

**RAPPORTS D'ACTIVITES DES AUDITEURS INTERNES
AU 30 NOVEMBRE 2020**

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
- le Reporting (hebdomadaire et mensuelle)
- les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires
- la Gestion des plaintes et réclamations
- la Gestion des risques
- l'Assistance au contrôle des listes reçues par le Secrétariat Exécutif.

Le présent rapport des travaux des Auditeurs durant le mois de novembre porte sur ces différents points.

1) **Le Suivi des opérations de transferts aux bénéficiaires**

Au cours du mois de novembre 2020, les travaux réalisés sont :

• **Cas des numéros marchands**

La liste des 15 bénéficiaires ayant communiqué les numéros marchands de proche a été transmise au Secrétariat Exécutif pour correction du numéro bénéficiaire.

• **Cas des Numéros incorrects**

Une liste de 55 ménages vulnérables a été régularisée et mise en paiement pour un montant de 1 400 000 FCFA.

Une liste de 2 travailleurs mis en chômage technique a été régularisée et mise en paiement pour un montant de 240 000 FCFA.

• **Cas des doublons de numéros**

Les listes des doublons de numéros ont été transmises aux structures pourvoyeuses de listes concernées pour d'éventuelles corrections.

• **Cas des erreurs sur les montants**

Une liste de 6 travailleurs mis en chômage technique a été régularisée et mise en paiement pour un montant de 1 440 000 FCFA.

• **Cas des absences de nom de bénéficiaires**

Un ménage vulnérable a été régularisé et mis en paiement pour un montant de 75 000 FCFA.

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

2) **Le reporting hebdomadaire et mensuel des activités**

Nous avons réalisé les cinq (4) rapports hebdomadaires du mois d'octobre et un (1) rapport du mois de septembre des activités du FSS :

- Reporting de la semaine du 2 au 6 novembre 2020
- Reporting de la semaine du 9 au 13 novembre 2020
- Reporting de la semaine du 16 au 20 novembre 2020
- Reporting de la semaine du 23 au 30 novembre 2020
- Reporting du mois d'octobre 2020.

3) **Les Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires**

L'enquête mensuelle de satisfaction des bénéficiaires a été effectuée sur la base méthodologique suivante :

- Un échantillonnage de 5 à 10% par liste :
 - 202 bénéficiaires sur la liste des 2 025 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 9 septembre 2020 ;
 - 376 bénéficiaires sur la liste des 7 513 ménages vulnérables de l'intérieur du pays validée le 21 octobre 2020 ;
 - 131 bénéficiaires sur la liste de 1 314 travailleurs mis en chômage technique validée le 21 octobre 2020.

Cette enquête a permis de constater les irrégularités suivantes :

- 2 distributeurs de Wizall CI ont prélevé des frais au paiement des aides des bénéficiaires ;
- 20 bénéficiaires n'ont pas reçu de SMS les invitant au paiement ;
- 5 bénéficiaires (ménages vulnérables) n'ont pas présenté de titre d'identité au retrait ;
- 1 bénéficiaire est inconnu par les détenteurs du numéro inscrit sur la liste ;
- 2 bénéficiaires ne se sont pas inscrits sur une liste et n'ont pas reçu de SMS.

4) **La Gestion des plaintes et réclamations**

L'analyse des réclamations reçue par le centre d'appels de l'opérateur Wizall CI nous a permis de regrouper les réclamations en quatre (4) types :

- Non réception de code de retrait
- Non réception de code de sécurité
- Demande d'informations de localisation de distributeurs
- Demande de confirmation de l'aide de l'Etat.

En collaboration avec le service informatique du Secrétariat Exécutif et Wizall CI, nous avons traité les réclamations portant sur :

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

- Erreur sur numéros bénéficiaires
- Non réception de code de retrait.

5) **La Gestion des Risques**

Nous avons réalisé la cartographie des risques et proposé un plan d'action pour la mitigation des risques. Nous avons identifié (11) processus et (42) risques brutes composant l'activité du FSS COVID 19 au 31 novembre 2020.

Après l'analyse du contrôle interne, les risques nets critiques et majeurs sont 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

La revue mensuelle de la cartographie des risques au cours du mois de novembre nous a permis d'identifier deux (2) nouveaux risques :

- **Un risque modéré lié aux bénéficiaires inscrits pour une aide moins avantageuse (CCS 5)**
 - Ce risque relève du niveau stratégique au vu du sentiment d'injustice de ces travailleurs qui ont dû s'enrôler dans un programme d'aide moins avantageux que l'option qui a été ultérieurement proposé par le FSS à la suite de la phase transitoire.
 - **Mitigation** : Ces travailleurs mis au chômage technique ne percevront pas le reliquat qu'ils espèrent sur la base du principe de non cumul des aides.
- **Un risque majeur lié au paiement des bénéficiaires sans documents d'identification (PB 8)**
 - 53 bénéficiaires ont reçu leur aide sans document d'identification.
 - **Mitigation** : La pièce d'identité est obligatoire pour le retrait de l'aide sur toute l'étendue du territoire national.

L'avancé de la mise en œuvre des points majeurs du plan d'audit interne se décompose comme suit :

- **Risque majeur lié à la non - identification de certains bénéficiaires**
 - Une communication plus présente devait être encouragée avec notamment la création d'un spot télévision qui a été finalement annulée.

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

- **Risque critique lié à l'absence d'un Système d'Information Intégré (SIG)**
 - Un Système de Gestion a été créé et développé par le Secrétariat Exécutif. Cet applicatif est en amélioration continue.

- **Risque majeur lié au paiement de frais de retrait imputé aux bénéficiaires**
 - 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.

- **Risque majeur lié à l'absence de feedback aux bénéficiaires sur la situation de leurs plaintes**
 - 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 a émis l'hypothèse d'agrandir son effectif alloué au service clientèle, Hotline.

6) L'Assistance au contrôle des listes reçues par le Secrétariat Exécutif

Nous avons assisté le service informatique du Secrétariat Exécutif au contrôle des listes présentées au Comté de gestion du 26 novembre 2020.

Les Auditeurs

Senior

ELIASON Didier



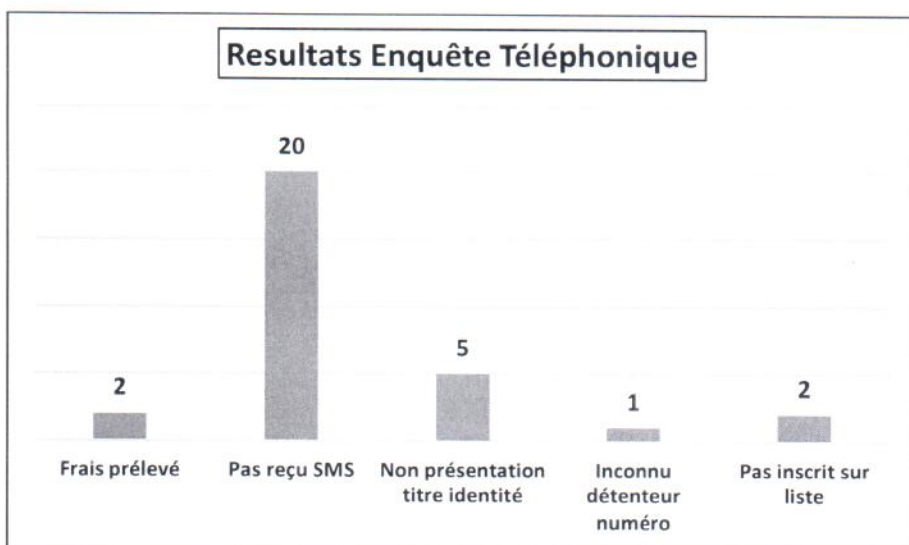
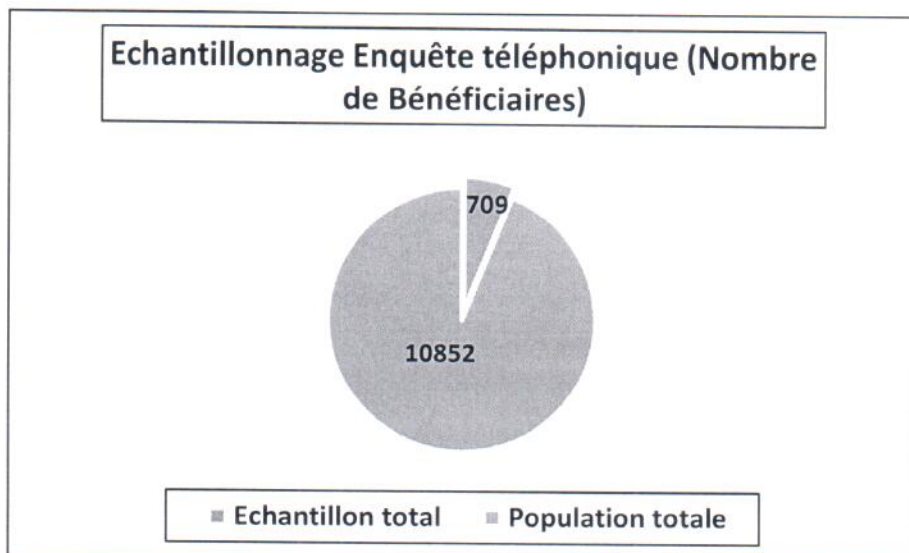
Junior

Gaël W. N'DA



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

ANNEXE



Frais prélevé	Pas reçu SMS	Non présentation titre identité	Inconnu détenteur numéro	Pas inscrit sur liste
2	20	5	16	2