

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

I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires

Au cours du mois de mai 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 2 à 5% des listes en paiement du mois de février :

- 120 bénéficiaires sur la liste de 6 014 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 18 février 2021 attribuée à CELPAID, soit un échantillon de 2% ;
- 89 bénéficiaires sur la liste de 1 778 ménages vulnérables du Grand Abidjan validée le 18 février 2021 attribuée à CELPAID, soit un échantillon de 5%.

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

- 14 numéros de téléphone n'appartiennent pas aux différents bénéficiaires ;
- 07 bénéficiaires ont fait l'objet de précompte allant de 5 000 F à 15 000F notamment dans les agences d'Adjamé, Abobo, Anyama, Yopougon et Séguéla ;
- 06 bénéficiaires ont fait l'objet d'ouverture de compte obligatoire ;
- 04 bénéficiaires n'ont pas reçu le SMS ;
- 01 bénéficiaire n'a pas encore retiré son appui ;
- 01 bénéficiaire n'a pas été payé en agence pour non – conformité des données.

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

N.B : 77 bénéficiaires n'ont pas décroché aux appels et 51 bénéficiaires ne parlent pas la langue française.

III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

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

- Reporting de la semaine du 3 au 7 mai 2021
- Reporting de la semaine du 10 au 14 mai 2021
- Reporting de la semaine du 17 au 21 mai 2021
- Reporting de la semaine du 24 au 28 mai 2021
- Reporting du mois de mai 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 150 ménages vulnérables de la région du Poro et de 15 travailleurs mis en 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 11 processus et 47 risques composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 mai 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 mai :

1. **Risque majeur lié au racket des bénéficiaires à l'enrôlement** (Code du risque : CCS 6)

- **Description** : Les agents des structures de ciblage des personnes enrôlées requièrent des paiements sous forme de dépôt mobile auprès des bénéficiaires après réception effective de leur aide. Certains de ces agents affirment être au sein du Ministère de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté et exigent des frais de

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

dossier. La majorité de cas de racket au ciblage provient des listes du Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité.

- **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.

2. Risque critique lié à la non – évaluation de la performance des agents vérificateurs (Code risque : GRA 6)

- **Description** : Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité (MIS) et le Ministère de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté (MSLP) ont procédé au recrutement d'agents vérificateurs chargés d'aider les équipes techniques au niveau du ciblage des populations pour enrôler ces dernières. Les rapports d'activités de ces agents ainsi que leur fiche de poste détaillée n'ont pas été transmis au Comité de Gestion à ce jour. La qualité des listes provenant du MIS n'a substantiellement pas été améliorée post – recrutement de ces dits agents.
- **Constat** : Le Comité de Gestion est attente 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.

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

- Risque majeur lié à la 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 Comité de Gestion a finalisé l'ajout d'un 2^{ème} partenaire, CELPAID Finance SA en décembre 2020. Ceci permettra d'instaurer une

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

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 insatisfactions liées aux précomptes des bénéficiaires persistent.
- **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



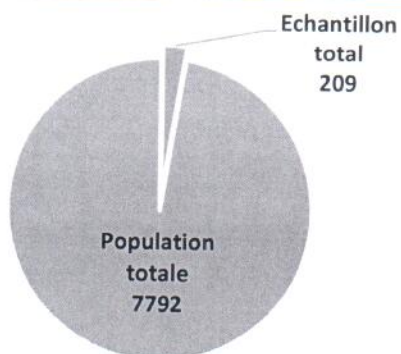
Junior
Gaël W. N'DA



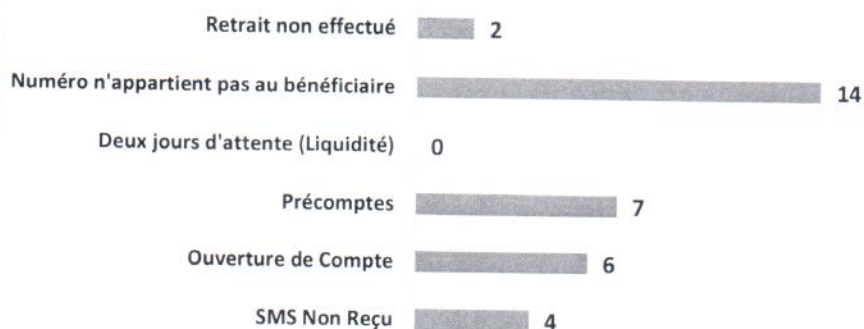
FONDS SPECIAL DE SOLIDARITE ET DE
SOUTIEN D'URGENCE HUMANITAIRE
(FSS COVID-19)

ANNEXE

**Echantillonnage Enquête Téléphonique
(3%)**



**Résultats Enquête Téléphonique - 209
Bénéficiaires**



SMS Non Reçu	Ouverture de Compte	Précomptes	Deux jours d'attente (Liquidité)	Numéro n'appartient pas au bénéficiaire	Retrait non effectué	Total Anomalies
4	6	7	0	14	2	33

RECLAMATIONS

Types de Réclamations	Reçues	Traitées	Taux
Non réception SMS Ménages	150	150	100%
Non réception SMS Travailleurs	15	15	100%
Total	165	165	100%