

Conseil du Centre

82^e session, Genève, 25 octobre 2019

CC 82/4/5

POUR INFORMATION

QUATRIÈME QUESTION À L'ORDRE DU JOUR

Suivi des recommandations du Chef auditeur interne pour l'année qui s'est achevée au 31 décembre 2018

Introduction

1. Lors de la 81^e session du Conseil du Centre (octobre 2018), le Chef auditeur interne du Bureau international du Travail (BIT), qui est aussi l'auditeur interne du Centre, a présenté au Conseil un rapport sur les principaux résultats de l'audit interne et des missions d'enquête effectués au Centre en 2017¹.
2. Sur la base d'une évaluation des risques concernant les processus opérationnels du Centre, le Bureau de l'audit interne (IAO) a enquêté et présenté en 2017 un rapport sur deux questions d'assurance-qualité:
 - le premier audit a porté sur l'examen avant mise en œuvre du processus d'achat révisé de la suite Oracle. L'audit n'a pas permis d'identifier de graves carences en matière de contrôle, mais il a débouché sur des recommandations prioritaires concernant la gestion du projet. Le rapport final a été publié en février 2017.
 - le deuxième audit a porté sur l'examen de la base de données de gestion des activités et des participants (MAP). L'audit n'a pas permis d'identifier de graves carences en matière de contrôle, mais il a débouché sur deux recommandations prioritaires concernant une stratégie de marketing centralisée et l'amélioration de la sécurité des bases de données. Le rapport final a été publié en mai 2017.
3. Le présent document aborde les mesures de suivi prises par le Centre en 2018 pour donner application aux recommandations de l'IAO contenues dans les rapports d'audit susmentionnés. Toutes les recommandations prioritaires contenues dans le rapport de 2018 du Chef auditeur interne, les réponses apportées par le Centre et les détails des actions de suivi achevées figurent à l'annexe.
4. Le Centre continuera à travailler avec le Chef auditeur interne et le tiendra informé des progrès réalisés dans l'application des recommandations encore en suspens.

Turin, le 12 août 2019

¹ CC 80/4/3.

N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
Examen avant mise en œuvre du processus d'achat révisé			
1	Le Centre devrait préparer pour le volet «Achats» du projet de rationalisation un budget reprenant la liste de tous les postes impliquant des dépenses, ainsi que les montants estimés des dépenses prévues pour tous les postes.	Un budget complet pour l'achèvement de ce volet a été établi, qui reprenait chaque poste et les coûts estimés correspondants. Ce projet est maintenant achevé.	Achevé
2	Lors de l'élaboration des propositions de projets futures, le Centre devrait s'assurer que les fonctionnaires responsables élaborent des budgets qui reprennent la meilleure estimation possible de tous les coûts prévus et qu'ils suivent l'évolution des dépenses par rapport aux prévisions, et ce afin d'assurer un contrôle efficace des coûts du projet. Pour ce faire, il faudrait préparer des plans de projet détaillés pour s'assurer que toutes les activités qui entraînent des coûts sont identifiées dès la phase de planification du projet.	La Direction a accepté la recommandation et suivra maintenant cette approche pour tous les projets futurs.	Achevé
3	Lors de l'élaboration des propositions de projets futures, le Centre devrait faire de son mieux pour définir et quantifier les avantages de la mise en œuvre des projets en termes financiers, dans la mesure du possible, et les comparer aux coûts associés.	La Direction a accepté la recommandation et, dans la mesure du possible, quantifiera les avantages de ces projets.	Achevé
4	<p>Le Centre devrait, dans la mesure du possible, adhérer au principe de mise en œuvre des processus opérationnels standards du système Oracle et limiter la personnalisation des processus opérationnels. En outre, la Direction devrait donner suite à son intention de finaliser les éléments suivants du processus d'achat, qui sont conformes aux bonnes pratiques de mise en œuvre des systèmes de planification des ressources d'entreprise:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numérotation automatique et séquentielle des bons de commande; - établissement des tolérances acceptables pour les variations des prix et des quantités entre les factures des fournisseurs, les bons de commande et les biens et services reçus; - ségrégation adéquate des tâches pour la préparation et l'approbation des achats de biens et services; 	La Direction a mis en œuvre toutes les bonnes pratiques énumérées dans la recommandation et les a appliquées au processus d'achat et au flux de travail de la suite Oracle.	Achevé

N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
	<ul style="list-style-type: none"> - ségrégation adéquate des tâches pour l'approbation des bons de commande et la reconnaissance de la réception des biens et services commandés; et - établissement de règles de délégation appropriées pour s'assurer que seuls des fonctionnaires autorisés et ayant suffisamment de connaissances et d'expérience sont autorisés à approuver les bons de commande au nom de leurs superviseurs. 		
5	L'équipe de projet devrait continuer à faire tout son possible pour résoudre les problèmes soulevés par les membres du personnel, comme la réception de biens et de services dans Oracle avant la finalisation du processus d'achat, ce qui devrait assurer une transition plus harmonieuse vers le nouveau processus.	<p>La Trésorière et un fonctionnaire des Services des technologies de l'information et de la communication se sont rendus auprès d'autres agences des Nations Unies basées à Rome afin de discuter des divers problèmes rencontrés par le Centre, notamment la manière d'accuser réception des biens et services.</p> <p>Par la suite, une séance d'information sur l'automatisation du processus a été organisée pour le personnel, au cours de laquelle ont été abordés certains des changements proposés qui auraient une incidence sur leur travail. Des séances de formation ont également été offertes à tout le personnel avant la mise en œuvre complète du système automatisé.</p>	Achevé
6	L'équipe du projet devrait dresser la liste complète des tâches nécessaires à la réalisation du projet, ce qui permettrait un suivi efficace de toutes ces tâches.	Une liste complète des tâches du projet a été établie et utilisée afin de surveiller et d'achever le projet.	Achevé
7	L'équipe de projet devrait continuer à élaborer le plan de test complet reprenant les scénarios pour les transactions individuelles, l'intégration et l'acceptation par les utilisateurs, ainsi que les résultats attendus de ces tests.	Un plan d'essai complet a été élaboré tel que décrit et appliqué pendant la phase de test du projet et avant la mise en œuvre effective du nouveau processus.	Achevé

N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
----	----------------	-------------------	-----------------------

Examen de la base de données de gestion des activités et des participants

1	Le Centre devrait déterminer les coûts et les bénéfices relatifs de la poursuite d'une approche décentralisée des médias sociaux et du marketing et comparer ces résultats avec ce qu'il pourrait atteindre en adoptant une approche cohérente et centralisée en matière de commercialisation de ses programmes de formation au moyen d'une base de données unique pour toutes les unités du Département de formation.	Une analyse coûts-bénéfices a été effectuée pour certains médias sociaux et canaux de commercialisation utilisés par le Centre et a débouché sur l'élaboration d'un plan de marketing pour l'exercice biennal 2018-19.	Achevé
2	Le Centre devrait élaborer une stratégie de marketing globale et coordonnée pour son offre formative, ainsi qu'une stratégie (centralisée ou décentralisée) pour ses bases de données et les autres canaux de commercialisation, notamment les médias sociaux.	Une stratégie de marketing pour les activités de formation et les productions multimédias a été élaborée et est coordonnée par le Département de la formation.	Achevé
3	Sous réserve du résultat de la recommandation n° 1, le Centre devrait attribuer/déléguer la responsabilité générale de l'élaboration d'une approche standard pour le marketing fondé sur sa base de données et les médias sociaux à une fonction appropriée, et établir une structure organisationnelle pour soutenir la mise en œuvre de la stratégie de marketing conformément aux résultats de l'analyse coûts-avantages évoquée dans la recommandation n° 1. Le Centre devrait conserver une flexibilité suffisante pour recourir à des tiers (et à des fonctionnaires du Bureau international du Travail) pour la prestation de services de conseil pour formuler cette stratégie de marketing et la définition de la structure organisationnelle optimale requise pour la mettre en œuvre.	Ce travail a été effectué, et ces responsabilités sont maintenant confiées au bureau du Directeur de la formation.	Achevé
4	Le Centre devrait élaborer des rapports d'exception pour alerter le personnel clé lorsque des membres du personnel ont utilisé les rapports pour extraire de grandes quantités d'informations sur les	Ces rapports ont été élaborés et sont maintenant opérationnels.	Achevé

ANNEXE

N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
N°	Recommandation	Réponse du Centre	État de mise en œuvre
	participants de la base de données MAP afin de déterminer au cas par cas si une telle utilisation est appropriée.		