

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

I- Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires

Au cours du mois de mars 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 de l'intérieur du pays sur un échantillonnage de 10 à 30% des listes en paiement des mois de décembre et janvier :

- **119** bénéficiaires sur la liste de 594 travailleurs mis au chômage technique validée le 22 décembre 2020 attribuée à Wizall, soit un échantillon de 20% ;
- **138** bénéficiaires sur la liste de 1 379 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 22 décembre 2020 attribuée à Wizall, soit un échantillon de 10% ;
- **114** bénéficiaires sur la liste 379 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 29 décembre 2020 attribuée à Celpaid, soit un échantillon de 30% ;
- **111** bénéficiaires sur la liste 444 travailleurs validée le 29 décembre 2020 attribuée à Celpaid, soit un échantillon de 25%.

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

- **6** numéros n'appartiennent pas aux différents bénéficiaires ;
- **18** bénéficiaires ont fait l'objet de précompte allant de 2000 F à 30000F ;
- **15** bénéficiaires n'ont pas reçu le SMS ;
- **2** problèmes de liquidité obligeant au retrait 1 jour après.

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 **CELPAID** :

- **45** bénéficiaires n'ont pas reçu de SMS ;
- **38** bénéficiaires n'ont pas encore retiré leur appui respectif.

III- Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités

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

- Reporting de la semaine du 1 au 5 mars 2021
- Reporting de la semaine du 8 au 12 mars 2021
- Reporting de la semaine du 15 au 19 mars 2021
- Reporting de la semaine du 22 au 26 mars 2021
- Reporting du mois de mars 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 (45) risques composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 mars 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 de mars.

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

Nous avons identifié un 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 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 ;

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

- 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.
- **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

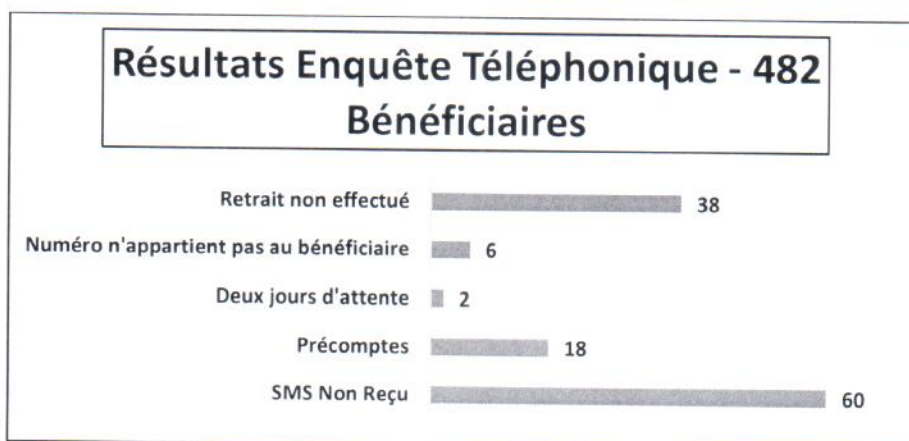
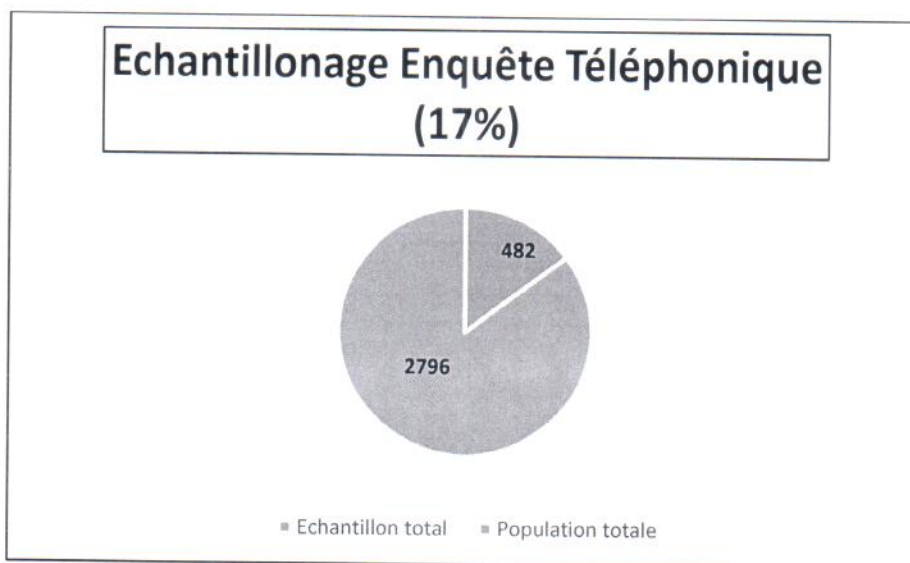


Junior
Gaël W. N'DA



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

ANNEXE



SMS Non Reçu	Précomptes	Deux jours d'attente	Numéro n'appartient pas au bénéficiaire	Retrait non effectué	Total Anomalies
60	18	2	6	38	124

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%