|  |  |
| --- | --- |
| **Conseil 2018Genève, 17-27 avril 2018** | **logo_F_** |
|  |  |
|  |  |
| **Point de l'ordre du jour: ADM 12** | **Document C18/44-F** |
| **8 mars 2018** |
| **Original: anglais** |
| Rapport du Secrétaire général |
| RAPPORT DE L'AUDITEUR INTERNE SUR LES ACTIVITéS D'AUDIT INTERNE |

|  |
| --- |
| RésuméLe présent rapport couvre les activités d'audit interne menées durant la période de mars 2017 à mars 2018.Suite à donnerLe présent rapport est transmis au Conseil **pour examen**.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Références*Règlement financier et Règles financières de l'UIT (2010), Article 29* |

Introduction

1 Le présent rapport est transmis au Conseil au titre de l'Article 29 du Règlement financier (2010). Conformément à la Charte d'audit interne de l'UIT[[1]](#footnote-1), le présent rapport est soumis au Secrétaire général et présenté au Conseil pour examen. Il couvre les activités menées durant la période allant de mars 2017 à mars 2018.

2 S'agissant de la période couverte par le rapport, l'Unité de l'audit interne se composait de deux fonctionnaires de la catégorie professionnelle – un P5 (chef de l'Unité) et un P2 (auditeur interne junior) jusqu'à ce que le titulaire du poste P3 vacant (auditeur interne) prenne ses fonctions le 1er septembre 2017. Un fonctionnaire de la catégorie des services généraux (assistant d'audit) a travaillé à temps plein à l'Unité.

3 L'Unité de l'audit interne confirme qu'elle se conforme dans ses activités d'audit aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne et au Code de déontologie établis par l'Institut des auditeurs internes[[2]](#footnote-2) (IIA), ainsi qu'aux dispositions de la Charte d'audit

interne de l'UIT[[3]](#footnote-3). En outre, elle confirme qu'au cours de la période couverte par le présent rapport, ses membres n'ont supervisé aucune des activités ayant fait l'objet d'un audit, ni n'en ont été responsables, et qu'ils n'ont pas exercé à l'UIT de fonctions comptables ou opérationnelles.

Orientation et champ des activités d'audit interne

4 Conformément à la Charte d**'**audit interne, le plan proposé pour l**'**Unité de l**'**audit interne pour 2017 a été examiné par le Comité consultatif indépendant pour les questions de gestion (CCIG) en mars 2017 et, par la suite, approuvé par le Secrétaire général. Il a également été transmis au Vérificateur extérieur des comptes dans un souci d**'**efficacité et de coordination. Les activités d**'**audit ont été axées principalement sur les *missions d****'****assurance.* Pour 2017, deux audits ont été partiellement reportés à 2018 tandis qu**'**un audit n**'**a pas été réalisé, car en juillet 2017 le Secrétaire général a demandé l**'**audit d**'**un élément supplémentaire (ce qui a entraîné une modification des priorités dans la planification des audits). En plus des missions d**'**assurance, la Charte d**'**audit interne stipule que *les auditeurs internes procèdent à des enquêtes en cas d'allégation ou de présomption de fraude ou de mauvaise administration* et que *l'Unité de l****'****audit interne peut fournir des services de conseil au sein de l'UIT.*

5 L'Unité de l'audit interne remet systématiquement des exemplaires des rapports d'audit interne au Vérificateur extérieur des comptes de l'UIT ainsi qu'au CCIG. Conformément à la disposition 29.5 du Règlement financier de l'UIT, des rapports finals d'audit interne peuvent être mis à la disposition des Etats Membres ou de leurs représentants désignés. Un mécanisme simplifié d'accès aux rapports d'audit interne est mis en place depuis octobre 2015. Au cours de la période couverte par le présent rapport, deux demandes d'accès à des rapports d'audit interne ont été reçues (et ont fait l'objet d'une réponse) via le nouveau mécanisme en ligne.

Objectifs et conclusions des missions d'assurance

6 Les missions d'assurance avaient pour objectif d'évaluer: i) les aspects liés à la gouvernance des opérations de l'Union auditées; ii) les pratiques en matière de gestion des risques; et iii) l'efficacité des contrôles (internes). Un niveau de priorité est attribué aux recommandations résultant des travaux d'audit, en fonction des incidences et de la probabilité d'une déficience (critique, élevée, moyenne, faible).

Sur la base des différentes missions d'assurance menées à bien, l'Unité de l'audit a conclu que, globalement, il était nécessaire d'améliorer la gouvernance et la gestion des risques des processus examinés et de rendre les contrôles plus efficaces dans les différents domaines vérifiés. Des améliorations pourraient être apportées dans ces domaines permettant ainsi à l'Unité de l'audit interne de fournir au Secrétaire général une assurance raisonnable que la gouvernance et la gestion des risques sont adaptées et que les contrôles sont efficaces. Les recommandations adressées à la direction sont actuellement mises en oeuvre, avec l'appui du Secrétaire général, ce qui renforcera encore la capacité de l'UIT à remplir son mandat.

7 L'Unité de l'audit interne assure le suivi de la mise en oeuvre des mesures recommandées, si nécessaire (voir aussi le paragraphe consacré au suivi, plus loin dans le présent rapport).

*Les missions d'assurance suivantes ont été menées:*

*A Evaluation des risques de fraude institutionnelle*

Le rapport de 2016 du Corps commun d'inspection intitulé "Prévention, détection et répression de la fraude dans les organismes des Nations Unies" met en lumière un certain nombre de carences dans ce domaine, dont certaines s'appliquent aussi à l'UIT. L'évaluation des risques de fraude institutionnelle visait à améliorer la communication et la sensibilisation en matière de fraude, à déterminer les domaines dans lesquels une organisation est la plus vulnérable dans ce domaine et à identifier les activités et processus qui présentent les principaux risques.

8 Les principaux objectifs de l'évaluation (menée en 2016 et achevée en 2017) étaient les suivants:

• Identifier les facteurs de risques de fraude inhérents et les mécanismes frauduleux potentiels.

• Evaluer la probabilité et l'incidence des risques.

• Déterminer les niveaux de tolérance au risque.

• Cartographier les risques de fraude par rapport aux contrôles pertinents.

• Proposer des mesures d'atténuation du risque – en rapport avec le risque.

9 Le rapport sur l'évaluation du risque de fraude met en avant les domaines i) dans lesquels l'Union est considérée comme étant exposée à un risque de fraude ou ii) qui contribuent à accroître la probabilité de fraude. La probabilité qu'une fraude ait lieu dans les domaines identifiés et son importance ont été notés le cas échéant.

10 Le rapport final soumis au Secrétaire général contient les commentaires des responsables concernés et une attribution claire des rôles (pour la mise en oeuvre des recommandations).

*B Audit sur l'égalité des sexes et l'intégration du principe d'égalité hommes/femmes (GEM)*

11 L'Unité de l'audit interne a procédé à un examen de la politique GEM pour la période allant de 2013 à 2016. Les principaux objectifs de l'audit étaient i) d'évaluer le cadre institutionnel de l'UIT pour renforcer la politique GEM; ii) d'évaluer la sensibilisation et la compréhension des fonctionnaires des politiques GEM, des programmes et projets en matière d'égalité hommes/femmes et des activités de renforcement des connaissances dans ce domaine au sein de l'Union; iii) d'évaluer la réalisation de l'égalité hommes/femmes au sein de l'Union selon le nombre de fonctionnaires hommes et femmes, la composition des groupes officiels et non officiels comme les groupes spéciaux, les commissions statutaires, etc. de l'Union; iv) d'identifier et d'évaluer les bonnes pratiques en matière d'initiatives pour l'égalité hommes/femmes au sein de l'Union et les lacunes potentielles qui limitent l'intégration du principe d'égalité à tous les niveaux de l'Union; et v) d'évaluer les progrès de l'UIT dans la mise en oeuvre des indicateurs de performance de l'ONU-SWAP.

12 L'Unité de l'audit interne a conclu que les questions suivantes devaient faire l'objet d'une attention prioritaire:

• Le cadre institutionnel existant pour la politique GEM n'est pas adéquat. Ce cadre comprend les résolutions des organes directeurs sur l'égalité hommes/femmes, la politique GEM, le groupe spécial sur les questions de genre et la structure de responsabilisation associée. Il a été recommandé d'examiner la possibilité de centraliser les responsabilités en matière d'égalité hommes/femmes et d'intégration au sein d'un seul poste ou d'une seule fonction spécialisée relevant de l'autorité du Secrétaire général et dans le cadre des ressources budgétaires existantes (par exemple un poste de responsable principal de l'égalité hommes/femmes et de la diversité).

• De plus, il a été constaté que les risques dans le domaine de la sensibilisation aux politiques et programmes GEM n'étaient pas suffisamment pris en charge. Il a donc été recommandé que les nouveaux fonctionnaires reçoivent une formation spécialisée sur la politique GEM à l'UIT et que la politique GEM soit incluse dans la description d'emploi des fonctionnaires et/ou qu'elle fasse partie des compétences figurant dans l'évaluation périodique de la performance et qu'elle devienne un objectif périodique, le cas échéant, pour les titulaires de certains postes.

• Une autre conclusion de l'audit est que la représentation du personnel féminin et du personnel masculin n'est pas égale au sein des effectifs et des groupes de l'Union. Les femmes sont sous-représentées dans les catégories supérieures alors que les hommes sont sous-représentés dans les catégories d'emploi inférieures. Il a été recommandé de revoir la composition des commissions statutaires pour inclure davantage de personnel féminin (en tant que membres *principaux* de ces commissions) et d'élaborer un plan assorti d'objectifs et d'un calendrier pour réaliser l'égalité hommes/femmes au sein du personnel, aussi bien dans les services généraux que dans les catégories professionnelles et supérieures.

• Une quatrième constatation prioritaire est que l'efficacité des contrôles de la mise en oeuvre et de l'établissement de rapports sur la Résolution 70 et l'ONU-SWAP n'est pas adéquate. Il a été recommandé qu'un plan d'action pour l'égalité hommes/femmes et l'intégration soit élaboré et soumis au Comité de Coordination (CoCo) pour approbation.

Ces recommandations ont été acceptées par les responsables respectifs.

13 Globalement, l'Unité de l'audit interne est d'avis que les processus de gouvernance et de gestion des risques et les contrôles internes ne sont pas suffisamment adéquats et manquent d'efficacité dans certains domaines. Il existe de bonnes pratiques dans le domaine de l'égalité hommes/femmes au sein de l'UIT qui montrent l'existence d'une culture ouverte à la mise en oeuvre de la politique GEM. S'il est remédié aux carences susmentionnées, une assurance raisonnable pourrait être donnée au Secrétaire général que la gouvernance et la gestion des risques sont adéquats pour ce qui est de la politique GEM et que les contrôles sont efficaces pour la mise en oeuvre de la politique et des activités GEM.

*C Audit sur les données de transactions financières*

14 L'Unité de l'audit interne a procédé à un audit des données de transactions financières pour la période allant de 2014 à 2016. Cet audit a porté sur les transactions financières de certains comptes du grand livre sur des catégories de charges et recettes. Les objectifs de l'audit étaient i) d'évaluer les politiques et procédures en matière de transactions financières; ii) d'évaluer l'adéquation et la fiabilité des contrôles internes relatifs aux données de transactions financières; iii) d'évaluer la conformité des transactions financières aux politiques et procédures; et iv) d'analyser les tendances et schémas éventuels.

15 Dans sa conclusion, l'Unité de l'audit interne n'a pas relevé de questions particulièrement importantes. Les politiques existantes dans le domaine des transactions financières sont considérées comme adéquates dans une large mesure. Les contrôles sont efficaces, comme le montrent des schémas cohérents qui témoignent de l'absence d'inexactitudes significatives ou d'erreurs dans les données financières enregistrées. Les contrôles internes destinés à protéger les données financières de risques comme des erreurs matérielles sont adéquats dans une large mesure, bien qu'il existe toujours un certain niveau de risque concernant les données faisant l'objet de processus d'inscription manuels. Il est recommandé d'envisager la mise en place d'un mécanisme automatisé pour les processus actuellement manuels comme le traitement des indemnités pour frais d'études et de la compensation des heures supplémentaires. Il existe un risque de non-conformité avec des politiques comme celle portant sur la limitation des heures supplémentaires. Aucune recommandation n'a été faite pour le moment, mais l'Unité de l'audit interne a l'intention d'inclure le sujet des heures supplémentaires dans son futur plan d'audit pour procéder à un examen approfondi des heures supplémentaires du personnel permanent et temporaire[[4]](#footnote-4).

Ces recommandations ont été acceptées par les responsables respectifs.

16 Globalement, l'Unité de l'audit interne a fourni au Secrétaire général une assurance raisonnable que les contrôles internes, la gouvernance, et les processus de gestion des risques sont appropriés et raisonnablement efficaces. Certaines améliorations pourraient être apportées dans le domaine des processus d'inscription manuels.

*D Audit des accords de parrainage*

17 L'Unité de l'audit interne a réalisé un audit des accords de parrainage pour la période allant de janvier 2015 à septembre 2017. Les principaux objectifs de cet audit étaient d'évaluer i) l'adéquation des politiques régissant les accords de parrainage à l'UIT; ii) la coordination interne du processus de parrainage; iii) les montants générés par diverses formes de parrainage par rapport aux avantages accordés aux sponsors; iv) les sources existantes de parrainage; v) l'adéquation des contrôles et la conformité aux politiques et procédures existantes; et vi) les considérations en matière d'égalité des sexes et d'intégration dans les parrainages de l'UIT.

18 L'Unité de l'audit interne a relevé des points positifs concernant les efforts visant à rationaliser les accords de parrainage. Au moment où l'audit a été réalisé, les lignes directrices pour le parrainage de manifestations de l'UIT, publiées en avril 2017 (Ordre de service N° 17/06), étaient en cours de modification pour renforcer les exigences en matière de diligence due et d'accord, fixer un prix minimum de parrainage et donner des orientations pour la co-organisation de manifestations. Il a aussi noté avec satisfaction que des efforts étaient accomplis au sein des Bureaux pour assurer une meilleure coordination des parrainages.

19 En conclusion, l'Unité de l'audit interne a retenu un certain nombre de questions hautement prioritaires, à savoir:

• L'Unité de l'audit interne a constaté que les politiques actuelles en matière de parrainage n'étaient pas adéquates car elles n'incluaient pas toutes les formes de parrainage et parce que les modifications proposées à l'Ordre de service N° 17/06 n'ont pas encore été approuvées. Elle a recommandé que, en coordination avec les Bureaux, les politiques soient adaptées pour couvrir toutes les formes de parrainage, en tenant compte des questions mises en évidence dans l'audit.

• L'Unité de l'audit interne a aussi estimé que la coordination des accords de parrainage n'était pas adéquate. Il a donc été recommandé qu'une formation au système CRM soit organisée pour tous les coordonnateurs, en coopération avec le Département des services informatiques, le Département de la gestion des ressources financières et les Bureaux, et que des mesures soient prises pour garantir que le traitement de tous les parrainages soit assuré par le système CRM. Il a aussi été recommandé que des spécifications fonctionnelles CRM soient élaborées et incluses dans le système pour simplifier les outils de mobilisation des ressources et réduire au minimum i) les exigences de formation; et ii) le temps nécessaire à la saisie des données et à l'élaboration de rapports.

• Une troisième conclusion prioritaire est que la réputation de l'UIT est exposée à un risque considérable car elle ne dispose pas des mécanismes appropriés – en-dehors de ceux des Etats Membres – pour effectuer des contrôles préalables sur les Membres de Secteur (en tant que sponsors) et sur les entités non membres de Secteur. Il a été recommandé qu'un mécanisme soit créé, de préférence par la Division des achats, pour effectuer des contrôles préalables sur tous les sponsors potentiels (membres et non-membres de l'UIT).

Ces recommandations ont été acceptées par les responsables respectifs.

20 Globalement, l'Unité de l'audit interne est d'avis que la gouvernance, les processus de gestion des risques et les contrôles internes dans le domaine des accords de parrainage présentent des insuffisances et doivent être améliorés. Elle a recensé des domaines à améliorer concernant les politiques régissant les accords de parrainage, la coordination interne du parrainage et les contrôles préalables à effectuer sur les sponsors potentiels. Si ces améliorations étaient apportées, le Secrétaire général pourrait avoir une assurance raisonnable que – pour les accords de parrainage – la gouvernance et la gestion des risques sont suffisantes et que les contrôles sont efficaces.

*E Audit de la sécurité de l'accès au système ERP*

21 L'Unité de l'audit interne a réalisé un audit sur la sécurité de l'accès à l'élément central de planification de ressources d'entreprise (ECC) et au module de gestion de la relation client (CRM) de SAP, plus précisément pour la période allant de janvier 2015 à octobre 2017. Les objectifs de cet audit étaient d'évaluer i) les principes, politiques et cadres permettant un accès sécurisé à l'ECC et au module CRM de SAP; ii) la gestion des comptes d'utilisateurs, la sûreté des données et des transactions dans ECC et le module CRM de SAP; iii) les rôles, autorisations et responsabilités conformément à la séparation des tâches attendue; et iv) la gestion et le contrôle des journaux et l'utilisation des rapports pertinents par les utilisateurs.

22 L'Unité de l'audit interne a retenu un certain nombre de questions hautement prioritaires, à savoir:

• Les politiques existantes relatives à la sécurité de l'accès à l'ECC et au module CRM de SAP sont considérées comme non adéquates. Il a été recommandé que les politiques en matière de sécurité de l'accès à l'ECC et au module CRM de SAP soient examinées en vue de les aligner mutuellement et de tenir compte de la réalité actuelle.

• La gestion et la sécurité du compte d'utilisateur dans l'ECC et le module CRM de SAP sont considérées comme inadéquates. Il a été recommandé qu'une période de validité pour tous les comptes d'utilisateur dans SAP soit mise en oeuvre de façon à limiter la validité des comptes d'utilisateur aux dates du contrat de travail.

• Dans le domaine de l'attribution du rôle et de l'autorisation d'accès, la séparation des tâches dans l'ECC et le module CRM de SAP n'est pas adéquate. Il a été recommandé que pour toutes les transactions SAP critiques (en particulier celles utilisées pour le développement et l'administration du système), l'autorisation des utilisateurs en production et de ceux qui ne sont pas censés en disposer soit examinée et désactivée. Il est aussi recommandé que tous les rôles et toutes les autorisations SAP en production actuellement octroyés à des fonctionnaires qui ne sont pas censés en disposer soient examinés et désactivés, en coordination avec les départements HRMD et FRMD.

Ces recommandations ont été acceptées par les responsables respectifs.

23 Dans l'ensemble, l'Unité de l'audit interne estime que la gouvernance, les processus de gestion des risques et les contrôles internes relatifs à la sécurité de l'accès à l'ECC et à la CRM de SAP ne sont pas adéquats à certains égards et doivent être améliorés. S'il était remédié aux insuffisances détectées dans les domaines des politiques, des rôles et autorisations pour l'ECC de la CRM de SAP et de la journalisation des tableaux de transactions critiques, le Secrétaire général pourrait avoir une assurance raisonnable que la gouvernance, les processus de gestion des risques et les contrôles internes relatifs à la sécurité de l'accès à l'ECC et à la CRM de SAP sont suffisants.

*F Audit de la gestion des installations*

24 L'Unité de l'audit interne a procédé à un examen de la gestion des installations. La période couverte par l'audit allait de janvier 2015 à septembre 2017. Les objectifs de l'audit étaient d'évaluer i) l'adéquation des politiques régissant la gestion des installations; ii) l'exécution des plans de maintenance et les considérations d'efficacité énergétique dans les bâtiments de l'UIT, iii) pour les activités externalisées, l'adéquation des contrôles et la conformité aux politiques existantes en matière de sécurité, d'achats, de gestion des contrats et de performance des fournisseurs; iv) l'adéquation et la fiabilité des contrôles internes des transactions financières liées à la gestion des installations; et v) les considérations d'égalité hommes/femmes et d'intégration dans la gestion des installations de l'UIT.

25 Pour apporter une contribution utile aux efforts d'identification par l'UIT des possibilités qui se dégagent de l'ensemble des Objectifs de développement durable (ODD), l'Unité de l'audit interne a établi, par l'audit et conformément à son champ d'application et à ses objectifs, un lien avec les ODD 3, 5, 7 et 13.

26 L'Unité de l'audit interne a relevé cinq conclusions et pratiques positives dans le domaine de la gestion des installations, comme le plan de maintenance annuel pour la ventilation et la climatisation (HVAC) et l'électricité, les documents de spécifications techniques pour les installations HVAC, une gestion appropriée des stocks et zones de stockage et la certification du Secrétariat de la Convention sur les changements climatiques des Nations Unies. De plus, dans le domaine de l'achat de marchandises, de services et de prestations liés aux installations, l'Unité de l'audit interne a relevé de bonnes pratiques en matière d'achats de biens et de services à impact environnemental réduit (en l'occurrence, achat de produits d'entretien écologiques et inclusion de critères environnementaux dans le choix des services de jardinage).

27 Sur un certain nombre de questions, l'Unité de l'audit interne a conclu ce qui suit:

• Les politiques et pratiques en matière d'achat actuelles ne sont pas adéquates. Ce manque d'adéquation et de clarté ne pose pas forcément des problèmes liés directement à la gestion des installations de l'UIT mais expose néanmoins l'Union à des risques élevés dans le domaine des achats. A l'occasion d'un audit précédent réalisé en 2017, il a déjà été recommandé d'accélérer l'élaboration d'un manuel sur la passation de marchés de l'UIT. Cette recommandation a été réitérée comme étant une priorité essentielle étant donné le besoin urgent de procédures et pratiques d'achat appropriées pour que l'Union puisse mener à bien les passations de marché liées à la construction du nouveau bâtiment du Siège.

• Dans les transactions financières liées à la gestion des installations, il existe des cas de non-conformité au Règlement financier, aux Règles financières de l'UIT et aux principes connexes de capitalisation des IPSAS. Il a été recommandé que l'arbre décisionnel pour la capitalisation des améliorations pour toutes les charges de rénovation et de maintenance soit adopté et documenté. Le FRMD n'a pas accepté la recommandation et a indiqué que l'arbre décisionnel établi par le FRMD était suivi strictement et qu'il continuait d'estimer que les réparations mentionnées faisaient partie de la maintenance ordinaire, précisant que la politique et les lignes directrices du FRMD expliquaient d'elles même le processus de l'arbre décisionnel.

• Les politiques et procédures existantes dans le domaine de la gestion des installations et la gestion des risques relatifs à la planification et au suivi des activités de maintenance sont considérées comme étant partiellement adéquates. Il a été recommandé qu'un plan de maintenance à long terme intégré et des procédures d'inspection officielles soient établis, qu'il soit procédé à une évaluation de la charge de travail par rapport aux ressources humaines disponibles, qu'une consultation ait lieu pour intégrer les demandes de service au Service d'assistance informatique et que les réactions des bénéficiaires de services soient recueillies. Par ailleurs, la gestion des risques en matière de sécurité, de sûreté et d'efficacité énergétique est adéquate bien que certaines améliorations soient possibles dans le domaine de l'efficacité énergétique (ODD 7: Energie propre à un prix abordable et ODD 13: Mesures en faveur du climat). Il a été recommandé que le calcul de la surface de référence énergétique soit vérifié. La FMD a indiqué qu'elle estimait que les données qu'elle avait communiquées étaient fiables et qu'elle élaborerait une simple fiche récapitulative. Enfin, il a été conclu que l'égalité hommes/femmes et l'intégration n'étaient pas officiellement inclus dans la gestion des installations (ODD 5: Egalité entre les hommes et les femmes). Il a été recommandé que des consultations aient lieu avec SPM et qu'il soit envisagé a) d'inclure les besoins spécifiques liés à l'égalité hommes/femmes pendant la phase de planification; et b) de sensibiliser toutes les parties prenantes liées à la gestion des installations aux questions d'égalité hommes/femmes et d'intégration.

Ces recommandations ont été acceptées par les responsables respectifs, à l'exception de celles portant sur les principes de capitalisation des IPSAS.

28 L'Unité de l'audit interne est d'avis que la gouvernance, les processus de gestion des risques et les contrôles internes sont partiellement adéquats. Des améliorations sont nécessaires dans les domaines des politiques et procédures et de la gestion des risques de certains aspects de la gestion des installations ainsi qu'à l'échelle de l'Union, en particulier concernant les politiques et procédure de passation de marchés. Si ces améliorations sont apportées, le Secrétaire général pourrait avoir une assurance raisonnable que – pour la gestion des installations – la gouvernance et la gestion des risques sont suffisantes et que les contrôles sont efficaces.

Enquêtes de l'Unité de l'audit interne

29 En septembre 2017, le Secrétaire général a demandé à l'Unité de l'audit interne d'enquêter sur une éventuelle utilisation non autorisée du logo de l'UIT par un sponsor lors d'une manifestation de l'UIT en 2017. Cette utilisation non autorisée n'a pas entraîné de perte financière pour l'UIT. Le Secrétaire général a reçu des rapports sur l'avancement et les résultats de l'enquête.

Services de conseil de l'Unité de l'audit interne

*A Etude de faisabilité de la fonction d'évaluation de l'UIT*

30 Le CCI, dans son rapport "Examen de la gestion et de l'administration de l'Union internationale des télécommunications (UIT)" a fait une recommandation non officielle:

 *179. Les Inspecteurs mesurent les répercussions financières, mais estiment que l'institutionnalisation d'une fonction d'évaluation est une façon de contribuer à l'établissement d'orientations stratégiques, à l'apprentissage et au partage de connaissances au sein de toutes les composantes de l'Union, à condition qu'elle soit dotée de compétences professionnelles et d'une capacité suffisante.*

31 Le rapport sur l'étude de faisabilité – commandé par l'Unité de l'audit interne – a été présenté au Groupe de coordination de la gestion (MCG) de l'UIT en avril 2017. A sa 18ème réunion, le CCIG a aussi examiné l'étude de faisabilité, qui comprend des propositions sur la meilleure façon dont l'UIT devrait établir une politique et une fonction d'évaluation. La politique et les lignes directrices d'évaluation proposées ont été adoptées à titre provisoire par le Secrétaire général et formeront le cadre d'un essai d'évaluation qui est inclus dans le plan de travail de 2018 de l'Unité de l'audit interne.

*B Accords de niveau de service*

32 L'Unité de l'audit interne a examiné les *accords de niveau de service* (SLA) pour aider la direction à prendre des décisions éclairées. L'objectif de cet audit était de déterminer si les processus d'accords de niveau de service fonctionnaient de façon adéquate et dans quelle mesure les objectifs de ces accords étaient atteints. La mission de conseil a porté principalement sur les pratiques et procédures actuelles.

33 L'Unité de l'audit interne a retenu un certain nombre de questions hautement prioritaires, à savoir:

• Il n'existe pas de cadre institutionnel approprié pour régir les accords de niveau de service. Il a été recommandé d'envisager la possibilité d'examiner et de mettre à jour le manuel opérationnel des accords SLA pour l'aligner sur les besoins actuels de l'Organisation. Pour les services difficiles à quantifier, cette mise à jour pourrait entraîner de mettre un terme à la signature de contrats SLA annuels et de les concevoir comme un accord continu qui se réfère au catalogue de services du prestataire et reste en vigueur indéfiniment à moins que des circonstances exceptionnelles ne justifient un changement.

• Les risques associés à des évaluations passées de la performance ne sont pas gérés de façon appropriée et le risque existe que de mauvais résultats et des possibilités d'amélioration ne soient pas détectés de façon efficace et effective. Il a été recommandé d'envisager la possibilité de mettre en oeuvre un mécanisme d'évaluation des performances lié aux résultats passés en utilisant les indicateurs de performance SMART.

34 Dans l'ensemble, l'Unité de l'audit interne est d'avis que de nombreux aspects positifs des processus SLA doivent être reconnus. Toutefois, l'Unité de l'audit interne estime que ces processus ne fonctionnent que partiellement. Elle estime aussi que les objectifs des accords SLA ne sont pas pleinement atteints.

35 Après la publication du rapport d'audit de l'Unité de l'audit interne, il a été décidé de ne pas mettre en oeuvre ses principales recommandations mais d'appliquer d'autres mesures (jusqu'à la fin 2019) pour tenir compte des préoccupations exprimées par l'Unité de l'audit interne. Les autres recommandations formulées seront prises en considération pour la période 2020-2023.

Mise en oeuvre des recommandations du CCIG relatives à l'audit interne

36 Le CCIG a suivi de manière régulière la suite donnée aux recommandations relatives à la fonction d**'**audit interne et a rendu compte des progrès accomplis dans le rapport qu**'**il a soumis au Secrétaire général ainsi que dans son rapport annuel au Conseil. A cet égard, l**'**Unité de l**'**audit interne a examiné toutes les recommandations du CCIG relatives à l**'**audit interne. Un rapport sur l**'**état d**'**avancement a été présenté à la 8ème réunion du Groupe de travail du Conseil sur les ressources financières et les ressources humaines (GTC-FHR) dans le Document GTC-FHR-8/13.

Suite donnée aux recommandations formulées par l'Unité de l'audit interne

37 Durant la période couverte par le rapport et conformément à la Norme 2500 de l'IIA[[5]](#footnote-5), l'Unité de l'audit interne a continué de donner suite aux recommandations formulées dans les rapports d'audit précédents. Il a été noté que des progrès avaient été accomplis au cours des 12 derniers mois et les statistiques relatives à la mise en oeuvre se présentent comme suit (au 30 septembre 2017):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Année** | **2011** | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017(\*)** | **Total**  |
| Nombre de rapports d'audit | 2 | 0 | 4 | 4 | 7 | 4 | 4 | **25** |
| Recommandations – Total | 17 | – | 113 | 55 | 34 | 22 | 27 | **268** |
|  En cours | 0 | – | 7 | 5 | 8 | 15 | 27 | **62** |
|  Retardées | 3 | – | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** |
|  Closes | 14 | – | 106 | 50 | 26 | 7 | 0 | **203** |
|   |   |  |   |   |   |   |   |  |
| % de recommandations en cours | 0% | – | 6% | 9% | 24% | 68% | 100% | **23%** |
| % de recommandations retardées | 18% | – | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | **1%** |
| % de recommandations closes | 82% | – | 94% | 91% | 76% | 32% | 0% | **76%** |

(\*) Jusqu'à la fin de l'année 2017- à l'exclusion des rapports consultatifs.

38 Toutes les recommandations essentielles ou d'une importance majeure datant d'avant 2012 ont été mises en oeuvre. Les recommandations datant de 2011 toujours retardées concernent l'audit interne du coût des publications. La direction a informé régulièrement l'Unité de l'audit interne (et le CCIG) des progrès accomplis. Certains rapports d'audit interne pour 2017 ont été finalisés pendant le dernier trimestre de l'année et il sera donc difficile qu'un grand nombre des recommandations soient déjà mises en oeuvre début 2018.

Questions relatives à la méthodologie d'audit

39 Dès 2013, l'Unité de l'audit interne a commencé à utiliser des *questionnaires d'évaluation de l'efficacité des audits* qui ont été envoyés au superviseur des processus et des entités faisant l'objet d'un audit, afin d'évaluer l'efficacité des travaux d'audit et de repérer les possibilités d'amélioration. Cette pratique s'est poursuivie pendant la période considérée dans le présent document. Sur la base des cinq questionnaires retournés à l'Unité de l'audit interne en 2017, les évaluations ont été très positives (note moyenne de 4 sur une échelle de 1 à 5).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Ordre de service 13/09, promulgué par le Secrétaire général le 27 juin 2013. [↑](#footnote-ref-1)
2. Institut des auditeurs internes, [www.theiia.org](http://www.theiia.org/). [↑](#footnote-ref-2)
3. Ordre de service 13/09, promulgué par le Secrétaire général le 27 juin 2013. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ceci a été inclus dans le plan d'audit interne 2018. [↑](#footnote-ref-4)
5. Institut des auditeurs internes [www.theiia.org](http://www.theiia.org). [↑](#footnote-ref-5)