

برنامج
الأغذية
العالمي



Programme
Alimentaire
Mondial

World
Food
Programme

Programa
Mundial
de Alimentos

**Session annuelle
du Conseil d'administration**

Rome, 12-16 juin 2006

RESSOURCES, QUESTIONS FINANCIÈRES ET BUDGÉTAIRES

Point 6 de l'ordre du
jour

Pour examen



Distribution: GÉNÉRALE
WFP/EB.A/2006/6-F/1
10 mai 2006
ORIGINAL: ANGLAIS

RAPPORT DE L'INSPECTEUR GÉNÉRAL



Le tirage du présent document a été restreint. Les documents présentés au Conseil d'administration sont disponibles sur Internet. Consultez le site web du PAM (<http://www.wfp.org/eb>).

NOTE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le présent document est soumis au Conseil d'administration pour examen.

Le Secrétariat invite les membres du Conseil qui auraient des questions de caractère technique à poser sur le présent document à contacter le fonctionnaire du PAM mentionné ci-dessous, de préférence aussi longtemps que possible avant la réunion du Conseil.

Directeur, OSD:

M. A. Khan

tél.: 066513-2029

Pour toute question relative à la distribution de la documentation destinée au Conseil d'administration, prière de contacter Mme C. Panlilio, Assistante administrative de l'Unité des services de conférence (tél.: 066513-2645).



RÉSUMÉ

Conformément à l'article VI 2) b) viii) du Statut du PAM, le Conseil d'administration est saisi d'un rapport biennal de l'Inspecteur général sur les inspections et les enquêtes, pour examen et communication au Bureau des services de contrôle interne de l'Organisation des Nations Unies, comme le prévoit la décision 1996/EB.3/3 du Conseil. Il s'agit du sixième rapport de l'Inspecteur général; il porte sur la période allant de janvier 2004 à décembre 2005.

Le présent document:

- expose dans ses grandes lignes la mission de la Division des services de contrôle, sa stratégie, les normes qu'elle applique, les ressources disponibles, les activités, l'assurance-qualité et la satisfaction des clients;
- récapitule les audits, enquêtes et inspections entrepris et les problèmes de gestion mis en relief dans le cadre de ce travail ainsi que les mesures adoptées par la direction dans ces domaines;
- rend compte des pertes enregistrées, qui se montent au total à plus de 8,8 millions de dollars É.-U., ainsi que des montants et avoirs recouvrés au cours de la période visée, soit au total plus de 1,57 million de dollars;
- donne un aperçu général des tendances, comme demandé par le Conseil;
- contient des informations sur la suite donnée aux initiatives de mise en oeuvre des pratiques optimales;
- décrit la coopération avec d'autres services de contrôle et les gouvernements hôtes;
- donne un aperçu des travaux prévus en 2006–2007; et
- contient, en annexe, une liste des audits et inspections et une récapitulation des principales enquêtes menées pendant l'exercice biennal.

PROJET DE DÉCISION*

Le Conseil prend note du Rapport de l'Inspecteur général (WFP/EB.A/2006/6-F/1) et le communiquera, avec ses commentaires, au Bureau des services de contrôle interne de l'Organisation des Nations Unies.

* Ceci est un projet de décision. Pour la décision finale adoptée par le Conseil, voir le document intitulé "Décisions et recommandations" (document WFP/EB.A/2006/16) publié à la fin de la session du Conseil.



INTRODUCTION

1. Le Bureau de l'Inspecteur général a été créé en 1994 et le Conseil a été saisi de son premier rapport en 1996. En 2001, toutes les fonctions de surveillance¹ ont été regroupées au sein d'une Division des services de contrôle (OSD) dirigée par l'Inspecteur général et Directeur de la Division. En 2003, la fonction d'évaluation a été séparée d'OSD et rattachée à la Division de la gestion axée sur les résultats (OEDR) nouvellement créée. En 2005, le Directeur exécutif a approuvé la Charte de la Division des services de contrôle figurant à l'annexe I.
2. Le présent rapport porte sur l'exercice biennal 2004–2005 et est le sixième des rapports que l'Inspecteur général soumet au Conseil.

MISSION

3. La mission d'OSD est de fournir au Directeur exécutif des assurances et des services d'enquête et de conseil indépendants et objectifs de nature à améliorer les opérations du PAM et à en accroître l'impact. OSD s'acquitte de cette mission par le biais de vérifications internes, d'inspections, d'enquêtes et d'autres types de services consultatifs.

NORMES

4. OSD s'acquitte de sa mission d'audit conformément aux normes et pratiques professionnelles d'audit interne publiées par l'Institut des auditeurs internes, et de sa mission d'enquête conformément au Lignes directrices uniformes pour les enquêtes adoptées par la troisième Conférence des enquêteurs internationaux des organismes des Nations Unies et des institutions financières multilatérales.

STRATÉGIE

5. La stratégie à suivre en matière de contrôle pendant l'exercice biennal a été reflétée dans une large gamme d'initiatives relatives à la gouvernance de l'Organisation entreprises par le PAM, par l'entremise d'OSD ou dans d'autres contextes, afin de renforcer ses mécanismes de contrôle interne dans des domaines comme la gestion axée sur les résultats, la gestion des risques, le renforcement du comité d'audit interne et le renforcement de la gestion financière.
6. Conformément à l'approche fondée sur le risque appliquée dans les bureaux extérieurs, OSD a adopté pour stratégie de vérifier chaque année tous les bureaux de pays à haut risque et le reste sur la base d'un cycle triennal, en ayant en vue le programme de travail du Commissaire aux comptes. Les bureaux de pays ont été classés en fonction des risques, 26 d'entre eux ayant été rangés dans la catégorie des bureaux à "haut risque". Comme, du fait de leur faible risque, un certain nombre de bureaux ne feraient sans doute pas l'objet de vérifications, ils ont été couverts par les inspections menées par le Bureau des inspections et des enquêtes (OSDI). Des stratégies séparées, également fonction des risques, ont été

¹ Bureau de la vérification interne des comptes (OSDA), OSDI et Bureau de l'évaluation (OEDE).



adoptées pour la vérification des services du siège et des services des technologies de l'information (TI).

7. Les principales innovations qui ont marqué cette stratégie ont été l'orientation vers le client et un renforcement des consultations avec la direction, ce qui a permis d'affiner l'ordre des priorités et d'utiliser les ressources de manière efficiente et efficace. L'évaluation des risques et l'établissement des priorités des bureaux extérieurs ainsi que des principaux services du siège et entités TI ont été menés à bien en consultation avec la direction.
8. Bien que les enquêtes soient demeurées la première priorité d'OSDI, il a également été adopté pendant l'exercice biennal un certain nombre d'initiatives tendant à réduire les risques de fraude, de corruption et de mauvaise gestion, par exemple en encourageant l'utilisation du "téléphone rouge", en établissant et distribuant des affiches de sensibilisation, en publiant des directives de l'Inspecteur général, en organisant des réunions d'information de gestion et en assurant une participation active des directeurs de pays aux activités de formation.

RESSOURCES

9. Pour mener à bien sa stratégie, OSD a reçu pendant l'exercice biennal 2004–2005 des ressources plus élevées que celles qui avaient été mises à sa disposition en 2002–2003. L'on en trouvera une comparaison au tableau 1:

| | 2002–2003 | 2004–2005 |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Fonds AAP (en millions de dollars) | 3 373 | 5 586 |
| Administrateurs | 8 | 16 |
| Services généraux | 7 | 8 |
| Total des effectifs d'OSD | 15 | 24 |

10. Certaines ressources supplémentaires ont été fournies par TNT et le Department for International Development du Royaume-Uni, essentiellement pour le travail entrepris en ce qui concerne la gestion des risques de l'Organisation; il y a également lieu de citer les services fournis gracieusement par PricewaterhouseCoopers pour la vérification des activités mises sur pied par le PAM à la suite du tsunami dans l'océan Indien. En outre, les bureaux régionaux, bureaux de pays et autres divisions ont complété les services d'enquête en fournissant des services d'experts spécialisés dans la question à l'examen pour les principales affaires ainsi que d'agents locaux pour la réalisation d'enquêtes sous la direction d'OSDI, selon que de besoin.

ACTIVITÉS

11. Pendant l'exercice biennal, OSD a réalisé les principales activités ci-après, comparées avec celles de 2002–2003:

| TABLEAU 2: ACTIVITÉS D'OSD | | | | | | |
|----------------------------|---------------|-------|----|-----------------------|----------|-------------|
| | Audit interne | | | | Enquêtes | Inspections |
| | Terrain | Siège | TI | Services consultatifs | | |
| 2002–2003 | 24 | 9 | 2 | 185 | 77 | 6 |
| 2004–2005 | 62 | 13 | 1 | 255 | 150 | 7 |

12. Les activités de contrôle ont été considérablement intensifiées pendant l'exercice biennal. Tous les bureaux extérieurs à haut risque ont été vérifiés chaque année, sauf ceux dont la direction avait expressément demandé qu'il leur soit laissé le temps de mettre en oeuvre les recommandations issues des vérifications de l'année précédente, ou de ceux qui devaient être inspectés par le Commissaire aux comptes. L'on trouvera à l'annexe II une liste détaillée des audits et des inspections et à l'annexe III un résumé des principales enquêtes.

ASSURANCE-QUALITÉ

13. À la suite d'une évaluation externe réalisée en 2003 à la demande d'OSD, il a été entrepris de comparer les méthodes de travail suivies par OSD et les pratiques optimales appliquées dans le secteur. Pendant l'exercice biennal, OSD a entrepris 49 "projets" pour mettre en oeuvre les recommandations issues de cette évaluation et renforcer ses procédures internes. OSD s'est soumis à d'autres évaluations en 2006.
14. L'Institut des auditeurs internes a réalisé en février 2006 une évaluation de la qualité des services fournis par OSDA pour:
- déterminer la mesure dans laquelle ses activités étaient conformes aux normes internationales de l'Institut des auditeurs internes en matière de pratique professionnelle de l'audit interne (ci-après dénommées les "normes");
 - évaluer son efficacité et son efficacité; et
 - identifier les possibilités d'améliorer la gestion de ses ressources et ses méthodes de travail.

15. L'Institut des auditeurs internes est parvenu à la conclusion que globalement, les activités d'OSDA sont généralement conformes² aux normes. OSDI doit faire l'objet d'un examen comparatif par la Banque interaméricaine de développement et de l'Office européen de lutte antifraude.

SATISFACTION DES CLIENTS

16. Dans le cadre de son approche orientée vers les clients, OSDA, à la fin de chaque audit et de chaque inspection, sollicite les observations de l'entité ayant fait l'objet de l'examen au moyen d'un questionnaire standard sur la satisfaction du client, qui comprend 20 questions portant sur cinq des principaux domaines d'activités, que les personnes interrogées sont invitées à noter sur un barème de 1 à 5, 1 étant "pas satisfait du tout" et 5 "extrêmement satisfait". Globalement, les clients et gestionnaires ont accordé à OSD une note de 4,1. L'on trouvera à l'annexe IV les notes affectées à chacun de ces domaines d'activités. OSD se fonde sur les résultats de ce questionnaire pour identifier et appliquer les mesures de nature à améliorer l'impact de ses activités et améliorer ainsi continuellement la qualité des services qu'il fournit à ses clients.

PROBLÈMES DE GESTION

17. La mission du PAM consiste à utiliser l'aide alimentaire pour appuyer le développement économique et social, à subvenir aux besoins alimentaires des réfugiés et à satisfaire les besoins alimentaires dans d'autres situations d'urgence et dans les situations où des secours sont nécessaires pendant des périodes prolongées ainsi que de promouvoir la sécurité alimentaire. L'objectif du Plan stratégique du PAM est de contribuer à la réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement au moyen d'interventions appuyées par une aide alimentaire axée sur les pauvres et sur ceux qui ont faim. Ce plan reflète cinq objectifs stratégiques et sept objectifs de gestion. Il définit également cinq des principaux risques auxquels est confrontée l'Organisation. Pendant l'exercice biennal, conformément à son mandat, OSD, dans un esprit d'indépendance, a fourni des assurances dans ces domaines, a amélioré l'impact des activités du Programme et a recommandé des améliorations qui pourraient être apportées aux opérations de celui-ci.

² Extrait du rapport final. L'Institut des auditeurs internes a mis au point un système de notation du degré de conformité avec les normes, qui comprend trois catégories: généralement conformes, partiellement conformes et non conformes.

Selon notre terminologie "généralement conformes" signifie qu'une activité d'audit interne repose sur une charte, des politiques et des processus considérés comme conformes aux normes, sous réserve de certaines possibilités d'amélioration, comme discuté dans nos recommandations. "Partiellement conformes" signifie que l'activité reflète des efforts sincères de respecter les règles mais n'a pas réussi à en atteindre certains des objectifs. Néanmoins, les exceptions recensées n'ont pas empêché l'activité d'audit interne de s'acquitter de ses responsabilités de manière acceptable. "Non conformes" signifie que les déficiences constatées dans la pratique sont suffisamment significatives pour entraver sérieusement l'activité d'audit interne ou l'empêcher d'atteindre comme il convient ses buts dans tous les domaines ou dans les principaux domaines relevant de sa responsabilité.

Globalement, l'activité d'OSDA est "généralement conforme" aux normes. Celles-ci sont subdivisées en deux grandes catégories: "normes d'attributs" et "normes de performance". L'équipe d'assurance-qualité est d'avis que les activités d'OSDA, au PAM, sont généralement conformes aux normes d'attributs et aux normes de performance. Son activité est également "généralement conforme" au Code de déontologie, qui fait partie du Cadre des pratiques professionnelles de l'Institut des auditeurs internes.



18. OSD reconnaît que, pendant l'exercice biennal, la direction a mis en oeuvre plusieurs initiatives pour améliorer ses méthodes de travail et ses procédures et ses performances. Sur la base des travaux accomplis ou des rapports publiés en 2004–2005, OSD considère qu'en dépit des progrès accomplis, les efforts déployés par le PAM pour réaliser ses objectifs conformément à ses politiques, procédures, règles et règlements, ont continué de se heurter à des problèmes dans les domaines ci-après.

Gestion et rapports financiers

19. Conscient de la nécessité de consolider sa gestion financière, le PAM a établi en 2004–2005 un "Fonds pour le renforcement de la gestion financière" auquel a été alloué un montant de 6,3 millions de dollars, ce qui a permis de recruter et de former des fonctionnaires des finances, d'améliorer les rapports financiers et de publier un manuel regroupant toutes les procédures de gestion financière. Ce fonds doit être maintenu en 2006–2007. Il ressort des vérifications des états financiers provisoires et des comptes des bureaux de pays auxquels a procédé OSD ainsi que de son examen des cas de fraude financière découverts au Bureau régional de Johannesburg (Afrique australe—ODJ) que la direction doit, entre autres, continuer de faire porter son attention sur les principaux points ci-après.

- séparation appropriée des attributions;
 - rapprochement et examen des comptes bancaires;
 - rapprochement et examen des comptes fournisseurs;
 - tenue des comptes fournisseurs dans le Réseau d'information et système mondial du PAM (WINGS);
 - imputation croisée des dépenses entre catégories d'activités;
 - comptabilisation des prêts de produits et emprunts de produits entre catégories d'activités; et
 - renforcement des contrôles au système de paiements électroniques.
20. Il a été formulé à l'issue des vérifications et des enquêtes 461 recommandations concernant la gestion et les rapports financiers, dont 22 résultant de l'enquête sur l'affaire de fraude découverte à ODJ. La direction a entrepris de donner suite à ces recommandations en lançant une série de projets visant à renforcer la gestion financière.

Mobilisation des ressources

21. Le PAM est une organisation financée au moyen de contributions volontaires. De ce fait, l'un des principaux objectifs de sa gestion est de mobiliser des ressources pour pouvoir faire face aux besoins. La stratégie élaborée à cette fin tend à intensifier les efforts de mobilisation de ressources dans les pays donateurs habituels, à encourager les nouveaux donateurs à verser des contributions, à solliciter le concours du secteur privé et à utiliser les ressources existantes de manière à produire un effet de levier. Pendant l'exercice biennal, la direction a élaboré des politiques et des directives concernant l'acceptation des contributions du secteur privé, le fonctionnement du compte spécial pour les contributions des nouveaux donateurs, l'intégration des ressources générées localement au cadre de gestion financière et administrative du Programme et la création de nouveaux partenariats pour faire face aux besoins croissants grâce à l'élargissement de la base de donateurs du Programme. Des progrès substantiels ont certes été réalisés sur la voie de la rationalisation des politiques et des procédures, mais il ressort de la vérification par OSD des états



financiers provisoires pour l'exercice biennal 2004–2005 ainsi que de ses vérifications des comptes des bureaux extérieurs pendant l'exercice que les efforts devront être poursuivis dans les domaines suivants:

- recouvrement intégral des coûts sur les contributions en nature des gouvernements;
- recouvrement intégral des coûts sur les services fournis pour le compte des tierces parties (par exemple des gouvernements);
- recouvrement intégral des coûts sur les contributions du secteur privé; et
- évaluation et comptabilisation des contributions en nature sous forme de produits et sous forme de services.

22. Les questions en jeu sont complexes. La direction a entrepris d'élaborer de nouvelles directives concernant les questions liées au recouvrement intégral des coûts.

Interventions d'urgence

23. Le PAM est l'un des principaux organismes d'intervention et de secours humanitaires du système des Nations Unies. Son premier objectif stratégique consiste à sauver des vies humaines dans des situations de crise. Les principaux risques auxquels il est exposé en tant qu'organisation sont la survenance de catastrophes naturelles ou de situations d'urgence dues au fait de l'homme partout dans le monde. En 2004–2005, le PAM a dû faire face à au moins quatre situations d'urgence de grande envergure: Soudan, tsunami, Niger et Pakistan. Le Directeur exécutif espère pouvoir mettre en place une structure d'appui permettant au Programme d'intervenir efficacement pour faire face simultanément jusqu'à trois grandes crises soudaines. Les vérifications et les enquêtes menées par OSD ont fait apparaître que, pour réaliser ces objectifs, des améliorations devront être introduites dans plusieurs domaines. Il faudra notamment:

- renforcer les mécanismes d'intervention en cas d'urgence;
- mettre en place dès le début des opérations un cadre de contrôle adéquat; et
- prévoir un appui technique adéquat dès l'apparition d'une crise.

24. Le Département des opérations (OD) a organisé un atelier pour analyser le mécanisme d'intervention en cas d'urgence du PAM. Il a également organisé une étude qui a débouché sur un certain nombre de recommandations actuellement en cours d'application. En outre, le Directeur exécutif a récemment publié une directive concernant les procédures de mise en route des interventions de l'Organisation. OSD croit savoir que des travaux ont été entrepris aussi en ce qui concerne les contrôles internes et l'appui technique devant être fourni dès le début d'une crise.

Gestion et pertes de produits

25. En 2004–2005, le PAM a manutentionné 10,8 millions de tonnes de produits alimentaires. Son principal outil de gestion et de suivi des produits est le système d'analyse et de gestion du mouvement des produits (COMPAS), dont la deuxième version est maintenant presque intégralement en service. Le PAM a largement recours au système COMPAS pour établir ses rapports sur les pertes après livraison et les rapports normalisés sur les projets. Il ressort des vérifications, des enquêtes et des inspections d'OSD que le système de contrôle de la gestion des produits s'avère déficient, particulièrement au début d'une crise. Pour renforcer le mécanisme de contrôle, il faudra notamment:

- éliminer les arriérés dans l'entrée des documents de transport dans le système COMPAS;



- suivre les produits jusqu'à leur distribution finale aux bénéficiaires;
 - comptabiliser de façon exacte les emprunts et les remboursements de produits;
 - rationaliser et améliorer les mécanismes de surveillance des distributions de produits alimentaires; et
 - améliorer la gestion des entrepôts.
26. À la suite d'une enquête sur une affaire de détournement de produits alimentaires au Cambodge, OD a publié une circulaire dans laquelle les fonctionnaires recrutés sur le plan international de tous les bureaux de pays doivent passer au moins sept jours par mois sur le terrain pour inspecter les projets Vivres-contre-travail et surveiller les distributions de produits alimentaires; en outre, il a été publié un nouveau manuel concernant les activités Vivres-contre-travail.

Gestion des programmes et des projets

27. Toutes les opérations du PAM sont exécutées, sous une forme ou sous une autre, par le biais de programmes ou de projets. De ce fait, il importe au plus haut point que ces mécanismes de gestion des programmes et des projets et de reddition de comptes à ce sujet jouissent de la pleine confiance des parties prenantes. Dans ses activités d'audit, d'enquêtes et d'inspections, OSD a identifié un certain nombre de domaines dans lesquels la direction continue de se heurter à des problèmes. Ces domaines sont les suivants:
- exécution des programmes et présentation des rapports par les partenaires coopérants;
 - systèmes et procédures de suivi;
 - coordination entre les programmes et la logistique;
 - évaluation des besoins et ciblage des bénéficiaires;
 - procédures d'approbation des opérations bilatérales; et
 - base de données/système d'information sur les programmes en vue de la gestion des activités au niveau de l'ensemble de l'Organisation.
28. De tous les domaines susmentionnés, ce sont ceux de l'exécution des programmes et de la présentation de rapports par les partenaires coopérants et des systèmes de suivi qui suscitent les problèmes les plus sérieux. Si ces aspects ne sont pas efficaces, et compte tenu en outre des défaillances du système de gestion des produits, il n'est pas possible d'avoir une assurance adéquate que tous les produits alimentaires ont été distribués aux bénéficiaires cibles et qu'il n'y a pas eu de détournements ou de pertes anormalement importants de produits. OSD croit savoir qu'il a été entrepris de mettre en place une approche commune de suivi et d'évaluation qui devrait répondre à certaines des recommandations formulées.

Achats

29. Le PAM achète de grandes quantités de produits alimentaires, d'articles non alimentaires et de services de transport. Pendant l'exercice biennal, le montant total des marchés passés a atteint quelque 3,4 milliards de dollars, dont 1,8 milliard de dollars de produits alimentaires, 530,1 millions de dollars d'articles non alimentaires et 1,1 milliard de dollars de services de transport. Le PAM dispose d'un système perfectionné d'examen et d'approbation des marchés, y compris le mécanisme unique qu'est le Comité des produits, du transport et des assurances (CCTI) pour les marchés d'acquisition de produits alimentaires ou de services de transport et de services connexes de grande valeur. À la



suite de ces vérifications, OSD a porté les défaillances ci-après des pratiques suivies en matière d'achats à l'attention de la direction:

- absence de procédures formelles de passation des marchés pour les services de transport maritime;
 - nécessité de mettre à jour les manuels d'instructions concernant les achats de produits alimentaires et d'articles non alimentaires;
 - absence de procédures formelles de sélection des fournisseurs;
 - application imparfaite des règles concernant les rapports précédant l'attribution des marchés; et
 - inobservation des règles, règlements et délégations de pouvoirs, particulièrement dans les situations d'urgence.
30. La direction est convenue de renforcer encore plus les mécanismes de contrôle en rehaussant le rôle et l'initiative du CCTI et du Comité chargé des achats de produits alimentaires du siège. Elle est également convenue de mettre à jour les manuels et les directives.

Opérations de transport aérien

31. Le PAM réalise les opérations de transport aérien pour les secours humanitaires pour le compte du système des Nations Unies et gère les Services aériens d'aide humanitaire des Nations Unies, entreprise majeure dont les proportions ne cessent de croître. À plein régime, par exemple, ces services géraient en moyenne 60 aéronefs affectés à différentes opérations. Dans le cadre de ces audits, OSDA a examiné les opérations de transport aérien et leur gestion aussi bien au siège que sur le terrain. À la suite de cet examen, il est apparu que le PAM devait, dans sa gestion des opérations de transport aérien, faire porter son attention sur les questions suivantes:
- pleine application des recommandations de l'Organisation de l'aviation civile internationale;
 - renforcement des mécanismes de contrôle et des procédures concernant la sélection des prestataires de services et examen de leurs performances;
 - établissement des procédures dès le début des opérations;
 - renforcement des procédures applicables à la programmation des transports de passagers et de marchandises pour améliorer la transparence des opérations; et
 - établissement de rapports standard axés sur les performances.
32. Les conclusions d'OSD sont semblables à celles auxquelles est parvenu le Commissaire aux comptes dans son rapport d'ensemble sur l'examen des opérations de transport aériennes du PAM (WFP/EB.A/2004/INF/8-A). La direction a fait savoir au Conseil d'administration qu'elle avait appliqué les recommandations formulées dans ce rapport.

Transport et logistique

33. Le transport et la logistique constituent l'épine dorsale des opérations du PAM. Dans la plupart des situations d'urgence, les services logistiques sont les premiers à être activés et les premiers à intervenir. Les défaillances qui avaient caractérisé les mécanismes de contrôle des marchés de services de transport ont été l'un des éléments ayant contribué à la fraude commise à ODJ. Les audits et enquêtes menés par OSD sur le terrain devront amener la direction à faire porter son attention sur les questions ci-après:
- resserrement de la coordination entre les services chargés des programmes et les services logistiques afin de garantir que les produits alimentaires parviennent à leurs bénéficiaires;
 - renforcement et application des procédures de sélection des entreprises de transport, de prorogation des contrats et de rapports au CCTI;
 - renforcement de la gestion de la flotte de camions, notamment pour veiller à ce qu'elle soit pleinement utilisée;
 - procédure visant à faire en sorte que les paiements soient effectués aux prestataires de services sur la base de contrats valables; et
 - traitement et suivi appropriés des avances aux entreprises de transport.
34. La direction de la Division du transport et des achats (ODT) a adopté différentes mesures pour mettre en oeuvre les recommandations d'OSD et a notamment mis au point un système de gestion de la flotte de camions et établi les spécifications de la flotte de véhicules après avoir examiné les besoins. En outre, ODT a donné pour instructions à tous les fonctionnaires des services logistiques de préparer une documentation adéquate pour *tous* les marchés et en particulier pour les conséquences de l'inobservation des procédures établies de passation des marchés. La planification des opérations logistiques a été améliorée et il est prévu d'organiser des programmes de formation des fonctionnaires chargés des services logistiques. ODT envisage également de réaliser chaque année des missions d'examen.

Technologies de l'information

35. Le PAM a beaucoup investi dans ses systèmes d'information et dans son infrastructure des télécommunications, ce qui a beaucoup facilité la gestion. Le système WINGS est disponible dans plus de 90 pour cent des bureaux de pays. En outre, plus de 90 pour cent des bureaux du PAM sont interconnectés au moyen d'un système très économique de micro-terminaux. Les télécommunications et le courriel sont un support indispensable pour toutes les opérations d'urgence et le PAM occupe aujourd'hui une place de premier plan dans la fourniture de services de télécommunications au niveau interorganisations. La base de données Oracle du système SAP est protégée comme il convient contre les attaques de l'intérieur comme de l'extérieur. Toutefois, trois domaines importants doivent immédiatement retenir l'attention de la direction:
- préparation de plans pour assurer la continuité des opérations et de plans de sauvegarde et de reprise;
 - actualisation de la stratégie informatique en vue d'assurer une direction et un contrôle adéquats à un niveau élevé sur les services à fournir et les risques à gérer dans le domaine des services informatiques; et



- révision de la configuration du système SAP et de la structure de contrôle pour veiller à ce que la structure de contrôle offerte par le système SAP soit maximisée et qu'il ne soit pas affecté de profils contradictoires aux fonctionnaires, et également pour que le système de planification des ressources de l'Organisation soit configuré de manière à mettre à la disposition des bureaux de pays les rapports et autres informations nécessaires pour la prise de décisions.
36. La direction est convenue d'introduire les normes IT Infrastructure Library pour la gestion de la fourniture des services informatiques dont a besoin le Programme et d'élaborer un plan visant à assurer la continuité des opérations. Certains processus clés de fourniture des services informatiques appellent des améliorations si l'on veut que les investissements dans l'infrastructure et les systèmes informatiques soient contrôlés comme il convient.

PERTES ET MONTANTS RECOUVRÉS

37. Il a été enregistré pendant l'exercice biennal des pertes de plus de 8,8 millions de dollars. Ces augmentations significatives des pertes en comparaison des exercices antérieurs sont imputables principalement à trois affaires, dont deux ont trait à des pertes de produits découvertes au Cambodge (1,8 million de dollars) et au Soudan (plus de 400 000 dollars). Au Soudan, néanmoins, le montant exact de la perte totale n'a pas encore été calculé. La troisième affaire, concernant une perte de 6,047 millions de dollars, est imputable à une fraude commise à ODJ. Pendant la période considérée, il a été recouvré plus de 1,57 million de dollars, principalement au Burkina Faso et au Cambodge où, grâce à la persistance de la direction, le PAM avance sur la voie du recouvrement de l'intégralité des pertes.

TENDANCES

38. OSD a identifié dans la section "Problèmes de gestion" ci-dessus dix domaines dans lesquels des problèmes particuliers se posent à la direction. La gestion et les pertes de produits, la gestion financière, les achats, la gestion des programmes et des projets et les transports et la logistique sont ceux qui ont donné lieu au plus grand nombre d'observations. En fait, ces cinq domaines ont été l'objet de 58 pour cent de toutes les observations formulées à l'issue de l'audit interne, résultat qui correspond aux constatations auxquelles ont abouti les inspections et les enquêtes. Ce résultat correspond également à la situation qui a prévalu pendant l'exercice biennal 2002–2003 et met en relief la nécessité pour la direction de continuer à faire porter son attention sur les points en question, particulièrement au début des situations d'urgence.
39. Dans sa base de données, OSDA classe les questions issues des audits en fonction de cinq principales causes sous-jacentes. Pendant la période considérée, comme l'exercice précédent, la catégorie "respect" continue de prédominer parmi les observations. Selon OSD, cela est imputable principalement au fait que le PAM opère dans des situations d'urgence, ce qui conduit à mettre un accent plus marqué sur le respect des règles et procédures prescrites. Il importe que la direction entreprenne d'examiner si les règles, réglementations et procédures existantes sont appropriées dans le contexte de situations d'urgence. Dans la négative, il faudrait élaborer des règles, réglementations et procédures qui soient plus réalistes et plus facilement applicables tout en continuant d'assurer un contrôle adéquat.

40. Pour ce qui est des enquêtes, le nombre de plaintes enregistrées a presque doublé par rapport à l'exercice biennal antérieur. C'est ainsi par exemple que le nombre de cas de harcèlement, d'abus de pouvoir et de harcèlement/exploitation sexuelle a considérablement augmenté. Le nombre de cas de perte de produits s'est accru lui aussi. OSD est d'avis que ces augmentations résultent du fait que les fonctionnaires connaissent mieux l'existence du "téléphone rouge", les enquêtes à forte visibilité menées au sein d'autres éléments du système des Nations Unies, les différentes circulaires publiées par le Directeur exécutif à propos de l'exploitation sexuelle, la suite donnée par la direction aux questions soulevées lors de l'enquête mondiale menée auprès du personnel du PAM et les activités de plaidoyer du Bureau de l'Inspecteur général.

RÉACTION D'ENSEMBLE DE LA DIRECTION

41. Dans le cadre du projet concernant les "pratiques optimales", OSD a récemment mis en place un mécanisme robuste afin de suivre la mise en oeuvre de ses recommandations. OSD commencera à présenter au Conseil d'administration, à partir de l'exercice biennal à venir, des rapports systématiques, assortis de statistiques, au sujet de cet indicateur de la réaction de la direction. Cependant, en l'absence de statistiques formelles, certaines observations de caractère général peuvent être formulées au sujet de la réaction de la direction. OSD a relevé que les membres de la direction générale s'intéressent de plus près au contrôle afin de mieux comprendre les questions soulevées et d'adopter les mesures correctives qui s'imposent. Ainsi, à la fin de toutes les opérations de contrôle, la direction générale est informée des questions qui ont surgi. Le dialogue entamé par le Comité d'audit avec OSD et avec la direction à propos des risques émergents a conduit la direction à accorder plus d'attention aux questions évoquées par OSD. Les membres de la direction générale ont entrepris de suivre toutes les situations à haut risque recensées lors des activités d'OSD.
42. La direction a en général accepté toutes les recommandations formulées par OSD. Un mécanisme formel a été mis en place en 2005 pour régler les différends qui pourraient surgir entre la direction et OSD à propos des activités réalisées par celle-ci. Depuis son introduction, il ne s'est pas avéré nécessaire d'avoir recours à ce mécanisme.

PROGRÈS ACCOMPLIS EN CE QUI CONCERNE "LES MÉCANISMES DE SUPERVISION: PRATIQUES OPTIMALES"

43. À sa troisième session ordinaire de 2003, le Conseil a examiné le document intitulé "Les mécanismes de supervision: pratiques optimales" (WFP/EB.3/2003/5-D/1), dans lequel OSDA évoquait quatre pratiques optimales: i) codes de conduite; ii) comités internes de contrôle; iii) gestion des risques; et iv) rapports sur les activités de contrôle interne.
44. À la suite de ses recherches concernant les codes de conduite, OSD est parvenue à la conclusion qu'étant donné que la Commission de la fonction publique internationale avait déjà approuvé les normes de conduites attendues des fonctionnaires internationaux, il n'était pas nécessaire d'établir un nouveau code. OSD a néanmoins considéré que certains aspects liés à la divulgation d'intérêts financiers et de risque de conflits d'intérêts devaient être réitérés et renforcés. Aussi a-t-il été préparé un projet de politique à ce sujet et proposé une modification du Règlement du personnel pour assurer la divulgation des éléments pertinents. Il est également proposé de créer un Bureau de déontologie pour suivre les questions en rapport avec les risques de conflits d'intérêts et formuler des avis à ce sujet.



45. Le Directeur exécutif a renforcé le Comité d'audit interne en désignant une majorité de membres indépendants de l'extérieur et un président également de l'extérieur. Le Comité d'audit nouvellement constitué a tenu sa première session en août 2004. Il a entamé un dialogue avec la direction, le Commissaire aux comptes et OSD pour faire le bilan des risques émergents et obtenir l'assurance que le nécessaire était fait pour régler les questions liées aux risques et aux systèmes de contrôle. Le Directeur exécutif a en outre l'intention de remplacer deux membres internes par deux membres indépendants de l'extérieur.
46. OSD a appuyé les efforts déployés par la direction pour mettre en place des procédures de gestion des risques au PAM. Le Conseil a approuvé la politique de gestion des risques de l'Organisation à sa deuxième session ordinaire de 2005. OSDA a organisé 46 ateliers dans les bureaux extérieurs et au siège, y compris un atelier destiné au personnel d'encadrement, pour passer en revue les risques auxquels était exposé le PAM. Dans le rapport publié à la suite de son examen d'assurance-qualité, l'Institut des auditeurs internes a félicité OSDA du rôle de premier plan qu'il avait joué dans la mise en oeuvre des méthodes de gestion des risques. Cette initiative est maintenant intégrée simultanément avec la gestion axée sur les résultats par OEDR.
47. La politique élaborée stipule que le système de gestion des risques de l'Organisation devrait être fondé sur le "Cadre intégré de gestion des risques" du Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. En outre, le PAM a décidé d'appliquer les normes internationales en matière de comptabilité et de rapports financiers. Avec la mise en oeuvre de ces deux initiatives, le PAM devrait pouvoir incorporer à ses états financiers annuels un rapport sur l'application des systèmes de contrôle interne.

COORDINATION AVEC LE COMMISSAIRE AUX COMPTES ET AUTRES ORGANES DE CONTRÔLE

48. Pendant l'exercice biennal, OSD en général et OSDA en particulier se sont tenus régulièrement en contact avec le Commissaire aux comptes du PAM et le National Audit Office du Royaume-Uni. La coordination a été particulièrement efficace dans le contexte de l'examen des états financiers provisoires de l'exercice biennal 2004–2005. OSDA a également exposé le cadre de gestion des risques du PAM lors de la réunion des représentants des services de vérification interne des comptes du système des Nations Unies, devant le Bureau d'audit et des études de performance du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) et devant un certain nombre de hauts fonctionnaires des institutions des Nations Unies basées à New York. OSDI a coordonné ses activités avec celles du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et l'Office de lutte antifraude et a aidé le Bureau des services de contrôle interne à mener une enquête; OSDI a également participé à la Conférence des enquêteurs internationaux des organismes des Nations Unies et des institutions financières multilatérales.

ACTIVITÉS PRÉVUES POUR 2006–2007

49. Dans sa résolution 60/1 en date du 16 septembre 2005, l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général, entre autres, de lui soumettre "...une évaluation externe indépendante du système d'audit et de contrôle des Nations Unies, y compris les institutions spécialisées, portant notamment sur les rôles et attributions des cadres et prenant dûment en considération la nature des organes d'audit et de contrôle. Cette évaluation doit s'effectuer dans le cadre de l'examen global des principes de gouvernance." Le Secrétaire général a désigné un comité directeur et a demandé à PricewaterhouseCoopers d'entreprendre cette



évaluation. Il est probable que le résultat de celle-ci, de même que les décisions qu'adopteront à la suite de cette évaluation l'Assemblée générale et les organes directeurs compétents auront un impact sur les activités d'ensemble d'OSD.

50. Le Service de vérification interne des comptes appliquera toutes les recommandations issues de l'examen réalisé par l'Institut des auditeurs internes et établira un plan de vérification des activités informatiques, comme recommandé par l'Institut des auditeurs internes. OSDA a pris la décision stratégique, pour pouvoir fournir des assurances raisonnables à la suite de ses audits fonctionnels, de mettre davantage l'accent sur la vérification des processus à haut risque au niveau de l'ensemble de l'Organisation tout en continuant de couvrir comme il convient, sur une base cyclique les entités et opérations à haut risque. La mise en oeuvre de cette stratégie aura manifestement des incidences sur le plan des ressources.
51. Le Bureau des enquêtes et des inspections doit faire l'objet d'un examen par les pairs en 2006 et appliquera toutes les recommandations convenues issues de cet examen. Le PAM a entrepris de réviser sa politique concernant la prévention des harcèlements et des abus de pouvoir et les mécanismes de plaintes. Si l'on veut que OSDI puisse conduire un plus grand nombre d'enquêtes au sujet d'affaires de ce type, il faudra revoir les moyens d'enquête dont dispose OSD. Il doit être promulgué une politique concernant la protection des personnes signalant des cas d'irrégularité, une politique concernant les conflits d'intérêts et la divulgation d'intérêts financiers et une politique de lutte contre la fraude et la corruption au PAM, actuellement en cours d'élaboration.
52. Comme indiqué ci-dessus, OSD a reçu en 2004–2005 des ressources considérablement accrues pour pouvoir mettre en oeuvre sa stratégie de contrôle. Les allocations budgétaires pour 2006–2007 ont été calculées sur la base d'un volume d'activités équivalant à celui de 2004–2005. Les changements mentionnés aux paragraphes 49 et 50 ci-dessus portaient à penser qu'il s'avérerait nécessaire de revoir les ressources dont OSD a besoin.
53. OSD continuera d'appuyer l'intégration des méthodes de gestion des risques au niveau de l'Organisation en organisant des ateliers de facilitation.

ANNEXE I

Circulaire du Directeur exécutif

(Bureau de l'Inspecteur général et Division des services de contrôle)

Date: 28 juillet 2005

Circulaire No.:ED2005/007

Révisé:

Modifié:

Remplacé:

| |
|---|
| Charte de la Division des services de contrôle |
|---|

Mission

1. La mission de la Division des services de contrôle est de fournir au Directeur exécutif des assurances indépendantes et objectives ainsi que des services d'enquête et des services consultatifs visant à améliorer les opérations du PAM et à en accroître l'impact. La Division aide le PAM à réaliser ses objectifs en utilisant une approche systématique disciplinée pour évaluer, en suggérant des améliorations s'il y a lieu, l'efficacité des processus de gestion de risques, de contrôle et de gouvernance.

Structure

2. La Division des services de contrôle (OSD) comprend deux unités: le Bureau de la vérification interne des comptes (OSDA) et le Bureau des inspections et des enquêtes (OSDI).

Champ d'activité

3. OSD fournit des services de vérification interne des comptes, d'inspection et d'enquête et d'autres services consultatifs afin de renforcer le fonctionnement du PAM.
4. OSD s'emploie, dans ses activités, à déterminer si le réseau de processus de gestion des risques, de gestion axée sur les résultats, de contrôle et de gouvernance interne, tels que conçus et représentés par la direction, est adéquat et fonctionne de manière à garantir que:
 - a) les risques sont identifiés et gérés comme il convient, notamment au moyen d'une interaction avec divers groupes de gouvernance;
 - b) les informations concernant les aspects importants de l'administration financière, de la gestion et des opérations sont exactes, fiables et à jour;
 - c) l'action des fonctionnaires et de la direction est conforme aux politiques, procédures, normes, directives et règles et règlements applicables;
 - d) les ressources sont acquises économiquement, utilisées efficacement et protégées comme il convient;
 - e) des améliorations sont continuellement apportées aux processus de l'Organisation;



- f) les allégations d'irrégularités (fraude, gaspillage, malhonnêteté, abus de pouvoir, etc.) font l'objet d'enquêtes et qu'aucun effort n'est négligé pour promouvoir l'éthique dans le travail;
- g) les possibilités d'améliorer le contrôle de la gestion, le ratio coût-efficacité et l'image de l'Organisation soient identifiées dans le cadre des activités d'OSD et soient communiquées à l'administration au niveau approprié.

Pouvoirs

- 5. Dans l'exercice de leurs attributions, les fonctionnaires d'OSD disposent des pouvoirs ci-après:
 - a) accès complet et sans entraves aux écritures, documents, personnes et avoirs matériels de tous types en rapport avec la question à l'examen, au siège et dans les bureaux extérieurs;
 - b) droit de communiquer directement avec les fonctionnaires et la direction à tous les niveaux pour permettre à OSD de s'acquitter de ses responsabilités;
 - c) droit de demander à tout fonctionnaire de fournir toutes informations et explications jugées nécessaires par OSD pour pouvoir s'acquitter de ses responsabilités;
 - d) allouer les ressources, déterminer les fréquences, sélectionner les sujets, déterminer la portée des activités et appliquer les techniques nécessaires pour réaliser les objectifs des vérifications;
 - e) accès complet et libre au Comité d'audit;
 - f) indépendamment des avis qu'ils fournissent, le Directeur et les fonctionnaires d'OSD ne sont pas impliqués dans la gestion des programmes, opérations ou fonctions de quelque nature que ce soit mais font fonction d'observateurs au sein des principaux comités de gestion.

Responsabilité et obligation redditionnelle

- 6. Le Directeur d'OSD est responsable devant le Directeur exécutif des activités de la Division et, conjointement avec les fonctionnaires d'OSDA et d'OSDI, est tenu:
 - a) de soumettre chaque année au Directeur exécutif et au Comité d'audit, et tous les deux ans au Conseil d'administration, un rapport sur l'activité des services de contrôle résumant les principales conclusions des activités de contrôle, les recommandations formulées et les mesures adoptées à la suite de ces conclusions et, sur cette base, une évaluation de l'adéquation et de l'efficacité des processus appliqués par le PAM pour contrôler ses activités et gérer ses risques;
 - b) d'élaborer des programmes de travail annuels souples en appliquant une méthodologie appropriée fondée sur les risques et de les soumettre à l'approbation du Directeur exécutif après avoir reçu les observations à ce sujet du Comité d'audit;
 - c) d'exécuter les programmes de travail approuvés en ayant à l'esprit qu'il s'agit de programmes souples afin de pouvoir mener à bien des activités prioritaires imprévues;
 - d) de présenter à la direction, au Comité d'audit, au Commissaire aux comptes et aux autres parties prenantes, selon ce qui est jugé approprié, des rapports ponctuels et fiables sur les résultats des activités entreprises;
 - e) d'adopter des pratiques optimales dans l'exercice de ses attributions de contrôle;
 - f) de faire appel à des professionnels ayant des connaissances, les aptitudes et une expérience suffisantes et toutes autres compétences requises pour réaliser les objectifs reflétés dans la présente charte;



- g) d'établir un programme d'assurance-qualité et d'amélioration de la qualité afin de suivre régulièrement son efficacité et d'assurer sa conformité aux normes et principes directeurs applicables;
- h) de coordonner et de superviser les autres activités de contrôle et de suivi (gestion des risques, sécurité, questions juridiques, déontologie, environnement, audit externe);
- i) de se réunir périodiquement avec le Comité d'audit et de communiquer à celui-ci des informations de nature à s'acquitter comme il convient de ses responsabilités, notamment pour ce qui est de s'assurer que la fonction de vérification interne des comptes est adéquate, efficace et efficiente.

Indépendance

- 7. Le Directeur d'OSD est nommé par le Directeur exécutif et relève directement de celui-ci. Cela aide à garantir l'indépendance des activités de contrôle.

Ressources

- 8. Le Directeur exécutif veille à ce que OSD dispose des ressources nécessaires —dotation en personnel appropriée, fonds adéquats et formation suffisante— pour réaliser sa mission et maintenir son indépendance.

Normes

- 9. OSD s'acquitte de ses fonctions de vérification conformément aux Normes pour la pratique professionnelle de la vérification interne des comptes publiées par l'Institut des auditeurs internes ainsi qu'au Code de déontologie établi par celui-ci. La présente charte est conforme aux nouvelles normes promulguées le 1er janvier 2002, qui ont été adoptées à la trente-troisième réunion des représentants des services de vérification interne des comptes de l'Organisation des Nations Unies et des institutions financières multilatérales le 6 juin 2002.
- 10. Les activités d'enquête sont menées conformément aux normes uniformes en matière d'enquêtes adoptées par la troisième Conférence des enquêteurs internationaux des organismes des Nations Unies et des institutions financières multilatérales le 8 mars 2002.

Modifications de la présente charte

- 11. Le Directeur d'OSD est responsable de l'application de la présente charte et veille à la tenir à jour. Cette charte, approuvée par le Directeur exécutif compte tenu des observations du Comité d'audit, constituera une annexe aux Règles de gestion financière et sera communiquée au Conseil d'administration. La modification de la présente charte est sujette à l'approbation du Directeur exécutif, compte tenu des observations du Comité d'audit

James Morris
Directeur exécutif



ANNEXE II

Audits et inspections, 2004 et 2005

| Visites des bureaux extérieurs en 2004 | |
|--|--|
| 1 | Afghanistan |
| 2 | Angola |
| 3 | Bureau pour l'Asie |
| 4 | Bangladesh |
| 5 | Burundi |
| 6 | Côte d'Ivoire |
| 7 | République populaire démocratique de Corée |
| 8 | République démocratique du Congo |
| 9 | Équateur |
| 10 | Érythrée |
| 11 | Éthiopie |
| 12 | FRU/relations avec les États-Unis |
| 13 | Haïti |
| 14 | Indonésie |
| 15 | Opération en Iraq |
| 16 | Kenya |
| 17 | Libéria |
| 18 | Bureau ODP |
| 19 | Pakistan |
| 20 | Palestine |
| 21 | PEN Bureau de New York |
| 22 | PSPW Institutions de Bretton Woods |
| 23 | Rwanda |
| 24 | Sénégal |
| 25 | Soudan |
| 26 | Tadjikistan |
| 27 | Ouganda |
| 28 | Bureau pour l'Afrique de l'Ouest |
| 29 | Yémen |
| 30 | Zimbabwe |

| Visites des bureaux extérieurs en 2005 | |
|--|----------------------------|
| 1 | Albanie |
| 2 | Angola |
| 3 | Burundi |
| 4 | Cambodge |
| 5 | Tchad |
| 6 | Colombie |
| 7 | Égypte |
| 8 | Érythrée |
| 9 | Rwanda |
| 10 | Guatemala |
| 11 | Guinée |
| 12 | Honduras |
| 13 | Inde |
| 14 | Indonésie |
| 15 | Iraq |
| 16 | Jordanie |
| 17 | Kenya |
| 18 | Lesotho |
| 19 | Libéria |
| 20 | Madagascar |
| 21 | Malawi |
| 22 | Namibie |
| 23 | Bureau ODB |
| 24 | Bureau ODJ |
| 25 | Palestine |
| 26 | Somalie |
| 27 | Sri Lanka |
| 28 | Swaziland |
| 29 | Tanzanie |
| 30 | Ouganda |
| 31 | Bureau régional de Yaoundé |
| 32 | Zimbabwe |

Vérifications au siège de 2004

| | |
|---|--|
| 1 | États financiers de 2002–2003 |
| 2 | Service du transport maritime |
| 3 | Gestion des stocks au siège |
| 4 | Voyages en mission ou voyages à l'occasion des congés |
| 5 | Service des achats de produits alimentaires |
| 6 | Sous-Division des achats d'articles non alimentaires et des contrats |

Vérifications au siège de 2005

| | |
|---|---|
| 1 | États de paie |
| 2 | ADM: gestion de l'infrastructure et marchés de construction |
| 3 | Examen des contrôles internes |
| 4 | AAP, CAD, Fonds fiduciaires au siège |
| 5 | Examen des procédures de l'Organisation |
| 6 | État financier de 2004–2005 |

Vérification des services informatiques de 2004

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Vérification des services informatiques de 2005

| | |
|---|--|
| 1 | Processus de contrôle et de gouvernance des services informatiques (infrastructure technologique, gestion du changement, continuité des services, sécurité des systèmes, contrôle de l'accès, gestion de la base de données, contrôle des données et gestion des opérations) |
|---|--|

Inspections de 2004

| | |
|---|---------|
| 1 | Myanmar |
| 2 | Russie |
| 3 | Bhoutan |

Inspections de 2005

| | |
|---|-------------|
| 1 | Azerbaïdjan |
| 2 | Algérie |
| 3 | Gambie |
| 4 | Ghana |

ANNEXE III

PRINCIPALES ENQUÊTES

A. Affaires reportées de 2003 (achevées en 2004–2005)

1. **Fraude sur indemnités (ODK).** Un fonctionnaire avait présenté de fausses demandes d'indemnité pour personnes à charge. Le fonctionnaire a été licencié et les fonds sont en cours de recouvrement.
2. **Fraude financière (ODK).** Un fonctionnaire avait encaissé des chèques pour un montant supérieur à celui qui était justifié en falsifiant les écritures. Les pertes ont été évaluées à plus de 20 000 dollars. L'engagement de l'intéressé n'a pas été renouvelé et le gouvernement a été prié d'ouvrir une procédure pénale.

B. Affaires de 2004

1. **Exploitation sexuelle (ODB).** Une bénéficiaire a porté plainte contre un fonctionnaire du PAM alléguant que celui-ci avait conclu avec elle un mariage morganatique et lui avait promis une maison et d'autres biens mais que l'intéressé l'avait abandonnée lorsqu'elle était tombée enceinte. Une analyse de l'ADN a prouvé que le fonctionnaire n'était pas le père de l'enfant et l'affaire a été considérée comme dépourvue de fondement et close.
2. **Vol de numéraire (ODJ).** Après la démission d'un fonctionnaire, il a été découvert que plus de 72 000 dollars en espèces destinés au paiement de transporteurs et d'autres fournisseurs ne pouvaient être identifiés. Le fonctionnaire a été retrouvé dans un autre pays. Cependant, le bureau régional et la Division des services juridiques ont déterminé qu'il n'était pas possible, à ce stade, d'entamer des poursuites pénales.
3. **Harcèlement (ODK).** Plusieurs plaintes de harcèlement et d'abus de pouvoirs ont été reçues aussi bien de personnel recruté sur le plan international que d'agents nationaux. ADH et OSDI ont réalisé une mission conjointe qui a recommandé la séparation physique des intéressés et des mesures administratives ou disciplinaires. Les intéressés ont été séparés par mutation à des lieux d'affectation différents; il n'a pas été appliqué de mesures disciplinaires.
4. **Fraude sur indemnités (ODB).** Un fonctionnaire a reconnu avoir sciemment présenté des demandes de remboursement de frais médicaux injustifiés. Les fonds ont été recouverts et l'engagement de l'intéressé n'a pas été renouvelé pour faute.
5. **Fraude financière (ODK).** Citibank a encaissé un chèque falsifié de plus de 41 000 dollars. Il n'a été constaté aucune indication d'irrégularités de la part de fonctionnaires du PAM; la banque a remboursé l'argent et l'affaire a été close.
6. **Perte de produits (ODB).** L'enquête a fait apparaître que les agents d'organismes gouvernementaux d'exécution responsables de projets Vivres-contre-travail avaient détourné des produits en accord avec des agents du PAM au plan local dans toutes les régions du pays. Le bureau de pays a mené à bien une étude d'ingénierie en consultation avec OSDI, et il a été établi que les pertes dépassaient 1,8 million de dollars. Les engagements des 15 agents en cause n'ont pas été renouvelés, pour faute, et le Gouvernement cambodgien est convenu d'indemniser le PAM sous forme de 900 000 dollars de riz acheté localement. À ce jour, il a été payé deux versements de 300 000 dollars chacun; le dernier versement est dû en 2007.



C. Affaires de 2005

1. **Fraude financière (ODK).** Un fonctionnaire a versé des chèques contrefaits d'une valeur de plus de 100 000 dollars à son compte personnel à la mutuelle de crédit des Nations Unies. L'enquête OSDI a déterminé que l'intéressé avait été victime d'une supercherie perpétrée en dehors du PAM et a recommandé que tous les pouvoirs financiers délégués à l'intéressé soient annulés.
2. **Abus de pouvoir (ODB).** L'enquête menée dans un bureau de pays a établi qu'un fonctionnaire avait falsifié un rapport concernant les dommages causés à un véhicule du PAM utilisé à des fins privées. L'engagement du fonctionnaire n'a pas été renouvelé pour faute.
3. **Détournement de produits alimentaires (ODJ).** Le bureau de pays a découvert qu'un partenaire d'exécution et une entreprise de transport avaient détourné pour plus de 56 000 dollars de produits. Le transporteur s'est engagé à rembourser le montant en question au PAM et, à ce jour, il a été recouvré 2 780 dollars.
4. **Exploitation sexuelle (ODK).** Le directeur d'une ONG a allégué qu'un fonctionnaire avait exigé des relations sexuelles en contrepartie d'une distribution de produits alimentaires. L'enquête d'OSDI a déterminé que la lettre contenant cette plainte avait été falsifiée dans sa traduction en anglais. L'affaire a été considérée comme dépourvue de fondement et close.
5. **Détournement de produits alimentaires (ODJ).** Le bureau de pays a signalé des irrégularités dans les distributions effectuées par un important partenaire d'exécution. Une enquête par OSDI en coordination avec le personnel du bureau régional du partenaire d'exécution a confirmé les irrégularités en question et le détournement de produits. Le bureau de pays a réduit les montants alloués au partenaire d'exécution et a entrepris de vérifier le montant de la perte et de la recouvrer.
6. **Abus de pouvoir (ODD).** Un fonctionnaire a présenté une réclamation contre son supérieur hiérarchique pour résiliation irrégulière de son engagement et publication d'un avis de vacance de son poste. La réclamation a été considérée comme fondée et le bureau régional a ordonné la réintégration du fonctionnaire. OSDI a recommandé de renforcer la formation du directeur de pays concernant les procédures disciplinaires.
7. **Fraude sur achats (ODB).** Des fonctionnaires ont reconnu avoir présenté de fausses factures de réparation de véhicules et leurs engagements ont été résiliés pour faute.
8. **Exploitation sexuelle (ODD).** Il a été reçu une allégation selon laquelle un consultant qui avait démissionné avait eu des relations sexuelles avec une mineure. L'enquête d'OSDI a déterminé que la plaignante n'était pas mineure et a formulé des recommandations concernant le réengagement de l'intéressé.
9. **Abus d'Internet/courriel (ODK).** L'engagement d'un fonctionnaire a été résilié pour faute après qu'une enquête conjointe d'OSDI et d'ADI eût déterminé que l'intéressé avait sans autorisation accédé au courriel d'un autre fonctionnaire.
10. **Harcèlement et abus de pouvoir (ODP, précédemment ODPC).** Un fonctionnaire a prétendu que son supérieur hiérarchique ne lui avait pas donné l'occasion de présenter sa version d'un incident. L'enquête a déterminé que l'allégation était fondée et l'affaire a été réglée à la suite d'une médiation.
11. **Détournement de produits alimentaires (ODS).** Les défaillances du mécanisme de contrôle des opérations de logistique pendant une opération d'urgence complexe ont entraîné des retards de livraison et il a fallu remplacer l'aide alimentaire destinée aux

réfugiés par des achats locaux. Les pertes ont été estimées à plus de 373 000 dollars. Des procédures pénales ont été entamées contre les deux fonctionnaires du PAM impliqués dans l'affaire et le bureau de pays a entrepris de renforcer les mécanismes de contrôle interne.

12. **Exploitation sexuelle (ODD).** Il a été reçu des allégations concernant l'exploitation et la traite de femmes. Un rapport a été présenté et une procédure disciplinaire est en cours.
13. **Fraude sur achats (siège).** Un fonctionnaire a été rétrogradé par suite des irrégularités constatées dans la vente d'articles excédentaires.
14. **Abus de courriel/d'Internet (ODJ).** Les engagements de deux fonctionnaires ont été résiliés pour avoir distribué des courriels discriminatoires.
15. **Fraude sur achats (ODJ).** Un fonctionnaire a été licencié à la suite des irrégularités constatées dans l'achat de mobilier de fournisseurs locaux. La perte a été évaluée à plus de 13 000 dollars. Les autorités locales ont entamé des poursuites pénales.
16. **Affaires diverses (siège).** Un fonctionnaire a reconnu avoir soumis au nom du PAM une demande falsifiée de visa pour un ami. Une procédure disciplinaire est en cours.
17. **Harcèlement et abus de pouvoir (ODK).** Plusieurs fonctionnaires se sont plaints de harcèlement et d'abus de pouvoir. Un rapport a été présenté et ADH a demandé qu'il soit mené une enquête plus approfondie.
18. **Fraude financière (ODB).** Un bureau de pays a déterminé à la suite d'une enquête qu'un fonctionnaire avait prélevé plus de 1 000 dollars sur le compte bancaire du bureau. L'engagement de l'intéressé a été résilié pour faute et un compte d'avances temporaires a été ouvert, comme recommandé par OSDI.
19. **Affaires diverses (ODD).** Un fonctionnaire a reconnu avoir fait des appels téléphoniques personnels non déclarés d'un coût total de plus de 17 000 dollars. Les fonds en question sont en train d'être recouvrés et une procédure disciplinaire est en cours.
20. **Fraude financière (ODJ).** Les engagements de deux fonctionnaires ont été résiliés pour faute pour avoir versé plus de 6,0 millions de dollars à des comptes contrôlés par eux et manipulé le système WINGS pour dissimuler ces versements frauduleux. Les autorités sud-africaines ont entamé des poursuites pénales et les recommandations tendant à renforcer les mécanismes de contrôle du PAM sont en cours d'application.

ANNEXE IV

| RAPPORT SUR LE QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DU CLIENT, 2004–2005 | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------|
| | OSDA-2004 | OSDA-2005 | OSDI-2005 | Moyenne |
| Portée | 4,1 | 4,2 | 3,9 | 4,1 |
| Processus | 3,9 | 4,2 | 3,8 | 4,0 |
| Communications | 4,1 | 4,4 | 4,3 | 4,3 |
| Publication des conclusions et recommandations | 3,7 | 4,1 | 3,4 | 3,7 |
| Personnel | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,3 |
| | | | | |
| Moyenne totale | 4,0 | 4,3 | 3,9 | 4,1 |

Légende:

- 1 – Pas satisfait du tout
- 2 – Pas satisfait
- 3 – Assez satisfait
- 4 – Satisfait
- 5 – Extrêmement satisfait



LISTE DES SIGLES UTILISÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT

| | |
|--------|--|
| ADH | Division des ressources humaines |
| ADI | Division des technologies de l'information et des communications |
| CCTI | Comité des produits, du transport et des assurances |
| COMPAS | Système de suivi et d'analyse des mouvements de produits |
| HCR | Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés |
| OD | Département des opérations |
| ODB | Bureau régional de Bangkok (Asie) |
| ODD | Bureau régional de Dakar (Afrique de l'Ouest) |
| ODJ | Bureau régional de Johannesburg (Afrique australe) |
| ODK | Bureau régional de Kampala (Afrique orientale et centrale) |
| ODP | Bureau régional de Panama (Amérique latine et Caraïbes) |
| ODS | Bureau du PAM au Soudan |
| ODT | Division du transport et des achats |
| OEDR | Division de la gestion axée sur les résultats |
| OSD | Division des services de contrôle |
| OSDA | Bureau de la vérification interne des comptes |
| OSDI | Bureau des inspections et des enquêtes |
| PNUD | Programme des Nations Unies pour le développement |
| TI | technologies de l'information |
| WINGS | Réseau d'information et système mondial du PAM |