

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU BUREAU DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL
POUR LA PÉRIODE ALLANT DU 1^{er} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2011

Ce document est distribué aux Missions permanentes
et sera présenté au Conseil permanent de l'Organisation

RAPPORT D'ACTIVITE

DU

BUREAU DE L'INSPECTEUR GENERAL

pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011

Ce rapport est présenté conformément aux dispositions de l'article 121 des Normes générales de fonctionnement du Secrétariat général de l'OEA. Pendant l'année qui a pris fin le 31 décembre 2011, l'OIG a mené dix audits qui ont porté sur des opérations et des activités au siège de l'Organisation ainsi que dans des bureaux hors siège. Avec la collaboration du Département des services juridiques, l'OIG a mené trois enquêtes. En outre, il a réalisé une évaluation en ligne de tous les bureaux hors siège.

I. Rapports d'audit

Au cours de cette période, les audits opérationnels menés au siège de l'Organisation ont été ciblés sur l'examen et l'évaluation des activités relatives à la Salle des Amériques, à la revue *Américas* et à la Commission interaméricaine des droits de l'homme. En outre, l'OIG a examiné les contrôles internes des activités des bureaux hors siège en Haïti, au Nicaragua, au Guatemala, aux Bahamas, à Saint-Kitts-et-Nevis et à Antigua-et-Barbuda afin de déterminer si elles étaient conformes aux réglementations et aux procédures de l'OEA. Avec la collaboration du Département des services juridiques, l'OIG a mené des enquêtes qui ont abouti à des améliorations substantielles dans l'utilisation du Musée d'art des Amériques et dans le recrutement des services temporaires pour les conférences ainsi que dans la révision des réclamations pour services médicaux qui sont soumises pour remboursement à *Carefirst Blue/Cross Blue Shield*. Ces recommandations ont été classées de la manière suivante : 20 concernent des risques élevés, 9 des risques moyens et 3 des risques faibles. En outre, l'OIG a eu des communications directes avec les superviseurs et leur a donné les recommandations appropriées concernant les processus et les problèmes opérationnels en vue d'améliorer les contrôles de gestion.

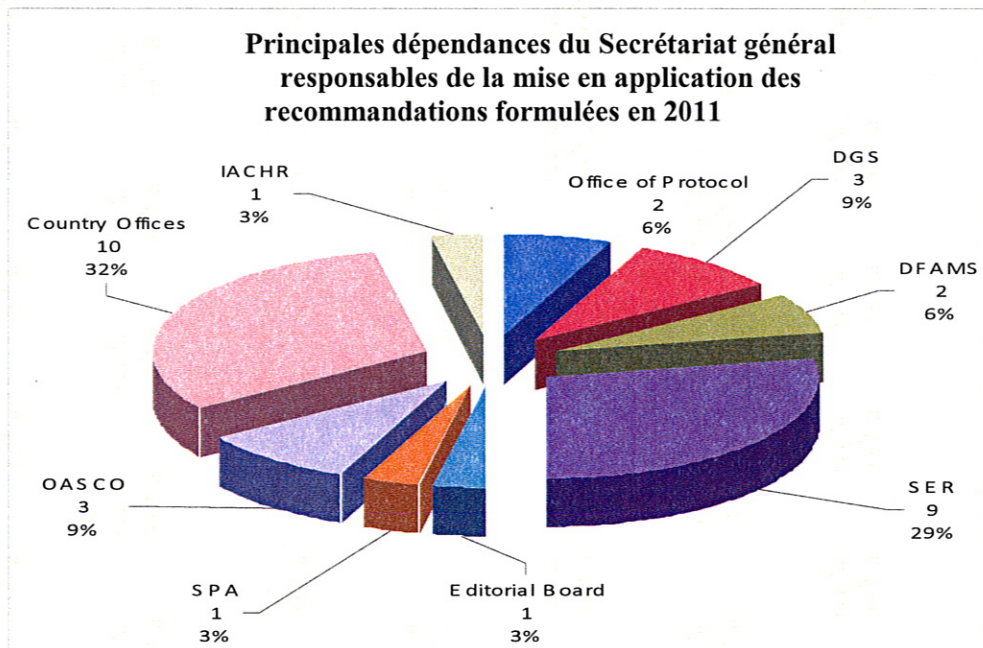
Les recommandations émanent des constatations de l'OIG qui ont identifié les nécessités suivantes:

- La Commission interaméricaine des droits de l'homme doit renforcer les contrôles internes et les procédures afin d'établir une supervision et une surveillance appropriées pendant la mise en œuvre de ses projets.
- Le renforcement des procédures pour la location de la Salle des Amériques.
- L'identification des objectifs prioritaires afin d'améliorer la situation et la gestion financières de la revue *Américas* et élaborer des directives propres à assurer une utilisation appropriée de ses ressources.
- The bureau hors siège en Haïti doit améliorer son processus de conciliation bancaire et fournir des justificatifs appropriés. Il doit également renforcer ses contrôles internes sur les achats et la consommation de carburants et sauvegarder ses actifs.
- Les bureaux hors siège doivent mettre en application les politiques établies en matière de sécurité du réseau.

- Le Coordonnateur du Bureau de coordination des bureaux et des unités hors siège du Secrétariat général doit établir des directives précises concernant les dons qui sont faits dans les États membres.
- Les bureaux hors siège doivent veiller à ce qu'il existe une collaboration et des communications avec le siège de l'Organisation afin d'encourager tout leur personnel à apprendre à utiliser de nouveaux outils et à s'adapter aux changements mis en œuvre par l'Organisation.
- Les bureaux hors siège doivent exécuter leurs activités en conformité avec les règlements et les directives du SG/OEA, vérifier que tous les paiements sont accompagnés des justificatifs appropriés avant d'émettre des chèques et s'assurer que ces documents sont archivés comme il se doit.

Dans le but d'illustrer l'obligation de rendre compte des différents secrétariats et la responsabilité des diverses dépendances du Secrétariat général, les trente-deux recommandations formulées au cours de l'année 2011 sont présentées en pourcentages dans le graphique n° 1.

Graphique n° 1
Recommandations émanées des activités d'audit par dépendance



Tous les rapports d'audit et toutes les recommandations qui ont été soumis au Secrétaire général ont été approuvés. Au moment où ce rapport d'activité est élaboré, ces recommandations sont encore en suspens et en sont à différents stades de mise en application.

Audit SG/OIG/AUDIT-01/11 – Écritures de régularisation du DSGFA – En raison des contraintes de temps, cet audit a été reporté et il est prévu de le réaliser en 2013.

Audit SG/OIG/AUDIT-02/11 – Commission interaméricaine des droits de l'homme – Cet audit était ciblé sur des processus sélectionnés au sein du Secrétariat de la CIDH et avait pour but de : (1) vérifier que la CIDH s'acquitte de ses responsabilités conformément aux normes et aux réglementations du SG/OEA; (2) étudier et évaluer si des contrôles internes sont en place; (3) évaluer la pertinence ainsi que l'efficacité et la rentabilité générales de ses activités opérationnelles; et (4) vérifier si la CIDH atteint les objectifs identifiés dans son mandat. La période établie pour ce mandat allait du 1^{er} janvier 2010 au 31 mai 2011. L'audit a compris la révision de la documentation et des transactions qui avaient trait aux questions suivantes, mais sans pour autant en exclure d'autres: a) la structure organisationnelle du personnel permanent et temporaire; b) les activités opérationnelles et les transactions financières traitées par le Secrétariat exécutif de la CIDH; c) l'examen des voyages, des honoraires et des frais; d) l'examen de l'exécution des projets, des transferts et des remboursements; e) les contrôles internes pour la sauvegarde des ressources, et f) l'examen opérationnel du système de requêtes concernant des affaires. Au cours de l'audit, l'OIG a pu vérifier que la sauvegarde des biens et les contrôles internes au sein de la CIDH étaient appropriés.

L'audit a également examiné des projets sélectionnés, ce qui a inclus un projet intitulé « Protection des droits de l'enfant en Amérique latine » financé par la Banque interaméricaine de développement (BID), le projet « Renforcement des capacités de protection et de promotion de la CIDH et de l'Institut interaméricain des droits de l'homme » financé par l'Agence canadienne de développement international (ACDI) et le projet « Promotion de l'égalité ethnique et raciale et protection des droits des groupes traditionnellement exclus en Amérique latine », financé par la Communauté européenne. L'OIG a conclu qu'il était nécessaire de renforcer la supervision pendant l'exécution des projets, ce qui garantira que le cycle des activités du projet est mené à bonne fin. Cette observation a été communiquée à l'ancien Secrétariat de la CIDH au cours de l'entretien de conclusion de l'audit et l'OIG a été informé que la mise en œuvre de mesures correctives était en cours.

Audit SG/OIG/AUDIT-03/11 – Salle des Amériques – Cet audit a été mené afin d'évaluer si les revenus générés par la location de la Salle des Amériques respectent les règlements et les procédures établies par le SG/OEA et pour examiner les contrôles internes utilisés dans le processus de location de la Salle des Amériques. L'OIG a déterminé que, pendant la plus grande partie de la période sur laquelle a porté l'audit, à savoir du 1^{er} janvier 2009 au 30 novembre 2011, il existait des faiblesses dans les contrôles internes. Toutefois, l'OIG a constaté que le Directeur a accompli des efforts afin de mettre en place les directives et les réglementations et que des progrès importants ont été réalisés dans l'amélioration du processus. Suite à ces améliorations, l'OIG a déterminé avec une certitude raisonnable que les contrôles internes sont satisfaisants. Les principales faiblesses détectées pendant l'audit ont été : (1) L'absence de procédures efficaces pour traiter les factures et les impayés, (2) L'argent était reçu sans que ne soit délivré de reçu, (3) Quelques processus n'étaient pas envisagés dans la dernière révision de la réglementation (4) Des formulaires pour la location de la Salle des Amériques incomplets ont été trouvés et l'OIG a constaté la nécessité : (5) d'améliorer la

tenue des dossiers, (6) d'améliorer la communication entre les dépendances du SG/OEA, (7) d'avoir un registre d'inventaire pour contrôler le matériel utilisé pendant les manifestations, (8) de disposer de directives détaillées pour l'utilisation du parking quand il y a des manifestations spéciales, (9) de fournir des informations supplémentaires aux organisateurs avant la manifestation – les choses à faire et à ne pas faire.

Audit SG/OIG/AUDIT-04/11 – La revue Américas – Cet audit a été mené dans le but d'évaluer les contrôles internes pour les transactions financières de la revue *Américas*, y compris l'examen des sources de revenus, de leur allocation et des décaissements afin de vérifier si l'Administration de la revue *Américas* a utilisé les ressources d'une manière efficace et efficiente et si elle s'est acquittée de ses responsabilités en conformité avec les politiques et les procédures du SG/OEA.

L'audit a constaté que les contraintes financières qu'a connues l'OEA pendant la période sur laquelle a porté l'audit ont fait qu'il a été impossible de financer des campagnes de promotion et cela a contribué à la diminution incessante des souscriptions. En outre, la gestion inefficace et l'utilisation sans restriction des ressources de la revue *Américas* font peser un risque grave sur la continuité de ses opérations. Des sources de revenus ont été utilisées de manière discrétionnaire par l'ancien Directeur du DCEI. Au cours de cette période, le solde du fonds de réserve a été épuisé.

Suite au rapport d'audit, le Secrétaire aux relations extérieures a déclaré qu'en 2012 les États membres avaient approuvé le transfert d'une somme importante des fonds affectés au Secrétariat des relations extérieures (SRE) vers d'autres secteurs, ce qui a affecté sérieusement le financement de la revue et a mis en danger sa durabilité. Le numéro de juin 2012 d'*Américas* a été le dernier à être distribué. Un rapport de la Commission des questions administratives et budgétaires (CAAP), daté du 12 octobre 2012, a signalé la fermeture de la revue et que, lors de sa réunion du 18 septembre 2012, la CAAP avait conclu que ce poste n'était pas inclus dans le chapitre VIII du budget et n'avait aucun mandat de l'Assemblée générale.

Audit SG/OIG/AUDIT-05/11 – Bureau hors siège en Haïti et projets sélectionnés – Cet audit a été mené à titre de suivi des recommandations émanées d'une enquête (SG/OIG/INV-03/10) que l'OIG avait réalisée en novembre 2010 et pour évaluer les contrôles internes au sein du bureau hors siège en Haïti pendant la période allant du 1^{er} janvier 2010 au 30 septembre 2011. L'échantillon de l'OIG a examiné des transactions de décaissement traitées pendant la période sur laquelle a porté l'audit. Aucune irrégularité n'a été constatée. Cependant, compte tenu des faiblesses détectées dans les opérations de ce bureau, il s'avère nécessaire d'améliorer les contrôles internes du bureau hors siège en Haïti pour : (1) assurer un enregistrement correct des transactions financières et (2) sauvegarder comme il se doit les actifs de l'Organisation. Les principaux problèmes/constatations identifiés pendant l'audit ont été les suivants : (1) Les rapports mensuels de conciliation bancaire élaborés par le technicien administratif ne sont pas révisés avant d'être présentés. (2) La soumission tardive des conciliations bancaires mensuelles. (3) Le manque de suivi en temps opportun des chèques périmés et des erreurs de la banque. (4) Les conciliations bancaires ne sont pas révisées/signées par le Directeur ou le responsable du bureau ou par le fonctionnaire d'administration avant d'être envoyées au DSGFA. (5) L'absence de procédures appropriées de contrôle interne concernant les reçus d'espèces et les transactions relatives aux avances à justifier. (6) La liste de l'inventaire conservée au Département des services généraux (DSG), au siège, n'est pas à jour et contient des informations incorrectes. (7) Le bureau hors siège en Haïti ne tenait à jour sa propre liste

d'inventaire au moment où l'OIG a réalisé le travail sur le terrain, comme l'exige la section VI.2.1 du Règlement budgétaire et financier des bureaux hors siège.

L'OIG a également examiné des échantillons de transactions de décaissement concernant deux projets financés par des fonds spécifiques. « Protection des groupes vulnérables – les femmes et les handicapés » et « Modernisation et intégration du registre de l'état civil et du système d'identification d'Haïti - MCRIS) ». L'OIG n'a détecté aucune irrégularité et a constaté, sur la base de son examen de la documentation des projets, que les objectifs fixés dans les accords ont été atteints.

Audit SG/OIG/AUDIT-06/11 – Bureau hors siège au Nicaragua et projets sélectionnés –

Cet audit a été mené dans le but d'examiner et d'évaluer les contrôles internes au bureau hors siège du Nicaragua pendant la période allant du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2010. Dans l'ensemble, l'OIG a établi avec une certitude raisonnable que les contrôles internes étaient satisfaisants au bureau hors siège au Nicaragua en ce qui concerne la sauvegarde des actifs de l'Organisation et l'enregistrement correct des transactions de l'OEA. Les principales faiblesses détectées pendant l'audit peuvent se résumer comme suit : (1) La liste de l'inventaire que tient le bureau hors siège au Nicaragua a besoin d'être mise à jour afin de refléter correctement les immobilisations qui se trouvent actuellement dans le bureau. (2) Les rapports trimestriels sur le contrôle des mainlevées de biens n'ont pas été présentés pendant la période d'audit comme l'exige le mémorandum du Coordonnateur du Bureau de coordination des bureaux et unités hors siège du Secrétariat général en date du 3 octobre 1996. (3) Les ordinateurs du bureau hors siège au Nicaragua n'étaient pas protégés par les indispensables mots de passe comme l'exige la politique du SG/OEA sur la sécurité du réseau. (4) Le répertoire chronologique n'était pas tenu à jour correctement, conformément au Manuel de gestion des archives (5^{ème} édition, 2000).

L'OIG a examiné les décaissements et les transactions relatifs au projet, financé par un Fonds spécifique, intitulé « Appui à l'établissement d'un service national de facilitateurs judiciaires du pouvoir judiciaire dans les zones urbaines et suburbaines du Nicaragua (PIFJ) » qui était mis en œuvre par le bureau hors siège au Nicaragua pendant la période de l'audit. L'OIG a constaté que les paiements réalisés pendant la période concernaient des activités programmées dans le plan annuel du projet et que ces paiements étaient accompagnés des factures appropriées et de tout autre document pertinent, le cas échéant.

Audit SG/OIG/AUDIT-07/11 – Bureau hors siège au Guatemala et projets sélectionnés -

Cet audit a été mené dans le but d'examiner et d'évaluer les contrôles internes du bureau hors siège au Guatemala pendant la période allant du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2010. Dans l'ensemble, l'OIG a établi avec une certitude raisonnable que les contrôles internes étaient satisfaisants au bureau hors siège au Guatemala en ce qui concerne la sauvegarde des actifs de l'Organisation et l'enregistrement correct des transactions de l'OEA. Les principaux points faibles détectés pendant l'audit peuvent se résumer comme suit : (1) Mauvais usage de l'exemption de la TVA. (2) Soumission incomplète des documents financiers au DSGFA. (3) Non-respect de la politique relative à la sécurité du réseau. (4) Le logiciel financier pour l'impression des chèques a besoin d'être amélioré. (5) Non enregistrement des congés de compensation. (6) Entreposage non autorisé d'articles personnel dans les locaux du bureau hors siège. (7) Le paiement par téléphone n'est pas utilisé. (8) Non-respect du Règlement du personnel (en matière de congés annuels et d'heures de travail).

L'OIG a examiné des décaissements et des transactions relatifs au projet financé par un Fonds spécifique intitulé « Contrat de donation pour la prévention des conflits » (CPPGC) qui était mis en œuvre par le bureau hors siège du Guatemala pendant l'audit. L'OIG a constaté que les paiements réalisés pendant la période concernaient des activités programmées dans le plan annuel du projet et que ces paiements étaient accompagnés des factures appropriées et de tout autre document pertinent, le cas échéant.

Audit SG/OIG/AUDIT-08/11 – Bureau hors siège aux Bahamas et projets sélectionnés - Cet audit a été mené dans le but d'examiner et d'évaluer les contrôles internes du bureau hors siège au Nicaragua pendant la période allant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2011. L'OIG a établi avec une certitude raisonnable que les contrôles internes étaient satisfaisants au bureau hors siège des Bahamas. Dans l'ensemble, les actifs de l'Organisation étaient bien sauvegardés et les décaissements étaient autorisés, assortis des justificatifs appropriés, établis correctement et enregistrés en bonne et due forme. Les paiements étaient émis en faveur de personnes qui avaient fourni des biens et des services et/ou qui avaient légalement le droit de recevoir ces paiements. Le Représentant signait la plupart des chèques, était impliqué au quotidien dans les opérations du bureau hors siège et supervisait les projets du SG/OEA. Les principales faiblesses détectées pendant l'audit peuvent se résumer comme suit : (1) des dons non autorisés et (2) des cas de justificatifs insuffisants pour effectuer les paiements.

Audit SG/OIG/AUDIT-09/11 – Bureau hors siège à Saint-Kitts-et-Nevis et projets sélectionnés - Cet audit a été mené dans le but d'examiner et d'évaluer les contrôles internes du bureau hors siège à Saint-Kitts-et-Nevis pendant la période allant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2011. L'OIG a établi avec une certitude raisonnable que, dans l'ensemble, les contrôles internes étaient satisfaisants au bureau hors siège de Saint-Kitts-et-Nevis pendant la période sur laquelle a porté l'audit. L'OIG a constaté que le Représentant signait la plupart des chèques et était impliqué au quotidien dans les opérations du bureau hors siège et dans la supervision des projets du SG/OEA. Aucune inexactitude n'a été détectée mais des faiblesses ont été identifiées, lesquelles requièrent des améliorations, notamment : (1) des cas de paiements rétroactifs, (2) des décaissements non accompagnés, comme il se doit, des devis, et (3) des informations incomplètes sur des devis de fournisseurs. En outre, des secteurs du siège ont demandé au bureau hors siège de Saint-Kitts-et-Nevis de collaborer aux efforts qui sont accomplis pour mettre en place de nouveaux outils destinés à rendre plus efficaces les opérations des bureaux hors siège.

Audit SG/OIG/AUDIT-10/11 – Bureau hors siège à Antigua-et-Barbuda et projets sélectionnés – Il s'agit d'un audit effectué depuis le siège dans le but de déterminer si des contrôles internes appropriés et efficaces des activités administratives et opérationnelles étaient en place au bureau hors siège d'Antigua-et-Barbuda, essentiellement pendant la période allant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2011. Toutefois, certains décaissements réalisés avant et après cette période ont également été examinés. L'examen a révélé que les contrôles internes relatifs au processus de décaissements du bureau hors siège d'Antigua-et-Barbuda étaient loin d'être satisfaisants, en particulier en ce qui concerne les dépenses ayant trait au projet financé par le FEMCIDI « Réseau régional des femmes engagées en politique : Promotion de la participation des femmes à la politique pour la démocratie et une bonne gouvernance ». Les principales faiblesses détectées concernaient l'autorisation et l'émission des paiements sans pièces justificatives adéquates ni suffisantes.

La plupart des chèques examinés dans l'échantillon qui étaient accompagnés de justificatifs inadéquats et/ou insuffisants avaient été approuvés et signés par l'ancien Représentant. L'OIG a observé que, pendant le mandat du nouveau Représentant, la pratique d'émettre les paiements avant d'avoir obtenu toutes les pièces justificatives nécessaires avait continué. Qui plus est, le technicien administratif occupe cette position depuis 14 ans et, en sa qualité de fonctionnaire chargé des décaissements, il a également la responsabilité de s'assurer que les paiements sont dûment accompagnés de leurs justificatifs et est tenu de rendre des comptes à ce sujet. Il s'avère indispensable d'améliorer les contrôles internes et de veiller à ce que les normes et les réglementations du SG/OEA concernant le processus de décaissements et l'obligation de rendre des comptes soient mises en application. Par ailleurs, des secteurs du siège ont demandé au bureau hors siège d'Antigua-et-Barbuda de collaborer aux efforts qui sont accomplis pour mettre en place de nouveaux outils destinés à rendre plus efficaces les opérations des bureaux hors siège.

II. Rapports d'enquêtes

L'OIG, en collaboration avec le Département des services juridiques (DAL), a mené trois enquêtes qui ont abouti à la formulation de 4 recommandations. Ces enquêtes visaient à renforcer les contrôles internes relatifs au recrutement des services temporaires pour les conférences, à s'assurer que l'utilisation des locaux du SG/OEA est correcte et dûment autorisée, que les fonctions sont dûment séparées et que les normes et les réglementations actuellement en vigueur sont respectées de même que le régime juridique de l'Organisation ainsi qu'à renforcer les contrôles ayant trait aux réclamations pour services médicaux traitées par le SG/OEA. Ces recommandations ont été classées de la manière suivante : trois concernent des risques élevés et une concerne des risques moyens. En outre, l'OIG a eu des communications directes avec les superviseurs et leur a donné les recommandations appropriées concernant les processus et les problèmes opérationnels en vue d'améliorer les contrôles de gestion. Les enquêtes menées par l'OIG sont les suivantes :

Enquête SG/OIG/INV-01/11 – Allégation d'utilisation du Musée d'art des Amériques pour une manifestation personnelle – Cette enquête a été menée essentiellement dans le but d'obtenir des preuves suffisantes à propos de l'allégation selon laquelle le Musée d'art des Amériques a été loué à des fins personnelles, ce qui est contraire aux réglementations en vigueur et d'évaluer la structure des contrôles internes du processus utilisé dans le cas de la manifestation qui s'est tenue au Musée le 14 mai 2011. Les questions étudiées par l'enquête ont inclus l'examen des procédures qui ont abouti à la location du Musée d'art des Amériques le 14 mai 2011. Compte tenu de tous les faits pertinents collectés pendant les entretiens et de l'examen de la documentation et des réglementations actuelles de l'OEA, l'OIG et le DAL sont arrivés objectivement à la conclusion que les allégations concernant un membre du personnel à propos de la location du Musée à des fins personnelles étaient fondées. Les constatations réalisées au cours de cette enquête peuvent se résumer comme suit : (1) le membre du personnel n'a pas dévoilé la nature de la location effectuée à des fins personnelles; (2) la direction du Musée n'a pas nié que celui-ci avait été utilisé pour la tenue d'une manifestation personnelle; (3) des membres du personnel ont suggéré que la personne avait loué le Musée comme s'il s'agissait d'une manifestation organisée par un département de l'Organisation de sorte qu'elle puisse bénéficier du rabais sur le prix de location accordé aux dépendances de l'OEA; (4) le nom de l'entité effectuant la demande et le but de la manifestation ont été indiqués faussement dans l'accord de location; (5) Une exception a été faite afin de louer le Musée pendant ses heures d'ouverture au public; (6) Le dépôt non remboursable qui est obligatoire et le paiement anticipé qui est spécifié dans les termes de référence du contrat n'ont été ni exigés ni proposés; (7) L'organisateur

de la manifestation n'a pas fourni d'assurance pour les risques généraux; (8) Le parking du bâtiment principal de l'OEA a été utilisé sans autorisation et sans la présence d'un gardien de parking et (9) la supervision des activités de location du Musée est inadéquate.

Suite à cette enquête, un membre du personnel a cessé ses fonctions en vertu d'un accord mutuel et le Secrétariat aux relations extérieures a commencé à mettre en œuvre des contrôles internes plus stricts au Musée d'art des Amériques pour résoudre les problèmes mis en évidence par l'enquête.

Enquête SG/OIG/INV-02/11 – Allégations contre un membre du personnel travaillant au Département de gestion des conférences et réunions (DGCR) – Cette enquête a été menée par l'OIG et le DAL essentiellement pour obtenir des preuves suffisantes concernant la violation des normes et des réglementations qui régissent les contrats à la tâche temporaires des services de conférences. En outre, l'OIG a évalué la structure des contrôles internes du mécanisme utilisé pour recruter ces services temporaires ainsi que les services d'alimentation et autres services. Les faits mis en évidence par l'enquête ont montré la nécessité de renforcer les contrôles internes du processus de recrutement des services temporaires et d'assurer l'égalité des chances lors de l'attribution de ces services. L'OIG a également constaté qu'il n'existait pas de procédures pour l'obtention des services d'alimentation et autres services pour les réunions et les sessions dont la responsabilité incombe au DGRC.

Suite à cette enquête, le contrat du membre du personnel n'a pas été reconduit. Le DGCR, à partir d'observations supplémentaires, a entrepris d'examiner ses contrôles internes afin de s'attaquer aux faiblesses qui ont été détectées.

Enquête SG/OIG/INV-03/11 – Remboursement des réclamations pour services médicaux présentés à Carefirst Blue/Cross Blue Shield – Cette enquête a été menée dans le but d'examiner les réclamations pour services médicaux présentés par un membre du personnel. Selon des informations fournies par la Section des services de santé, des tentatives avaient été faites pour valider les réclamations pour services médicaux qui ont été présentées par un membre du personnel au titre de services médicaux dispensés dans un État membre. Après que l'OIG et le DAL aient demandé des renseignements concernant ces réclamations, ils ont observé que les réclamations pour services médicaux présentées à la compagnie d'assurance n'étaient pas accompagnées de justificatifs médicaux, l'établissement médical qui a dispensé les services pour lesquelles étaient présentées les réclamations n'existait pas et il n'y avait aucune preuve du paiement de ces services.

Suite à cette enquête, le membre du personnel a donné sa démission et effectué un paiement de restitution au Fonds spécial de prévoyance du SG/OEA d'un montant d'EU\$69.064,63, montant qui correspond aux réclamations médicales présentées indûment ainsi qu'un paiement d'EU\$10.000 au SG/OEA pour défrayer les frais encourus pour l'enquête.

III. Rapports d'évaluation

SG/OIG/ASST - 01/11 – Évaluation en ligne des bureaux hors siège: Depuis plusieurs années, l'OIG réalise des audits cycliques des bureaux et unités hors siège, évaluant, en moyenne, les contrôles internes de cinq bureaux hors siège par an. Toutefois, au dernier trimestre 2011, l'OIG a pris l'initiative de mener une évaluation en ligne de tous les bureaux hors siège. L'évaluation a porté sur 100 questions et avait pour but d'obtenir des informations générales sur les opérations

quotidiennes de ces bureaux qui serviront d'outils pour la détection des risques et de renseignements préliminaires pour la réalisation des futurs audits internes. Les informations obtenues des bureaux hors siège servent également de moyen de dissuasion dans les cas où le non respect des règlements ou des directives a été détecté.

Les principaux domaines sur lesquels a porté l'évaluation en ligne de 2011 étaient notamment :

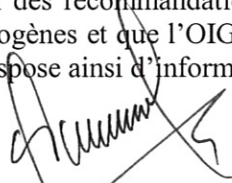
- Le personnel et les contractuels qui fournissent des services au bureau hors siège
- Le degré de supervision, de formation et d'expérience du personnel
- Le volume de travail du bureau hors siège : quantité de chèques émis, appui aux projets de l'OEA, etc.
- Contrôles internes généraux
- Budget provenant du Fonds ordinaire affecté au bureau hors siège
- Procédures opérationnelles et financières sélectionnées
- Contrôle des reçus d'argent et des dépôts
- Respect des normes et réglementations du SG/OEA
- Autorisation, traitement et émission des décaissements
- Contrôle des décaissements dépassant EU\$ 5.000
- Communication avec le siège
- Étendue de l'implication du Représentant dans les activités du bureau hors siège et dans l'exécution des programmes et projets de l'OEA
- Volume de travail du bureau hors siège du fait de la quantité de décaissements traités par celui-ci pour les programmes et les projets de l'OEA
- Contrôles sur l'utilisation des véhicules officiels, y compris les dépenses en essence, les appels téléphoniques internationaux, les envois par la poste, etc.
- Inventaire des immobilisations
- Interaction entre le bureau hors siège et le siège, y compris visites de et vers des États membres

Il est important de souligner qu'il s'est agi d'une auto-évaluation où la plupart des bureaux hors siège ont assuré à l'OIG qu'ils respectaient les règlements et les directives du SG/OEA. Pourtant, au cours des audits cycliques que l'OIG mène dans les bureaux hors siège, il a tendance à constater des cas de non respect, qui sont causés soit par un manque de connaissance soit par une intention délibérée. Quoi qu'il en soit, l'OIT estime nécessaire d'assurer le suivi des huit (8) recommandations émanées de cette évaluation en ligne et qui visent à renforcer les contrôles internes et à améliorer l'efficacité et la rentabilité des activités mises en œuvre par les bureaux hors siège.

III. État d'avancement des recommandations et réponse des cadres supérieurs

Comme l'OIG l'a mentionné dans son rapport d'activité de 2010, il a eu des communications directes avec les superviseurs et leur a donné les recommandations appropriées concernant les processus et les problèmes opérationnels afin qu'ils réussissent à améliorer les contrôles de gestion. À la date où ce rapport est élaboré, quarante-quatre recommandations formulées en 2011, dont trente-deux émanent des activités d'audit, quatre des enquêtes et huit de l'évaluation en ligne des bureaux hors siège, n'ont pas encore été mises en application.

Bien que l'OIG ait reçu des réponses favorables de la part des cadres supérieurs concernant la mise en application de ces recommandations, un mécanisme de suivi efficace capable de déterminer l'état d'avancement de leur mise en œuvre fait encore défaut. C'est pourquoi l'OIG prévoit d'incorporer de nouveaux outils automatisés propres à établir de nouvelles procédures de suivi des recommandations, de telle sorte que les réponses obtenues des différents secteurs soient homogènes et que l'OIG puisse vérifier comme il se doit l'état d'avancement de leur mise en œuvre et dispose ainsi d'informations dûment actualisées.



Oscar Chayera
Ancien Inspecteur général par intérim
31 octobre 2012