

**RAPPORTS D'ACTIVITES DES AUDITEURS INTERNES  
AU 28 FEVRIER 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 de février porte sur ces différents points.

**I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires**

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

1. Numéros incorrects
2. Doublons dans les listes reçues
3. Absence de numéros de titre d'identification
4. Travailleurs sans attestation de mise en chômage technique
5. Régularisations

**1. Numéros incorrects**

3 listes de 1 200 ménages vulnérables avec des numéros incorrects ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

**2. Doublons dans les listes reçues**

3 listes de 2 360 ménages vulnérables avec des doublons dans la liste ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

**3. Absence de numéros de titre d'identification**

2 listes de 885 ménages vulnérables avec des numéros de pièce absents ont été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

**4. Travailleurs sans attestation de mise en chômage technique**

Une liste de 9 travailleurs sans attestation de mise en chômage technique a été transmise à la structure pourvoyeuse de la liste pour correction.

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

## 5. Régularisations

Une liste de 107 ménages vulnérables annulés pour trop perçu a été régularisée.

Une liste d'un ménage vulnérable a été régularisée pour erreur de numéro bénéficiaire.

Une liste de deux (2) travailleurs a été régularisée pour erreur de numéros bénéficiaires.

## 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 1% des listes en paiement des mois de décembre et janvier :

- **123** bénéficiaires sur la liste de 12 304 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 26 novembre 2020 attribuée à Celpaid, soit un échantillon de 1% ;
- **140** bénéficiaires sur la liste de 14 050 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 16 décembre 2020 attribuée à Celpaid, soit un échantillon de 1% ;
- **110** bénéficiaires sur la liste de 11 017 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 22 décembre 2020 attribuée à Wizall, soit un échantillon de 1%.

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

- **02** numéros n'appartiennent pas au bénéficiaire ;
- **02** bénéficiaires ont retiré leur aide après deux (2) jours d'attente ;
- **06** bénéficiaires ont déploré le manque de liquidité (cher client « votre compte est vide ») dans les agences ;
- **64** bénéficiaires ont été obligé d'ouvrir un compte avant le retrait de leur aide (53 à Divo, 4 à Bingerville, 1 à Bouaké, 1 à Abobo, 1 au 2 Plateaux, 2 à Treichville et 2 à Adzopé) ;
- **20** bénéficiaires ont remis **25 000** FCFA aux agents leur faisant croire à un enrôlement pour une 2<sup>e</sup> vague (Celpaid Bouaké) ;
- **36** bénéficiaires domiciliés et enrôlés dans le Grand Abidjan ont été validés dans les listes de l'intérieur avec pour lieux d'habitation l'intérieur du pays (25 dans l'Agnebi Tiassa, 8 dans le Gbeké et 3 dans le Loh Djiboua).

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

- **03** numéros n'appartenant pas aux différents bénéficiaires ;
- **04** bénéficiaires ont fait l'objet de précompte allant de 2000 F à 5000F ;
- **10** bénéficiaires n'ont pas reçu de SMS ;

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

- 12 bénéficiaires domiciliés et enrôlés dans le Grand Abidjan ont été validés dans les listes de l'intérieur avec pour lieux d'habitation l'intérieur du pays (11 dans l'Agneby Tiassa et 1 dans le Loh Djiboua).

**N.B** : 30 bénéficiaires n'ont pas décroché les appels

### III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

Nous avons réalisé les quatre (4) rapports hebdomadaires en février et un (1) rapport mensuel des activités du FSS :

- Reporting de la semaine du 1 au 5 février 2021
- Reporting de la semaine du 8 au 12 février 2021
- Reporting de la semaine du 15 au 19 février 2021
- Reporting de la semaine du 22 au 26 février 2021
- Reporting du mois de février 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. (voir annexe)

### 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 28 février 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 avons identifié un (1) nouveau risque lors de la revue mensuelle du mois de février :

#### 1. **Risque modéré lié à la mise en place tardive du budget (GBR 3) → Code du Risque**

- **Description** : Le budget de fonctionnement du FSS est élaboré en début de période de fonctionnement. Le budget permet aux organes du Fonds d'exécuter les opérations quotidiennes. L'élaboration par le Comité de Gestion et/ou

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

l'approbation tardive du MEF provoque un ralentissement et un potentiel blocage des opérations.

- **Proposition** : Les membres du Comité de Gestion doivent être plus proactifs dans l'élaboration du budget en termes de disponibilité et rapidité d'exécution. L'approbation du budget devrait être plus rapide.

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.
  - **Résultat** : Augmentation de la prise en charge des régions dont les taux de prise en charges sont faibles.
- **Risque critique lié à l'absence d'un Système d'Information Intégré (SIG)**
  - **Action menée** : Un Système de Gestion a été développé sous Windev par le Secrétariat Exécutif. Cet applicatif est en amélioration continue sous l'impulsion du chef du service informatique du Secrétariat Exécutif en collaboration avec un cabinet informatique.
  - **Résultat** : Le traitement des listes est plus efficace et les croisements des listes traitées avec les bases de données plus fiables.
- **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<sup>ème</sup> partenaire, CELPAID Finance SA en décembre 2020. Ceci permettra 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 mêmes 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).
- **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.

**Les Auditeurs**

Senior  
ELIASON Didier



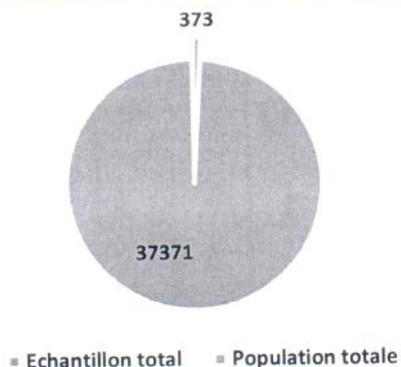
Junior  
Gaël W. N'DA



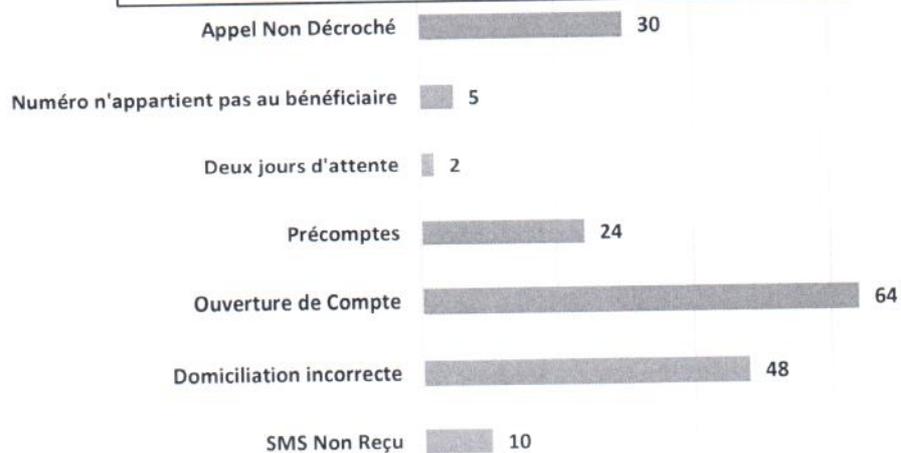
FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE  
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE  
(FSS COVID-19)

ANNEXE

**Echantillonnage Enquête Téléphonique  
(Nombre de bénéficiaires)**



**Résultats Enquête Téléphonique - 373  
Bénéficiaires**



SMS Non Reçu	Domiciliation incorrecte	Ouverture de Compte	Précomptes	Deux jours d'attente	Numéro n'appartient pas au bénéficiaire
10	48	64	24	2	5

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

Appel Non Décroché	Total Anomalies
30	183

RECLAMATIONS

ITEMS	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Total
Impossible de retirer son code	0	0	0	0	0
non reception de sms	0	183	215	215	613
Demande d'annulation	0	0	0	0	0
Informations PDVs	0	26	47	47	120
TOTAL	0	209	262	262	733