

**RAPPORTS D'ACTIVITES DES AUDITEURS INTERNES
AU 31 JANVIER 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 janvier porte sur ces différents points.

I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires

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

1. Numéros incorrects
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

5 listes de 20 ménages vulnérables avec des numéros incorrects a été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

2. Doublons dans les listes reçues

6 listes de 335 ménages vulnérables avec des doublons dans la liste a été transmises aux structures pourvoyeuses pour correction.

3. Numéros de titre d'identification absent

2 listes de 461 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 9 travailleurs sans attestations 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)

II- Les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires

L'enquête a consisté à faire des appels téléphoniques des bénéficiaires du Grand Abidjan sur un échantillonnage de 10% à 20% des listes en paiement des mois de novembre et décembre.

- 33 bénéficiaires sur la liste de 332 ménages vulnérables du Grand Abidjan validée le 26 novembre 2020 soit un échantillon de 10% ;
- 84 bénéficiaires sur la liste de 839 travailleurs mis en chômage technique validée le 26 novembre 2020 soit un échantillon de 10% ;
- 24 bénéficiaires sur la liste des 120 ménages vulnérables du Grand Abidjan validée le 9 décembre 2020 soit un échantillon de 20% ;
- 30 bénéficiaires sur la liste de 147 travailleurs mis en chômage technique validée le 9 décembre 2020 soit un échantillon de 20% ;
- 57 bénéficiaires sur la liste de 568 travailleurs mis en chômage technique validée le 16 décembre 2020 soit un échantillon de 10%.

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

- 82 bénéficiaires ont retiré leur aide après trois (3) jours d'attente ;
- 73 bénéficiaires ont déploré le manque de liquidité dans les agences ;
- 15 bénéficiaires ont été obligé d'ouvrir un compte avant le retrait de leur aide (notamment dans les agences d'Abobo et des 2 Plateaux) ;
- 16 bénéficiaires ont remis entre 2 000 FCFA et 20 000 FCFA au vigile afin de pouvoir intégrer l'agence (notamment à l'agence de Treichville).

N.B : 42 bénéficiaires n'ont pas décroché les appels

III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

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

- Reporting de la semaine du 4 au 8 janvier 2021
- Reporting de la semaine du 11 au 15 janvier 2021
- Reporting de la semaine du 18 au 22 janvier 2021
- Reporting de la semaine du 25 au 29 janvier 2021
- Reporting du mois de janvier 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 96 ménages vulnérables et 03 travailleurs.

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 (44) risques composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 janvier 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 deux (2) nouveaux risques lors de la revue mensuelle du mois de janvier :

- **Risque majeur lié aux ouvertures de comptes obligatoire des bénéficiaires (PB 9 = Code du risque)**
 - **Description** : Le contrat liant les opérateurs WIZALL CI et CELPAID Finance SA avec le Fonds stipule que les bénéficiaires n'ont pas pour obligation d'ouvrir des comptes épargnes ou de souscrire à divers produits offerts par les opérateurs avant de recevoir leurs paiements.
 - **Action menée** : Le CG donne mandat aux auditeurs internes pour procéder à des missions inopinées de terrain pour des investigations chaque mois.

- **Risque majeur lié à un mécanisme de Gestion des Plaintes et Réclamations non performant (GAPR 3 = Code du risque)**
 - **Description** : Après l'opérateur au 1er niveau, le dispositif de gestion des plaintes et réclamations est, notamment, de la responsabilité des auditeurs internes au 2ème niveau de contrôle comme suit :
 - Evaluation initiale en vue d'apprécier la gravité des problèmes soulevés ;
 - Exécution d'enquêtes sous forme d'appels téléphoniques ou d'investigations sur le terrain ;
 - Propositions de résolution de la réclamation au Comité de Gestion ;
 - Transmission des réclamations aux structures pourvoyeuses de listes par le Secrétariat Exécutif.
 - **Action menée** : Les enquêtes de satisfaction mensuelles et les missions terrains.

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

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^{ème} 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.
 - **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.

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

- **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



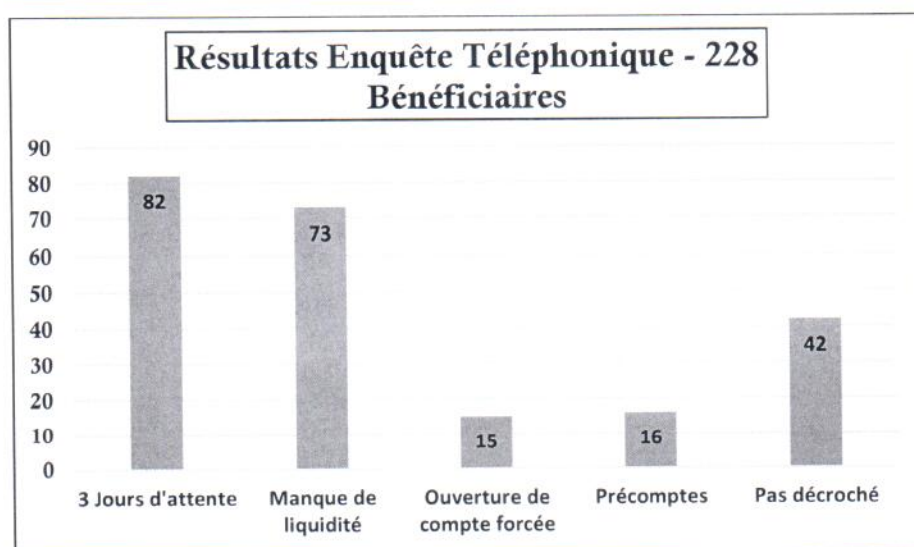
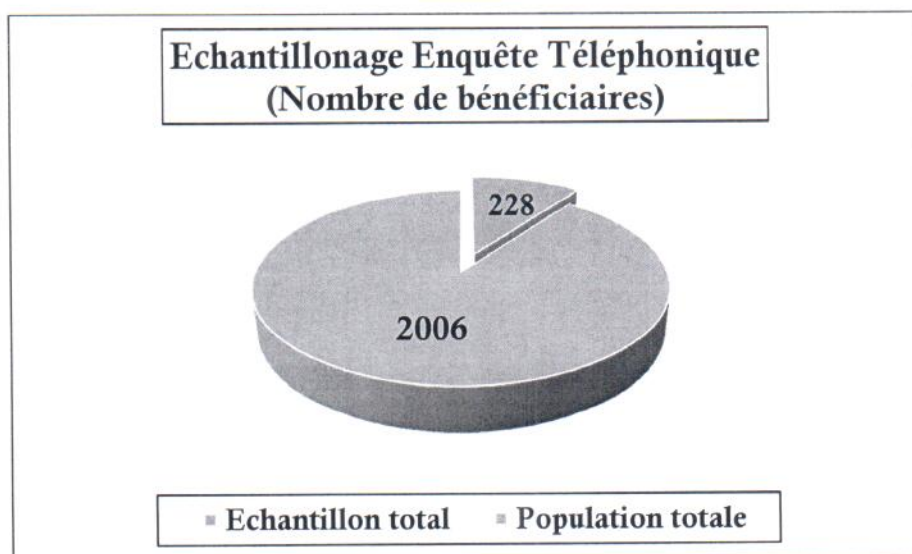
Junior

Gaël W. N'DA



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

ANNEXE



3 Jours d'attente	Manque de liquidité	Ouverture de compte forcée	Précomptes	Non décrochage	Echantillon
82	73	15	16	42	228
36%	32%	7%	7%	18%	100%

RECLAMATIONS

Types de Réclamations	Reçues	Traitées	Taux
Non réception SMS Ménages	96	96	100%
Non réception SMS Travailleurs	3	3	100%
Total	99	99	100%