

برنامج
الأغذية
العالمي



Programme
Alimentaire
Mondial

World
Food
Programme

Programa
Mundial
de Alimentos

**Session annuelle
du Conseil d'administration**

Rome, 7–11 juin 2010

RESSOURCES, QUESTIONS FINANCIÈRES ET BUDGÉTAIRES

**Point 6 de l'ordre du
jour**

Pour examen



Distribution: GÉNÉRALE
WFP/EB.A/2010/6-I/1
6 mai 2010
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 d'ordre 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.

Inspecteur général et Directeur de la M. S. Sharma
Division des services de contrôle:

tél.: 066513-2700

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

RÉSUMÉ

Conformément au paragraphe 2) b) viii) de l'article VI du Statut du PAM, le présent rapport annuel est présenté au Conseil d'administration pour examen et pour transmission au Bureau des services de contrôle interne de l'Organisation des Nations Unies, comme le prévoit la décision 1996/EB.3/3 du Conseil. Ce neuvième rapport de l'Inspecteur général porte sur la période allant de janvier à décembre 2009.

Ce rapport:

- présente le Bureau des services de contrôle, sa stratégie fondamentale, les normes qu'il applique, les ressources dont il dispose, ses activités et le cadre d'assurance de la qualité;
- donne une vue d'ensemble des activités de contrôle, ainsi que les principales observations issues des audits, des inspections et des enquêtes et des autres activités consultatives, puis fait état des tendances;
- rend compte pour 2009 des pertes enregistrées, qui se montent à 1 349 724 dollars É.-U., ainsi que des sommes recouvrées, soit 84 007 dollars;
- décrit la coopération avec d'autres organismes de contrôle; et
- donne un aperçu des activités prévues en 2010.

PROJET DE DÉCISION*

Le Conseil prend note du "Rapport de l'Inspecteur général" (WFP/EB.A/2010/6-I/1) et demande au Secrétariat de le transmettre 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" publié à la fin de la session du Conseil.

INTRODUCTION

1. La mission du Bureau de l'Inspecteur général et des services de contrôle (OS) est de donner des assurances au Directeur exécutif sur la gouvernance, les grandes orientations du Programme, les risques, les ressources, les questions opérationnelles et la transparence de la gestion; pour ce faire, il fournit des services indépendants et objectifs de contrôle, et facilite l'adoption et la mise en œuvre des meilleures pratiques des Nations Unies et du secteur privé pour permettre aux administrateurs de donner des assurances au Directeur exécutif quant à leur travail.
2. Le Bureau de l'Inspecteur général a été créé en 1994 et le Conseil a été saisi de son premier rapport en 1996. En 2005, le Directeur exécutif a approuvé la Charte d'OS, qui a été communiquée au Conseil en annexe au Rapport de l'Inspecteur général pour la période 2004–2005¹. Conformément aux modifications apportées au Statut du PAM, les rapports de l'Inspecteur général au Conseil sont désormais présentés tous les ans. Le présent rapport, qui porte sur l'année 2009, est le neuvième que soumet l'Inspecteur général.
3. OS 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 aux Lignes directrices uniformes pour les enquêtes.
4. Le présent rapport de l'Inspecteur général comprend quatre sections. La première examine les objectifs et les fonctions du Bureau des services de contrôle. La deuxième donne une vue d'ensemble des activités de contrôle des audits, des inspections et des enquêtes et des autres services consultatifs et présente les principales observations issues de ces activités. La troisième concerne l'assurance donnée par OS à la Directrice exécutive en 2009, et la dernière donne un bref aperçu des activités prévues en 2010.

CONTEXTE

Objectif et stratégies

5. Le Conseil d'administration du PAM a approuvé en octobre 2008 un Plan stratégique² énonçant cinq objectifs stratégiques. À l'appui de ces objectifs stratégiques, OS a défini les trois objectifs suivants en matière de contrôle:
 1. Donner des assurances à la Directrice exécutive quant à la bonne gouvernance et à la transparence de la gestion pour atteindre les objectifs du PAM en fournissant des services de contrôle indépendants.
 2. Permettre aux administrateurs de donner pour leur part à la Directrice exécutive toute assurance en ce qui concerne les ressources et les responsabilités qui leur sont confiées en leur fournissant des conseils sur les stratégies, les grandes orientations et les procédures ainsi que des outils leur permettant d'évaluer leurs systèmes et leurs activités.

¹ WFP/EB.A/2006/6-F/1, paragraphe 39.

² Le Plan stratégique du PAM (2008–2011) a été prorogé jusqu'en 2013 en application de la décision 2009/EB.A/3.

3. Faire du PAM l'un des chefs de file du système des Nations Unies sur les questions de contrôle et de gouvernance en repérant les tendances qui se font jour, en mettant au point des pratiques innovantes, en rendant des comptes et en communiquant en toute transparence et en favorisant le transfert des connaissances.

Fonctions

6. OS effectue des audits internes, des inspections et des enquêtes et fournit d'autres services consultatifs afin de renforcer le fonctionnement du PAM.
7. En s'appuyant sur les résultats de ses activités de contrôle et compte tenu des effets des modifications importantes apportées aux systèmes du PAM, OS donne une assurance à la Directrice exécutive sur la gouvernance, les grandes orientations, les risques, les ressources, les questions opérationnelles et la transparence de la gestion.
8. OS a recours à une méthodologie de planification des audits en fonction des risques qui lui permet de recenser les processus et les fonctions mis en place pour assurer la gestion des risques détectés qui font obstacle à la réalisation des grands objectifs institutionnels. Les processus et les fonctions ainsi que les entités et leur site d'implantation peuvent faire l'objet d'un audit.
9. Dans un rapport d'audit, l'entité contrôlée reçoit la mention "satisfaisant", "partiellement satisfaisant" ou "insatisfaisant" sur la base d'un système harmonisé de notation adopté par les fonds et programmes des Nations Unies. "Satisfaisant" signifie que des contrôles internes, des processus de gouvernance et de gestion des risques ont été dûment mis en place et fonctionnent correctement et qu'aucun problème susceptible de compromettre de manière importante la réalisation des objectifs de l'entité contrôlée n'a été détecté. "Partiellement satisfaisant" signifie que des contrôles internes, des processus de gouvernance et de gestion des risques ont dans l'ensemble été établis et fonctionnent mais qu'il faut les améliorer et qu'un ou plusieurs problèmes susceptibles d'avoir des répercussions préjudiciables pour la réalisation des objectifs de l'entité contrôlée ont été mis en évidence. "Insatisfaisant" est utilisé lorsque les contrôles internes, les processus de gouvernance et la gestion des risques sont inexistants ou fonctionnent mal et que les problèmes relevés sont d'une telle ampleur que la réalisation des objectifs globaux de l'entité contrôlée pourrait être sérieusement compromise.
10. L'assurance de la qualité de l'audit interne est encadrée et appuyée par des examens externes. Le Bureau de l'audit interne (OSA) va entreprendre une auto-évaluation en 2010, en prévision du prochain examen externe qui doit avoir lieu en 2011. Le dernier examen externe, réalisé par l'Institut des auditeurs internes en 2006, a jugé qu'OS se conformait dans l'ensemble aux critères de l'Institut et a formulé 13 recommandations visant à améliorer les choses, dont 11 ont été mises en œuvre.
11. OS a fourni des services consultatifs à la direction sur de nouveaux projets et initiatives, notamment une analyse des procédures, directives et initiatives proposées, assortie de commentaires, dans l'optique du respect de leur mise en œuvre, du contrôle et de la gestion des risques. Les services consultatifs sont fournis en réponse à la demande. Toutes les requêtes ont fait l'objet d'une évaluation des risques avant que ne soit entrepris un examen.
12. En 2009, dans la catégorie des inspections et des enquêtes, la plupart des ressources ont été affectées aux enquêtes et une seule inspection a été effectuée. Toutes les plaintes reçues par OS sont examinées et évaluées et, s'il y a lieu, une enquête est menée. Des enquêtes ont été ouvertes à l'issue d'un processus de triage en fonction des risques que l'événement rapporté faisait courir au PAM. Ce triage permet d'affecter les ressources aux enquêtes et de classer les plaintes par ordre de priorité. En application de la procédure actuelle de

trriage, on considère qu'une allégation présente un "risque élevé" si elle concerne un cadre supérieur (grade P5 ou au-dessus), se rapporte à un acte d'exploitation ou d'abus sexuels ou à une perte substantielle, met en péril l'image ou la réputation de l'institution, ou ses opérations, ou encore s'il s'agit d'une plainte pour représailles, en application de la politique concernant la protection des personnes signalant des irrégularités. Le risque est jugé "modéré" si l'allégation concerne un cas de harcèlement, notamment sexuel, ou un abus d'autorité, si elle risque d'aggraver une perte (de numéraire ou d'actifs) ou d'altérer des preuves ou si elle est formulée à l'encontre d'un membre du personnel international qui n'est pas un cadre supérieur. Les allégations ne satisfaisant pas aux critères ci-dessus sont jugées à "faible risque".

13. L'assurance de la qualité des enquêtes est encadrée et appuyée par un solide système d'assurance interne de la qualité et par des examens externes. OS a engagé un consultant pour mettre à jour le manuel sur l'assurance de la qualité des enquêtes et a pris en compte les recommandations formulées par l'examen effectué par ses pairs en 2008, sous la conduite de l'Office européen de lutte anti-fraude de la Commission européenne et de la Banque interaméricaine de développement.

Allocation des ressources et dotation en personnel

14. Les crédits budgétaires alloués à OS ont augmenté, passant de 9,1 millions de dollars pour 2006–2007 à 11,6 de millions de dollars pour 2008–2009, comme le montre le tableau 1.

TABLEAU 1: BUDGET DU BUREAU DES SERVICES DE CONTRÔLE <i>(en milliers de dollars)</i>		
	2006–2007	2008–2009
Crédits budgétaires	9 109	11 652
Dépenses effectives	9 706	9 598

15. Les effectifs sont passés de 28 postes en 2008 à 31 en 2009, au titre d'un crédit du budget administratif et d'appui aux programmes (AAP) approuvé en faveur d'OS.

TABLEAU 2: DOTATION EN PERSONNEL DU BUREAU DES SERVICES DE CONTRÔLE <i>(Nombre de postes)</i>				
	2006	2007	2008	2009
Spécialistes	16	20	20	23
Services généraux	8	10	8	8
Effectif total	24	30	28	31*

*Par rapport à l'allocation budgétaire prévue pour 31 postes, l'effectif réel était de 23 personnes en équivalent de personnel à plein temps.

16. OS a connu une forte rotation de son personnel en 2009, sept cadres techniques ayant quitté le bureau pour être remplacés par sept nouvelles recrues. Trois des nouveaux venus venaient d'autres divisions du PAM, deux étaient auparavant consultants pour le PAM et

deux ont été recrutés hors du système des Nations Unies. Cette rotation a eu un impact négatif sur la fonction de contrôle en raison du décalage inévitable entre les départs et les arrivées ainsi que du temps d'apprentissage nécessaire au nouveau personnel. À la fin de 2009, le processus de recrutement concernant les cinq postes vacants était quasiment achevé.

Coordination, liaison et communication

17. OS communique avec toutes les divisions pertinentes du Siège et notamment le Médiateur, la Sous-division des relations avec le personnel, le Bureau de la déontologie et le Bureau des services juridiques. OS collabore avec le Bureau de l'évaluation en lui communiquant son plan de travail et les résultats de ses travaux.
18. OS maintient des relations régulières avec le Comité d'audit du PAM au moyen de réunions d'information. Cet échange permet de discuter le plan de travail annuel et les rapports trimestriels.
19. OS communique également sa stratégie et son plan de travail d'audit au National Audit Office (NAO) du Royaume-Uni, Commissaire aux comptes du PAM. Cette façon de procéder a eu des avantages tangibles, notamment la réalisation d'audits plus approfondis et plus nombreux des bureaux de pays ainsi que la vérification des états financiers portant sur neuf mois.
20. OS prend part au groupe de travail des représentants des services d'audit interne des organismes des Nations Unies et des institutions financières multilatérales. En 2009, le Bureau a pris part à la réunion annuelle des représentants des services d'audit interne des organismes des Nations Unies et des institutions financières multilatérales à l'occasion de laquelle il a présenté un exposé sur le rôle des services d'audit interne dans le cadre de la mise en œuvre des Normes comptables internationales du secteur public (IPSAS). OS a également proposé et conduit le remaniement d'un système harmonisé de notation des rapports d'audit qui a été adopté par les cinq fonds et programmes des Nations Unies.
21. OS a participé aux travaux du Groupe de travail des Nations Unies pour la protection contre l'exploitation et la violence sexuelles dans les situations de crise humanitaire et aux réunions du Groupe de travail du PAM pour la prévention du harcèlement, notamment sexuel, et de l'abus d'autorité.
22. L'Inspecteur général et directeur d'OS participe en qualité d'observateur aux réunions du Comité des placements, du Comité du personnel, du Conseil des normes IPSAS, du Comité de pilotage du Système mondial et réseau d'information II (WINGS II) du PAM et du Comité de la politique générale. Il assiste également aux réunions du Comité financier de l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (CCQAB). En 2009, l'Inspecteur général a également pris part à un atelier à composition non limitée sur la coopération internationale entre les organisations internationales et les États parties, conformément à la recommandation de la Conférence des États parties à la Convention des Nations Unies contre la corruption.

SURVOL DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE LEURS OBSERVATIONS

Résumé des principales activités

23. Le tableau 3 répertorie les différentes activités de contrôle entreprises au cours de ces cinq dernières années. L'annexe I indique les missions d'audit effectuées et les rapports d'audit publiés en 2009.

TABLEAU 3: ACTIVITÉS DU BUREAU DES SERVICES DE CONTRÔLE									
Année	Nombre de rapports publiés	Audit interne				Études sur documents	Services consultatifs	Enquêtes	Inspections
		Missions			Nombre de cas			Nombre de cas	
		Terrain	Siège	TI					
2005	40	32	6	1	0	129	80	5	
2006*	18	19	5	2	0	73	74	2	
2007	25	17	5	4	0	86	65	5	
2008**	45	15	8	4	9	55	49	1	
2009	20	11	4	7	0	36	64	1	

Note: "TI" signifie technologies de l'information (processus informatiques).

* Le nombre d'audits sur le terrain indiqué pour 2006 et 2007 résulte d'un mode de calcul différent de celui utilisé pour obtenir le chiffre de 49 missions qui figure dans le tableau 2 du document WFP/EB.A/2008/6-F/1: le total donné ici (36) correspond au nombre d'audits réalisés, et non au nombre de bureaux extérieurs visités; en effet, certains audits de processus couvraient plusieurs sites.

** Le nombre de rapports publiés est beaucoup plus élevé en 2008 en raison des efforts faits pour résorber le retard accumulé.

Bureau de l'Inspecteur général

24. En 2009, OS à mené plusieurs activités destinées à améliorer la transparence au PAM. Un projet de politique relative à la communication de l'information a été préparé et est actuellement examiné en interne. Un projet de politique de lutte contre la fraude et la corruption, auquel ont participé d'autres divisions, est quasiment prêt.

Audit interne

25. Les activités d'audit interne ont porté sur 125 processus dans le cadre de 20 audits (rapports), dont trois ont été jugés satisfaisants, 15 partiellement satisfaisants et deux insatisfaisants. Le tableau 4 indique les observations issues de l'audit, par niveau de risque, pour 2009 et par comparaison avec 2008.

TABLEAU 4: AUDITS DE PROCESSUS ET OBSERVATIONS						
Processus	2008			2009		
	Processus contrôlés	Observations		Processus contrôlés	Observations	
		Risque élevé	Risque modéré		Risque élevé	Risque modéré
Gouvernance	19	3	23	10	3	12
Gestion des risques	12	0	20	8	0	9
Gestion et information financières	36	5	65	27	0	31
Gestion des opérations et des programmes	84	8	247	48	1	82
Services d'appui	31	1	44	20	0	18
Mobilisation des ressources	3	4	5	2	1	8
Processus informatiques	20	13	63	10	0	15
Total	205	34	467	125	5	175

En outre, 152 questions posant un "faible risque" ou "méritant une attention particulière" ont été signalées en 2009.

26. En 2009, le nombre de processus ayant fait l'objet d'un audit interne a été inférieur à celui de 2008 pour les raisons suivantes: i) diminution du nombre de rapports d'audit publiés; ii) abandon des études sur documents; et iii) ciblage plus précis des processus dans le cadre des audits effectués. Pour cinq des observations résultant des rapports d'audit de 2009, soit pour 2 pour cent des observations, le risque a été jugé élevé; pour 175 observations (53 pour cent), il a été estimé modéré. En 2009, des risques élevés ont été surtout constatés dans le domaine de la gouvernance alors que dans les rapports de 2008, ils concernaient dans plusieurs cas le domaine des TI, du fait notamment de l'attention accrue portée par OSA aux processus informatiques. Les processus contrôlés et leurs points forts et points faibles principaux sont résumés dans la section ci-après.

Gouvernance

27. OSA s'est penché sur la gouvernance, à la fois au Siège et dans les bureaux de pays, en rapport avec l'ouverture et la fermeture de bureaux auxiliaires, la définition et la mise en œuvre des objectifs stratégiques et opérationnels, la délégation de pouvoirs et la mise en application de la gestion axée sur les résultats. Le processus de gouvernance a été examiné dans le cadre de sept audits sur le terrain et de deux audits au Siège, ainsi qu'à l'aide d'un rapport consacré aux processus de gouvernance: gestion des initiatives de changement institutionnel dans le cadre du processus de réforme du PAM et des Nations Unies.

28. **Points forts:** les principales forces du processus de gouvernance observées avaient trait à la création de comités locaux, notamment le comité des achats de produits alimentaires et le comité des transports, qui avaient été établis en bonne et due forme, aux réunions régulières des hauts responsables dont il est rendu compte ainsi qu'aux structures d'information financière clairement définies et bien étayées par des documents.

29. **Points faibles:** certaines des faiblesses observées ont trait à l'évaluation de la performance, qui n'est pas systématique et ne fait pas l'objet de rapports réguliers. Le PAM n'est pas en mesure de déterminer de manière systématique et adéquate si les objectifs opérationnels et stratégiques ont été atteints parce qu'il ne dispose pas d'un système d'information sur la gestion de la performance qui facilite l'évaluation des résultats et l'établissement de rapports réguliers. Des défaillances de la structure de gouvernance ont également été observées dans la gestion de la fonction de trésorerie mais la situation a été améliorée.

Gestion des risques

30. OSA a examiné le processus d'identification, de hiérarchisation, de gestion, de suivi et de communication des risques. Le processus de gestion des risques a été passé en revue dans le cadre de six audits sur le terrain et de deux audits au Siège.
31. **Points forts:** les principaux points forts observés sont l'évaluation des risques et la création d'un registre des risques dans certains des bureaux de pays contrôlés.
32. **Points faibles:** la principale faiblesse tient au fait que la gestion des risques institutionnels n'a pas été pleinement mise en œuvre dans l'ensemble des bureaux du PAM. De ce fait, les risques recensés dans les bureaux de pays n'ont pas été systématiquement recoupés pour fournir un profil de risque institutionnel ou un plan d'atténuation des risques à l'échelle de l'institution.

Gestion financière

33. OSA a passé en revue la gestion de la comptabilité, de l'information financière, de la trésorerie, des budgets et des coûts. Les principaux domaines examinés ont été les suivants: comptabilisation, examen, rapprochement et compensation des transactions; information financière et information des donateurs; gestion des comptes bancaires, de la petite caisse, des paiements et des montants à recevoir; dispositif de prévision et de financement anticipé; et établissement, gestion et suivi du budget et des dépenses. Des audits spécifiques (pour lesquels des rapports ont été publiés) ont été réalisés en ce qui concerne les sommes à payer, la gestion de la trésorerie et les états financiers du PAM pour la période de neuf mois prenant fin au 30 septembre 2008. En outre, un examen des systèmes non automatisés disponibles et de la stratégie de migration des données sous WINGS II a été effectué pour la période; le processus de gestion financière a été passé en revue dans le cadre de 10 audits sur le terrain et de deux audits au Siège.
34. **Points forts:** les principaux points forts observés concernaient l'application des normes IPSAS et la mise en service de WINGS II. Le PAM a été la première, et reste pour le moment la seule, institution des Nations Unies à avoir adopté et mis en œuvre les normes IPSAS, ce qui lui a valu une opinion sans réserve de son Commissaire aux comptes (NAO). L'application des normes IPSAS accroît la transparence et améliore la gestion financière et la qualité de l'information au PAM. WINGS II a été mis en service avec succès en juillet 2009 au Siège et dans les bureaux de pays, ce qui fait du PAM l'une des premières institutions des Nations Unies à utiliser un système de planification des ressources institutionnelles de deuxième génération, un moyen supplémentaire de garantir l'exactitude de son information financière. WINGS II a introduit des systèmes informatisés commerciaux qui sont bien moins personnalisés que la version antérieure et permettent une meilleure automatisation de certains processus, une mesure qui a rendu plus aisée l'application des normes IPSAS et qui facilitera et accélèrera les mises à niveau futures en fonction des besoins du PAM. Le système a permis également de reconfigurer les modalités de fonctionnement du PAM pour répondre aux besoins auxquels ne répondait pas pleinement le système WINGS précédent.

35. **Points faibles:** les principaux problèmes relevés concernaient les processus de contrôle de la gestion de trésorerie et la nécessité de cibler davantage l'action du Comité des placements; des améliorations ont été apportées en 2009 sur l'un et l'autre de ces points. En outre, le PAM attendait de longue date des remboursements de taxe sur la valeur ajoutée de divers gouvernements hôtes.

Gestion des opérations et des programmes

36. OSA a passé en revue l'approbation, la conception, l'exécution, le suivi et l'évaluation des projets. Ce processus a été examiné dans le cadre de neuf audits sur le terrain qui ont porté sur les aspects de la planification préalable des situations d'urgence et des interventions dans ce type de situation, le transport intérieur, le transport terrestre, le transport aérien et le transport maritime, la gestion des parcs de véhicules, les achats de produits alimentaires et d'articles non alimentaires ainsi que la gestion des produits. Le tableau 5 indique le nombre d'audits des divers processus auxiliaires ainsi que les risques élevés ou modérés observés.

Domaine	Nombre d'audits	Risque élevé observé	Risque modéré observé
Gestion des projets	9	0	22
Suivi et évaluation des projets	8	0	7
Situations d'urgence - planification préalable et interventions	3	0	4
Transport et logistique	9	1	19
Achat de produits alimentaires	8	0	3
Achat d'articles non alimentaires	6	0	9
Gestion des produits	9	0	18
Total	9	1	82

En outre, 66 questions posant un "faible risque" ou "méritant une attention particulière" ont été signalées.

37. **Points forts:** les principaux points forts observés tiennent au fait que le PAM dirige le secteur concernant la logistique et intervient rapidement quand survient une situation d'urgence, et que plusieurs bureaux de pays ont lancé des activités innovantes telles que les Achats au service du progrès et des projets de transferts monétaires et de bons d'alimentation.
38. **Points faibles:** les contextes opérationnels dans lesquels la sécurité est problématique et/ou les relations avec le gouvernement hôte posent pour les opérations du PAM des difficultés d'exécution majeures dont il n'est pas tenu compte de manière adéquate et avec assez de souplesse. En outre, l'insuffisance des moyens de certains partenaires coopérants pose problème dans la mesure où le Programme est tributaire de leur capacité de distribution et d'information. Un processus amélioré de sélection et de renforcement des capacités devrait être prévu pour résoudre ce problème. De plus, il a été observé des défaillances et des anomalies des processus de gestion financière et de gestion des produits ainsi que des systèmes d'information concernant les produits. Il a par ailleurs été observé un manque de transparence dans la sous-traitance, la sélection des fournisseurs et la

détermination des tarifs des services de transport. La gestion des fournisseurs a souvent été jugée médiocre.

Services d'appui

39. OSA a passé en revue les domaines de la gestion des ressources humaines, de la gestion des actifs, des services de sécurité et des voyages dans le cadre de neuf audits sur le terrain. Le tableau 6 indique le nombre d'audits des divers processus auxiliaires auxquels il a été procédé ainsi que celui des risques élevés et modérés observés.

TABLEAU 6: SERVICES D'APPUI: AUDITS ET OBSERVATIONS CONCERNANT LES PROCESSUS AUXILIAIRES			
Domaine	Nombre d'audits	Risque élevé observé	Risque modéré observé
Administration des ressources humaines	6	0	9
Gestion des actifs	6	0	9
Sécurité	1	0	0
Service des voyages	1	0	0
Total	9	0	18

En outre, 21 points posant de "faibles risques" ont été signalés.

40. **Points forts:** dans certains des bureaux de pays contrôlés, le contrôle de la gestion des actifs était satisfaisant.
41. **Points faibles:** l'un des principaux problèmes relevés concernait l'intégrité des données de la base de donnée servant à la comptabilisation des immobilisations, AMD; des améliorations ont été observées à la fin de 2009.

Mobilisation des ressources

42. Pour ce qui est du processus de mobilisation des ressources, les stratégies d'appel de fonds et de partenariat avec d'autres institutions des Nations Unies, des ONG, des organismes gouvernementaux de contrepartie ainsi que le grand public et les médias ont été passés en revue. Le processus de mobilisation des fonds a été contrôlé dans le cadre d'un audit spécifique et d'un audit sur le terrain.
43. **Points forts:** les points forts observés concernaient la préparation d'un énoncé clair de la mission et de la stratégie de mobilisation des fonds par certains bureaux de pays.
44. **Points faibles:** la faiblesse principale du processus de mobilisation des ressources tenait à l'absence d'un dispositif de dotation en ressources pour l'exécution des activités des programmes, un aspect qui n'a pas été adéquatement pris en compte. Les stratégies éventuelles pourraient être de préparer des budgets évolutifs et des plans de secours pour chaque programme.

Processus informatiques

45. Les processus informatiques sont subdivisés en processus auxiliaires sur la base du cadre des meilleures pratiques pour la gestion des technologies de l'information et du référentiel COBIT ("Control Objectives for Information and related Technology", objectifs de contrôle des systèmes d'information et des technologies associées), créé par l'Association

d'audit et de contrôle des systèmes informatiques (ISACA). Les quatre aspects principaux à contrôler sont les suivants: i) planification et organisation; ii) acquisition et mise en œuvre; iii) prestations et appui; et iv) suivi et évaluation. Quatre audits des systèmes informatiques ont été réalisés à l'échelle institutionnelle.

46. **Points forts:** il a été constaté que de solides contrôles ont été mis en place pour les technologies de l'information et des communications (TIC) dans le cadre de la préparation des interventions d'urgence et des opérations de secours, et que l'approche adoptée par le PAM pour s'acquitter de ses responsabilités sectorielles en la matière était bonne.
47. **Points faibles:** un audit de la phase préalable au lancement de WINGS II a mis en lumière divers problèmes que la direction est convenue d'aborder avant de mettre en service WINGS II. En outre, alors que le Centre de données du PAM était sous-traité au Centre international de calcul des Nations Unies afin de transférer les processus et les risques associés, toutes les garanties n'étaient pas données quant à l'adéquation des contrôles de la configuration et de la sécurité effectués par ce centre.

Mise en œuvre des recommandations issues des audits

48. En 2009, 5 problèmes présentant un risque élevé, 175 un risque modéré et 152 un faible risque ont été signalés. Ces dernières années, un nombre important de recommandations issues des audits n'ont pas été appliquées pendant de longues périodes. En 2009, OS a intensifié son suivi des recommandations non appliquées et a affecté des ressources en personnel pour clarifier et regrouper de nombreuses recommandations. En outre, en raison de la coopération entre la direction et OS pour appliquer les recommandations en suspens et d'événements tels que la mise en service de WINGS II et l'applications des normes IPSAS, qui ont répondu à plusieurs recommandations, le nombre de recommandations non appliquées a nettement baissé en 2009, et notamment celles concernant un risque élevé. Le tableau ci-dessous montre le nombre de recommandations issues des audits qui concernaient des risques modérés ou élevés et n'avaient pas été appliquées au début de 2009, les recommandations formulées et mises en œuvre en 2009 et les recommandations non appliquées en fin d'année.

TABLEAU 7: SITUATION DES RECOMMANDATIONS ISSUES DES AUDITS						
	Audits précédents		Rapports 2009		Total	
Niveau de risque	Élevé	Modéré	Élevé	Modéré	Élevé	Modéré
Non appliquées au 01/01/2009	43	730	0	0	43	730
Publiées en 2009	0	0	5	175	5	175
Total	43	730	5	175	48	905
Appliquées en 2009	27	321	1	13	28	334
Non appliquées au 31/12/2009	16	409	4	162	20	571

En outre, 152 recommandations concernant de "faibles risques" ont été formulées en 2009.

49. Dans son souci de renforcement des contrôles et de la transparence, la direction lance actuellement un processus d'analyse régulière de toutes les recommandations issues des audits internes non appliquées, y compris des mesures pour s'assurer que les administrateurs utilisent efficacement le logiciel de surveillance des suites données aux recommandations issues des audits. Ce processus permettra de recenser les problèmes qu'il

convient d'aborder à l'échelle de l'institution ou les cas dans lesquels il est nécessaire de sensibiliser les administrateurs quant à l'importance des activités de contrôle interne.

Services consultatifs

50. OSA a répondu à 36 des 43 demandes de services consultatifs reçues; la sélection s'est faite en fonction du niveau de risque. Ces demandes portaient sur les nouvelles politiques et directives, les autres organismes des Nations Unies, les relations avec les donateurs, entre autres catégories. Les principales tâches acceptées avaient trait à la préparation de l'échéancier d'amortissement des prêts du Japan International Agricultural Council (JIAC) et aux écritures comptables y afférentes en vertu des normes IPSAS, l'appui à la désignation et à la sélection du Commissaire aux comptes du PAM, la préparation de la réponse du PAM au questionnaire du Corps commun d'inspection sur le contrôle, et l'examen de l'apprentissage en ligne mis en place par les ressources humaines à l'intention des nouveaux directeurs de pays.

Inspections

51. L'inspection est un outil de contrôle qui fournit à la Directrice exécutive et à l'équipe de direction des informations objectives sur les bureaux extérieurs et les services du Siège. Les constatations d'une inspection peuvent donner lieu à une enquête. Les principaux objectifs d'une inspection sont les suivants: i) aider la direction à assurer une utilisation optimale des ressources disponibles et le respect des règlements, des règles et des politiques du Programme ainsi que des décisions du Conseil d'administration; ii) favoriser le respect des obligations redditionnelles et faire en sorte que des systèmes de suivi efficaces soient en place; iii) recommander des mesures propres à favoriser l'efficacité, l'efficience et l'intégrité; et iv) détecter et prévenir le gaspillage, les abus et les malversations, ainsi que les comportements répréhensibles et la fraude.
52. Une inspection a été effectuée dans un bureau de pays à la suite de l'inquiétude soulevée par les irrégularités relevées au sujet des voyages d'un cadre. L'inspection a examiné les procédures administratives du bureau de pays et formulé huit recommandations en vue d'améliorer le dispositif de contrôle. Par la suite, une enquête a été menée et a établi le bien-fondé des allégations.

Enquêtes

53. Une enquête est un processus d'analyse fondé sur des bases juridiques qui a pour objet de réunir les informations qui permettront de déterminer s'il y a eu manquement et, dans l'affirmative, d'identifier les personnes physiques ou les entités responsables. Les enquêtes sont menées en réponse à des allégations d'infraction à des règlements, règles, normes ou autres instructions administratives.
54. Les buts d'une enquête sont les suivants: i) évaluer l'étendue des pertes ou dommages éventuels pour le PAM; ii) établir les responsabilités de tels dommages ou pertes; iii) empêcher tous dommages ou pertes supplémentaires; iv) récupérer les fonds ou les avoirs, ou prendre toute autre mesure correctrice; et v) recommander des mesures permettant d'éviter les pertes et les dommages à l'avenir.
55. Le tableau 8 indique le nombre de plaintes reçues et le nombre de celles qui ont fait l'objet d'une enquête en 2009, par rapport à 2008.

TABLEAU 8: ENQUÊTES: PLAINTES ET PROCÉDURES ENGAGÉES				
Catégorie	2008		2009	
	Plaintes	Enquêtes	Plaintes	Enquêtes
Harcèlement/harcèlement sexuel/abus d'autorité	31	6	13	9
Exploitation sexuelle	4	3	2	0
Détournement de produits alimentaires	29	12	27	20
Fraude et vol	55	21	23	20
En rapport avec les TIC	3	2	7	3
Divers	24	5	18	12
Transmission, consultation/information	28	0	18	0
Total	174	49	108	64

56. Le nombre de plaintes a légèrement baissé, passant de 174 en 2008 à 108 en 2009. Toutefois, la gravité des plaintes est en progression étant donné qu'un nombre plus important d'entre elles (64, soit 59 pour cent) a fait l'objet d'une enquête en 2009 par rapport à 2008 (49, soit 28 pour cent).
57. S'agissant de la teneur des plaintes, le détournement de l'aide alimentaire est resté au même niveau, les plaintes concernant les TIC ont progressé et celles concernant le harcèlement, notamment sexuel, et l'abus d'autorité ont diminué, passant de 31 en 2008 à 13 en 2009, une situation qui pourrait s'expliquer par le fait que nombre de ces plaintes ont été résolues à l'amiable, notamment par l'entremise du conseiller du personnel, du Bureau du Médiateur et du Bureau de la déontologie.
58. En 2009, les pertes totales dans des cas ayant fait l'objet d'une enquête se chiffraient à 1 349 724 dollars, contre 853 098 dollars en 2008, la valeur totale recouvrée s'élevant en 2009 à 84 007 dollars.
59. Pour s'assurer que tous les cas de fraude et actes répréhensibles sont signalés à OS, un bulletin de l'Inspecteur général a été publié le 2 décembre 2009 à l'intention de tous les membres du personnel du PAM pour leur rappeler qu'ils étaient tenus de signaler tout cas de fraude ou acte répréhensible et que les directeurs de pays et les directeurs régionaux avaient en outre la responsabilité d'en rendre compte, ainsi que de toute enquête menée sur place pour les élucider.
60. En juin, OS a pris part à la dixième Conférence des enquêteurs internationaux qui réunit des organisations des Nations Unies et des institutions multilatérales. Durant l'année, OS a également participé à un groupe de travail chargé de la révision des Lignes directrices uniformes pour les enquêtes.
61. En 2008, l'Assemblée générale a approuvé une réforme globale du système d'administration de la justice aux Nations Unies. Cette réforme a des répercussions sur l'administration des enquêtes, les procédures disciplinaires, la présentation des griefs et le dispositif de recours pour les agents nationaux travaillant sur le terrain pour le PAM avec des contrats à durée déterminée; la réforme prévoit désormais des délais de deux semaines pour examiner les plaintes et de six mois pour mener les enquêtes à leur terme. OS a examiné le régime disciplinaire du PAM proposé en rapport avec le nouveau système

d'administration de la justice, qui est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2009, et a formulé ses observations. OS a bénéficié de ressources supplémentaires pour pouvoir respecter les délais fixés et, le 1^{er} janvier 2010, a reçu des fonds pour financer trois postes supplémentaires de spécialistes et un poste d'agent des services généraux.

62. Quelques-unes des enquêtes importantes menées en 2009 sont décrites ci-après.

Représailles en application de la politique concernant la protection des personnes signalant des irrégularités

63. Un membre du personnel a porté plainte contre ses directeurs au titre de la politique concernant la protection des personnes signalant des irrégularités, alléguant qu'il avait subi des représailles après avoir signalé un abus et après avoir coopéré à une enquête menée par OS. Après avoir enquêté, OS a constaté que le plaignant avait effectivement subi des représailles. L'application d'une procédure administrative/disciplinaire a été recommandée à l'encontre des cadres impliqués, et la partie lésée a bénéficié d'une action corrective.

64. OS a également recommandé qu'un examen détaillé des procédures et pratiques en vigueur du Comité du personnel soit réalisé pour s'assurer qu'il fonctionne d'une manière cohérente et transparente et en toute équité pour l'ensemble des membres du personnel soumis à ses décisions.

Prévention du harcèlement, notamment sexuel, de l'abus d'autorité et des comportements répréhensibles

65. Il a été constaté que deux membres du personnel ont enfreint les dispositions du manuel des transports du PAM quand ils ont ordonné la distribution de produits alimentaires avariés et ayant dépassé la date de péremption avant d'en envoyer des échantillons à un laboratoire indépendant pour déterminer s'ils étaient propres à la consommation humaine. Les membres du personnel concernés ont admis qu'ils avaient ordonné à leurs subordonnés de supprimer les dates de péremption sur les produits en cause avant de les distribuer. En outre, ils n'avaient pas suivi les procédures prescrites en ce qui concerne le traitement des factures et n'avaient pas respecté la politique relative à la prévention du harcèlement, notamment sexuel, et de l'abus d'autorité.

66. OS a recommandé qu'une procédure administrative/disciplinaire soit engagée à l'encontre des deux membres du personnel concernés et que des mesures soient prises pour remédier aux diverses défaillances des contrôles mises en évidence. OS a également recommandé l'envoi d'une lettre de réprimande au directeur de pays qui ne s'était pas acquitté de ses fonctions de contrôle.

Enquêtes concernant des hauts fonctionnaires (grade P5 et au-dessus)

67. Un fonctionnaire de haut niveau a fait l'objet d'une enquête pour fraude sur indemnités et OS a recommandé d'engager à son encontre une procédure administrative/disciplinaire. Un deuxième fonctionnaire de haut niveau a fait l'objet d'une enquête pour conflit d'intérêts, abus d'autorité et non respect de la politique du PAM relative au recrutement. OS a également recommandé qu'une procédure administrative/disciplinaire soit engagée à l'encontre de ce fonctionnaire.

Détournement de produits alimentaires

68. Le principal cas de détournement d'aide alimentaire a concerné 1 600 tonnes de produits alimentaires, d'une valeur de 825 000 dollars, qui ont été détournés dans un port par huit agents du PAM en collaboration avec le personnel de l'agent en douane et transitaire ainsi que de l'inspecteur à quai. Ces détournements avaient lieu depuis au moins 2004. Les huit

membres du personnel du PAM impliqués ont été suspendus et il a été recommandé que des procédures administratives/disciplinaires soient engagées à leur rencontre.

69. L'analyse effectuée par OS a révélé que les livraisons incomplètes étaient plus importantes dans ce port que dans d'autres pays de la région. En outre, dès que ce détournement a été découvert et que le personnel a été suspendu, les livraisons incomplètes de produits alimentaires ont cessé. OS a recommandé que les services pertinents du Siège conçoivent et appliquent un dispositif de contrôle à l'échelle de l'institution qui permette un suivi adéquat des livraisons incomplètes de produits alimentaires enregistrées dans les bureaux de pays et qu'ils élaborent une procédure permettant d'enquêter sur les niveaux anormaux de livraisons incomplètes.
70. Un autre cas signalé dans un port concernait le vol de neuf conteneurs, soit 184 tonnes de produits alimentaires du PAM, d'une valeur de 190 000 dollars. Un opérateur de chariot-élévateur a admis avoir reçu un pot-de-vin d'un employé d'un agent en douane et transitaire en échange du détournement de deux conteneurs. Un membre du personnel de la mission des Nations Unies a également admis avoir reçu un pot-de-vin de la même personne en échange du transport d'un conteneur.
71. Il a été constaté qu'un membre du personnel du PAM avait fait preuve d'une extrême négligence en autorisant l'employé de l'agent en douane et transitaire à aller chercher les conteneurs du PAM au port alors qu'il s'agissait là d'une responsabilité exclusive des agents du PAM. Aucune procédure n'existait en ce qui concerne la documentation relative au transfert des conteneurs entre l'Autorité portuaire nationale et le PAM. OS a donc recommandé que le bureau de pays adopte une telle procédure et s'occupe, avec l'Autorité portuaire nationale, du suivi concernant le remboursement des pertes encourues.
72. OS a enquêté sur plusieurs allégations des médias concernant les opérations en Somalie. L'enquête n'a pas mis à jour de preuve d'irrégularités mais les points ci-après ont été notés:
- Les effectifs des bénéficiaires dans les camps étaient différents (supérieurs ou inférieurs) des effectifs inscrits dans le plan des distributions.
- Il a été constaté que des produits alimentaires fournis par le PAM étaient vendus sur les marchés locaux. À l'issue de l'enquête, la seule source de ces produits alimentaires identifiée était les bénéficiaires eux-mêmes, qui vendaient une partie de leurs rations alimentaires pour acheter du sucre et du thé.
- Certains bénéficiaires n'avaient pas reçu la ration entière prévue, une constatation qui pourrait s'expliquer par le fait que les anciens des communautés pourraient avoir redistribué les rations entre les personnes déplacées inscrites et d'autres qui ne l'étaient pas.
- Les transporteurs ne déchargeaient parfois qu'une partie de leur cargaison, le reste étant livré à un autre point de distribution; il s'agit là d'une méthode de distribution habituelle.
- Il se peut qu'en raison de facteurs internes ou externes tels que l'accessibilité limitée, des listes de bénéficiaires périmées, des ruptures de l'approvisionnement et la suspension des distributions durant la saison de la récolte, certaines personnes déplacées n'aient pas reçu d'aide alimentaire du PAM.
73. En outre, les défaillances ci-après des contrôles ont été relevées. Il convient d'améliorer les évaluations des besoins des bénéficiaires, en particulier pour déterminer le nombre et la localisation des personnes déplacées et assurer le suivi des distributions de vivres par les partenaires coopérants. Par ailleurs, le bureau de pays n'a pas pleinement respecté le

manuel des transports dans certaines zones. Les tarifs pratiqués par le bureau de pays pour recruter les transporteurs pourraient être plus transparents; il a donc été recommandé d'améliorer le manuel. De plus, le personnel du PAM n'avait pas accès à tous les entrepôts des transporteurs et ne pouvait donc pas procéder régulièrement à une vérification physique des stocks. Enfin, le bureau de pays aurait pu transmettre l'information pertinente plus tôt aux partenaires des Nations Unies et favoriser la compréhension entre ces institutions. À l'issue de l'enquête, plusieurs recommandations ont été formulées en vue de mettre un terme aux défaillances constatées des contrôles.

74. Une autre allégation de détournement de produits alimentaires a été portée à l'attention d'OS après qu'un camion transportant 48 tonnes de produits du PAM ait été saisi à un poste-frontière. OS a enquêté et formulé des recommandations invitant le bureau de pays à procéder à des comptages réguliers, à assurer le suivi les déplacements des cargaisons, à obtenir des explications des partenaires coopérants sur les différences des stocks et à prendre les mesures appropriées pour que les pertes identifiées soient compensées ainsi qu'à améliorer la surveillance et l'examen des listes de bénéficiaires.

Mise en œuvre des recommandations formulées à l'issue des enquêtes

75. OS a formulé au cours de l'année 120 recommandations à l'issue d'enquêtes, dont 22 avaient été mises en œuvre au 31 décembre 2009. Dans la mesure où 55 pour cent des recommandations de 2009 apparaissaient dans des rapports publiés au dernier trimestre de l'année, bon nombre d'entre elles ne seront appliqués qu'en 2010. OS continue d'assurer le suivi de la mise en œuvre des recommandations en suspens. Le détail de la situation est présenté au tableau 9.

TABLEAU 9: SITUATION DES RECOMMANDATIONS ISSUES DES ENQUÊTES			
	2008	2009	Total
Recommandations formulées	114	120	234
Appliquées au 31/12/2009	92	22	114
Non appliquées au 31/12/2009	22	98	120

76. Certaines des recommandations figurant dans le tableau se rapportent à des procédures disciplinaires. Il convient de noter que, pour les enquêtes ouvertes depuis le 1^{er} janvier 2008 à l'issue desquelles des mesures disciplinaires ont été prises, il a fallu en moyenne 125 jours à OS pour mener l'enquête à terme et 155 jours pour engager une procédure disciplinaire.

ASSURANCE

77. Les activités menées par OS en 2009 n'ont pas mis en évidence de défaillances significatives des procédures de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance à l'échelle du PAM susceptibles d'avoir un effet préjudiciable sur la réalisation des objectifs de l'institution. En conséquence, OS a formulé en 2009 un avis à l'intention de la Directrice exécutive indiquant que les procédures de gestion des risques, de contrôle et de gouvernance en place permettaient de donner une **assurance modérée** (c'est-à-dire qu'il existe un dispositif suffisant de contrôles clés pour atteindre les objectifs mais que celui-ci pourrait être renforcé) quant à la réalisation des objectifs du PAM conformément à ses règles et règlements.

ACTIVITÉS PRÉVUES EN 2010

78. OS continuera de renforcer ses activités et procédures d'audit interne, d'inspection et d'enquête ainsi que d'appuyer les diverses initiatives lancées en vue d'améliorer la gouvernance du PAM en 2010. Le budget du Bureau de l'Inspecteur général sera porté à 6 924 119 dollars en 2010 (soit 9 pour cent d'augmentation) et six postes supplémentaires seront créés comme indiqué ci-dessous.
79. Pour renforcer la fonction d'inspection, la création de deux nouveaux postes d'inspecteurs a été approuvée, dont l'un a déjà été pourvu; la procédure de recrutement est en cours pour l'autre.
80. S'agissant des enquêtes, trois postes supplémentaires de spécialistes et un poste d'agent des services généraux ont été approuvés et financés grâce aux fonds réservés pour la mise en œuvre de la réforme du système judiciaire interne des Nations Unies à partir de 2010. Le poste d'agent des services généraux a déjà été pourvu et le recrutement est en cours pour les trois spécialistes.
81. OSA va effectuer une auto-évaluation en préparation de l'examen d'assurance de la qualité prévu pour 2011. OSA envisage d'effectuer 6 audits des procédures internes et 3 audits des meilleures pratiques au Siège, 20 audits des procédures internes de bureaux extérieurs et 3 audits des processus informatiques.

ANNEXE I

AUDITS ET RAPPORTS D'AUDIT EN 2009			
Audits sur le terrain (audits fonctionnels)		Année de l'audit	Année du rapport
1	Opérations du PAM au Soudan (Darfour)	2008	2009
2	Operations du PAM en République démocratique du Congo	2008	2009
3	Étude sur documents en République démocratique populaire lao	2008	2009
4	Étude sur documents des bureaux de liaison	2008	2009
5	Intervention du PAM consécutive au passage du cyclone Nargis (opération d'urgence au Myanmar)	2009	2009
6	Opérations du PAM au Kenya	2009	2009
7	Opérations du PAM au Népal	2009	2009
8	Opérations du PAM au Zimbabwe	2009	2009
9	Opérations du PAM en République populaire démocratique de Corée	2009	2009
10	Opérations du PAM dans le Territoire palestinien occupé	2009	2009
11	Opérations du PAM au Tchad	2009	
12	Opérations du PAM en Somalie	2009	
13	Opérations du PAM au Malawi	2009	
14	Opérations du PAM au Mozambique	2009	
15	Opérations du PAM au Soudan (Sud Soudan)	2009	
Siège (audits fonctionnels)			
16	Activités de mobilisation des ressources du PAM	2008	2009
17	Examen des initiatives de changement de la gestion et des nouveautés résultant de la réforme des Nations Unies	2008	2009
18	Gestion de la trésorerie	2008	2009
19	Examen des états financiers du PAM pour les neuf mois prenant fin au 30 septembre 2008	2008	2009
20	Sommes à payer	2009	2009
21	Achats des produits alimentaires	2009	
22	Examen limité des états financiers provisoires du PAM au 30 septembre 2009	2009	
Siège (audits des meilleures pratiques)			
23	Dépenses du Bureau de la Directrice exécutive	2009	2009
Technologies de l'information (audits fonctionnels)			
24	Système de facturation PABX	2009	2009
25	Disponibilité du Centre de données du PAM/phase 2	2009	2009
26	WINGS II - phase de réalisation et d'essais	2009	2009
27	Planification et organisation (mise en œuvre du référentiel COBIT)	2009	
28	Prestations et appui, ainsi que suivi et évaluation (Ghana)	2009	
29	Prestations et appui, ainsi que suivi et évaluation (Mali)	2009	
Technologies de l'information (audits des résultats obtenus)			
30	TIC aux fins de la préparation et de l'intervention en situations d'urgence	2009	2009

ANNEXE II

PLAINTES ET LITIGES				
Catégorie	2008		2009	
	Plaintes	Litiges	Plaintes	Litiges
Harcèlement/harcèlement sexuel/abus d'autorité	31	6	13	9
Exploitation sexuelle	4	3	2	0
Conflit d'intérêt/corruption	6	3	0	1
Détournement de produits alimentaires	29	12	27	20
Fraude	21	10	7	5
Fraude financière	5	1	4	4
Fraude sur achats	9	3	5	5
Fraude sur indemnités	8	3	2	2
Vol	12	4	5	4
TIC	3	2	7	3
Mauvaise gestion	4	0	1	1
Divers	14	2	16	9
Représailles (protection en cas de signalement)	0	0	1	1
Consultation/information	14	0	10	0
Transmissions	14	0	8	0
TOTAL	174	49	108	64

LISTE DES SIGLES UTILISÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT

AAP	Administration et appui aux programmes
CCQAB	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires
COBIT	Objectifs de contrôle des systèmes d'information et des technologies associées
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
IPSAS	Normes comptables internationales du secteur public
ISACA	Association d'audit et de contrôle des systèmes informatiques
JIAC	Japan International Agricultural Council
NAO	National Audit Office (Royaume-Uni)
ONG	Organisation non gouvernementale
OS	Bureau de l'Inspecteur général et des services de contrôle
OSA	Bureau de l'audit interne
OSI	Bureau des inspections et des enquêtes
TI	Technologies de l'information
TIC	Technologies de l'information et des communications
WINGS	Système mondial et réseau d'information du PAM