L'OMPI pourrait mettre au point un mécanisme détaillé permettant de rapprocher les recettes provenant des taxes de dépôt international selon le PCT d'une année donnée et le chiffre découlant des demandes selon le PCT publiées cette même année.**

31. L'OMPI s'est déclarée d'accord avec la recommandation n° 1 et a indiqué qu'une analyse plus approfondie du nombre total de demandes publiées pendant l'année serait effectuée dans le cadre des procédures de clôture d'exercice.

### **Réévaluation**

32. La norme IPSAS 17 prévoit que les réévaluations doivent être effectuées avec une régularité suffisante pour que la valeur comptable ne diffère pas de façon significative de celle qui aurait été déterminée en utilisant la juste valeur à la date d'établissement des états financiers. Elle prévoit en outre que certaines immobilisations corporelles peuvent connaître des variations importantes et volatiles de leur juste valeur, nécessitant une réévaluation annuelle.

33. L'évaluation du terrain sur lequel le nouveau bâtiment a été construit a été faite par un évaluateur indépendant au 31 décembre 2013. L'évaluateur indépendant avait attiré l'attention de l'OMPI sur le fait qu'en raison de la volatilité actuelle des marchés financiers mondiaux, qui provoque de fortes turbulences sur les marchés de l'immobilier commercial, et du manque de liquidités sur les marchés des capitaux, les évaluations doivent faire l'objet d'un réexamen régulier. Nous avons relevé qu'il n'existait aucun mécanisme formel permettant de vérifier s'il y avait des variations volatiles de la juste valeur des immobilisations corporelles de nature à nécessiter une réévaluation annuelle, afin de garantir que la valeur comptable ne diffère pas significativement de la juste valeur

34. L'OMPI a déclaré qu'elle avait pour politique d'entreprendre une réévaluation indépendante au moins tous les trois ans ou plus fréquemment si tout porte à croire que les cours du marché ont fait l'objet d'un changement significatif. L'Organisation a ajouté que les conditions du marché faisaient l'objet d'un suivi afin de voir si un changement significatif se produirait dans les cours du marché et qu'une nouvelle évaluation serait entamée pour l'établissement des états financiers 2016.

### **Recommandation n° 2**

**L'OMPI pourrait établir des indicateurs et des critères appropriés qui l'aideraient à procéder chaque année à la réévaluation requise des immobilisations.**

35. L'OMPI a accepté la recommandation n° 2 et indiqué que des indicateurs et des critères appropriés seraient établis, à partir desquels il serait conclu à la nécessité d'effectuer une réévaluation du foncier à chaque clôture d'exercice.

### **Actifs totalement amortis**

36. Conformément à la norme IPSAS 17, la durée d'utilité d'un actif doit être révisée au moins lors de chaque établissement des états financiers annuels et, si les attentes diffèrent par rapport aux estimations précédentes, les changements doivent être comptabilisés comme un

changement d'estimation comptable selon IPSAS 3, Méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs.

37. Il ressort du Registre des actifs au 31 décembre 2015 que sur un total de 2889 éléments d'actifs d'une valeur comptable brute de 14 millions de francs suisses, 2648 éléments d'actifs (soit 91,66%) d'une valeur comptable brute de 10,31 millions de francs suisses sont utilisés bien qu'ils aient été totalement amortis. L'utilisation de ces actifs implique qu'ils constituent une valeur économique pour l'Organisation et que la durée de vie utile de certains actifs a pu être significativement sous-estimée. En outre, posséder une telle proportion d'actifs totalement amortis de longue date pourrait supposer une augmentation des coûts de fonctionnement qui déboucherait sur du gaspillage et de l'inefficacité.

38. L'OMPI a déclaré qu'au vu des recommandations formulées par le Comité de contrôle des biens en 2016, et des possibles changements concernant les gammes de durées d'utilité recommandées par le groupe d'experts des Nations Unies, il serait utile d'analyser plus avant les durées d'utilité appliquées par l'OMPI à la fin de l'année 2016.

### **Recommandation n° 3**

**L'OMPI pourrait réévaluer la durée de vie utile des actifs pour les refléter fidèlement dans la comptabilité et en donner une estimation raisonnable.**

39. L'OMPI a accepté la recommandation n° 3 et indiqué qu'une analyse de la durée de vie utile des actifs serait effectuée en 2016.

### **Radiation des montants à payer**

40. Conformément à la règle 34.2 du "règlement d'exécution commun à l'Arrangement et au Protocole de Madrid", les émoluments et taxes qui doivent être payés au titre des enregistrements internationaux peuvent l'être au Bureau international directement par le déposant ou titulaire.

41. Nous avons noté qu'au 31 décembre 2015, un montant de 0,45 million de francs suisses a été radié des montants à payer et ajouté aux autres recettes pour l'exercice 2015. Le montant radié se rapportait à des trop-payés de taxes versées à l'OMPI par les déposants en 2009 et 2010 dont le dépôt est en cours ou ayant l'intention de déposer une demande dans le cadre de l'arrangement de Madrid. Le montant a été radié dans la mesure où il n'était pas possible de retrouver les déposants.

42. Nous avons été informés que le délai pour radier un tel montant était de trois ans jusqu'en 2004. Après 2004, suite au changement d'instruments financiers informatiques, le processus de "régularisation" était suspendu depuis 2008 et actuellement, l'Organisation s'efforce de rattraper l'important arriéré d'affaires pour lesquelles la radiation pourrait être nécessaire

43. Nous avons relevé qu'il n'existait pas de documents officiels établissant la politique en matière de radiation de trop-payés ou de paiements jamais utilisés par l'OMPI qui n'ont jamais pu être remboursés aux déposants parce que l'Organisation n'a pas été en mesure de les retrouver. Nous sommes d'avis que l'Organisation doit formellement établir une politique en matière de radiation qui fournirait une garantie aux parties prenantes.

#### Recommandation n° 4

**L'OMPI pourrait envisager d'élaborer une politique, étayée par des documents officiels, en vue de l'inscription aux profits et pertes de montants qu'elle n'est pas en mesure de rembourser aux demandeurs.**

44. Tout en acceptant cette recommandation, l'OMPI a indiqué que les taxes du système de Madrid et les procédures de facturation associées étaient en cours de révision et que la nécessité d'élaborer une politique d'inscription aux profits et pertes, étayée par des documents officiels, serait envisagée dans le cadre de cette révision.

#### Centre d'arbitrage et de médiation

##### Rappel

45. Le but de l'objectif stratégique II de l'OMPI dans le cadre du "programme 7 : Centre d'arbitrage et de médiation" est de faire des systèmes mondiaux et services offerts par l'OMPI en matière de règlement extrajudiciaire des litiges des systèmes de premier ordre pour les utilisateurs grâce à des prestations intéressantes et d'un bon rapport coût-efficacité.

46. Le Centre d'arbitrage et de médiation (ci-après dénommé "Centre") a été créé à Genève (Suisse) en 1994 en vue de proposer des possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges commerciaux internationaux concernant des différends en matière de propriété intellectuelle entre des particuliers ou des entreprises privées. Le Centre est international, indépendant et neutre, et bénéficie du soutien d'experts externes en matière de résolution de litiges transfrontières et de propriété intellectuelle. Actuellement, le Centre est dirigé par un directeur qui rend des comptes au vice-directeur général (Secteur des brevets et de la technologie). Le directeur est assisté par un vice-directeur et chef de la Section de la gestion des litiges relatifs à la propriété intellectuelle. Le Centre est composé de trois sections principales : la Section de la gestion des litiges relatifs à la propriété intellectuelle, la Section de l'information et des relations extérieures et la Section du règlement des litiges relatifs à l'Internet. Ces sections emploient des juristes et des chargés de dossiers.

47. Le Centre propose les procédures suivantes en matière de règlement des litiges :

- i. **Médiation** : une procédure non contraignante dans le cadre de laquelle un intermédiaire neutre, le médiateur, aide les parties à parvenir à un règlement de leur litige.
- ii. **Arbitrage** : une procédure ayant force exécutoire au cours de laquelle le litige est soumis à un ou plusieurs arbitres qui le tranchent et rendent une décision finale.
- iii. **Arbitrage accéléré** : une procédure arbitrale exécutée dans des délais et à des coûts réduits.
- iv. **Procédure d'expertise** : une procédure dans le cadre de laquelle un ou plusieurs experts rendent un avis d'ordre technique, scientifique ou commercial sur un différend opposant les parties.
- v. **Règlement des litiges relatifs aux noms de domaine** : Une procédure permettant au titulaire d'une marque de déposer une plainte contre une tierce partie qui a abusivement enregistré une marque dans le cadre de l'enregistrement d'un nom de domaine.

48. Afin de faciliter le règlement des litiges commerciaux ou relatifs à la propriété intellectuelle, le Centre : a) aide les parties à régler leurs différends futurs ou actuels selon les procédures prévues par l'OMPI; b) aide les parties à choisir les médiateurs, arbitres et experts de la base de données du Centre, qui contient une liste de plus de 1500 intermédiaires neutres spécialisés dans le domaine du règlement des litiges de propriété intellectuelle; c) fixe les honoraires des intermédiaires neutres, en accord avec les parties et les intermédiaires neutres; d) administre les aspects financiers de la procédure; e) assure un lien entre parties et intermédiaires neutres afin de garantir une communication optimale et une procédure efficace; et f) si les parties le désirent, le Centre s'occupe de l'infrastructure liée aux réunions, notamment des salles d'audience et des salles de réunions privées.

49. Le Centre a traité plus de 33 000 litiges relatifs aux noms de domaines de l'Internet, régis par les Principes directeurs concernant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP) établis par l'Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) en 2015 et a fourni ses services dans le cadre de plus de 400 litiges nationaux et transfrontières via les services de médiation et d'arbitrage de l'OMPI ainsi que d'autres procédures de règlement extrajudiciaire des litiges.

### **Planification : le cadre de gestion de l'OMPI axé sur les résultats**

50. Le cadre de planification de l'OMPI est régi par le plan stratégique à moyen terme 2010-2015 qui définit des résultats stratégiques et des indicateurs d'exécution axés sur les résultats. Le programme et budget pour l'exercice biennal découlent du plan stratégique à moyen terme. Les plans de travail annuels et les objectifs individuels des agents visent à mettre en œuvre les stratégies et les objectifs fixés dans les documents relatifs au programme et budget.

### **Le programme et budget**

51. Le programme et budget présente, pour chaque exercice biennal, les objectifs et les réalisations du Centre au regard des indicateurs d'exécution, sous la catégorie des résultats escomptés, dans le tableau des résultats du Centre. Les objectifs fixés et les réalisations selon le tableau des résultats pour le Centre pour les exercices biennaux 2012-2013 à 2016-2017 au regard des résultats escomptés sont présentés à l'**annexe I**.

52. Un examen du tableau des résultats pour les exercices biennaux 2012-2013 à 2016-2017 a montré que dans certaines catégories, bien que certains objectifs soient largement atteints, certains objectifs ne faisaient pas l'objet d'une révision, tel qu'il ressort du tableau ci-dessous, ce qui montre que les objectifs n'étaient pas fixés en fonction des expériences passées en matière de réalisation effective d'objectifs.

<b>Indicateur</b>	<b>Objectifs pour 2012-2013</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectif pour 2014-2015</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectif pour 2016-2017</b>
<b>Nombre de litiges et de bons offices additionnels</b>	20	136	40	153	40
<b>Nombre de litiges relatifs à des gTLD administrés selon les principes UDRP</b>	3 500	4 806	3 000	4 666	3 000
<b>Nombre de litiges relatifs aux ccTLD réglés selon les principes UDRP</b>	350	663	350	722	350

53. Le Centre a déclaré que les objectifs étaient fixés selon les expériences passées et l'évolution du marché. Le tableau des résultats pour un exercice biennal rendait compte d'un processus de planification intensif mené par l'OMPI qui a donné lieu à l'examen et l'approbation du programme et budget par les États membres de l'OMPI. Il a été débattu des objectifs proposés avec la haute direction de l'OMPI, qui les a approuvés et les a transmis à l'Assemblée générale de l'OMPI pour qu'elle les approuve à son tour. Les objectifs fixés pour un exercice biennal donné tiennent compte des conditions externes changeantes, et se fondent sur les ressources disponibles qui sont restées stables pour le Centre au cours du dernier exercice biennal.

54. Nous sommes d'avis que dans la mesure où les objectifs ont régulièrement été dépassés au cours des années, dans certains cas, ils n'ont pas systématiquement été révisés en tenant compte de l'expérience.

### **Recommandation n° 5**

#### **Le Centre pourrait continuer de renforcer son mécanisme visant à fixer des cibles réalistes pour les indicateurs d'exécution.**

55. Tout en acceptant cette recommandation, l'OMPI a indiqué que, lorsqu'il fixait des cibles pour les indicateurs d'exécution, le Centre surveillait de près tous les facteurs ayant un impact potentiel.

#### **Performance du Centre d'arbitrage et de médiation en tant que prestataire de services de règlement extrajudiciaire des litiges**

56. Les stratégies pour le Centre selon le plan stratégique à moyen terme consistent à : a) faire mieux connaître les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges en matière de propriété intellectuelle; b) augmenter le nombre d'études de marché portant sur les besoins des utilisateurs de services de règlement des litiges et comprendre les facteurs qui contribuent à la décision de recourir au règlement extrajudiciaire des litiges; c) accroître l'attrait présenté par les services de règlement des litiges offerts par le Centre en adaptant les procédures et l'infrastructure de règlement des litiges du Centre à l'évolution des besoins des utilisateurs, y compris en recourant à des modes d'activité reposant sur les techniques de l'information et en travaillant avec les titulaires de droits, les utilisateurs et les institutions dans le domaine de la propriété intellectuelle en vue d'élaborer des procédures tout particulièrement adaptées aux caractéristiques particulières des litiges récurrents dans leur domaine d'activité et d) être actif dans des domaines d'action touchant à la propriété intellectuelle susceptibles de générer un volume important d'opérations relatives à la propriété intellectuelle au niveau international et nécessitant vraisemblablement des services de règlement des litiges neutres, efficaces et d'un bon rapport coût-efficacité, tels que les accords de transfert de technologie portant sur des techniques respectueuses de l'environnement. Les trois indicateurs généraux de l'OMPI axés sur les résultats concernant la prestation par l'OMPI de services mondiaux de propriété intellectuelle de premier ordre selon le plan stratégique à moyen terme concernent a) l'utilisation accrue et effective des produits et services mondiaux de l'OMPI par les États membres, notamment les pays en développement et les pays les moins avancés; b) l'accroissement de la demande relative aux produits et services mondiaux de l'OMPI, contribuant à la viabilité financière de l'Organisation et c) la satisfaction accrue des utilisateurs des produits et services mondiaux de l'OMPI en matière de propriété intellectuelle.

57. Nous avons évalué la performance du Centre en tant que prestataire de services de règlement extrajudiciaire des litiges au regard des trois indicateurs d'exécution axés sur les résultats et nous avons remarqué que :

- a) le Centre a traité plus de 33 000 litiges relatifs aux noms de domaines de l'Internet, conformément aux principes UDRP, et a fourni ses services dans le cadre de plus de 400 litiges nationaux et transfrontières via les services de médiation et d'arbitrage de l'OMPI ainsi que d'autres procédures de règlement extrajudiciaire des litiges au 18 décembre 2015. Bien que le nombre de litiges relevant des principes UDRP traités par le Centre ait augmenté, passant de 2257 en 2013 à 2288 en 2014, puis à 2301 au 18 décembre 2015, le nombre de litiges (médiation, arbitrage et procédure d'expertise, à l'exception des bons offices) traités par le Centre a diminué, passant de 89 en 2013 à 18 en 2014, puis à 26 en 2015 respectivement, tout en dépassant les objectifs;
- b) bien que les activités d'arbitrage et de médiation, telles que décrites notamment dans le plan stratégique à moyen terme, les rapports de l'Assemblée générale, le programme et budget et les rapports sur l'exécution du programme, comprennent également le développement de politiques de règlement extrajudiciaire de litiges en matière de propriété intellectuelle non couvertes par les taxes, les recettes du Centre ont baissé, passant de 3,3 millions de francs suisses pour l'exercice biennal 2010-2011 à 3 millions de francs suisses en 2014-2015. Pour l'exercice biennal 2016-2017, les recettes ont été estimées à 2,6 millions de francs suisses, afin de prendre en compte la possibilité d'une concurrence accrue sur le marché avec d'autres prestataires de services accrédités s'agissant du nombre d'utilisateurs ayant recours à des procédures relevant des principes UDRP. En outre, il est estimé que le pourcentage des recettes par rapport aux dépenses du Centre a diminué, passant de 34,96 à 22,89 durant les exercices 2010-2011 à 2016-2017, tel qu'il ressort du tableau ci-dessous :

(Millions de francs suisses)

Exercice biennal	Recettes	Dépenses	Pourcentage des recettes par rapport aux dépenses
2010-2011	3,30	9,44	34,96
2012-2013	3,30	9,81	33,64
2014-2015*	3,00	11,22	26,74
2016-2017*	2,60	11,36	22,89

\*estimation

- c) S'agissant de la question de l'attribution d'un budget adéquat pour la mise en œuvre des recommandations du Plan d'action pour le développement pertinentes pour le Centre, le Centre a déclaré qu'une part du budget destiné aux dépenses de personnel et aux autres dépenses était allouée aux activités de développement en fonction du travail prévu. Le Centre a ajouté que bien qu'il n'ait pas entrepris de projets formels dans le cadre du Plan d'action pour le développement en tant que tel, le Centre a contribué aux activités de développement au moyen des programmes d'arbitrage et de médiation spécialement adaptés aux besoins des responsables et praticiens de la propriété intellectuelle, en aidant des offices de propriété intellectuelle à mettre en place des cadres facultatifs de règlement

extrajudiciaire des litiges dont ils avaient été saisis et en fournissant une assistance aux autorités nationales compétentes en matière de ccTLD pour établir des bonnes pratiques recommandées en matière d'enregistrement et mettre en place des mécanismes de règlement des litiges adaptés aux besoins des pays en développement et des pays en transition. Cependant, nous n'avons pas été en mesure d'évaluer si la part du budget consacrée au développement était allouée et les dépenses encourues afin de remplir efficacement son mandat conformément aux recommandations du Plan d'action pour le développement applicable au-delà du Centre concernant les pays en développement et les pays les moins avancés.

- d) L'enquête internationale sur le règlement des litiges dans les transactions en matière de technologie menée (en mars 2013) par le Centre a montré que 17% des participants à l'enquête ont choisi l'OMPI comme instance d'arbitrage pour le règlement des accords en matière de technologie qu'ils ont conclus au cours des deux dernières années. Le Centre est classé en deuxième position, après la Chambre de commerce international (34%) sur 10 instances arbitrales sélectionnées pour l'enquête.
- e) Bien que l'OMPI ait mené une étude de marché et une enquête sur la réputation, aucune enquête visant à obtenir un retour d'informations quant à la satisfaction de ses clients n'a été menée. Le Centre a déclaré qu'il était courant qu'un retour d'informations soit recueilli à l'issue de chaque affaire. Toutefois, les observations recueillies par le Centre ne sont pas stockées de manière centralisée afin de constituer une mémoire institutionnelle et d'assurer un suivi.

58. Il ressort de ce qui précède que le Centre n'a pas été en mesure d'atteindre pleinement les trois indicateurs d'exécution axés sur les résultats selon le plan stratégique à moyen terme concernant l'accroissement de l'utilisation et de la demande relative aux produits et services mondiaux de l'OMPI, contribuant à la viabilité financière de l'Organisation. En outre, il n'a pas analysé de façon centralisée le degré de satisfaction de ses clients afin de voir si le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services mondiaux de l'OMPI en matière de propriété intellectuelle avait été amélioré.

59. S'agissant des mesures spécifiques prises afin d'assurer l'inclusion du Centre en tant qu'instance de règlement des litiges à des accords commerciaux, le Centre a expliqué qu'il participe à des événements et des Webinaires, répond aux appels téléphoniques et aux demandes reçues par courriel et effectue des envois postaux, rédige des articles et adresse de la correspondance, notamment, à cet égard. Concernant la révision à la baisse des estimations de recettes, le Centre a déclaré qu'au vu des dépendances du marché, il doit privilégier une approche conservatrice. Le Centre a en outre ajouté qu'il œuvrait à des fins non lucratives, néanmoins, il est également en concurrence avec de nombreux autres prestataires de services de règlement extrajudiciaire des litiges sur le marché et il existe des contraintes inhérentes au Centre, qui doit œuvrer dans le cadre de l'OMPI avec des effectifs et un budget défini, en comptant avec un nombre d'utilisateurs de services d'autres prestataires de services de règlement extrajudiciaire de litiges, à l'échelle nationale. Le Centre s'efforce de tirer le meilleur parti de son statut unique en tant que spécialiste de la propriété intellectuelle faisant partie de l'OMPI et, en tant que tel, se concentre sur les litiges relatifs à la propriété intellectuelle.

60. Nous sommes d'avis que le Centre doit traiter la question de la concurrence avec les autres prestataires de services et rendre ses services plus intéressants et les faire mieux connaître en menant des enquêtes de satisfaction et en travaillant sur le retour d'informations de ses clients afin d'améliorer davantage ses services et leur assurer une publicité adéquate.

## **Recommandation n° 6**

**Le Centre pourrait adopter une approche qui, par des moyens attrayants et économiques, inciterait davantage les utilisateurs à privilégier les services de règlement extrajudiciaire des litiges que propose l'OMPI. Cette approche pourrait consister, par exemple, dans de la publicité autour de ses atouts, la conduite d'une enquête destinée à recueillir périodiquement l'opinion de ses clients à propos de ses services, et une analyse centralisée des suggestions et informations émanant des clients.**

61. L'OMPI a indiqué que les problèmes découlant de la concurrence dans ce domaine d'activité ont été notés dans son registre des risques. Elle est convenue de la nécessité de promouvoir les services du Centre. Elle a indiqué que le Centre ferait à cet effet un usage optimal des ressources disponibles.

## **Constitution de commissions d'intermédiaires neutres**

62. Le Centre tient à jour une base de données de 1500 arbitres et médiateurs (intermédiaires neutres) de plus de 100 pays à laquelle d'autres intermédiaires neutres sont ajoutés afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque litige dont le Centre est saisi. Sur les sept cas de constitution de commission examinés, nous avons relevé que le Centre ajoutait des nouveaux noms à la liste sur candidature déposée par les candidats, invitation émanant du Centre à leur intention, ou après les avoir rencontrés à plusieurs reprises à l'occasion d'une formation, d'un atelier ou d'une conférence, par exemple.

63. Le Centre a déclaré que le processus d'inclusion d'intermédiaires neutres à la liste de l'OMPI débute normalement par la communication des données détaillées des candidats, qui sont ensuite examinées par un comité interne du Centre, et que la procédure d'invitation est utilisée en particulier pour certains modes de règlement extrajudiciaire des litiges pour lesquels le Centre a participé activement à la sélection d'intermédiaires neutres éventuels (en collaboration avec les partenaires du Centre) et les a formés en fonction de leur expertise et de leurs connaissances du droit applicable et de leur lieu de résidence.

64. Nous sommes d'avis que le système actuel de constitution d'une commission ne permet pas au Centre d'inclure des noms d'intermédiaires neutres issus d'un cadre plus large.

## **Recommandation n° 7**

**Le Centre pourrait envisager d'élaborer et de bien faire connaître une politique plus transparente, qui définirait la procédure et les critères d'inclusion d'intermédiaires neutres sur la liste de l'OMPI.**

65. L'OMPI est convenue de l'utilité de la diffusion d'autres informations concernant la procédure de nomination d'experts auprès du Centre.

## **Taux de règlement amiable**

66. Le taux de règlement amiable (nombre de litiges réglés par rapport au nombre total d'affaires) de litiges en vertu du règlement de médiation de l'OMPI et le règlement d'arbitrage de l'OMPI était de 70% et 37% respectivement (données de juillet 2015).

67. Nous avons relevé que le Centre ne disposait pas, à l'heure actuelle, d'un système permettant d'évaluer si le taux de règlement amiable était comparable à celui des autres prestataires de services du marché. L'OMPI ne dispose ni d'objectifs ni de valeurs de référence à cet égard.

68. Le Centre a déclaré que le taux de règlements amiables de 70% conclus par médiation de l'OMPI était un résultat comparable à celui des autres prestataires de services de médiation. Il a en outre déclaré que bien que le taux de règlement par arbitrage des litiges traités par d'autres prestataires ne soit généralement pas disponible, le taux de règlement de 37% par arbitrage de l'OMPI semblait être un taux de règlement élevé. Il a ajouté que bien que le règlement de l'OMPI encourage les médiateurs et les arbitres à chercher des possibilités de règlement, il n'est pas du ressort du Centre d'entrer en contact directement avec les parties à ce sujet ni d'interférer dans de tels processus de règlement. En conséquence, fixer une valeur de référence pour le taux de règlement ne serait pas réaliste. En outre, comparer les taux de règlement avec d'autres prestataires pourrait ne pas se révéler particulièrement utile en raison des caractéristiques particulières des litiges traités par d'autres prestataires de services de règlement extrajudiciaire de litiges (par exemple le domaine, le lieu de résidence et la nationalité des parties, les règlements et lois applicables, etc.).

### **Recommandation n° 8**

**Le Centre pourrait examiner si les taux de règlement actuels sont comparables aux normes en vigueur sur le marché et pourrait étudier la possibilité de fixer une référence pour évaluer ses résultats à cet égard.**

69. L'OMPI a indiqué que les litiges qu'elle administre à des fins de règlement continueront d'être suivis et que, d'une façon générale, les informations disponibles concernant le marché seront évaluées.

### **Durée de l'administration des litiges relatifs aux noms de domaines**

70. Des échéanciers pour traiter les litiges relevant des principes UDRP ont été établis dans le cadre des principes UDRP, pour chaque étape, à compter de la date de réception de la plainte. Nous avons fait les observations suivantes à l'issue de l'analyse des données concernant les litiges relatifs à des gTLD entre 2013 et 2015 (jusqu'au 2 décembre 2015).

### **Temps nécessaire pour l'administration des litiges**

71. Sur 5090 litiges tranchés par des commissions entre 2013 et 2015 (jusqu'au 2 décembre 2015), nous avons noté que le temps moyen nécessaire pour le règlement des 4884 litiges tranchés par un expert unique était de 68,38 jours, par rapport à la valeur de référence de 57 jours établie selon les principes UDRP. Le temps moyen accordé pour les 206 litiges tranchés par une commission composée de trois experts était de 91,87 jours, par rapport à la valeur de référence de 67 jours.

### **Envoi des demandes à la Division des finances, action de la division des finances et suivi.**

72. Conformément au paragraphe 4 des règles d'application des principes directeurs régissant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP), et au paragraphe 5 a) des règles supplémentaires d'application des principes UDRP, le Centre examine la plainte pour en vérifier la conformité administrative et, si la plainte est conforme, transmet celle-ci au défendeur dans un délai de trois jours à compter de la réception des taxes et honoraires (par la Division des finances) dus par le requérant. Si le Centre constate l'irrégularité administrative de la plainte, elle notifie sans délai au requérant et au défendeur la nature des irrégularités constatées. Le requérant dispose d'un délai de cinq jours pour corriger ces irrégularités; à l'expiration de ce délai, la procédure administrative sera considérée comme

abandonnée. Les règles prévoient également que le Centre, de son côté, n'entreprendra aucune action avant d'avoir reçu le montant de la provision initiale pour taxes et honoraires.

73. Nous avons examiné 6738 litiges et avons fait les observations suivantes :

- i. Dans 95% des cas, la communication entre le Centre et la Division des finances a eu lieu durant le temps de prolongation de la période prévue pour s'assurer du respect des formalités. Dans les 5% restants, le temps moyen nécessaire pour notifier la Division des finances (par le Centre au sujet de la réception effective ou imminente de taxes et honoraires) était habituellement de 18 jours.
- ii. Dans 389 cas, le temps moyen nécessaire à la division des finances (action de la Division des finances) après notification de la part du Centre était de 10 jours, selon le moment de confirmation du paiement.
- iii. Dans 4046 cas, le temps moyen nécessaire pour l'ouverture de la procédure après l'action de la Division des finances était de 10,3 jours. Dans la mesure où des informations exhaustives ne figuraient pas dans les données fournies, nous n'avons pas été en mesure d'évaluer si les retards dans ces cas étaient imputables à un retard dans les réponses du Centre ou au fait que le requérant n'a pas été en mesure de corriger les irrégularités dans un délai de cinq jours.

#### **Temps nécessaire pour la nomination d'une commission**

74. Conformément au paragraphe 6.b) des règles d'application des principes UDRP, le Centre désigne une commission dans les cinq jours suivant la date à laquelle elle a reçu la réponse du défendeur, ou suivant l'expiration du délai imparti pour présenter une réponse.

75. Nous avons observé qu'une commission a été nommée dans 5250 litiges soumis aux principes UDRP sur un total de 6738 entre 2013 et 2015 (jusqu'au 2 décembre 2015). Sur 1488 litiges pour lesquels il n'a pas été nommé de commission, 160 litiges étaient en instance au 2 décembre 2015. Dans les cas pour lesquels une commission n'avait pas été nommée après le délai de cinq jours (à l'exception des litiges dont la procédure a été suspendue ou menée à son terme), le temps moyen mesuré pour la nomination est de 6,4 jours. Dans 5220 cas sur 5250 cas pour lesquels une commission a été nommée, en moyenne, le temps additionnel nécessaire à la nomination dans 4748 cas pour lesquels le délai de cinq jours a été dépassé était approximativement de 8,5 jours.

#### **Temps accordé pour la notification de la décision**

76. Conformément au paragraphe 15.b) des règles d'application des principes UDRP, en l'absence de circonstances exceptionnelles, la commission communique sa décision au sujet du litige au Centre dans un délai de 14 jours suivant sa nomination. Conformément au paragraphe 16 a), dans les trois jours suivant la réception de la décision de la commission, le Centre en communique le texte intégral à chacune des parties, à l'unité ou aux unités d'enregistrement intéressées et à l'ICANN.

77. Entre 2013 et 2015 (11 décembre 2015), une décision émanant d'une commission a été rendue dans 5137 cas. Dans 3706 cas, la décision de la commission a été rendue dans le délai requis de 14 jours (sauf circonstances exceptionnelles). Dans les 1431 cas restants, le temps nécessaire pour communiquer la décision de la commission était en moyenne de 8,3 jours supplémentaires.

78. En outre, dans 5093 cas, la décision prise par la commission a été notifiée par le Centre. Un retard moyen de 9,5 jours a été constaté dans 4169 cas, s'agissant de la notification de la décision par le Centre au-delà du délai requis de trois jours.

79. Le Centre a déclaré que les règles d'application des principes UDRP ont été créées il y a 16 ans, que les règles n'ont été changées que deux fois depuis lors et qu'une série de mesures de notification préalable n'était pas prévue par les règles d'application des principes UDRP. Le Centre a souligné qu'une certaine flexibilité était de l'intérêt de l'ensemble des parties et que le respect des délais, dans le simple et unique but de les respecter, peut sérieusement mettre en cause la régularité de la procédure ainsi que sa force exécutoire. Le Centre a soutenu que s'agissant d'efficacité, les principes UDRP sont reconnus par les parties du monde comme étant largement préférables aux procédures des tribunaux nationaux. Par ailleurs, le Centre n'a pas entendu parler d'une seule affaire lors de laquelle les délais requis en vertu des principes UDRP ont été invoqués à bon droit devant un tribunal comme étant inappropriés ou préjudiciables à quelque partie que ce soit.

80. Bien que nous convenions qu'en pratique certains retards sont inévitables et ne sont pas prévus par les règles, nous sommes d'avis que le temps constitue un élément important dans les litiges relatifs aux noms de domaines, c'est pourquoi les services de règlement extrajudiciaire des litiges sont préférés

### **Recommandation n° 9**

#### **Le Centre pourrait renforcer son mécanisme de suivi pour réduire le temps que prend la fourniture de services UDRP à ses clients.**

81. Tout en souscrivant à cette recommandation, l'OMPI a fait observer qu'une approche universelle des principes UDRP ne saurait être efficace, vu le grand nombre d'hypothèses et de pratiques particulières en matière de noms de domaines qui continuent de voir le jour.

### **Amélioration de l'efficacité grâce aux systèmes informatiques**

82. L'adaptation des procédures et de l'infrastructure de règlement des litiges à l'évolution des besoins des utilisateurs y compris en recourant à des solutions informatiques est considérée comme une stratégie commerciale établie selon le plan stratégique à moyen terme (2010-2015) en vue de rendre les services de règlement extrajudiciaire des litiges plus attractifs.

83. Le système de gestion des litiges relatifs aux noms de domaine, une application basée sur Oracle développée pour traiter les litiges relatifs aux noms de domaine ainsi que la base de données pour l'arbitrage et la médiation, permettant de gérer les données relatives aux litiges réglés par la voie de l'arbitrage et de la médiation, sont deux systèmes informatiques utilisés par le Centre. Plusieurs fonctionnalités supplémentaires ont été ajoutées à ces deux systèmes entre 2013 et 2015, tels que le développement du calculateur de taxes en ligne de l'OMPI, le développement d'un générateur de clauses en ligne de l'OMPI, l'intégration d'un système de gestion des litiges réglés par la voie de l'arbitrage en collaboration avec la Division des finances, notamment. Afin de renforcer la capacité partielle de développement interne précédemment disponible, des contrats externes ont été délivrés pour les activités de programmation ces dernières années. Les projets du Centre, pour la mi-parcours environ, consistent en une série d'améliorations de la base de données.

84. Nous avons relevé que le Centre ne disposait pas de ressources internes suffisantes pour le développement et la maintenance des ressources informatiques. Le Centre cherchait alors un soutien en matière de programmation interne, en particulier auprès du département informatique du PCT de l'OMPI. En raison du nombre insuffisant de fonctionnaires permanents,

le Centre a dû recourir aux services de vacataires ou d'indépendants en raison du caractère régulier et confidentiel du travail.

85. Le Centre a reconnu les avantages présentés par la capacité de programmation interne, en particulier concernant la maintenance et les améliorations des applications existantes de suivi des litiges. Cela concerne principalement les activités de maintenance et d'amélioration des deux bases de données de gestion des litiges utilisées par le Centre (développées à l'interne), qui sont essentielles pour le traitement efficace des litiges, en particulier au vu des effectifs fixes et du nombre croissant de litiges.

#### **Recommandation n° 10**

**Le Centre pourrait envisager d'élaborer un plan d'investissement à long terme dans l'informatique, notamment au profit des ressources humaines.**

86. L'OMPI a accepté la recommandation n° 10 et indiqué que les besoins du Centre en matière de personnel et d'autres ressources informatiques étaient couverts par la Section de la sécurité informatique du PCT.

#### **Formation**

87. Au regard du "rapport de formation du personnel par dates pour les années 2013 à 2015" (fournissant des informations détaillées sur la formation dispensée aux membres du personnel entre 2013 et 2015), nous avons remarqué que dans de nombreux cas, il n'y avait pas de lien entre les besoins en matière de formation évalués selon le Système de gestion des performances et de perfectionnement du personnel (PMSDS) et la formation effectivement dispensée. Certains membres du personnel n'ont bénéficié d'aucune formation durant cette période, ou ont bénéficié d'une formation uniquement dans certains domaines. Durant la vérification, nous avons remarqué que dans deux cas, les membres du personnel ont bénéficié d'une formation dans des domaines ne correspondant pas aux besoins identifiés selon le PMSDS. En outre, le rapport d'évaluation du PMSDS pour l'exercice 2013-2014 a montré qu'en 2013, les besoins en matière de formation n'ont pas été satisfaits dans quatre cas sur 11 et n'ont été que partiellement satisfaits dans trois cas. En 2014, les besoins en matière de formation n'ont pas été satisfaits dans trois cas et ont été partiellement satisfaits dans quatre cas.

88. Le Centre est convenu qu'il n'a pas conduit d'analyse du déficit de compétences, et a déclaré que les besoins individuels en matière de formation étaient pris en compte dans le cadre du processus du PMSDS pour le personnel du Centre et satisfaits dans la mesure du possible en collaboration avec le Département de la gestion des ressources humaines. Les besoins cruciaux en matière de formation collective ont été pris en compte dans le cadre des préparatifs du programme et budget.

#### **Recommandation n° 11**

**Le Centre pourrait effectuer une analyse du déficit de compétences et dispenser des formations en conséquence.**

89. L'OMPI a accepté cette recommandation.

#### **Gestion financière**

90. La gestion financière du Centre a été revue afin de déterminer si les données relatives aux recettes et aux dépenses étaient recueillies, enregistrées, compilées, et prises en compte de façon exacte, exhaustive et dans les délais, et d'évaluer si le système de paiement en ligne

était efficace, sûr et sécurisé. Nous nous sommes également penchés sur l'existence éventuelle d'une politique claire régissant les circonstances dans lesquelles une somme pourrait être imputable à l'OMPI ainsi que le montant de la somme en question, pour les cas où les taxes seraient insuffisantes en raison des frais bancaires ou les commissions pour paiement par carte de crédit, notamment, et si les avantages accordés par l'OMPI tenaient compte des principes directeurs adoptés.

### Questions en suspens

91. Nous avons relevé que 602 litiges dont le montant cumulé en jeu se monte à 667 214 francs suisses étaient en instance ou en instance de règlement (au 3 décembre 2015) entre le Centre et la Division des finances. Sur 499 litiges relatifs à des gTLD en instance ou en instance de règlement, 27 affaires avaient été closes et le versement à la partie déposante a nécessité plus de 30 jours à compter de la date de clôture de la procédure (jusqu'à 554 jours). Sur 86 litiges relatifs aux ccTLD en instance ou en instance de règlement, six cas étaient clos et le versement à la partie déposante a excédé un mois. Ces litiges comprenaient un cas (dont le montant en jeu était de 883 francs suisses) qui était en instance de règlement durant plus de 360 jours et deux cas (dont le montant en jeu était de 1147 francs suisses) qui étaient en instance de règlement durant plus de 180 jours. Dans les litiges relatifs à des gTLD ainsi que ceux relatifs aux ccTLD mentionnés ci-dessus, le Centre n'a justement pas été en mesure d'exercer une influence sur le paiement en raison du manque d'informations bancaires en dépit des demandes formulées par le Centre à cet égard.

92. Le Centre a déclaré que les litiges signalés étaient examinés par les responsables de dossier et suivis si nécessaire. Le Centre a relevé que dans une importante majorité de ces cas, le règlement s'effectuait rapidement à l'issue de la procédure juridique. Dans le reste des cas, le règlement dépend de facteurs externes. Le Centre accordera davantage d'attention au règlement de questions liées à ces facteurs.

### Recommandation n° 12

**Le Centre pourrait renforcer son mécanisme de rapprochement des montants en suspens avec la Division des finances.**

93. L'OMPI a pris bonne note de la recommandation n° 12.

### Fixation du montant des taxes dans le cadre des litiges relatifs aux noms de domaines

94. Le barème des taxes (entré en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2002) figurant au paragraphe 10 des règles supplémentaires de l'OMPI pour l'application des principes UDRP est reproduit ci-dessous :

Nombre de noms de domaines faisant l'objet de la plainte soumise à un seul expert	Taxes (en dollars É.-U.)
1 à 5	1 500 [Expert : 1 000; Centre de l'OMPI : 500]
6 à 10	2 000 [Expert : 1 300; Centre de l'OMPI : 700]
Plus de 10	À déterminer en consultation avec le Centre de l'OMPI

### **Fixation du montant des taxes pour plus de 10 noms de domaines**

95. Conformément au barème des taxes des principes UDRP, dans les litiges comprenant plus de 10 noms de domaines, les taxes seront déterminées en consultation avec le Centre.

96. Le nombre de litiges soumis aux principes UDRP impliquant plus de 10 noms de domaines entre 2013 et 2015 était de 92. Un examen des taxes perçues dans 26 litiges examinés a montré que les principes directeurs du Centre en matière de taxes n'avaient pas observé dans quatre cas, pour lesquels les déposants ont versé des sommes de 6000 à 6500 dollars É.-U. alors que les principes directeurs internes en matière de taxes font état de taxes d'un montant de 8000 dollars É.-U. par litige.

97. Le Centre a déclaré que d'autres facteurs étaient pris en compte pour chaque cas, outre le nombre de noms de domaines. Le Centre a ajouté que pour déterminer le montant réel des taxes pour les cas particuliers, le Centre devait nécessairement maintenir un certain degré de flexibilité. Dans tous les litiges cités dans l'audit, à l'exception de quatre d'entre eux, ces principes directeurs internes en matière de taxes étaient respectés.

98. Nous avons relevé que les facteurs pris en compte pour les processus de prise de décision n'étaient pas compilés.

### **Recommandation n° 13**

#### **Le Centre pourrait enregistrer tous les facteurs importants et fixer le montant des taxes avec toute la souplesse requise.**

99. L'OMPI est convenue que, tout en faisant preuve de toute la souplesse requise, des facteurs précis pourraient être enregistrés.

### **Frais pour paiement par carte bancaire ou frais bancaires**

100. Conformément au paragraphe 10 règles supplémentaires de l'OMPI pour l'application des principes UDRP, les frais bancaires, les taxes de transferts ou les autres montants qui peuvent être perçus à l'occasion d'un paiement effectué auprès du Centre sont à la charge de la partie qui s'acquitte du règlement.

101. Nous avons comptabilisé 2900 cas de paiement par carte de crédit pour un montant total de 4,62 millions de francs suisses entre 2013 et 2015 (jusqu'au 30 septembre 2015). Les montants des frais pour paiement par carte de crédit ou des commissions perçues par les prestataires de services des cartes de crédit assumés par l'OMPI étaient de 110 665 francs suisses.

(Montant en francs suisses)

Année	Entrées de paiements par carte de crédit			Remboursements			Paiements nets/frais pour paiement par carte de crédit	
	Nombre de cas	Paiement par les parties	Frais pour paiement par carte de crédit assumés par le Centre d'arbitrage et de médiation	Nombre de cas de remboursement	Versement aux parties	Frais pour paiement par carte de crédit	Montants nets assumés par les parties	Montant net des frais pour paiement par carte de crédit
2013	910	1 743 697	43 023	146	441 866	10 676	1 301 831	32 347
2014	1 123	1 612 119	38 776	204	215 163	5 166	1 396 956	33 610
2015	867	1 261 617	28 866	160	174 592	4 017	1 087 025	24 849
<b>Total</b>	<b>2 900</b>	<b>4 617 433</b>	<b>110 665</b>	<b>510</b>	<b>831 621</b>	<b>19 859</b>	<b>3 785 812</b>	<b>90 806</b>

102. La Division de finances a déclaré que l'OMPI est soumise aux règles des institutions financières qui interdisent de demander aux clients de compenser les commissions perçues pour paiement par carte de crédit et que dans le cas d'un remboursement de taxes qui avaient initialement été versées par carte de crédit par les clients, la commission serait remboursée proportionnellement à la commission pour paiement par carte de crédit initialement perçue par les prestataires de services de cartes de crédit de l'OMPI au moment du paiement des taxes.

103. Dans la mesure où le remboursement des frais pour paiement par carte de crédit ne pouvait être effectué uniquement en cas de remboursement aux parties, l'OMPI devait assumer des frais d'un montant de 90 806 francs suisses (110 665-19 859), en raison de difficultés rencontrées s'agissant de l'application du paragraphe 10 des règles supplémentaires de l'OMPI pour l'application des principes UDRP en cas de paiement par carte de crédit.

#### Recommandation n° 14

**L'OMPI pourrait réviser sa politique générale en matière de modalités de paiement, y compris pour le compte du Centre.**

104. L'OMPI a indiqué qu'une révision de la politique générale en matière de modalités de paiement était en cours, ce qui fournirait l'occasion de revoir le statut des recettes du Centre.

### Évaluation des risques et contrôle interne

#### Le cadre de responsabilisation et le registre des risques

105. La gestion des risques et le cadre de contrôle interne font partie du cadre de responsabilisation de l'OMPI. Le système de gestion des risques consiste en une évaluation des risques, des activités de contrôle et un suivi de l'information et de la communication. Le programme et budget biennal consigne les résultats escomptés de l'Organisation (structuré en fonction des objectifs stratégiques) qui doivent être atteints au cours d'un exercice biennal. Des plans de travail annuels, fondés sur les résultats au niveau des pôles de l'Organisation, et des objectifs individuels des agents, dont les chefs de service et les agents rendent compte respectivement, jouent un rôle décisif dans l'exécution du programme et budget biennal.

106. Le système d'identification des risques de l'OMPI n'a pas été inclus dans le programme et budget 2012-2013. Toutefois, dans le programme et budget 2014-2015 ainsi que 2016-2017, les risques ont été identifiés et des stratégies d'atténuation ont été définies.

### **Registre des risques**

107. L'analyse du registre des risques du Centre pour les années 2013 à 2015 a montré que (voir l'**annexe II**) :

- i. Les dépositaires du risque pour les risques n<sup>os</sup> 07.0027.003 et 07.0027.004 étaient autres que le Centre en 2013 et 2014. Cependant, le registre des risques ne mentionne pas s'ils avaient été dépositaires de ces risques ni les stratégies d'atténuation proposées.
- ii. Les stratégies d'atténuation selon le registre des risques 2013 ne mentionnaient aucun échéancier pour les mesures à prendre.
- iii. Les stratégies d'atténuation pour le risque n° 07.0027.002 devaient être définies conjointement avec le Département de la gestion des ressources humaines (dépositaire des stratégies d'intervention) et les stratégies d'atténuation pour le risque n° 07.0027.003 et 07.0027.004 devaient être définies conjointement avec l'ITCD (dépositaire des stratégies d'intervention). Cependant, cela n'était pas indiqué dans les registres des risques.
- iv. Aucun dépositaire des stratégies d'intervention n'a été mentionné dans quelque stratégie d'atténuation que ce soit ni en 2013 ni en 2014.

108. Le Centre a répondu que le registre des risques de l'OMPI a été créé en 2012. Dans le registre des risques pour 2014, 2015 et 2016, un dépositaire du risque a été désigné pour chaque risque du programme. Les données du Centre ont été complétées aux fins de planification annuelle du travail et ont été révisées périodiquement en coordination avec le Secteur administration et gestion et les stratégies d'atténuation des risques ont été approuvées conformément à la délégation de pouvoirs.

### **Recommandation n° 15**

**Le Centre pourrait faire en sorte que le registre des risques soit complété de manière à faire apparaître des éléments importants tels que : dépositaires de risques, échéances, dépositaires des stratégies d'intervention en vue de l'atténuation des risques.**

109. L'OMPI a indiqué que le Centre se chargerait de donner suite à cette recommandation pour les données manquantes, en collaboration avec le Département des finances et de la planification des programmes, dans le cadre de la révision en cours des registres de risques.

### **Mécanisme de recours**

110. Nous avons été informés qu'aucune plainte n'a été reçue en 2013-15, que toute plainte éventuellement reçue serait communiquée à la direction du Centre et ferait l'objet d'une enquête; une réponse serait apportée le plus rapidement possible conformément à la Charte de services à la clientèle de l'OMPI.

111. Nous avons observé qu'il n'existe pas de mécanisme officiel permettant de faire justice à un grief, et que le Centre ne tenait pas de registre des plaintes à jour.

112. Le Centre a répondu que, surtout dans le cadre de l'administration de litiges, il privilégiait la prévention et le traitement des plaintes en vue d'assurer un service optimal à la clientèle. C'est dans ce but que le Centre appliquait tout un éventail de protocoles et de procédures (y compris la Charte des services à la clientèle de l'OMPI).

### **Recommandation n° 16**

**Le Centre pourrait continuer de perfectionner les protocoles et procédures relatives à la prévention et à l'examen des plaintes afin d'assurer un service optimal à la clientèle.**

113. L'OMPI a déclaré que le Centre continuerait de perfectionner ces procédures.

### **Plan de continuité des activités**

114. L'analyse des incidences sur les opérations réalisée par le Centre a été révisée le 27 octobre 2015. Elle dresse la liste des fonctions essentielles du Centre et des effets de leurs défaillances. Ce document mentionne aussi les seuils relatifs à la durée maximale d'interruption admissible, à l'objectif de point de reprise, à l'objectif de délai de reprise le plus court et à l'objectif de poursuite des activités à un niveau minimal.

115. Le Centre a recours à deux systèmes informatiques principaux pour assurer l'arbitrage et la médiation et traiter les litiges administrés en vertu des principes UDRP. La durée d'une panne des serveurs informatiques et de la messagerie ainsi que la perte de données constituent des risques recensés dans le registre des risques. Leur incidence est jugée critique et leur probabilité élevée. Ces risques peuvent être atténués par l'optimisation des ressources existantes, la recherche de ressources informatiques supplémentaires pour répondre à des besoins précis, la mise en œuvre de systèmes de sauvegarde et de protocoles informatiques, etc.

116. Nous avons observé qu'au sein du Centre, des journaux d'exploitation des systèmes, des journaux d'audit et des rapports d'exception étaient établis par le Département des technologies de l'information et de la communication, mais n'étaient pas actualisés par le Centre. Nous avons aussi remarqué que peu de cas de pannes, de défaillance du protocole IMAP et de lenteur des applications étaient signalés au sein du Centre.

117. Le Centre ne dispose pas de plan de continuité des activités précisant les dispositions à prendre et les plans de sauvegarde à appliquer en cas de défaillance d'une des opérations essentielles.

118. Le Centre a répondu qu'avant d'être mis en service, les systèmes informatiques sont soumis aux procédures requises de contrôle de la conformité aux normes de sécurité informatique, appliquées par la Division de la sécurité et de l'assurance informatique. En outre, tous les systèmes sont placés sous la responsabilité du Département des techniques de l'information et de la communication de l'OMPI.

### **Recommandation n° 17**

**Le Centre pourrait élaborer un plan de continuité des activités et procéder à une analyse des incidences sur les opérations, faisant état des dispositions à prendre et des plans de sauvegarde à appliquer en cas de défaillance d'une des opérations essentielles.**

119. L'OMPI a indiqué qu'elle participe activement au processus de consultation en cours, qui débouchera sur l'établissement d'un plan de continuité des activités applicable à certaines unités administratives, y compris le Centre. Elle a confirmé que l'Organisation créera un modèle de plan de continuité des activités qui sera communiqué aux différents chefs de programme d'ici à juillet 2016.

## Voyages et bourses

### Rappel

120. Le Département de la gestion des ressources humaines est chargé de veiller à ce que l'OMPI dispose des ressources humaines nécessaires afin de s'acquitter pleinement de son mandat, en recrutant des talents à l'échelle mondiale, en offrant entre autres un environnement de travail propice ainsi que les meilleures pratiques en matière d'emploi. Cela suppose une administration efficace des droits du personnel, y compris en matière de frais de voyage dans le cadre de missions, de manifestations, etc.

121. Les ressources budgétaires affectées aux voyages et bourses dans le programme et budget 2014-2015 ont été allouées aux 29 programmes poursuivant les neuf objectifs stratégiques de l'OMPI, sous les postes suivants : "Stages", "Bourses de l'OMPI", "Missions de fonctionnaires", "Voyages de tiers" et "Autres bourses". Alors que le budget total de l'exercice biennal 2014-2015 pour les postes "Stages" et "Bourses de l'OMPI" s'élevait à six millions de francs suisses, soit une augmentation de 53% par rapport au budget de l'exercice 2012-2013 après virements, le budget de "Voyages et bourses" a été fixé à 37,85 millions de francs suisses, soit une augmentation inférieure à 15% par rapport au budget de l'exercice 2012-2013 après virements.

### Non-respect des dispositions relatives à la demande de modification d'un itinéraire de voyage

122. S'agissant des demandes de remboursement de frais de voyage d'un fonctionnaire qui se rend sur son lieu d'affectation lors de son engagement initial, et celui des personnes à sa charge, le Statut et Règlement du personnel stipule notamment ceci :

- Les fonctionnaires qui demandent à voyager dans des conditions meilleures que celles auxquelles ils ont droit ou qui, pour des raisons de préférence ou de convenance personnelle, sont autorisés à emprunter un itinéraire ou un mode de transport autre que celui qui est approuvé doivent procéder à ces changements après que leur billet a été émis. Les fonctionnaires doivent rembourser la différence au Bureau international avant de recevoir leurs nouveaux billets.
- Dans le cas d'un transfert vers un autre lieu d'affectation, le Bureau international paie les frais de voyage des personnes à la charge des fonctionnaires à partir du lieu où le fonctionnaire a été recruté ou du lieu de ses foyers officiels. Si un fonctionnaire désire que des personnes à sa charge qui se trouvent en un lieu différent le rejoignent à son lieu d'affectation officiel, les frais de voyage à la charge du Bureau international ne peuvent dépasser le montant maximum qu'il aurait acquitté si ces personnes étaient parties du lieu de recrutement ou du lieu des foyers officiels.

123. L'examen des demandes de remboursement des frais de voyage a montré que, dans un cas, le voyage était effectué par une personne à charge d'un fonctionnaire depuis un lieu différent du lieu d'affectation officiel, le foyer officiel à Genève. Il a été constaté que, juste après la création de la demande d'autorisation de voyage, celle-ci avait été modifiée suite à une demande de changement du lieu de départ faite par le fonctionnaire, ce qui nécessitait l'accord de l'autorité compétente, consenti deux semaines après. Le tarif aérien (en classe économique) entre le foyer officiel et Genève ayant augmenté à la date d'approbation par la DGRH, le fonctionnaire put bénéficier d'un billet coûtant moins cher que le billet réservé en classe affaire. L'autorisation de modifier un billet avant sa délivrance enfreignait le règlement en vigueur.

124. Tout en reconnaissant l'effet négatif du délai d'approbation des autorisations de voyage sur le prix des billets, l'OMPI a attribué cet incident à la nomination simultanée de tous les membres de l'Équipe de haute direction et à l'afflux de demandes de voyage.

### Recommandation n° 18

**L'OMPI pourrait appliquer les dispositions du Règlement du personnel relatives à l'acceptation de demandes de modification des dates ou de la destination d'un voyage après la délivrance des billets, et faire en sorte que toute différence de frais soit imputée au fonctionnaire dans le cas où cette demande de modification n'aurait pas été imposée par l'OMPI.**

125. L'OMPI s'est dite d'accord avec cette recommandation.

### Règlement de réservations effectuées avec l'aide d'une agence de voyages

126. L'OMPI a signé avec une agence un contrat de prestation de services de voyage et de demande de visas pour tous les voyages, autorisés ou non, effectués par des voyageurs de l'OMPI. Ce contrat couvre la période allant du 1<sup>er</sup> juin 2014 au 31 mai 2017, et est renouvelable deux fois par tranche de deux ans. Il précisait que l'OMPI disposerait de son propre outil de réservation en ligne. Selon le contrat, le prestataire constitue l'interlocuteur unique, par le truchement de l'outil de réservation en ligne, à la fois pour les réservations sur site (pour les trajets aller-retour simples) et hors site (pour les voyages multidestinations ou des itinéraires plus complexes). En outre, des exceptions sont traitées uniquement hors ligne pour certains types de voyages ne nécessitant pas un recours à cet outil de réservation en ligne. La commission d'agence à acquitter "pour chaque transaction" a été fixée à 23,40 francs suisses pour les réservations effectuées à l'aide de l'outil de réservation en ligne et à 134,15 francs suisses pour les réservations hors ligne.

127. Les données relatives aux réservations de billets effectuées à l'aide de l'outil de réservation en ligne et hors ligne, ainsi que les commissions versées à l'agence de voyages au cours de l'exercice biennal 2014-2015 ressortent du tableau suivant :

Année	Nombre de billets				Total des commissions de transaction versées (francs suisses)
	Billets – établis avec l'aide de l'agence de voyages <sup>2</sup>	Réservés en ligne	Réservés hors ligne	Total	
2014	13	327	2 667	3 007	387 390
2015	184	2 335	1 588	4 107	328 418
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>2 662</b>	<b>4 255</b>	<b>7 114</b>	<b>715 808</b>

128. Nous avons observé que, pour les besoins du versement des commissions "par transaction" au prestataire, l'OMPI assimilait les réservations effectuées "avec l'aide de l'agence de voyages" aux réservations faites hors ligne même si l'opération de réservation était menée de bout en bout avec l'outil de réservation en ligne et ne nécessitait qu'un "coup de pouce" de la

<sup>2</sup> Les billets achetés auprès de l'agence de voyage sont des billets qui ont été réservés en ligne à l'aide de l'outil de réservation en ligne, mais qui, pour des raisons techniques, ont été bloqués dans la file d'attente du système et n'ont pas été délivrés automatiquement. L'équipe d'assistance en ligne de l'agence de voyage est alors intervenue manuellement pour les émettre.

part de l'agence pour boucler la transaction. En conséquence, un montant de 26 428 francs suisses a été versé à l'agence pour ces réservations.

129. Comme le contrat passé avec l'agence de voyages ne prévoyait que deux modes de réservation, à savoir hors ligne et en ligne, le versement de la commission de transaction pour les réservations effectuées avec l'aide de l'agence, et ce, à un taux équivalent à celui des réservations hors ligne, n'était pas prévu dans le contrat. Nous estimons que, cette tendance s'étant dégagée en août 2014, une renégociation du contrat permettant de remédier à cette situation aurait pu être envisagée dès septembre 2014.

#### **Recommandation n° 19**

**L'OMPI pourrait prendre d'ores et déjà des dispositions pour remédier aux problèmes techniques de réservation en ligne et, en attendant, négocier une commission minimale pour les réservations effectuées avec l'aide de l'agence, et dûment réviser le contrat.**

130. L'OMPI a indiqué qu'elle continuerait de s'employer à trouver des solutions et a accepté d'inclure la commission provisoire en apportant des modifications appropriées au contrat.

#### **Rapatriement après retour d'un congé dans les foyers**

131. Le Statut et Règlement du personnel dispose qu'un fonctionnaire remplissant les conditions requises a droit au congé dans les foyers si le Directeur général compte que l'intéressé restera au service du Bureau international six mois au moins après la date de son retour du congé dans les foyers. En outre, les fonctionnaires qui abandonnent leur poste ou qui donnent leur démission avant d'avoir accompli un an de service ou dans les six mois qui suivent la date du retour du congé dans les foyers n'ont droit au paiement des frais du voyage de retour ni pour eux-mêmes ni pour les personnes à leur charge.

132. L'examen des demandes de remboursement relatives au congé dans les foyers et au rapatriement a montré qu'un fonctionnaire avait acquis un droit au congé dans ses foyers du 15 août 2014 au 8 septembre 2014. Par la suite, ce fonctionnaire avait entrepris son rapatriement, avec effet au 12 février 2015. Or, l'OMPI avait autorisé le voyage de retour bien que le fonctionnaire ait perdu son droit au voyage de retour.

133. L'OMPI a reconnu en l'espèce une violation du Règlement du personnel et indiqué qu'en conséquence des mesures étaient prises; la liste interne du personnel a été améliorée de manière à mettre en évidence le fait que le fonctionnaire était resté en service au moins six mois après son retour du congé dans les foyers, et la liste des formalités de cessation de service remise au fonctionnaire a été complétée compte tenu de cette question.

#### **Recommandation n° 20**

**L'OMPI pourrait envisager la possibilité d'intégrer au système e-Works un dispositif déclenchant un contrôle au moment du traitement des demandes de remboursement des frais de voyage dans le cas d'un rapatriement, de manière à ce que la règle des six mois de service avant le congé dans les foyers soit automatiquement respectée.**

134. L'OMPI a indiqué que le Département de la gestion des ressources humaines et le Système de planification des ressources administrative de l'Organisation s'emploieraient, en étroite collaboration avec la Division des achats et des voyages, à trouver une solution intégrée qui permettrait le déclenchement de contrôles des ressources humaines entre le système Peoplesoft destiné aux ressources humaines et le système qui succèdera à e-Works.

## **Délai de création d'un formulaire "e-TA" par des fonctionnaires**

### **Congé dans les foyers**

135. L'ordre de service n° 22/2014 du 31 mars 2014 stipule qu'une autorisation de voyage électronique ("e-TA") en vue du congé dans les foyers doit être soumise à la Section des voyages et de l'administration des missions via le Département de la gestion des ressources humaines (DGRH) au moins six semaines avant la date du voyage, mais pas plus de six mois avant cette date. À moins que des circonstances exceptionnelles ne le justifient, toute autorisation de voyage électronique soumise en dehors de cette période sera rejetée.

136. L'examen des données relatives à la création de formulaires "e-TA" pour 2014 et 2015 a révélé que, dans 118 cas de voyages en vue du congé dans les foyers, le formulaire avait été créé moins de six semaines avant la date de départ théorique<sup>3</sup>. De même, pour sept cas, le formulaire avait été créé avant les six mois stipulés. Dans tous ces cas, rien ne prouvait qu'ils fussent justifiés par des circonstances exceptionnelles. Les retards de création de formulaires d'autorisations de voyage électroniques peuvent se répercuter sur le coût des billets, compte tenu de la date d'achat du billet.

### **Missions de fonctionnaires**

137. L'ordre de service n° 29/2013 Rev. du 8 juillet 2014 stipule que tout billet aux fins d'un voyage officiel doit être acheté par le Bureau international au moins 10 jours ouvrables avant le voyage. En cas de voyage lié à une manifestation officielle, le formulaire "e-TA" doit être créé immédiatement après l'approbation du formulaire "Event Request", et les billets doivent être achetés immédiatement après l'approbation du formulaire "e-TA" par la Section des voyages et de l'administration des missions de l'OMPI. Il stipule en outre que le formulaire "e-TA" doit parvenir à la Section des voyages et de l'administration des missions de l'OMPI au moins 10 jours ouvrables avant le voyage. Or, l'examen des données relatives à l'exercice biennal 2014-2015 a révélé que, dans 440 cas, le formulaire "e-TA" avait été créé moins de 10 jours avant la date de départ théorique.

138. L'OMPI a reconnu les retards de création des formulaires "e-TA" et leur incidence sur le coût des billets, compte tenu de la date d'achat du billet. L'OMPI a en outre indiqué que des mesures correctrices avaient été prises, notamment la communication des états trimestriels et semestriels des demandes de voyage tardives à tous les membres de l'Équipe de haute direction et au Directeur général. L'OMPI a aussi indiqué que, du fait du relèvement du délai minimum de soumission des formulaires "e-TA" et de l'inclusion des formulaires "e-TA" du personnel non-fonctionnaire, le taux de demandes de voyage tardives diminuait d'une année sur l'autre et demeurait l'un des meilleurs des différentes organisations internationales de Genève.

139. Nous avons observé que les mesures correctrices adoptées n'avaient pas eu d'effet significatif, le nombre de présentations tardives de formulaires "e-TA" en vue de congés dans les foyers étant passé de 50 en 2014 à 74 en 2015; dans le cas des missions de fonctionnaires, il n'a pas été constaté d'amélioration.

---

<sup>3</sup> La date de départ proposée dans l'autorisation de voyage électronique, laquelle, dans la majorité des cas, est la date réelle de départ.

## **Recommandation n° 21**

**L'OMPI pourrait continuer d'adopter des mesures efficaces pour appliquer le calendrier stipulé de présentation de formulaires "e-TA", de manière à respecter les règles pertinentes et de réaliser ainsi des économies grâce à l'achat de billets dans les délais prévus.**

140. L'OMPI a indiqué que des mesures seraient prises pour rappeler au personnel les délais de création de formulaires "e-TA" en vue de congés dans les foyers. L'OMPI examinera la manière de faire mieux respecter ces délais et de n'autoriser qu'un nombre limité de dérogations.

### **Voyage couvert par l'indemnité pour frais d'études**

141. Le Statut et Règlement du personnel stipule que le coût d'un voyage couvert par l'indemnité pour frais d'études n'est remboursé que si l'enfant séjourne au moins sept jours civils dans le lieu de destination.

142. L'examen des demandes de remboursement des frais de voyage approuvées au titre de l'indemnité pour frais d'études au cours de l'exercice biennal 2014-2015 a montré que, dans deux cas, la durée de séjour au lieu d'affectation était inférieure au minimum prescrit de sept jours ouvrables.

143. L'OMPI a justifié l'approbation de ces demandes non conformes par le fait que les coûts encourus par l'Organisation étaient inférieurs à ce qu'elle aurait dû déboursier si les règles avaient été respectées.

## **Recommandation n° 22**

**L'OMPI pourrait faire en sorte que les demandes de remboursement des frais de voyage au titre de l'indemnité pour frais d'études soient approuvées conformément aux règles de durée minimale de séjour.**

144. L'OMPI a déclaré que le DGRH et l'ADM-ERP s'emploieraient, en étroite collaboration, avec la Division des achats et des voyages, à trouver une solution intégrée permettant de déclencher des contrôles des ressources humaines, notamment la vérification de la durée minimale de séjour, à l'aide de Peoplesoft HR et du système qui remplacera e-Works.

### **Présentation des demandes de liquidation des frais de voyage**

145. Le Statut et Règlement du personnel stipule que tous les fonctionnaires doivent fournir un justificatif du voyage et présenter les demandes de remboursement de frais de voyage dans les trois semaines civiles qui suivent le voyage. À défaut, le voyage est réputé ne pas avoir eu lieu et les avances de fonds sont déduites du traitement de l'intéressé.

146. D'après l'analyse des données relatives à 3658 voyages autorisés entrepris au cours de l'exercice biennal 2014-2015, dans 851 cas, les fonctionnaires n'avaient pas présenté les demandes de liquidation des frais de voyage avant la fin du délai prescrit, à savoir trois semaines après la date de retour, le retard allant d'un à 251 jours. En outre, pour six voyages, dont trois voyages entrepris en 2014, les demandes de liquidation n'avaient pas encore été soumises par les fonctionnaires à la date de mars 2016.

147. La direction a déclaré que des rappels hebdomadaires avaient été adressés aux intéressés à l'aide du système e-Works. Il y avait souvent des circonstances atténuantes (missions consécutives, maladie, absence de talons de billets, etc.) et, en fin d'année, le

Département des finances avait déployé des efforts considérables pour clore la procédure de liquidation des montants en suspens. La direction a ajouté que, depuis l'année dernière, la présentation du rapport de mission et celle des demandes de liquidation avaient été séparées de manière à accélérer la présentation de ces dernières.

148. Tout en prenant acte de l'initiative prise par la direction, nous estimons qu'il est nécessaire de renforcer encore les contrôles relatifs aux demandes de remboursement de frais de voyage, un retard de plus d'un an ne semblant pas justifiable.

#### **Recommandation n° 23**

**L'OMPI pourrait mettre en application les dispositions du Statut et Règlement du personnel qui prévoient de prélever les avances de fonds à l'occasion d'un voyage sur le traitement du fonctionnaire, de manière à réduire les retards de présentation des demandes de remboursement des frais de voyage.**

149. L'OMPI a indiqué qu'elle examinerait la configuration de systèmes, actuels ou futurs, afin de renforcer le degré de gravité des rappels relatifs à la présentation tardive des demandes de remboursement des frais de voyage et que, au troisième rappel adressé au fonctionnaire en cause, l'OMPI prendrait des dispositions pour bloquer toute avance à l'avenir ou déduire l'avance déjà versée du traitement du fonctionnaire. Elle propose de modifier la formulation des ordres de services de manière à permettre au Département des finances de bloquer les avances sur frais de missions futures pour les fonctionnaires qui n'auront pas présenté leurs demandes de remboursement dans un délai de trois semaines civiles après leur retour de voyage.

#### **Remboursement d'un billet d'aller simple**

150. L'examen d'une demande de remboursement du billet d'une personne à charge se rendant pour la première fois sur le lieu d'affectation du fonctionnaire a révélé que, bien que cette personne ait eu droit à un aller simple en classe affaires, la souscription d'un billet aller-retour en classe économique avait été autorisée, celui-ci étant plus économique. De même, un boursier avait été autorisé, à titre exceptionnel, lors de son rapatriement, à acheter un billet aller-retour Genève-États-Unis d'Amérique-Genève, car ce billet coûtait moins cher qu'un aller simple.

151. L'OMPI a répondu que le fonctionnaire, une nouvelle recrue, ne connaissait pas le règlement et avait déjà acheté le billet aller-retour. C'est pourquoi l'OMPI avait autorisé le remboursement de celui-ci, sachant que l'aller simple coûte souvent presque aussi cher qu'un aller-retour. L'OMPI a ajouté que les billets étaient achetés par les boursiers eux-mêmes et remboursés ensuite par l'OMPI sur la base de l'itinéraire le plus direct et du tarif le plus économique.

152. À notre avis, le Statut et Règlement du personnel ne prévoit pas le paiement d'un billet d'avion aller-retour lors du rapatriement de fonctionnaires ni de boursiers.

#### **Recommandation n° 24**

**L'OMPI pourrait appliquer les dispositions du Statut et Règlement du personnel relatives aux demandes de remboursement des frais de voyage de fonctionnaires nouveaux embauchés ou de boursiers, notamment en ce qui concerne le remboursement des billets d'aller simple.**

153. L'OMPI a indiqué qu'elle appliquerait strictement le principe de l'aller simple et cesserait de rembourser un billet d'aller-retour même si celui-ci coûtait moins cher que l'aller simple.

## **Versement d'une indemnité journalière de subsistance pour nuit passée à bord d'un avion**

154. La règle 7.2.9.d) du Statut et Règlement du personnel stipule que l'indemnité journalière de subsistance représente toute la part du Bureau international aux dépenses telles que : frais de repas et de logement, pourboires et rémunération de services divers. En conséquence, si les repas et le logement sont fournis à titre gracieux par des organismes officiels, le taux normal de l'indemnité est réduit de 80%. D'un autre côté la règle 7.2.11.b)1)i) du Statut et Règlement du personnel stipule que lorsque le voyageur passe la nuit dans l'avion et qu'aucun hébergement de nuit n'est à prévoir, l'indemnité est versée au taux de 50%.

155. Nous considérons que, dans le cas d'un voyage de longue durée par avion, y compris de nuit, les frais de repas et d'hébergement sont assumés par les compagnies aériennes. Par conséquent la règle 7.2.11.b)1)i) en vigueur qui prévoit le versement de l'indemnité journalière de subsistance au taux de 50% est incompatible avec la disposition de la règle 7.2.9.d).

156. L'OMPI a répondu que le principe du versement de la moitié de l'indemnité journalière de subsistance pour les nuits passées en avion était appliqué depuis mars 2012, afin de se rapprocher progressivement des règles les plus courantes des Nations Unies en matière de voyage. Elle a ajouté que, dans le cas de voyages de nuit de plus courte durée, ou d'arrivée au milieu de la nuit, le fonctionnaire encourt des frais de restauration avant et après le vol et a besoin de passer le reste de la nuit dans une chambre d'hôtel. Compte tenu de ces situations, l'OMPI justifie donc l'application d'une règle harmonisée unique en supprimant la partie de l'indemnité journalière de subsistance correspondant à 50% des frais d'hébergement, mais en conservant un certain pourcentage pour couvrir les autres frais.

157. Nous pensons que, compte tenu des dispositions du Statut et Règlement du personnel, l'OMPI devrait revoir les conditions d'octroi de l'indemnité journalière de subsistance pour les nuits passées en avion. En outre, dans le système des Nations Unies, aucune l'indemnité journalière de subsistance n'est versée aux voyageurs pour les nuits passées en avion.

### **Recommandation n° 25**

#### **L'OMPI pourrait réviser sa politique en matière de voyages et le versement de 50% de l'indemnité journalière de subsistance pour toute nuit passée en avion.**

158. L'OMPI s'est engagée à examiner plus avant cette recommandation.

### **Exceptions au principe de voyage en classe affaires**

159. L'ordre de service n° 29/2013 du 14 octobre 2013 définit l'itinéraire, les modalités, et les conditions de transport comme suit :

- Les voyages se font par l'itinéraire et le mode de transport les plus directs et les plus économiques, à moins que le Directeur général ne pense qu'il est de l'intérêt de l'Organisation que les intéressés empruntent un autre itinéraire ou un autre mode de transport.
- À moins que l'utilisation d'un autre mode de transport ne soit spécialement autorisée, tous les voyages officiels s'effectuent par avion :
  - a. lorsque la durée du trajet est inférieure à neuf heures (y compris les délais de transit), les fonctionnaires de l'OMPI voyagent en classe économique;

- b. lorsque la durée du trajet est supérieure à neuf heures (y compris les délais de transit), les fonctionnaires de l'OMPI sont autorisés à voyager en classe affaires.

160. L'analyse des données concernant les exceptions relatives aux demandes de remboursement de frais de voyage de 2014 et 2015 a révélé que 35 demandes de changement de classe économique en classe affaires avaient été exceptionnellement autorisées par le Directeur général.

161. L'OMPI a justifié ces exceptions en précisant qu'elles avaient été traitées au cas par cas, en fonction des circonstances : raisons médicales, heure d'arrivée, choix de la compagnie aérienne par le voyageur, problèmes de sûreté ou de sécurité, notamment lorsque plusieurs fonctionnaires voyagent ensemble pour effectuer des missions.

162. Nous avons observé qu'il n'existe pas d'ordre de service autorisant des dérogations à la classe de voyage prescrite et que, par conséquent, ces cas enfreignaient les dispositions du Statut et Règlement du personnel.

### **Recommandation n° 26**

**L'OMPI pourrait envisager de publier des ordres de service clairs prévoyant des exceptions à la règle de changement de classe de voyage. Dans l'attente d'une modification des ordres de service, l'OMPI pourrait envisager d'appliquer les règles en vigueur.**

163. L'OMPI a indiqué qu'elle se pencherait, avec l'aide du conseiller juridique, sur la nécessité de clarifier la possibilité d'un surclassement et l'autorisation à donner à cet effet, telle qu'elle ressort de l'ordre de service en vigueur. Si cette nécessité est avérée, l'ordre de service sera modifié en conséquence.

### **Choix de la compagnie aérienne**

164. Le Statut et Règlement du personnel et l'ordre de service n° 29/2013 du 14 octobre 2013 stipulent que :

- a. Les fonctionnaires qui demandent à voyager dans des conditions meilleures que celles auxquelles ils ont droit ou qui, pour des raisons de préférence ou de convenance personnelle, sont autorisés à emprunter un itinéraire ou un mode de transport autre que celui qui est approuvé, doivent procéder à ces changements après que leur billet a été émis. Les fonctionnaires doivent rembourser la différence au Bureau international avant de recevoir leurs nouveaux billets.
- b. Le choix de la compagnie aérienne est autorisé à condition que le coût ne dépasse pas de plus de 10% le coût du trajet par l'itinéraire le plus direct et le plus économique et que le billet soit délivré au moins 10 jours ouvrables avant le jour du voyage. Si tel n'est pas le cas, le choix de la compagnie aérienne n'est pas autorisé.

165. L'examen a montré qu'un fonctionnaire avait été autorisé à changer de compagnie aérienne avant la délivrance de billets par l'OMPI et réalisé un profit de 10% sur le coût du billet d'avion autorisé.

166. L'OMPI a indiqué que le voyage avait été entrepris en 2014, à une époque où elle ne disposait pas d'outil de réservation en ligne dans lequel sont proposés des vols dont le tarif est de 10% supérieur au prix de référence et que cela aurait été évoqué dans la politique.

167. La réponse suggérait que, dans le cas d'un voyage réservé hors ligne, les fonctionnaires avaient le droit de choisir une autre compagnie aérienne avant la délivrance du billet et pouvaient réaliser un profit de 10% sur le tarif le moins coûteux existant.

#### **Recommandation n° 27**

**L'OMPI pourrait réviser sa pratique, consistant à permettre au fonctionnaire de choisir la compagnie aérienne avant la délivrance du billet et à répercuter le bénéfice de 10% sur les voyageurs.**

168. L'OMPI a reconnu qu'en principe l'idéal serait d'appliquer strictement les ordres de service et indiqué qu'elle examinerait la nécessité de modifier les règles et la manière d'appliquer ces dispositions aux réservations hors ligne.

#### **Absence de clôture d'une autorisation de voyage électronique pour des personnes ne faisant pas partie du personnel de l'OMPI**

169. Nous avons observé que des ordres donnés en vue de la création d'un formulaire d'autorisation de voyage électronique (e-TA) pour des personnes ne faisant pas partie du personnel de l'OMPI ne faisaient pas état de la clôture de cette demande. En examinant 20 demandes relatives à des personnes non fonctionnaires, nous avons remarqué que, dans trois cas, l'indemnité journalière de subsistance admise dépassait le nombre de jours de la manifestation. En l'absence de clôture de l'autorisation de voyage électronique créée pour des non-fonctionnaires, le mode de recouvrement de l'indemnité versée par avance n'avait pas pu être confirmé.

#### **Recommandation n° 28**

**L'OMPI pourrait envisager de publier des instructions appropriées en vue de la clôture de demandes de remboursement des frais de voyage faites par des voyageurs tiers après l'achèvement des manifestations.**

170. Tout en acceptant d'examiner les solutions informatiques qu'offrira le futur successeur du système e-Works pour clore officiellement les demandes émanant de non fonctionnaires, l'OMPI a indiqué que, en attendant que ce futur système soit mis au point, elle utiliserait les fonctionnalités offertes par le système actuel pour indiquer la date d'achèvement du voyage de non-fonctionnaires.

#### **Demandes de remboursement des frais de voyage émanant de boursiers**

171. La Politique de l'OMPI en matière de bourses stipule que "des frais de voyage peuvent être versés à l'occasion du recrutement et de la cessation de service, selon les conditions liées à chacune des bourses attribuées". Dans le cas de stagiaires, l'OMPI ne se charge pas de l'organisation du voyage, de l'obtention de visas ni de l'hébergement, et elle ne prend pas les frais y afférents à sa charge.

172. Un contrôle effectué sur quelques échantillons a révélé que, dans le cas d'un non-fonctionnaire auquel avait été octroyée une bourse prenant effet à partir d'octobre 2013, à la suite d'un contrat de travail spécial, l'OMPI avait autorisé le versement d'un montant forfaitaire de 5000 francs suisses destiné à couvrir des "frais de voyage et d'excédent de bagages" que cette personne avait encourus pour se rendre à l'OMPI à Genève. Or, il faut noter que ce boursier avait été recruté à l'OMPI en qualité de stagiaire en avril 2011 et que, par conséquent, il séjournait déjà à Genève à la date d'autorisation de versement du forfait en janvier 2013. De plus, les frais de voyage et d'excédent de bagages de 5000 francs suisses étaient liés à son

recrutement en tant que stagiaire, alors qu'il ne pouvait prétendre à être remboursé de ces frais selon les directives de la politique en matière de stages en vigueur.

#### **Recommandation n° 29**

**L'OMPI pourrait réviser les directives relatives aux demandes de remboursement des frais de voyage émanant de boursiers qui exercent simultanément des fonctions de stagiaire, de titulaire d'un contrat de travail spécial ou d'un contrat de services individuels.**

173. L'OMPI a accepté de revoir les conditions de bourse proposées à l'époque à tous les titulaires d'un contrat de travail spécial au sein du Centre.

#### **Annulation de billets pour motif personnel**

174. Nous avons observé que les règles et règlements en vigueur n'évoquaient pas la comptabilisation des frais encourus en cas d'annulation de billets par des fonctionnaires pour motif personnel. La vérification des demandes de remboursement des frais de voyage a révélé qu'un dossier avait été traité pour un voyage autorisé et couvert par l'indemnité pour frais d'études, prévu en avril 2015 et annulé par deux fois à la demande d'un fonctionnaire pour motif personnel, et que les frais d'annulation n'avaient pas été recouverts auprès du fonctionnaire.

175. L'OMPI a admis qu'il était nécessaire d'intégrer dans les règles et ordres de service de l'OMPI une clause concernant les pénalités ou frais d'annulation encourus dans ces cas.

#### **Recommandation n° 30**

**L'OMPI pourrait envisager d'intégrer dans les règles, règlements et ordres de service les dispositions nécessaires en vue du recouvrement des frais d'annulation de billets auprès des fonctionnaires concernés qui annulent leur voyage pour motif personnel.**

176. L'OMPI a accepté cette recommandation.

#### **Cas de fraude et présomption de fraude**

177. L'analyse des informations relatives aux cas de fraude et présomptions de fraude, fournies par le bureau du directeur de la Division de la supervision interne a montré que 13 nouveaux cas avaient été enregistrés en 2015 et 10 dossiers refermés. Au 31 décembre 2015, sept dossiers de fraude ou de présomption de fraude étaient en cours d'instruction.

#### **Examen des mesures prises par la direction en réponse aux recommandations antérieures**

178. L'état d'avancement de la mise en œuvre par l'OMPI des recommandations de l'audit externe (audit financier) est joint en **Annexe III** au présent rapport.

#### **Déclarations de la direction – inscription de pertes de trésorerie, créances clients et éléments d'actif**

179. La direction a indiqué que l'Organisation avait inscrit, conformément à l'article 6.4 du Règlement financier et de la règle 106.8 du règlement d'exécution du Règlement financier de l'OMPI, les pertes suivantes pour l'exercice se terminant au 31 décembre 2015 :

- une perte sur créances clients de 1308 francs suisses a été inscrite pour 2015. Cette perte concernait sept factures impayées de 2014 se rapportant à des activités en matière de marques, dessins et modèles industriels et publications;
- des avances de traitement d'un montant total de 41 980,70 francs suisses ont été passées par profits et pertes en 2015. Il s'agissait de montants versés à cinq anciens fonctionnaires en 2013 ; et
- d'autres pertes de faibles montants ont été subies au cours de l'année, principalement sur des règlements de créances clients, pour un total de 22 451,79 francs suisses.

[Signé]  
**Shashi Kant Sharma**  
**Contrôleur et vérificateur général des comptes de l'Inde**  
**Vérificateur externe des comptes**  
**New Delhi (Inde)**  
**4 juillet 2016**

## Annexe I

**Tableau des résultats relatifs au Centre d'arbitrage et de médiation  
pour les exercices biennaux 2012-2013 à 2016-2017**

<b>Résultat escompté : De plus en plus de litiges internationaux ou nationaux de propriété intellectuelle sont évités ou réglés par la médiation, l'arbitrage et d'autres modes extrajudiciaires de règlement des litiges de l'OMPI</b>					
<b>Indicateur</b>	<b>Objectifs pour 2012-2013</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectifs pour 2014-2015</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectif pour 2016-2017</b>
<b>Indicateur d'exécution : Le Centre administre le règlement d'un nombre croissant de litiges grâce aux services et ressources qu'il offre en matière de règlement extrajudiciaire des litiges</b>					
<b>Litiges supplémentaires</b>	20 litiges supplémentaires et bons offices	106	40 litiges supplémentaires et bons offices	18 (2014) et 29 (2015)	40 litiges supplémentaires et bons offices
<b>Bons offices</b>		30		53 (2014) et 53 (2015)	
<b>Demandes supplémentaires</b>	4 000	4 000	4 000	3 725 (2014)	4 000
<b>Visites sur le Web</b>	3,0 millions	3,5 millions	3,5 millions	1,6 million (2014)	1,5 million
<b>Participants à des manifestations standard du Centre</b>	250	408	250	138 (2014)	250
<b>Participants à des manifestations extérieures du Centre</b>	6 000	4 000	6 000	4 300 (2014)	6 000
<b>Indicateur d'exécution : Politiques de règlement extrajudiciaire des litiges à l'élaboration et la mise en œuvre desquelles le Centre a contribué</b>					
<b>Programmes adoptés</b>	1-3 programmes supplémentaires	4 programmes	1-3 programmes supplémentaires	5 programmes supplémentaires adoptés	1-3 programmes supplémentaires
<b>Résultat escompté : Protection efficace de la propriété intellectuelle dans les gTLD et les ccTLD</b>					
<b>Nombre de litiges relatifs à des gTLD administrés selon les principes UDRP</b>	3 500	4 806	3 000	3843 litiges relatifs à des gTLD en 2014-2015 jusqu'à septembre 2015	3 000
<b>Nombre de litiges relatifs aux ccTLD réglés selon les principes UDRP</b>	350	663	350	597 litiges relatifs à des ccTLD en 2014-2015 jusqu'à septembre 2015	350

<b>Résultat escompté : De plus en plus de litiges internationaux ou nationaux de propriété intellectuelle sont évités ou réglés par la médiation, l'arbitrage et d'autres modes extrajudiciaires de règlement des litiges de l'OMPI</b>					
<b>Indicateur</b>	<b>Objectifs pour 2012-2013</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectifs pour 2014-2015</b>	<b>Réalisation des objectifs</b>	<b>Objectif pour 2016-2017</b>
<b>Politiques de règlement des litiges dans le système des noms de domaine à l'élaboration et à la mise en œuvre desquels le Centre a contribué</b>	Mise en œuvre au sein du système des noms de domaine des recommandations de l'OMPI en matière de principes et de procédures	Accréditation du Centre de l'OMPI pour les procédures préalables à l'attribution concernant les "objections pour atteinte aux droits" de l'ICANN Accréditation du Centre de l'OMPI pour les procédures de règlement des litiges relatifs aux marques postérieures à l'attribution du domaine	Mise en œuvre, au sein du système des noms de domaine, des recommandations de l'OMPI en matière de principes et de procédures	Application continue des principes UDRP, de la procédure de règlement des litiges antérieure à l'attribution, de la procédure de règlement des litiges postérieure à l'attribution; pas de politiques ou de recommandations supplémentaires à mettre en œuvre.	Mise en œuvre, au sein du système des noms de domaine, des recommandations de l'OMPI en matière de principes et de procédures recommandations
<b>Nombre d'administrateurs de ccTLD dotés de mécanismes de protection de la propriété intellectuelle conçus ou administrés avec l'aide de l'OMPI et conformes aux normes internationales</b>	6	5	4	2 (2014)	2 – 4

**Annexe II**

**Risques pour 2013-2015, tels qu'ils ressortent du Registre des risques**

Référence du risque	Description	Incidence sur	Probabilité	Incidence	Dépositaire
<b>07.0027.001</b>	L'évolution des ressources par rapport à d'autres prestataires de services de règlement extrajudiciaire des litiges a une incidence sur la reconnaissance des services d'arbitrage et de médiation de l'OMPI par le marché.	Résultat escompté (RE)-1	3	3	Centre d'arbitrage et de médiation
<b>07.0027.002</b>	La perte de personnel permanent en raison de l'incertitude des perspectives de carrière se répercute sur la capacité de traitement des dossiers et la satisfaction des besoins en matière de nouvelles politiques	RE-1 et 2	3-4	3	Centre d'arbitrage et de médiation
<b>07.0027.003</b>	L'insuffisance des ressources informatiques compromet la capacité d'assurer des services de qualité en matière d'administration des litiges relatifs aux noms de domaine conformément aux règles et règlements	RE-1 et 2	3-4	3	Autres
<b>07.0027.004</b>	La durée d'immobilisation des systèmes informatiques, en particulier des serveurs et de la messagerie, ainsi que la perte de données, peut compromettre la capacité d'assurer des services de qualité en matière d'administration des litiges relatifs aux noms de domaine conformément aux règles et règlements	RE-1 et 2	3-4	3	Autres

Référence du risque	Description	Incidence sur	Probabilité	Incidence	Dépositaire
<b>07.0027.005</b>	La fragmentation du système des noms de domaine et la concurrence en son sein, ainsi que les processus d'élaboration de politiques de l'ICANN, exercent des pressions sur les normes centralisées (y compris les principes UDRP) et sur la primauté du Centre; l'expansion du système des noms de domaine et le recours accru au règlement extrajudiciaire des litiges relatifs au DNS compromettent le rôle du Centre dans l'administration des litiges et l'élaboration de politiques.	RE-2	3-4	2	Centre d'arbitrage et de médiation
<b>07.0027.006</b>	L'augmentation des procédures de dépôt au titre des principes UDRP peut exercer des pressions déraisonnables sur les capacités, au détriment de la qualité et de la réputation	RE-2	3	3	Centre d'arbitrage et de médiation
<b>07.0027.007</b>	Le système de suspension uniforme rapide peut entraîner une diminution des dépôts au titre des principes UDRP, affectant l'influence de la politique de l'OMPI en ce qui concerne le DNS et l'importance du Centre quant aux règlements extrajudiciaires des litiges dans le cadre du DNS	RE-2	3	2	Centre d'arbitrage et de médiation
<b>07.0027.008</b>	Du fait de la dilution des acteurs de l'ICANN, l'avancée politique que représente en principe le mécanisme postérieur à l'attribution risque d'être annulée par le fait que les propriétaires de marques s'adressent aux tribunaux.	RE-2	3	2	Centre d'arbitrage et de médiation

### Annexe III

#### État d'avancement de la mise en œuvre par l'OMPI des recommandations de l'audit externe

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
Audit financier	L'OMPI pourrait accélérer le processus de rapprochement des montants en suspens avec les autorités fiscales des États-Unis d'Amérique	<p>Les États-Unis d'Amérique ont confirmé qu'ils sont d'accord avec la présentation des données relatives aux créances de 2013-2014. Nous avons donc demandé à notre expert-comptable d'établir comme convenu un état :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la créance pour les exercices 2009-2011 (date de facture originale 31 octobre 2012) 649 054 dollars É.-U.;</li> <li>• de la créance pour les exercices 2011-2012 (date de facture originale 5 novembre 2013) 867 115 dollars É.-U.;</li> <li>• de la créance pour les exercices 2012-2013 (date de facture originale 17 novembre 2014) 1 051 107 dollars É.-U.</li> </ul> <p>Après quoi nous nous proposons de soumettre les créances antérieures à 2012 (également comme convenu initialement).</p> <p>Le 13 avril 2016, les États-Unis d'Amérique ont indiqué qu'ils sont en train de procéder à un versement de 778 000 dollars É.-U. à l'OMPI, relatif aux données fiscales plus détaillées que nous leur avons fournies pour 2014.</p> <p>L'expert-comptable est en train de compiler les informations demandées par les États-Unis d'Amérique pour les exercices antérieurs 2009-2013, et pour certaines créances de 2014, à propos desquelles les États-Unis d'Amérique se posent d'autres questions. Les États-Unis d'Amérique ont indiqué, dans un courrier électronique reçu le 21 décembre 2015, que les créances antérieures seraient honorées et qu'ils pourraient décider de mettre en œuvre la recommandation.</p>	<b>En cours</b>

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
Audit financier	L'OMPI pourrait fournir dans les notes relatives aux états financiers les détails concernant ses actifs patrimoniaux, y compris les œuvres d'art, et prendre des mesures pour renforcer les systèmes de sécurité afin d'empêcher à l'avenir la perte de ce type d'actifs.	<p>Nous avons débattu cette question lors de la réunion de l'équipe d'experts des Nations Unies sur les normes comptables tenue en octobre 2015. Des réponses reçues d'autres organisations des Nations Unies, nous concluons qu'aucune autre organisation ne divulgue de détails sur les actifs patrimoniaux dans les notes relatives aux états financiers.</p> <p>Nous avons aussi examiné le travail du Conseil des normes comptables internationales du secteur public (IPSASB) concernant la question des actifs patrimoniaux. Un projet est en cours d'exécution afin d'élaborer des principes comptables concernant les actifs patrimoniaux. Un document de consultation a été élaboré. Il devrait déboucher sur l'établissement d'un document de discussion sur des propositions de révision de la norme IPSAS 17 Immobilisations corporelles (ou d'autres normes comptables internationales du secteur public). Une directive sur des pratiques recommandées pourrait également être élaborée. Un deuxième document de synthèse a été présenté lors de la réunion de l'IPSASB de décembre 2015, et un troisième sera présenté lors de sa réunion de mars 2016.</p> <p>Au vu du travail accompli, décrit plus haut, nous préférierions attendre l'issue du projet de l'IPSASB concernant les actifs patrimoniaux avant d'envisager de modifier notre politique en matière de comptabilité et de divulgation des actifs patrimoniaux.</p> <p><b>Renforcement des systèmes de sécurité :</b></p> <p>Un nouvel ordre de service (n° 49/2015), intitulé "Politique de l'OMPI en matière de gestion des biens", a été publié le 21 décembre 2015. La Division de l'infrastructure des locaux est chargée de gérer les œuvres d'art et d'appliquer les décisions prises concernant le placement de ces œuvres hors entreposage.</p>	<b>En cours</b>

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
Audit financier	L'OMPI pourrait envisager d'établir le rapport sur l'exécution du programme avant la fin de l'audit financier ou de présenter une explication des écarts entre les montants inscrits au budget et les montants réels dans les états financiers, conformément à la norme IPSAS 24.	Le projet d'explication des ressources établies pour le rapport sur l'exécution du programme a été communiqué durant l'audit. Conformément à la recommandation du vérificateur externe des comptes, les données pertinentes extraites du rapport sur l'exécution du programme ont été mises en forme en vue de leur inclusion dans l'audit financier – avant la conclusion de ce dernier, et accompagné d'explications appropriées sur l'écart le montant inscrit au budget et les montants réels figurant dans les états financiers, conformément à la norme IPSAS 24.	<b>Mis en œuvre</b>
Audit financier	Le Bureau international pourrait envisager d'accroître ses efforts pour que les taxes des offices de propriété intellectuelle lui parviennent sans retard.	En collaboration avec l'Office d'État de la propriété intellectuelle de la République populaire de Chine (SIPO), le Bureau international s'emploie à respecter la ponctualité de la communication des taxes du PCT. Depuis la mi-2015, le SIPO a bien progressé dans l'envoi des taxes du PCT. La transmission ponctuelle des taxes au Bureau international par le SIPO prend désormais deux mois ou moins à dater de la fin du mois pendant lequel la taxe est due, ou deux mois après réception des taxes versées par les déposants. Ainsi, le SIPO a réglé le 21 août 2015 les taxes correspondant aux demandes déposées en mai 2015 et qui devaient être acquittées en juin 2015, et a réglé le 30 décembre 2015 celles qui correspondaient aux demandes déposées en novembre 2015. Le 30 décembre 2015, le virement a été effectué encore plus tôt, alors qu'il n'était dû qu'en janvier ou février 2016. S'agissant des offices récepteurs qui doivent convertir les montants de la devise des déposants en francs suisses, en dollars É.-U. ou en euros avant l'envoi au Bureau international, la pratique générale veut que le montant des taxes soit viré sur le compte du Bureau	<b>Mis en œuvre</b>

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
		<p>international dans un délai de deux mois après réception de ce montant dû par les déposants, soit un délai d'un mois de plus que pour les offices qui n'ont pas besoin d'effectuer de conversion.</p> <p>Nous considérons donc que le délai actuel de transfert des taxes du SIPO au Bureau international, soit deux mois après réception des taxes acquittées par les déposants (un mois de plus que pour les offices qui n'ont pas besoin d'effectuer de conversion) est la norme, et nous considérons que la recommandation est mise en œuvre.</p> <p>Le Bureau international continuera, dans le cadre de ses activités courantes normales, de surveiller le respect du délai de transfert des taxes du PCT des offices récepteurs au Bureau international, et prendra rapidement contact avec les offices récepteurs concernés en cas de retard dans le virement des taxes.</p>	
Audit financier	La direction pourrait envisager dans l'optique d'améliorer la gestion financière d'établir et de mettre en œuvre une politique de trésorerie et de gestion de trésorerie adéquate qui s'étende également aux emprunts.	<p>Une politique de trésorerie et de gestion de trésorerie a été élaborée par des spécialistes externes au début de 2014 et soumise à l'OMPI. Quelques semaines plus tard, les autorités suisses ont informé l'OMPI qu'elle ne serait plus autorisée à placer des fonds en dépôt auprès d'elles, et avait jusqu'à décembre 2015 pour retirer ces fonds. Cette décision oblige l'Organisation à apporter des changements importants à sa politique en matière de placements et peut-être aussi à sa politique de gestion des risques liés aux partenaires financiers, laquelle fait partie, au même titre que la précédente, de sa politique de trésorerie et de gestion de trésorerie. Cela a conduit à la présentation au PBC, en septembre 2014, du document WO/PBC/22/19, visant à obtenir un avis sur la marche à suivre concernant la modification de la politique en matière de placements. La décision du PBC fut de demander</p>	<b>En cours</b>

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
		<p>au Secrétariat “de présenter une proposition détaillée concernant une version révisée de la politique, à sa prochaine session, après examen et approbation du Comité consultatif des investissements et de mener une étude de la gestion actif-passif et présenter une politique en matière de placements spécialement destinée au financement de l’AMCS, après examen et approbation du Comité consultatif des investissements”. Des travaux sont en cours concernant la révision de la politique en matière de placements et l’élaboration d’une politique en matière de placements spécialement destinée au financement de l’AMCS. Le Comité consultatif des investissements travaille à l’organisation d’une ou plusieurs réunions avec un ou plusieurs experts externes.</p> <p>Un avis de recrutement au poste de trésorier des services contractuels de personnes a été lancé et le concours se déroule actuellement.</p>	
Audit financier	Les services financiers devraient revoir et actualiser le cadre existant en matière de gestion des risques, afin d’établir des registres de risques et des contrôles internes appropriés dans les unités opérationnelles où ces derniers sont inexistantes ou n’existent qu’en partie.	Toutes les cartes de procédures financières ont été examinées avec l’aide d’un expert, et alignées sur la structure et le format standard des procédures, et tous les contrôles internes ont été identifiés et enregistrés dans l’application Gestion des risques à l’échelle de l’Organisation (ERM). La prochaine phase de cette initiative consistera à faire en sorte que tous les contrôles internes soient liés à un risque officiellement enregistré dans cette application. Les procédures et les contrôles connexes continueront d’être examinés et actualisés régulièrement par la Division des finances.	<b>En cours</b>

Audit	Recommandation	Réponse de la direction	Observations
Audit financier	L'OMPI pourrait veiller à la création d'une réserve distincte destinée au financement des projets et faire apparaître celle-ci séparément dans les états financiers afin de clarifier les opérations liées à l'utilisation du cumul des excédents/des réserves.	<p>Des informations concernant la création d'une réserve distincte ont été présentées à la réunion du Comité du programme et budget tenue en septembre. Le PBC, lors de sa vingt-deuxième session :</p> <p>i) a reconnu la nécessité de procéder à un examen des politiques relatives aux fonds de réserve et de roulement; et</p> <p>ii) a demandé au Secrétariat de lui soumettre une proposition de politique complète portant notamment sur les montants recommandés pour les actifs nets, les questions liées aux liquidités, la gestion et l'utilisation des excédents disponibles au-delà du montant recommandé et l'établissement de rapports sur ces excédents, en prenant en considération les observations et les indications des États membres ainsi que les recommandations des organes d'audit et de supervision à cet égard. Suite à cette décision, un document concernant divers aspects de l'utilisation des réserves devra donc être présenté aux États membres en 2015.</p> <p>Suite à la dernière information, la politique approuvée, relative aux réserves, a été publiée sous forme d'ordre de service. Nous demandons donc que soit mise en œuvre la recommandation correspondante.</p>	<b>Mis en œuvre</b>

## RÉPONSES DE LA DIRECTION AUX RECOMMANDATIONS FAITES PAR LE VÉRIFICATEUR EXTERNE

### Recommandation n° 1

*L'OMPI pourrait mettre au point un mécanisme détaillé permettant de rapprocher les recettes provenant des taxes de dépôt international selon le PCT d'une année donnée et le chiffre découlant des demandes selon le PCT publiées cette même année.*

#### Réponse

L'OMPI s'est déclarée d'accord avec la recommandation n° 1 et a indiqué qu'une analyse plus approfondie du nombre total de demandes publiées pendant l'année serait effectuée dans le cadre des procédures de clôture d'exercice.

### Recommandation n° 2

*L'OMPI pourrait établir des indicateurs et des critères appropriés qui l'aideraient à procéder chaque année à la réévaluation requise des immobilisations.*

#### Réponse

L'OMPI a accepté la recommandation n° 2 et indiqué que des indicateurs et des critères appropriés seraient établis, à partir desquels il serait conclu à la nécessité d'effectuer une réévaluation du foncier à chaque clôture d'exercice.

### Recommandation n° 3

*L'OMPI pourrait réévaluer la durée de vie utile des actifs pour les refléter fidèlement dans la comptabilité et en donner une estimation raisonnable.*

#### Réponse

L'OMPI a accepté la recommandation n° 3 et indiqué qu'une analyse de la durée de vie utile des actifs serait effectuée en 2016.

### Recommandation n° 4

*L'OMPI pourrait envisager d'élaborer une politique, étayée par des documents officiels, en vue de l'inscription aux profits et pertes de montants qu'elle n'est pas en mesure de rembourser aux demandeurs.*

#### Réponse

Tout en acceptant cette recommandation, l'OMPI a indiqué que les taxes du système de Madrid et les procédures de facturation associées étaient en cours de révision et que la nécessité d'élaborer une politique d'inscription aux profits et pertes, étayée par des documents officiels, serait envisagée dans le cadre de cette révision.

**Recommandation n° 5**

*Le Centre pourrait continuer de renforcer son mécanisme visant à fixer des cibles réalistes pour les indicateurs d'exécution.*

**Réponse**

Tout en acceptant cette recommandation, l'OMPI a indiqué que, lorsqu'il fixait des cibles pour les indicateurs d'exécution, le Centre surveillait de près tous les facteurs ayant un impact potentiel.

**Recommandation n° 6**

*Le Centre pourrait adopter une approche qui, par des moyens attrayants et économiques, inciterait davantage les utilisateurs à privilégier les services de règlement extrajudiciaire des litiges que propose l'OMPI. Cette approche pourrait consister, par exemple, dans de la publicité autour de ses atouts, la conduite d'une enquête destinée à recueillir périodiquement l'opinion de ses clients à propos de ses services, et une analyse centralisée des suggestions et informations émanant des clients.*

**Réponse**

L'OMPI a indiqué que les problèmes découlant de la concurrence dans ce domaine d'activité ont été notés dans son registre des risques. Elle est convenue de la nécessité de promouvoir les services du Centre. Elle a indiqué que le Centre ferait à cet effet un usage optimal des ressources disponibles.

**Recommandation n° 7**

*Le Centre pourrait envisager d'élaborer et de bien faire connaître une politique plus transparente, qui définirait la procédure et les critères d'inclusion d'intermédiaires neutres sur la liste de l'OMPI.*

**Réponse**

L'OMPI est convenue de l'utilité de la diffusion d'autres informations concernant la procédure de nomination d'experts auprès du Centre.

**Recommandation n° 8**

*Le Centre pourrait examiner si les taux de règlement actuels sont comparables aux normes en vigueur sur le marché et pourrait étudier la possibilité de fixer une référence pour évaluer ses résultats à cet égard.*

**Réponse**

L'OMPI a indiqué que les litiges qu'elle administre à des fins de règlement continueront d'être suivis et que, d'une façon générale, les informations disponibles concernant le marché seront évaluées.

### **Recommandation n° 9**

*Le Centre pourrait renforcer son mécanisme de suivi pour réduire le temps que prend la fourniture de services UDRP à ses clients.*

#### **Réponse**

Tout en souscrivant à cette recommandation, l'OMPI a fait observer qu'une approche universelle des principes UDRP ne saurait être efficace, vu le grand nombre d'hypothèses et de pratiques particulières en matière de noms de domaines qui continuent de voir le jour.

### **Recommandation n° 10**

*Le Centre pourrait envisager d'élaborer un plan d'investissement à long terme dans l'informatique, notamment au profit des ressources humaines.*

#### **Réponse**

L'OMPI a accepté la recommandation n° 10 et indiqué que les besoins du Centre en matière de personnel et d'autres ressources informatiques étaient couverts par la Section de la sécurité informatique du PCT.

### **Recommandation n° 11**

*Le Centre pourrait effectuer une analyse du déficit de compétences et dispenser des formations en conséquence.*

#### **Réponse**

L'OMPI a accepté cette recommandation.

### **Recommandation n° 12**

*Le Centre pourrait renforcer son mécanisme de rapprochement des montants en suspens avec la Division des finances.*

#### **Réponse**

L'OMPI a pris bonne note de la recommandation n° 12.

### **Recommandation n° 13**

*Le Centre pourrait enregistrer tous les facteurs importants et fixer le montant des taxes avec toute la souplesse requise.*

#### **Réponse**

L'OMPI est convenue que, tout en faisant preuve de toute la souplesse requise, des facteurs précis pourraient être enregistrés.

#### **Recommandation n° 14**

*L'OMPI pourrait réviser sa politique générale en matière de modalités de paiement, y compris pour le compte du Centre.*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'une révision de la politique générale en matière de modalités de paiement était en cours, ce qui fournirait l'occasion de revoir le statut des recettes du Centre.

#### **Recommandation n° 15**

*Le Centre pourrait faire en sorte que le registre des risques soit complété de manière à faire apparaître des éléments importants tels que : dépositaires de risques, échéances, dépositaires des stratégies d'intervention en vue de l'atténuation des risques.*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué que le Centre se chargerait de donner suite à cette recommandation pour les données manquantes, en collaboration avec le Département des finances et de la planification des programmes, dans le cadre de la révision en cours des registres de risques.

#### **Recommandation n° 16**

*Le Centre pourrait continuer de perfectionner les protocoles et procédures relatives à la prévention et à l'examen des plaintes afin d'assurer un service optimal à la clientèle.*

#### **Réponse**

L'OMPI a déclaré que le Centre continuerait de perfectionner ces procédures.

#### **Recommandation n° 17**

*Le Centre pourrait élaborer un plan de continuité des activités et procéder à une analyse des incidences sur les opérations, faisant état des dispositions à prendre et des plans de sauvegarde à appliquer en cas de défaillance d'une des opérations essentielles.*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'elle participe activement au processus de consultation en cours, qui débouchera sur l'établissement d'un plan de continuité des activités applicable à certaines unités administratives, y compris le Centre. Elle a confirmé que l'Organisation créera un modèle de plan de continuité des activités qui sera communiqué aux différents chefs de programme d'ici à juillet 2016.

**Recommandation n° 18**

*L'OMPI pourrait appliquer les dispositions du Règlement du personnel relatives à l'acceptation de demandes de modification des dates ou de la destination d'un voyage après la délivrance des billets, et faire en sorte que toute différence de frais soit imputée au fonctionnaire dans le cas où cette demande de modification n'aurait pas été imposée par l'OMPI.*

**Réponse**

L'OMPI s'est dite d'accord avec cette recommandation.

**Recommandation n° 19**

*L'OMPI pourrait prendre d'ores et déjà des dispositions pour remédier aux problèmes techniques de réservation en ligne et, en attendant, négocier une commission minimale pour les réservations effectuées avec l'aide de l'agence, et dûment réviser le contrat.*

**Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'elle continuerait de s'employer à trouver des solutions et a accepté d'inclure la commission provisoire en apportant des modifications appropriées au contrat.

**Recommandation n° 20**

*L'OMPI pourrait envisager la possibilité d'intégrer au système e-Works un dispositif déclenchant un contrôle au moment du traitement des demandes de remboursement des frais de voyage dans le cas d'un rapatriement, de manière à ce que la règle des six mois de service avant le congé dans les foyers soit automatiquement respectée.*

**Réponse**

L'OMPI a indiqué que le Département de la gestion des ressources humaines et le Système de planification des ressources administrative de l'Organisation s'emploieraient, en étroite collaboration avec la Division des achats et des voyages, à trouver une solution intégrée qui permettrait le déclenchement de contrôles des ressources humaines entre le système Peoplesoft destiné aux ressources humaines et le système qui succèdera à E-Works.

**Recommandation n° 21**

*L'OMPI pourrait continuer d'adopter des mesures efficaces pour appliquer le calendrier stipulé de présentation de formulaires "e-TA", de manière à respecter les règles pertinentes et de réaliser ainsi des économies grâce à l'achat de billets dans les délais prévus.*

**Réponse**

L'OMPI a indiqué que des mesures seraient prises pour rappeler au personnel les délais de création de formulaires "e-TA" en vue de congés dans les foyers. L'OMPI examinera la manière de faire mieux respecter ces délais et de n'autoriser qu'un nombre limité de dérogations.

### **Recommandation n° 22**

*L'OMPI pourrait faire en sorte que les demandes de remboursement des frais de voyage au titre de l'indemnité pour frais d'études soient approuvées conformément aux règles de durée minimale de séjour.*

#### **Réponse**

L'OMPI a déclaré que le DGRH et l'ADM-ERP s'emploieraient, en étroite collaboration, avec la Division des achats et des voyages (PTD), à trouver une solution intégrée permettant de déclencher des contrôles des ressources humaines, notamment la vérification de la durée minimale de séjour, à l'aide de Peoplesoft HR et du système qui remplacera e-Works.

### **Recommandation n° 23**

*L'OMPI pourrait mettre en application les dispositions du Statut et Règlement du personnel qui prévoient de prélever les avances de fonds à l'occasion d'un voyage sur le traitement du fonctionnaire, de manière à réduire les retards de présentation des demandes de remboursement des frais de voyage.*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'elle examinerait la configuration de systèmes, actuels ou futurs, afin de renforcer le degré de gravité des rappels relatifs à la présentation tardive des demandes de remboursement des frais de voyage et que, au troisième rappel adressé au fonctionnaire en cause, l'OMPI prendrait des dispositions pour bloquer toute avance à l'avenir ou déduire l'avance déjà versée du traitement du fonctionnaire. Elle propose de modifier la formulation des ordres de services de manière à permettre au Département des finances de bloquer les avances sur frais de missions futures pour les fonctionnaires qui n'auront pas présenté leurs demandes de remboursement dans un délai de trois semaines civiles après leur retour de voyage.

### **Recommandation n° 24**

*L'OMPI pourrait appliquer les dispositions du Statut et Règlement du personnel relatives aux demandes de remboursement des frais de voyage de fonctionnaires nouveaux embauchés ou de boursiers, notamment en ce qui concerne le remboursement des billets d'aller simple.*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'elle appliquerait strictement le principe de l'aller simple et cesserait de rembourser un billet d'aller-retour même si celui-ci coûtait moins cher que l'aller simple.

### **Recommandation n° 25**

*L'OMPI pourrait réviser sa politique en matière de voyages et le versement de 50% de l'indemnité journalière de subsistance pour toute nuit passée en avion.*

#### **Réponse**

L'OMPI s'est engagée à examiner plus avant cette recommandation.

### **Recommandation n° 26**

*L'OMPI pourrait envisager de publier des ordres de service clairs prévoyant des exceptions à la règle de changement de classe de voyage. Dans l'attente d'une modification des ordres de service, l'OMPI pourrait envisager d'appliquer les règles en vigueur*

#### **Réponse**

L'OMPI a indiqué qu'elle se pencherait, avec l'aide du conseiller juridique, sur la nécessité de clarifier la possibilité d'un surclassement et l'autorisation à donner à cet effet, telle qu'elle ressort de l'ordre de service en vigueur. Si cette nécessité est avérée, l'ordre de service sera modifié en conséquence

### **Recommandation n° 27**

*L'OMPI pourrait réviser sa pratique, consistant à permettre au fonctionnaire de choisir la compagnie aérienne avant la délivrance du billet et à répercuter le bénéfice de 10% sur les voyageurs*

#### **Réponse**

L'OMPI a reconnu qu'en principe l'idéal serait d'appliquer strictement les ordres de service et indiqué qu'elle examinerait la nécessité de modifier les règles et la manière d'appliquer ces dispositions aux réservations hors ligne

### **Recommandation n° 28**

*L'OMPI pourrait envisager de publier des instructions appropriées en vue de la clôture de demandes de remboursement des frais de voyage faites par des voyageurs tiers après l'achèvement des manifestations*

#### **Réponse**

Tout en acceptant d'examiner les solutions informatiques qu'offrira le futur successeur du système e-Works pour clore officiellement les demandes émanant de non fonctionnaires, l'OMPI a indiqué que, en attendant que ce futur système soit mis au point, elle utiliserait les fonctionnalités offertes par le système actuel pour indiquer la date d'achèvement du voyage de non-fonctionnaires

### **Recommandation n° 29**

*L'OMPI pourrait réviser les directives relatives aux demandes de remboursement des frais de voyage émanant de boursiers qui exercent simultanément des fonctions de stagiaire, de titulaire d'un contrat de travail spécial ou d'un contrat de services individuels*

#### **Réponse**

L'OMPI a accepté de revoir les conditions de bourse proposées à l'époque à tous les titulaires d'un contrat de travail spécial au sein du Centre.

**Recommandation n° 30**

*L'OMPI pourrait envisager d'intégrer dans les règles, règlements et ordres de service les dispositions nécessaires en vue du recouvrement des frais d'annulation de billets auprès des fonctionnaires concernés qui annulent leur voyage pour motif personnel*

**Réponse**

L'OMPI a accepté cette recommandation.

## Déclaration sur le contrôle interne pour 2015

### Étendue de la responsabilité

En ma qualité de Directeur général de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI), je dois répondre, conformément à la responsabilité qui m'est confiée, en particulier par l'article 5.8.d) du Règlement financier, de l'établissement d'un système de contrôle financier interne assurant :

- i) la régularité des opérations d'encaissement, de dépôt et d'emploi de tous les fonds et autres ressources financières de l'Organisation;
- ii) la conformité des engagements et dépenses soit avec les ouvertures de crédits ou autres dispositions financières approuvées par l'Assemblée générale, soit avec l'objet de fonds fiduciaires déterminés et avec les règles y relatives;
- iii) l'utilisation efficace et économique des ressources de l'Organisation.

### Objet du système de contrôle interne

Le système de contrôle interne vise à réduire et à gérer plutôt qu'éliminer le risque d'échec dans la réalisation des buts et objectifs de l'Organisation et la mise en œuvre des politiques connexes. En conséquence, il ne peut fournir que des garanties d'efficacité raisonnables et non absolues. Il se fonde sur un processus permanent destiné à recenser les principaux risques, à en évaluer la nature et l'étendue et à les gérer de manière efficace, rationnelle et économique.

Le contrôle interne est un processus mis en œuvre par les organes directeurs, le Directeur général, la haute direction et d'autres membres du personnel afin de fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs suivants :

- efficacité et rationalité des opérations et préservation des actifs;
- fiabilité de l'information financière; et
- conformité avec les règlements applicables.

Ainsi, sur un plan opérationnel, le système de contrôle interne de l'OMPI n'est pas simplement une politique ou une procédure appliquée de manière ponctuelle, mais plutôt un processus continu mis en œuvre à tous les niveaux de l'Organisation au moyen de mécanismes de contrôle interne visant à atteindre les objectifs susmentionnés.

Ma présente déclaration sur les processus de contrôle interne de l'OMPI s'applique à l'exercice qui s'achève le 31 décembre 2015 jusqu'à la date d'approbation des états financiers de l'Organisation pour 2015.

### Cadre de gestion et de maîtrise des risques

La gestion des risques a été pleinement intégrée à la programmation biennale et annuelle, et le cadre de gestion des risques et des contrôles internes de l'Organisation est complètement intégré dans son cadre réglementaire. Un outil électronique a été mis en place pour assurer l'enregistrement exhaustif et cohérent des risques que présentent les programmes et l'organisation. Au cours de l'année passée, l'élaboration d'un tableau de bord en matière de gestion des risques, affichant en temps réel des données relatives aux risques et aux dispositions prises pour y remédier, a en outre permis d'améliorer substantiellement la présentation de rapports. Des messages électroniques sont automatiquement adressés aux dépositaires de risques et aux dépositaires des stratégies d'intervention en cas de création d'entrées dans le registre ou d'échéance imminente. Les risques sont clairement identifiés et

définis dans le programme et budget de chaque programme; les risques critiques et les risques organisationnels font l'objet d'un rapport périodique présenté au Groupe de gestion des risques dont j'exerce la présidence.

Le Groupe de gestion des risques a pour but de promouvoir une culture de responsabilité et d'efficacité en matière de gestion financière et de gestion des risques au sein de l'OMPI, et d'approuver sa stratégie en matière de gestion des risques. Il examine et surveille la situation financière de l'OMPI, ainsi que les risques essentiels qui pèsent sur l'obtention des résultats attendus de l'Organisation. Celle-ci s'efforce de minimiser l'incidence des risques encourus dans la poursuite de ses objectifs stratégiques et de ses résultats escomptés, mais toute organisation doit accepter un certain niveau ou seuil de risque pour pouvoir opérer. Ce seuil définit la tolérance au risque de l'Organisation, qui représente la référence au regard de laquelle l'OMPI s'emploiera à gérer ses risques. Le Groupe de gestion des risques propose une tolérance appropriée au risque de l'Organisation soumise à examen par les États membres.

En 2015, les Assemblées ont approuvé une nouvelle approche des placements de l'OMPI, formulée dans une nouvelle Politique en matière de placements. La composition du Comité consultatif pour les placements (ACI) a été légèrement modifiée depuis l'adoption de la nouvelle politique, et j'exerce désormais moi-même la présidence de ce comité. L'ACI poursuivra ses fonctions de surveillance des placements effectués au nom de l'Organisation, afin de garantir leur conformité à cette politique. La situation de trésorerie de l'OMPI est restée saine tout au long de 2015.

Le Comité d'examen des contrats et le haut fonctionnaire chargé des achats continuent de suivre les opérations d'achat pertinentes et de me conseiller sur les mesures à prendre dans ce domaine.

### **Évaluation de l'efficacité**

Mon évaluation de l'efficacité des mécanismes de contrôle interne repose essentiellement sur les sources d'information suivantes :

- Les membres de la haute direction, en particulier les vice-directeurs généraux et les sous-directeurs généraux qui ont un rôle important et qui répondent des résultats escomptés, des performances accomplies, des activités de leur division et des ressources qui leur sont confiées. La communication de l'information s'effectue principalement dans le cadre des réunions périodiques de l'Équipe de haute direction.
- Je m'en remets aux lettres de déclaration de responsabilité signées par les plus hauts fonctionnaires de l'OMPI, dans lesquelles ils reconnaissent qu'il est de leur responsabilité d'établir et de veiller au bon fonctionnement, au sein de leurs programmes, des systèmes et mécanismes de contrôle interne en vue de présenter ou de détecter les cas de fraude et les erreurs graves.
- Le chef du Bureau de la déontologie qui donne des avis et des conseils confidentiels à l'Organisation et à son personnel sur l'éthique et les normes de conduite et fait la promotion de la conscience éthique et des comportements responsables dans le traitement des questions relatives à des allégations de comportement contraire à l'éthique, y compris les conflits d'intérêts.
- La Division de la supervision interne (DSI) sur laquelle je m'appuie pour les services d'audit interne, d'évaluation et de consultation, communique également les rapports qu'elle établit à l'Organe consultatif indépendant de surveillance (OCIS). Il s'agit d'informations indépendantes et objectives sur la pertinence et l'efficacité des

mécanismes de contrôle interne de l'Organisation et des fonctions connexes de supervision.

- Il supervise l'audit en contrôlant la ponctualité, l'efficacité et l'adéquation des réponses de la direction aux recommandations d'audit ainsi que la mise en œuvre de ces dernières. En vertu de cette fonction de supervision, l'OCIS explique aux États membres l'incidence des recommandations découlant de la vérification des comptes et des observations éventuelles, et met l'accent sur certains points particuliers, s'il le juge nécessaire. Enfin, il tient les États membres régulièrement informés de ses travaux et soumet un rapport annuel au Comité du programme et budget ainsi qu'à l'Assemblée générale de l'OMPI.
- Le Corps commun d'inspection des Nations Unies.
- Le vérificateur externe des comptes, dont les commentaires sont soumis au PBC et aux assemblées.
- Les observations des organes directeurs.

## Conclusion

Tout système de contrôle interne efficace, aussi bien conçu soit-il, souffre de limitations inhérentes – y compris des possibilités de contournement – et ne peut donc fournir qu'une assurance raisonnable. Par ailleurs, compte tenu de l'évolution des conditions, l'efficacité du contrôle interne peut varier avec le temps.

En ma qualité de Directeur général, je dois veiller à ce que le message relatif aux "orientations claires au plus haut niveau" ne laisse aucun doute quant à l'importance capitale que revêt pour l'Organisation la rigueur des contrôles internes, et je suis résolu à remédier à toute déficience relevée dans le système de contrôle interne pendant l'année écoulée et à veiller à l'amélioration continue de ce système.

Compte tenu de ce qui précède, je conclus que, en l'état actuel de mes connaissances et des informations dont je dispose, il n'existe pas de carence de nature à empêcher le vérificateur externe des comptes de rendre une opinion sans réserve sur les états financiers de l'Organisation ni de problème majeur qu'il conviendrait d'évoquer dans le présent document pour l'exercice qui s'est achevé le 31 décembre 2015.



Francis Gurry  
Directeur général

[Fin du document]