

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

I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires

Au cours du mois de juillet 2021, aucune réunion de validation n'a été tenue par le Comité de Gestion.

II- Les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires

L'enquête a consisté à faire des appels téléphoniques des bénéficiaires sur un échantillonnage de 20 à 100% des listes en paiement du mois de juin :

- **32** bénéficiaires sur la liste de 32 travailleurs du Grand Abidjan validée le 08 juin 2021 attribuée à MTN, soit un échantillon de 100% ;
- **140** bénéficiaires sur la liste de 697 ménages vulnérables de l'Intérieur du Pays validée le 08 juin 2021 attribuée à MTN, soit un échantillon de 20% ;
- **215** bénéficiaires sur la liste de 1 072 ménages vulnérables de l'Intérieur du Pays validée le 08 juin 2021 attribuée à WIZALL, soit un échantillon de 20%.

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

- **16** cas d'échec de paiement pour faute d'absence de compte mobile money ;
- **15** bénéficiaires affirment ne pas avoir reçu les fonds malgré le transfert effectué avec succès par MTN.
- **05** numéros de téléphone n'appartiennent pas aux différents bénéficiaires

N.B : *17 bénéficiaires sont indisponibles selon l'opération*

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

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

- 08 numéros de téléphone n'appartiennent pas aux différents bénéficiaires ;
- 04 bénéficiaire a fait l'objet de précomptes allant de 2000 à 35000 FCFA à Yopougon et non loin du palais de la justice d'Odienné ;
- 46 bénéficiaires n'ont pas reçu le SMS.

N.B :

- 37 bénéficiaires n'ont pas décroché aux appels ;
- 26 autres sont indisponibles selon l'opérateur ;
- 01 bénéficiaire ne parle pas la langue française ;
- 01 cas de bénéficiaire qui n'a pas reçu de SMS et affirme avoir reçu un traitement non –professionnel de la part du numéro fixe de service clientèle WIZALL.

III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

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

- Reporting de la semaine du 28 juin au 2 juillet 2021 ;
- Reporting de la semaine du 5 au 9 juillet 2021 ;
- Reporting de la semaine du 12 au 16 juillet 2021 ;
- Reporting de la semaine du 19 au 23 juillet 2021 ;
- Reporting de la semaine du 26 au 30 juillet 2021 ;
- Reporting du mois de juillet 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 01 ménage vulnérable et de 12 travailleurs mis en chômage technique ; et les réclamations portant sur les erreurs sur numéros de téléphone qui concernent 01 ménage vulnérable et 01 travailleur mis au chômage technique.

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 10 processus et 47 risques composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 juillet 2021.

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

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 juillet :

1. **Risque lié au changement d'équipe au sein des ressources humaines** (GBR 4 = Code du Risque)

- **Description** : Les membres statutaires du Comité de Gestion, le Secrétariat Exécutif, et leurs équipes respectives évoluent en termes de changement du personnel. Les changements de personnel sont causés par les remaniements ministériels et les alternances de fonctions et responsabilités au sein des équipes. Ceci peut avoir un impact sur la continuité des opérations du Fonds au vu de la lenteur des passations de charge et de dossiers.

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

- **Risque majeur lié au racket des bénéficiaires à l'enrôlement**

- **Plan d'action** : Les auditeurs internes procèdent à des enquêtes téléphoniques. Le SE devrait effectuer des missions de terrain pour contrôler le processus de ciblage depuis mai 2021.
- **Constat** :
 - Le Secrétariat Exécutif n'a pas effectué de mission terrain à ce jour. Un véhicule a été acheté par le fonds et mis à disposition du Secrétariat Exécutif pour faciliter les missions notamment conjointes avec le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité, et ce, depuis mai 2021 ;
 - Des séances de travail se sont tenues entre le Secrétariat Exécutif et le Ministère de l'Intérieur et de Sécurité (MIS) en juillet 2021 pour bien définir le rôle de chaque agent vérificateur et planifier une mission terrain conjointe.

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

- **Risque critique lié à la non – évaluation de la performance des agents vérificateurs**
 - **Constat** : Le Comité de Gestion est attendu de la réception des rapports d'activités des agents vérificateurs, de leurs fiches de poste, et la liste complète de ces dits agents ainsi que leurs informations d'identification depuis mars 2021.

- **Risque majeur lié à une faible communication sur le fonds auprès du grand public**
 - **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 Fonds 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 ;
 - Le Fonds a signé une convention de partenariat, en mai 2021, avec l'opérateur MTN pour favoriser des paiements directs (mobile money) aux bénéficiaires sans intervention d'agents intermédiaires ;
 - Concernant les précomptes effectués par les agents du Ministère de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté (MSLP), une correspondance a été adressée au Secrétaire Exécutif pour sensibiliser le personnel impliqué dans le processus de traitement de dossiers covid – 19.

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 au niveau des listes confiées à WIZALL CI et CELPAID Finance SA ;
- Les précomptes des intermédiaires aux bénéficiaires n'existent plus sur les listes confiées à l'opérateur MTN grâce au paiement direct (Mobile Money) desdits bénéficiaires. Cependant, il nous a été signalé lors de nos enquêtes que certains individus, se faisant passer pour des agents du Ministère de la Solidarité, contactent les bénéficiaires et leurs réclament un dépôt mobile money couvrant des frais de traitement de dossier.

- **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

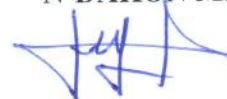
ELIASON Didier



Gaël W. N'DA



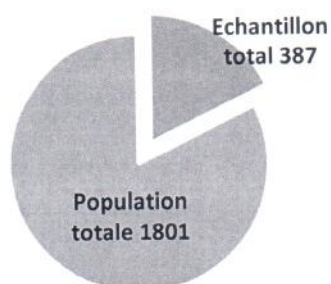
N'DAKON Marie



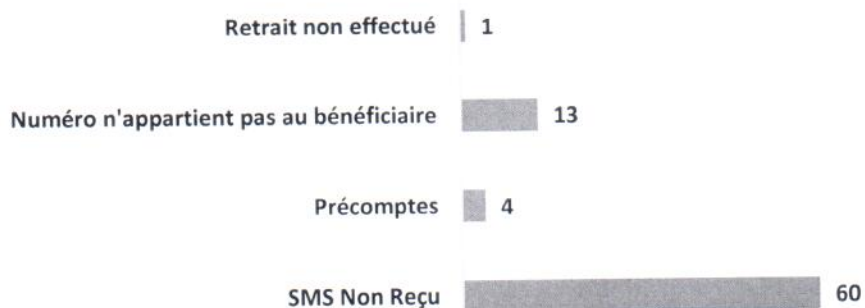
FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

ANNEXE

**Echantillonnage Enquête Téléphonique
(21 %)**



**Résultats Enquête Téléphonique - 387
Bénéficiaires**



SMS Non Reçu	Précomptes	Numéro n'appartient pas au bénéficiaire	Retrait non effectué	Total Anomalies
60	4	13	1	78

RECLAMATIONS

Types de Réclamations	Reçues	Traitées	Taux
Non réception SMS Ménages	2	13	100%
Non réception SMS Travailleurs	2	13	100%
Total	165	165	100%