

**RAPPORTS D'ACTIVITES DES AUDITEURS INTERNES
AU 30 AVRIL 2021**

La fonction d'auditeur au sein du FSS COVID-19 vise à fournir une assistance technique dans les domaines liés au contrôle interne, à la gestion financière et au reporting.

Les missions qui en découlent sont notamment :

- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires
- Les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires
- Le Reporting (hebdomadaire et mensuelle)
- La Gestion des plaintes et réclamations
- La Gestion des risques.

Le présent rapport des travaux des Auditeurs durant le mois d'avril porte sur ces différents points.

I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires

Au cours du mois d'avril 2021, les travaux réalisés concernent les cas d'anomalies suivants :

1. Numéros incorrects ou informations erronées / incomplètes
2. Doublons dans les listes reçues
3. Numéros de titre d'identification absent
4. Travailleurs sans attestation de mise en chômage technique

1. Numéros incorrects ou informations erronées / incomplètes

3 listes de 144 ménages vulnérables avec des numéros incorrects et informations incomplètes ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

2. Doublons dans les listes reçues

4 listes de 380 ménages vulnérables avec des doublons dans la liste ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

3. Numéros de titre d'identification absent

2 listes de 554 ménages vulnérables avec des numéros de titre d'identification absents ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

4. Travailleurs sans attestation de mise en chômage technique

Une liste de 111 travailleurs sans attestations de mise en chômage technique a été transmise à la structure pourvoyeuse pour correction.

II- Les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires

L'enquête a consisté à faire des appels téléphoniques des bénéficiaires de l'intérieur du pays sur un échantillonnage de 5 à 11% des listes en paiement du mois de janvier :

FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

- **160** bénéficiaires sur la liste de 3 195 ménages vulnérables validée le 12 janvier 2021 attribuée à Wizall, soit un échantillon de 5% ;
- **100** bénéficiaires sur la liste de 900 ménages vulnérables du Grand Abidjan validée le 27 janvier 2021 attribuée à Wizall, soit un échantillon de 11% ;

Cette enquête a permis de constater les irrégularités suivantes concernant les paiements exécutés par **WIZALL** :

- **5** numéros de téléphone n'appartiennent pas aux différents bénéficiaires ;
- **5** bénéficiaires ont fait l'objet de précompte allant de 1 500 F à 25 000F ;
- **12** bénéficiaires n'ont pas reçu le SMS ;
- **2** bénéficiaires ont été confrontés à des problèmes de liquidité obligeant au retrait 1 jour après.

76 bénéficiaires n'ont pas décroché aux appels et 52 bénéficiaires ne parlent pas la langue française.

N.B : Les **11** bénéficiaires d'Abidjan figurent sur la liste des **3 195** ménages de l'intérieur du pays provenant du Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité.

III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

Nous avons réalisé les cinq (5) rapports hebdomadaires en avril et un (1) rapport mensuel des activités du FSS :

- Reporting de la semaine du 5 au 9 avril 2021
- Reporting de la semaine du 12 au 16 avril 2021
- Reporting de la semaine du 19 au 23 avril 2021
- Reporting de la semaine du 26 au 30 avril 2021
- Reporting du mois d'avril 2021.

IV- La Gestion des plaintes et réclamations

En collaboration avec le service informatique du Secrétariat Exécutif et les opérateurs WIZALL CI et CELPAID FINANCES, nous avons traité les réclamations portant sur les non réceptions des SMS de paiement de **121** ménages vulnérables et de **35** travailleurs mis en chômage technique.

FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

V- **La Gestion des Risques**

Nous avons réalisé la cartographie des risques et proposé un plan d'actions pour la mitigation des risques. Nous avons identifié **11** processus et **45** risques composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 avril 2021.

Après l'analyse du contrôle interne, les risques critiques et majeurs ont été priorisés en termes d'actions de mitigation. Ces actions de mitigation font partie intégrale du plan d'Audit Interne qui a été validé par le Comité de Gestion le 11 novembre 2020.

Un risque résiduel critique est un risque qui nécessite une attention immédiate. Un risque résiduel majeur est un risque important qui nécessite une attention dans les plus brefs délais

Nous n'avons pas identifié de nouveaux risques lors de la revue mensuelle du mois d'avril.

La situation de la **mise en œuvre des points majeurs du plan d'audit interne** se présente comme suit :

- **Risque majeur lié à la non - identification de certains bénéficiaires**
 - **Action menée** : Sensibilisation des autorités préfectorales et des collectivités locales pour un ciblage dans les régions et particulièrement celles où le taux de prise en charge est faible.
 - **Efficacité** : Augmentation de la prise en charge des régions dont les taux de prise en charges sont faibles.

- **Risque majeur lié au paiement de frais de retrait imputé aux bénéficiaires**
 - **Actions menées** :
 - Les résultats de l'enquête de satisfaction des auditeurs ont été portés officiellement au DG de Wizall CI. Suite à cette interpellation, le DG de Wizall CI s'est engagé à renforcer les contrôles sur tout le processus de paiement afin d'éviter d'éventuels précomptes aux bénéficiaires et permettre à ces derniers de recevoir leurs aides dans la totalité ;
 - Le Comité de Gestion a finalisé l'ajout d'un 2^{ème} partenaire, CELPAID Finance SA en décembre 2020. Ceci devrait permettre d'instaurer une concurrence de marché dans le but d'améliorer la qualité de service de chaque opérateur.

FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

- **Efficacité** :
 - L'ajout de CELPAID Finance SA n'a pas satisfait les attentes du Comité de Gestion. Les insatisfactions liées aux précomptes des bénéficiaires persistent. De plus, un point d'attention additionnel se présente : les ouvertures de comptes CELPAID obligatoire.
- **Risque majeur lié à l'absence de feedback aux bénéficiaires sur la situation de leurs plaintes**
 - **Action menée** : Les résultats de l'enquête de satisfaction des auditeurs ont été portés officiellement au DG de Wizall CI. Suite à cette interpellation, le DG de Wizall CI s'est engagé à prendre des dispositions pour faciliter l'accessibilité de la hotline (Service clientèle).
 - **Efficacité** : La facilitation de l'accessibilité de la hotline demeure un point d'amélioration important relevé lors des enquêtes de satisfaction à ce jour.
- **Risque majeur lié aux ouvertures de comptes obligatoire des bénéficiaires**
 - **Action menée** : Les résultats de l'enquête de satisfaction des auditeurs ont été portés officiellement au DG de CELPAID Finance SA.
 - **Efficacité** : Les insatisfactions liées aux ouvertures de comptes obligatoires des bénéficiaires persistent.

Les Auditeurs

Senior
ELIASON Didier



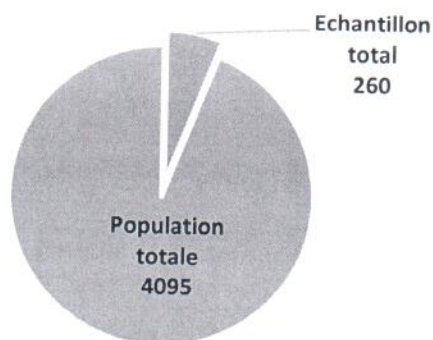
Junior
Gaël W. N'DA



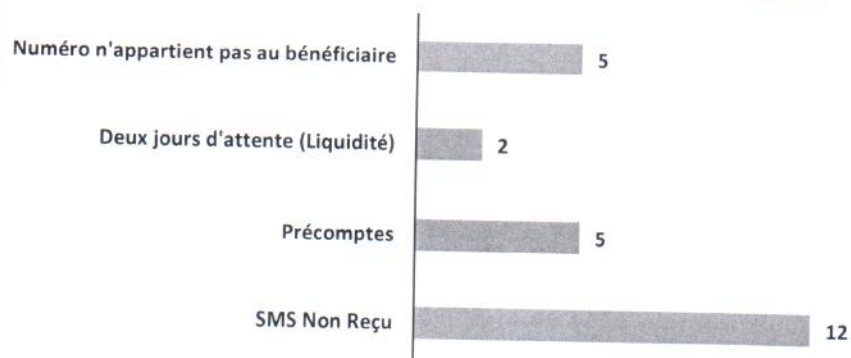
FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

ANNEXE

**Echantillonnage Enquête Téléphonique
(6%)**



**Résultats Enquête Téléphonique - 260
Bénéficiaires**



SMS Non Reçu	Précomptes	Deux jours d'attente (Liquidité)	Numéro n'appartient pas au bénéficiaire	Retrait non effectué	Total Anomalies
12	5	2	5	0	24

RECLAMATIONS

Types de Réclamations	Reçues	Traitées	Taux
Non réception SMS Ménages	121	121	100%
Non réception SMS Travailleurs	35	35	100%
Total	156	156	100%