

Rapport d'activités du Bureau de l'Inspecteur général
Pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 septembre 2015

Ce rapport est présenté dans le respect de l'article 121 des
Normes générales de fonctionnement du Secrétariat général:
Établi par le Secrétariat général de l'Organisation des États Américains

Bureau de l'Inspecteur général

Original : anglais



17th St. & Constitution Avenue N.W.
Washington, D.C. 20006
Etats-Unis d'Amérique

Organisation des États Américains

T. 202.458.3000
www.oea.org

Antigua-et-Barbuda

Argentine

Bahamas

Barbade

Belize

Bolivie

Brésil

Canada

Chili

Colombie

Costa Rica

Cuba

Dominique

El Salvador

Équateur

États-Unis

Grenade

Guatemala

Guyana

Haïti

Honduras

Jamaïque

Mexique

Nicaragua

Panama

Paraguay

Pérou

République dominicaine

Saint-Kitts-et-Nevis

Sainte-Lucie

Saint-Vincent-et-Grenadines

Suriname

Trinité-et-Tobago

Uruguay

Venezuela

15 novembre 2015

Son Excellence
Monsieur Luis Almagro
Secrétaire général de
l'Organisation des États Américains
Washington, D.C.

SG/OIG-15/09

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de soumettre à Votre Excellence le Rapport d'activités du Bureau de l'Inspecteur général pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 septembre 2015.

Je vous sou mets ces rapports dans le respect des dispositions de l'article 121 des Normes générales de fonctionnement du Secrétariat général de l'Organisation des États Américains.

Je saisis cette occasion pour vous renouveler, Secrétaire général, les assurances de ma plus haute considération.

Garry LaGuerre
Inspecteur général par intérim

Pièce jointe

Rapport d'activités du Bureau de l'Inspecteur général

Pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 septembre 2015

I. Résumé

Les activités du Bureau de l'Inspecteur général (OIG) sont menées conformément au Chapitre IX - Services consultatifs, Audit et Contrôle fiscal - des Normes générales de fonctionnement du Secrétariat général (Normes générales) et de l'Instruction N° 95-05. Ces dispositions définissent la fonction d'audit interne sur laquelle s'appuient le Secrétaire général et les organes directeurs pour contrôler l'exercice approprié des responsabilités de l'administration, aux divers niveaux, des programmes et ressources du Secrétariat général. L'objectif du Bureau de l'OIG est d'assurer la révision systématique des procédures fonctionnelles et des opérations financières au Siège, ainsi que dans les bureaux hors-siège.

Ce rapport est présenté dans le respect de l'article 121 des Normes générales. Il couvre les activités menées par l'OIG du 1^{er} janvier au 30 septembre 2015. Pendant cette période, l'OIG:

- S'est attaché à établir trois rapports d'audit interne de 2015 qui incluaient: Le Comité interaméricain contre le terrorisme (CICTE), Continuité des opérations/Plan de reprise des activités, et le Bureau hors-siège de l'OEA au Venezuela.
- A lancé et est sur le point d'achever les quatre audits suivants: Les actifs immobilisés du SG/OEA, les procédures de décaissement pour les Fonds spécifiques, le mécanisme des contrats à la tâche (CPR) du Bureau hors-siège de l'OEA à la Trinité-et-Tobago.
- A poursuivi le processus de suivi des recommandations.
- A reçu quatre dossiers à investiguer, et a poursuivi deux examens préliminaires et deux investigations entamés l'année précédente.
- A clos deux dossiers d'enquête classés comme des examens préliminaires sans ouvrir une enquête, ayant conclu que les deux allégations étaient sans fondement, et a clos un autre dossier à l'issue d'une enquête exhaustive.
- A effectué une enquête visant à assurer que la permanence téléphonique de l'OIG est en conformité avec les pratiques optimales.

L'OIG a en outre achevé l'installation du logiciel de gestion de l'audit, *TeamMate*. Ce logiciel fait désormais partie intégrante de la procédure d'audit et d'enquête. Ce qui signifie que l'OIG est maintenant doté d'une base de données automatisée des recommandations non exécutées qui facilitera le processus de suivi de ces recommandations.

II. Mandat

Selon l'article 117 des Normes générales: « *Le Bureau de l'Inspecteur général est le Service chargé d'exercer les attributions d'audit financier, administratif et opérationnel en vue de déterminer le stade de mise en œuvre par le Secrétariat général des objectifs visés par les divers programmes, le rendement et le niveau de rationalisation de l'utilisation des ressources, et enfin de formuler les recommandations visant à améliorer la gestion du Secrétariat général* ». En vue de donner suite à ce qui précède, l'Inspecteur général établit les méthodes appropriées d'apurement qui reflètent les pratiques optimales en vigueur sur le plan international, en vue de vérifier l'application des normes en vigueur, au moyen de l'examen critique, systématique et impartial des transactions officielles et des procédures opérationnelles connexes à l'aide des ressources que gère le Secrétariat général. À Ces fins, le Secrétaire général émet une Instruction appelée à régir ces activités ».

Selon le *Cadre de référence international des pratiques professionnelles*, promulgué par l'Institut des auditeurs internes, l'audit interne est « *une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.* »

L'Instruction 95-05 émise par le Secrétaire général le 8 mai 1995, créa le Bureau de l'Inspecteur général en tant que Service chargé d'appliquer les procédures d'audit interne et d'exécuter les activités connexes. L'Instruction fournit également la déclaration de responsabilité, l'objet et la sphère de compétence de l'OIG en ce qui a trait aux audits internes et établit sa composition. L'OIG a pour mission de conseiller et d'épauler le Secrétaire général, et à travers lui, les secrétaires, directeurs et les autres cadres supérieurs du Secrétariat général dans l'exercice de leurs fonctions dans les meilleures conditions en mettant à leur disposition des analyses, des évaluations, des recommandations et des observations appropriées sur les activités qu'il a analysées. L'OIG est chargé d'assurer un examen systématique de la gestion de l'Organisation et des contrôles comptables, d'aider à renforcer les contrôles internes et de formuler des recommandations conçues pour améliorer et promouvoir la rationalisation des dépenses, l'efficacité et l'efficience des opérations du Secrétariat général. L'OIG formule également des recommandations en vue d'épauler les différentes hiérarchies de l'administration dans l'amélioration ou l'établissement de leurs contrôles internes en vue d'empêcher ou de dépister les fraudes ou les abus.

Selon les Normes générales, les audits sont menés avec un accent particulier sur les propositions émanées de la Commission des vérificateurs extérieurs (CVE ou Commission) et les organes politiques du Secrétariat général, surtout en ce qui a trait au besoin de se concentrer sur les secteurs à hauts risques.

L'Instruction No 05-08 Corr. 1, émise le 14 avril 2005, trace les grandes lignes des politiques du Secrétariat général visant à encourager la dénonciation des actes d'inconduite financière et administrative. Cette politique fournit la base de la protection des dénonciateurs, informateurs et témoins contre les représailles dans le cadre de la dénonciation d'inconduite financière et

administrative, et est essentielle pour combattre les fraudes. L'utilisation de la permanence téléphonique confidentielle de l'OIG est efficace parce qu'elle offre un mécanisme supplémentaire pour dénoncer les allégations de pratiques frauduleuses, corrompues, coercitives et collusoires à l'encontre du SG/OEA, que celles-ci soient le fait de membres du personnel ou d'autres personnes, parties ou entités, considérés comme agissant au détriment de l'Organisation.

III. Ensemble de mesures visant à renforcer les attributions du Bureau de l'Inspecteur général

En avril 2015, la CVE a publié son Rapport annuel d'audit 2013-2014. Dans ce rapport, elle a fait remarquer que le statut et le rôle de l'OIG au sein de l'OEA remplit un rôle important au regard de ses activités étant donné que l'OIG constitue une garantie essentielle à l'évaluation et au maintien de l'environnement de contrôle interne de l'OEA. La Commission a assuré la surveillance de la performance de la fonction d'audit interne pendant l'année, et conclut avec satisfaction qu'elle a été exercée avec efficacité et avec la diligence professionnelle voulue. L'OIG a pour la plupart mené à terme les activités planifiées pour 2014. La Commission fait remarquer que plusieurs projets figurant dans le plan de travail 2013 de l'OIG n'ont été achevés qu'en 2014, et qu'un audit additionnel planifié pour 2014 a été reporté dans le plan de travail 2015. La Commission a aussi noté que l'OIG a connu des difficultés de capacités expérimentées cette année, mais est encouragée par la stratégie en place de recruter et de retenir les compétences et le savoir indispensables aux fonctions d'audit et d'investigation. La Commission est cependant consciente que retenir des auditeurs internes représente une difficulté constante, mais elle continuera à contrôler la capacité de la fonction. Bien que le travail d'audit continue d'identifier des domaines où les pratiques gestionnaires doivent être renforcées, la Commission est encouragée par le fait que l'administration adopte les recommandations de l'OIG comme un outil appelé à contribuer à l'atteinte des objectifs dans un environnement où les ressources se raréfient.

Formation

Pendant les trois premiers trimestres de 2015, l'OIG a participé à la formation de suivi de l'application du logiciel de l'audit de gestion *TeamMate*. La mise en marche de ce logiciel facilitera, améliorera l'efficacité des fonctions de l'OIG, contribuera à la modernisation de ce bureau, et de maintiendra l'OIG en conformité avec les recommandations de l'Institut des auditeurs internes (IIA) en ce qui concerne l'utilisation appropriée de la technologie. De surcroît, l'Enquêteur de l'OIG s'est affilié à l'Association des examinateurs certifiés de fraude (ACFE), et pendant trois jours, a participé à la Conférence mondiale sur la fraude 2015 de l'AFCE.

Dans le souci d'offrir une formation au personnel de l'OIG pour qu'il maintienne ses compétences et pour assurer qu'il est prêt à accumuler tous les ans les crédits minima requis par l'Éducation professionnelle continue (CPE), pendant le second semestre de 2015, l'OIG continuera de placer la formation au centre du développement du personnel, notamment, en aidant le personnel intéressé de l'OIG à devenir des Examineurs certifiés de fraude. L'OIG encouragera son personnel à participer aux activités de formation qui sont conformes aux normes d'audit et d'investigation, ainsi qu'à réunir les conditions établies pour la CPE, comme le précise l'IIA.

IV. Activités d'audit

Pendant le premier trimestre de 2015, l'OIG a travaillé à l'achèvement de quatre rapports d'audits commencés les années précédentes. De mars à septembre 2015, l'OIG a achevé trois des sept audits inscrits dans le Plan de travail 2015, et a publié les rapports y afférents. Au 30 septembre 2015, trois autres audits se trouvaient à différents stades d'achèvement et un était au stade de planification. Nos audits sont axés sur le risque et placent un accent sur la stimulation de la responsabilisation, et sur une adhérence accrue aux règlements du SG/OEA, en identifiant les procédures opérationnelles qui pourraient échapper aux contrôles internes, et en promouvant l'efficacité et l'efficience fonctionnelles.

Audit SG/OIG/AUD-15/01 - Département des Services généraux - Système D'actifs immobilisés du SG/OEA

L'OIG a fait appel à un Cabinet d'audit extérieur pour effectuer ce service de vérification interne pour son compte et sous sa supervision. Les principaux buts de cet audit étaient les suivants: (1) Évaluer la conformité du Département des Services généraux (DGS) avec les politiques et procédures du SG/OEA au regard du Chapitre XIV des Normes financières et budgétaires de l'OEA dans les domaines suivants: (a) vérifier l'utilisation des comptes d'actifs immobilisés; (b) comptabilisation des actifs immobilisés; (c) valorisation des actifs immobilisés; (d) exactitude et intégralité de l'inventaire des actifs immobilisés; (e) localisation et cession des actifs immobilisés; (2) Évaluation de l'exactitude de l'inventaire des actifs immobilisés gérés par l'Organisation interaméricaine de défense (IID); (3) Évaluation de la conformité du DGS avec le Règlement sur les marchés pendant l'acquisition des actifs immobilisés; (4) Vérification que les recommandations émises dans le rapport précédent de l'OIG sur les actifs immobilisés de l'OEA (SG/OIG/AUDIT-05/07) ont été abordés comme il faut. Le rapport sur cet audit est en cours d'établissement et sera achevé pendant le quatrième trimestre de 2015.

Audit SG/OIG/AUD-15/02 –Secrétariat à la sécurité multidimensionnelle – Comité interaméricain contre le terrorisme (CICTE)

Les principaux buts de cet audit étaient les suivants: (1) Vérifier si les activités du Comité interaméricain contre le terrorisme (CICTE) pour la période couverte par l'audit étaient conformes avec les normes et règlements du SG/OEA, notamment l'Instruction No 08-01 Rev.7, avec les accords intervenus avec les bailleurs de fonds, ainsi qu'avec les autres directives du SG/OEA, dans les cas applicables, et (2) Évaluer les contrôles internes s'adressant aux opérations du CICTE pour la période, notamment: (a) les transactions financières: comment elles ont été entamées, autorisées, traitées et inscrites dans le système; (b) les procédures pour le recrutement du personnel destiné aux projets; (c) les décaissements des projets, et (d) les procédures pour la garantie et le transfert des actifs immobilisés, le cas échéant. De surcroît, les buts incluent également le suivi des recommandations émanées d'audits précédents relatifs au CICTE, le cas échéant. La portée de l'audit couvrait les opérations relatives au CICTE pour la période allant de janvier 2013 à décembre 2014. Le rapport d'audit a été publié.

Sur la base des résultats du travail accompli, les domaines qui gagneraient à être améliorés étaient identifiés. Ci-après sont reproduites les observations qui appuient notre conclusion: (1) Personnel insuffisant pour appuyer les opérations du CICTE, (2) Des sommes non décaissés relevant

des opérations liées au CICTE de 2006 et 2007 sont restées inactives dans le système OASES, (3) Absence de procédures cohérentes pour examiner les indemnités journalières des employés non-fonctionnaires de l'OEA, (4) enregistrement inexact des décaissements d'indemnités journalières destinés à des employés non-fonctionnaires de l'OEA.

Audit SG/OIG/AUD-15/03 – Département des Services financiers et administratifs - Procédure de décaissement pour les Fonds spécifiques

Les buts principaux de cet audit étaient les suivants: (1) Vérifier si les décaissements effectués à travers les Fonds spécifiques pour la période couverte par l'audit étaient en conformité avec les normes et règlements établis au SG/OEA, notamment le Manuel financier pour les accords relatifs aux Fonds spécifiques, et d'autres orientations et directives applicables; (2) Évaluer les contrôles internes régissant la procédure de décaissement pour les Fonds spécifiques, y compris comment les transactions sont entamées, autorisées, traitées, enregistrées et inscrites dans un rapport pendant la période couverte, et (3) Vérifier que les recommandations de l'OIG relatives à la procédure de décaissement pour les Fonds spécifiques, émises dans les rapports antérieurs de l'OIG, ont été abordées comme il faut. La portée de l'audit s'étendra aux opérations relatives à la procédure de décaissement pour les Fonds spécifiques sur la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 30 juin 2015. Cet audit est censé être achevé pendant le quatrième trimestre de 2015.

Audit SG/OIG/AUD-15/04 – Département des Services informatiques et technologiques - continuité opérationnelle/Plan de reprise d'activités après une catastrophe

L'OIG a fait appel à un Cabinet d'audit extérieur pour effectuer ce service de vérification interne pour son compte et sous sa supervision. Les principaux buts de cet audit étaient les suivants: (1) Évaluer la conformité avec l'Instruction No 08-01, Rev.7 traitant de la responsabilité de la Section de la sécurité de l'information, du Département des services informatiques et technologiques (DOITS) de « garder actualisé un plan d'urgence en vue d'assurer la continuité opérationnelle et la reprise des systèmes de l'Organisation en cas de catastrophe, » et (2) Évaluer l'efficacité du Plan de reprise des activités du SG/OEA (BCP) - Plan de reprise des activités après une catastrophe (DRP). Le rapport d'audit a été publié.

Sur la base des résultats du travail accompli, les domaines qui gagneraient à être améliorés étaient identifiés. Ci-après sont reproduites les observations qui appuient notre conclusion:

- Bien que l'IT DRP réponde aux conditions tracées par l'Instruction No 08-01, Rev.7 de « garder actualisé un plan d'urgence en vue de la continuité des activités et la reprise des systèmes de l'Organisation en cas de catastrophe », l'IT DRP ne cadre pas avec le BCP conçu pour une organisation étant donné que ce BCP n'existe pas.
- Aucun recensement documenté ou de description expliquant comment les risques figurant sur la liste de l'analyse des risques de la technologie de l'information (TI) cadrent avec les scénarios de risques documentés dans le DRP.
- L'Analyse d'impact sur les entreprises (BIA) a été effectuée sans apport des secteurs techniques.

- Les objectifs de reprise en cours sont réalisables pendant un événement de courte durée qui touche le centre de données du bâtiment principal (GSB) et non le centre de données du bâtiment administratif (ADM).
- Les secteurs techniques peuvent faire appel aux services TI de fournisseurs indépendants. Un service TI fourni par un secteur technique peut ne pas répondre aux conditions de reprise correspondant à ce secteur, et dans certains cas, les conditions de reprise ne sont peut-être pas définies. Il se peut également que le service TI ne réponde pas aux objectifs de reprise établis par la BIA en vigueur et le DRP. La direction du DOITS n'est pas habilitée à obliger les secteurs techniques à utiliser les fournisseurs de service qu'il approuve pour des services TI ou les fournisseurs compatibles qui répondent aux exigences d'une reprise en cas de catastrophe.
- Les deux seuls centres de données (bâtiments GSB et ADM) sont situés à une distance de moins d'un kilomètre l'un de l'autre, et utilisent le même réseau électrique.
- Un approvisionnement électrique ininterrompu (UPS) et un générateur ne sont pas installés pour soutenir le centre de données de l'ADM.
- Les conditions de tout Objectif quant au délai de reprise (RTO) ou de toute Durée maximale d'indisponibilité admissible (MTD) inférieurs à 48 heures ne seront peut-être pas en place au cas où l'OEA a besoin de faire appel aux fournisseurs de reprise en cas de catastrophe (Agility) pour redémarrer le système et récupérer les données.
- L'actuelle bibliothèque ne remplit pas les conditions du RTO et de la Perte de données maximale admissible (RPO).
- Les rôles et responsabilités attribués aux différents coordonnateurs de la récupération TI d'urgence hors-DOIT, et des membres de leurs équipes d'appui ne sont pas bien compris, et une formation limitée est prévue pour ces membres hors-DOIT.
- Bien que certains aspects du Plan de reprise de la technologie de l'information en cas de catastrophe (IT DRP) aient été vérifiés dans le cadre des activités planifiées et de celles non planifiées, l'intégralité des aspects du plan n'a pas été mise à l'épreuve.
- Le manuel de gestion des dossiers n'est pas actualisé pour aborder les obligations et les besoins.
- Certains secteurs techniques ont mis en place leurs propres plans de récupération qui n'ont pas été coordonnés avec la BIA et le DRP que le DOITS a mis au point.
- Un plan d'intervention en cas de violation des données/de la cybersécurité n'existe pas pour documenter le procédé de notification, de réponse, d'intervention et de communication, ainsi que les rôles et responsabilités en cas de violation de la cybersécurité/des données.

Audit SG/OIG/AUD-15/05 – Bureau hors-siège de la Trinité-et-Tobago

L'objectif principal de cet audit était le suivant: (1) Vérifier si la procédure interne de décaissements en monnaie locale et en \$EU pour les fonctions opérationnelles du bureau et pour les projets (le cas échéant) à la Trinité-et-Tobago est adéquatement conçue et qu'elle fonctionne efficacement et rationnellement pour assurer l'accomplissement des activités de façon efficiente et ordonnée, et (2) Valider si le Bureau hors-siège de l'OEA à la Trinité-et-Tobago s'acquitte de ses attributions en conformité avec les Normes générales, les politiques et procédures du Secrétariat général, notamment le Règlement du personnel, les Instructions, les circulaires administratifs, les Normes budgétaires et financières, et le Manuel financier pour le terrain. La période couverte par cet

audit allait du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014. Cet audit est censé être achevé pendant le quatrième trimestre de 2015.

Audit SG/OIG/AUD-15/06 – Bureau hors-siège du Venezuela

L'objectif principal de cet audit était d'examiner si le Bureau hors-siège du Venezuela s'acquitte de ses attributions en conformité avec les Normes générales, les politiques et procédures du Secrétariat général, notamment le Règlement, du personnel les Instructions, les circulaires administratifs, les Normes budgétaires et financières, et le Manuel financier pour le terrain. Ce qui inclut la vérification que la procédure interne de décaissements en monnaie locale et en \$EU pour les fonctions opérationnelles du bureau et pour les projets est adéquatement conçue et qu'elle fonctionne efficacement et rationnellement pour assurer l'accomplissement des activités de façon efficiente et ordonnée. La période couverte par cet audit allait du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014. Le rapport d'audit a été publié.

Sur la base des résultats du travail accompli, les domaines qui gagneraient à être améliorés étaient identifiés. Ci-après sont reproduites les observations qui appuient notre conclusion: (1) Des sommes non décaissées relevant des opérations de ce Bureau affectées à 2007 restées inactives dans le système OASES; (2) des dossiers périmés relatifs aux opérations du Bureau; (3) des actifs immobilisés périmés; (4) les appareils téléphoniques et informatiques doivent être modernisés; (5) Une inspection plus fréquente des extincteurs du bureau est nécessaire; (6) Le poste d'Assistant administratif technique du bureau doit être régularisé; (7) la méthode de paiement prévue dans le contrat du chauffeur/messager du bureau doit être régularisée; (8) La méthode de paiement prévue dans le contrat du personnel de fourniture de services de nettoyage du bureau doit être régularisée; (9) la méthode de paiement prévue dans le contrat de location des locaux du bureau doit être régularisée; (10) Certains paiements pour des services ne sont pas assortis des pièces justificatives appropriées: (11) La répartition des tâches relatives à la procédure de décaissement est inadéquate; (12) Le véhicule officiel du bureau est couvert par une police d'assurance internationale, en violation des lois locales; (13) Certains appels personnels effectués à partir du téléphone du bureau n'avaient pas été remboursés jusqu'au moment de notre visite sur le terrain, et (14) il faut régulariser la question des déductions faites sur les salaires de l'assistant administratif technique du bureau.

Audit SG/OIG/AUD-15/07 – Département des ressources humaines – Mécanisme de Contrats à la tâche (CPR)

L'objectif de cet audit était d'examiner le mécanisme des Contrats à la tâche (CPR) au regard des normes et règlements du SG/OEA, notamment de l'Instruction No 05-04, Corr. 1: Règlement des contrats à la tâche, Instruction No 08-01 Rev.7, ainsi que d'autres directives du SG/OEA applicables, et d'assurer le suivi des recommandations d'audits antérieurs relatifs au mécanisme des CPR. La portée de l'audit couvrait les opérations relatives aux CPR naturels pour la période allant de janvier 2013 à décembre 2014. Au 30 septembre 2015, cet audit en était à la phase d'enquête sur le terrain et son achèvement est prévu pendant le quatrième trimestre de 2015.

V. Activités d'investigation

De janvier à septembre 2015, l'OIG a reçu cinq dossiers à investiguer, et a poursuivi deux examens préliminaires et deux investigations entamés l'année précédente. De ces dossiers, pendant le premier semestre de 2015, l'OIG a achevé deux Examens préliminaires sans ouvrir une investigation, ayant déterminé que les deux allégations étaient sans fondement. De surcroît, l'OIG a clos un dossier à l'issue d'une enquête exhaustive qui a débouché sur un total de dix recommandations. L'OIG a aussi trouvé des indications probantes d'irrégularités dans deux des dossiers reçus, et a ouvert des enquêtes exhaustives les concernant. Jusqu'au 30 septembre 2015, trois dossiers étaient encore à la phase d'analyse préliminaire et trois, objets d'enquêtes.

Il est important de noter qu'en juillet 2015, l'investigateur de l'OIG a demandé, en août 2015, un congé sans traitement de cinq mois qui lui a été accordé en vue de participer à un programme de stage en Europe. Il est prévu que l'investigateur sera de retour en janvier 2016.

Investigation SG/OIG/INV-13/14

Jusqu'au 30 septembre 2015, cette investigation était en cours.

Investigation SG/OIG/INV-14/03

En mars 2014, l'OIG/INV a reçu des informations indiquant la possibilité que des accords contractuels seraient intervenus au sein du Département de la gestion des conférences et réunions (DCMM) qui auraient violé les règlements de l'Organisation, spécifiquement la Règle 104.18 et la Circulaire administrative No 82. À l'issue d'une investigation exhaustive, l'OIG a conclu que les allégations étaient fondées. Plus précisément, l'investigation a conclu que certains consultants détenteurs de contrats CPR recevaient des rémunérations d'heures supplémentaires, et que d'autres avaient reçu des contrats simultanés avec l'Organisation pour les mêmes services ou des services similaires, ce qui constituait une violation des règlements de l'Organisation. L'OIG a émis dix recommandations s'adressant à ces violations et pour assurer que les risques identifiés dans l'investigation étaient atténués.

Investigation SG/OIG/INV-14/10

En novembre 2014, l'OIG reçut des informations anonymes indiquant un conflit d'intérêts entre un membre de l'équipe de vérificateurs extérieurs de l'Organisation et un CPR de l'Organisation. L'OIG a mené des entrevues, examiné les contrats et pièces justificatives et a entrepris des recherches indépendantes sur le dossier. À partir des activités menées et des informations reçues, l'OIG n'a pas pu prouver l'existence d'un conflit d'intérêts et a clos le dossier qui a été jugé sans fondement avant l'ouverture d'une investigation.

Investigation SG/OIG/INV-14/11

Ce dossier était encore à la phase d'Examen préliminaire jusqu'au 30 septembre 2015.

Investigation SG/OIG/INV-15/01

En janvier 2015, l'OIG a reçu des informations indiquant une préoccupation pour les procédures de sécurité de l'Organisation, et une allégation de négligence de la part de la section de sécurité du Département des services généraux (DGS). L'allégation notait spécifiquement une violation de la sécurité indiquant une négligence de la part de la section de sécurité. L'OIG a examiné l'allégation et écouté le plaignant, ainsi que le Chef de la section de sécurité en ce qui a trait aux mesures de sécurité mises en place après la violation, et a assuré un suivi de l'application de ces mesures. L'OIG a aussi examiné ses audits précédents et les recommandations qu'il avait adressées à la section de sécurité, et a suivi l'application de ces recommandations. À la lumière des activités menées l'OIG a conclu que la violation observée était un incident isolé plutôt qu'une preuve de négligence continue, et que les informations s'avéraient insuffisantes pour conclure que la section de sécurité avait l'habitude de ces négligences en ce qui a trait aux violations de la sécurité dans les bâtiments de l'Organisation. L'OIG a conclu que l'allégation était sans fondement et a clos le dossier avant d'ouvrir une investigation.

Investigation SG/OIG/INV-15/02

En avril 2015, l'Unité des investigations du Bureau de l'Inspecteur général («OIG/INV») a reçu des informations indiquant la possibilité que des factures frauduleuses auraient été présentée contre remboursement à *Carefirst Bluecross Blueshield* ("*Carefirst BCBS*") par un fonctionnaire de l'OEA à la retraite («le sujet») vivant en Argentine. L'allégation indiquait que le Bureau des assurances de l'OEA avait trouvé des indications de fraude dans la demande de remboursement présentée par le sujet. Plus précisément, le Bureau des assurances de l'OEA a indiqué qu'il avait reçu un chèque émané de *Carefirst BCBS* adressé au sujet au titre du remboursement des frais médicaux correspondant à des services rendus par un médecin en Argentine de juin à septembre 2014.

Dès réception de ce chèque le Bureau des assurances de l'OEA («le Bureau») lança le signal d'alarme au regard de ce paiement en raison du montant du chèque ainsi que de la quantité et de la nature des services. Il exigea une investigation de l'Unité spéciale des enquêtes de *Carefirst BCBS*. L'OIG/INV réexamina les conclusions de l'investigation de *Carefirst BCBS* ainsi que les pièces justificatives, réexamina les reçus présentés par le sujet, et la documentation des remboursements du Bureau des assurances de l'OEA, et mena une enquête indépendante sur les fournisseurs de soins médicaux. Ces activités ont débouché sur la conclusion par l'OIG/INV qu'il existe suffisamment de preuves pour appuyer l'allégation que le sujet avait présenté des reçus frauduleux pour remboursement par *Carefirst BCBS* violant ainsi que règlements de l'Organisation et son obligation de protéger le Fonds fiduciaire de prestations médicales dont elle est responsable en dernier ressort. L'OIG/INV recommande par conséquent que le dossier soit ouvert à une investigation exhaustive.

La personne concernée fut informée par les représentants de l'OIG/INV et le DLS qu'en raison de ces faits, le rapport de l'OIT conclurait que toutes les factures présentées par elle pour des services présumés rendus par des médecins étaient frauduleuses, et qu'ils recommanderaient à l'Organisation de demander un dédommagement et d'interdire à cette personne de participer au plan d'assurance-maladie de l'OEA. La personne informa les représentants de l'OIG/INV et le DLS

qu'elle avait compris les conséquences de ses actions et que sur les conseils de son avocat elle rembourserait à l'Organisation les fonds qu'elle estimait appropriés.

L'examen des rapports obtenus de Carefirst BCBS a révélé que de 2008 à 2014, la valeur totale des demandes frauduleuses de remboursement soumises par le sujet se montait à **EU\$109,800**. Le 18 septembre 2015, le sujet informa l'OIG/INV qu'elle avait expédié son premier chèque de dédommagement d'un montant de EU\$500 au Bureau des assurances de l'OEA. Le chèque a été reçu le 14 octobre 2015.

L'OIG/INV établira un rapport officiel d'investigation pendant le quatrième trimestre et recommandera également que l'Organisation cherche à obtenir des dédommagements de Carefirst BCBS pour négligence grave dans le remboursement de factures qui auraient dû déclencher des signaux d'alerte évidents. Il convient de noter également que la Mission d'Argentine a été informée de cette investigation.

Investigation SG/OIG/INV-15/03

En mai 2015, l'Unité d'investigation du Bureau de l'inspecteur général (OIG/INV) a reçu des informations indiquant la possibilité que des messages électroniques auraient été envoyés à partir du courriel officiel de la Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH).

Plus précisément, l'allégation indiquait qu'un pétitionnaire d'Argentine qui avait déposé une plainte devant la CIDH en août 2014 avait reçu de nombreux messages électroniques et télécopiés entre août 2014 et janvier 2015, qui apparemment émanaient du même courriel utilisé pour communiquer avec tous les pétitionnaires de la CIDH. Dans ces messages, le pétitionnaire semble avoir été requis de déposer de l'argent dans un compte présumé de la Citibank appartenant à la CIDH pour que sa plainte soit examinée. Plus précisément, en octobre 2014, le pétitionnaire reçut un message électronique de *cidhdenuncias@oas.org* assorti de directives concernant 10 paiements distincts de 5.000 pesos argentins chacun au moyen de factures électroniques de la Citibank également fournies dans ces messages. Les dossiers révèlent que le pétitionnaire est censé avoir versé un total de **EU\$24.620** à l'expéditeur de ces messages électroniques et télécopiés.

L'OIG/INV examina les allégations et les messages ainsi que la documentation présentée par le pétitionnaire. L'OIG/INV put confirmer que le compte dans lequel le pétitionnaire avait versé les 10 différents paiements n'était pas un compte de la Citibank, mais plutôt un compte « Dinero Mail ». De surcroît, la CIDH informa l'OIG/INV que le problème avait été porté à leur attention lorsque le pétitionnaire contacta l'Assistant administratif de la CIDH pour l'informer que le paiement avait été effectué.

L'OIG/INV contacta également le personnel du DOITS qui analysa le détail des appels effectués à partir des télécopieurs de la CIDH et les messages électroniques reçus par le pétitionnaire. Le personnel du DOITS émit des rapports sur l'incident dans lequel ils déterminaient que le détail des appels sortants ne révélait aucun adressé au numéro du pétitionnaire ni aucun numéro international sortant correspondant aux dates auxquelles le pétitionnaire était censé avoir reçu des

messages télécopiés de la CIDH. En outre, le personnel du DOITS conclut aussi qu'il n'existait aucune preuve que le courriel cidhdenuncias@oas.org avait été utilisé pour envoyer des messages au pétitionnaire, ou que des appels avaient été faits à partir du télécopieur de la CIDH en Argentine ou au pétitionnaire. Il a donc conclu qu'ils soupçonnaient qu'il s'agissait d'un cas de falsification d'adresse électronique dans lequel un tiers, en dehors de l'Organisation, avait envoyé des faux messages électroniques et télécopiés.

L'OIG/INV établira un rapport exhaustif d'investigation pendant le quatrième trimestre.

Investigation SG/OIG/INV-15/04

Ce dossier était encore à la phase d'Examen préliminaire jusqu'au 30 septembre 2015.

Investigation SG/OIG/INV-15/05

Ce dossier était encore à la phase d'Examen préliminaire jusqu'au 30 septembre 2015.

VI. État des recommandations

Jusqu'à présent, l'OIG a continué de travailler avec le SG/OEA pour assurer le suivi des recommandations en suspens. L'OIG établit des procédures relatives au suivi des recommandations de façon que les réponses des différents secteurs soient enregistrées d'une manière efficace et cohérente. Cette initiative sera facilitée par l'utilisation du logiciel d'audit, *TeamMate* où nous avons actuellement une base de données de plus de 100 recommandations en suspens. Il est important de noter que les secteurs techniques ont situé des efforts sur l'application des recommandations dans les délais voulus et l'OIG continue de suivre les recommandations formulées en vue de vérifier leur état.

VII. Évaluation des risques

Selon la Norme 2120-A1 (Gestion des risques) du *Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles (IPPF)* traitant des audits internes, Sur la base des résultats de l'évaluation des risques, l'audit interne doit évaluer la pertinence et l'efficacité du dispositif de contrôle portant sur le gouvernement d'entreprise, les opérations et les systèmes d'information de l'organisation. Cette évaluation doit porter sur les aspects suivants: (1) La fiabilité et l'intégrité des informations financières et opérationnelles ; (2) L'efficacité et l'efficience des opérations ; (3) la protection du patrimoine; (4) le respect des lois, règlements, politiques, procédures, et contrats.

En conformité avec cette norme, pendant le troisième trimestre de 2015, l'OIG travaille avec les différents secteurs techniques du SG/OEA pour démarrer le processus de l'évaluation des risques. Les réponses reçues par l'OIG de ces secteurs qui ont identifié des expositions aux risques, non seulement aideront ce Bureau à formuler des plans d'audit fondés sur les risques pour 2016-2017, mais alimenteront également notre base de données avec l'apport de risques réels qui pourraient exercer un effet adverse sur la capacité de l'Organisation d'atteindre ses objectifs.

De plus, les informations recueillies pourraient aider à faciliter le dialogue sur les risques et les contrôles et la mise en œuvre d'un cadre de référence de la gestion des risques à travers une entreprise/une organisation conçu pour gérer les facteurs de risque tant internes qu'externes efficacement.

VIII. Participation de l'OIG à des réunions

Pendant les trois premiers trimestres de 2015, l'OIG a participé en qualité d'observateur à des réunions du CP et de la CAAP, et en cette même qualité à diverses réunions de commissions et de groupes de travail du Secrétariat général qui peuvent toucher les contrôles internes: notamment le Comité de sélection des soumissionnaires d'appels d'offres et d'adjudication des contrats. Le personnel de l'OIG a également participé à des réunions en qualité de membre d'une équipe sur le harcèlement sexuel au sein du SG/OEA. De surcroît, l'OIG encourage les directeurs de départements à consulter le Bureau concernant des questions opérationnelles qui pourraient présenter un risque potentiel pour l'Organisation, l'application des recommandations, ou d'autres problèmes fonctionnels liés à l'environnement du contrôle interne, notamment des propositions de changements dans la procédure organisationnelle et l'examen des procédures opérationnelles. Ce processus contribuera à améliorer les communications internes, et un environnement de contrôle interne satisfaisant au sein du Secrétariat général.

Garry LaGuerre
Inspecteur général par intérim

