

Téléphone +41 31 327 17 17
Télécopie +41 31 327 17 38
www.bdo.ch

BDO SA
Hodlerstrasse 5
3001 Berne



Pour le Conseil d'administration

DE L'UNION POSTALE UNIVERSELLE (UPU)

Berne

Rapport du service d'audit interne 05.2021

Rapport du service d'audit interne pour 2021

12 novembre 2021
2122 0573/1-2
HIM/BIT

| | |
|---------------------------------------|---|
| Numéro de rapport | 05.2021 |
| Période d'audit | Janvier à octobre 2021 |
| Diffusion du projet de rapport | 25 octobre 2021 |
| Date du rapport | 12 novembre 2021 |
| Diffusion du rapport | Directeur général Comité interne d'audit Direction générale Vérificateur externe |

Table des matières

1. Rapport annuel d'activité
2. Audit interne pour 2021 – Principales observations
3. Remarques finales

Page

Erreur ! Signet non défini.

Erreur ! Signet non défini.

Erreur ! Signet non défini.

1. Rapport annuel d'activité

Fonction d'audit interne

La charte de révision interne établit que «le réviseur interne élabore un rapport annuel, en vue de sa présentation, dans son intégralité, à la prochaine session du Conseil d'administration, accompagné des observations appropriées du Directeur général».

Attribution du mandat d'audit interne

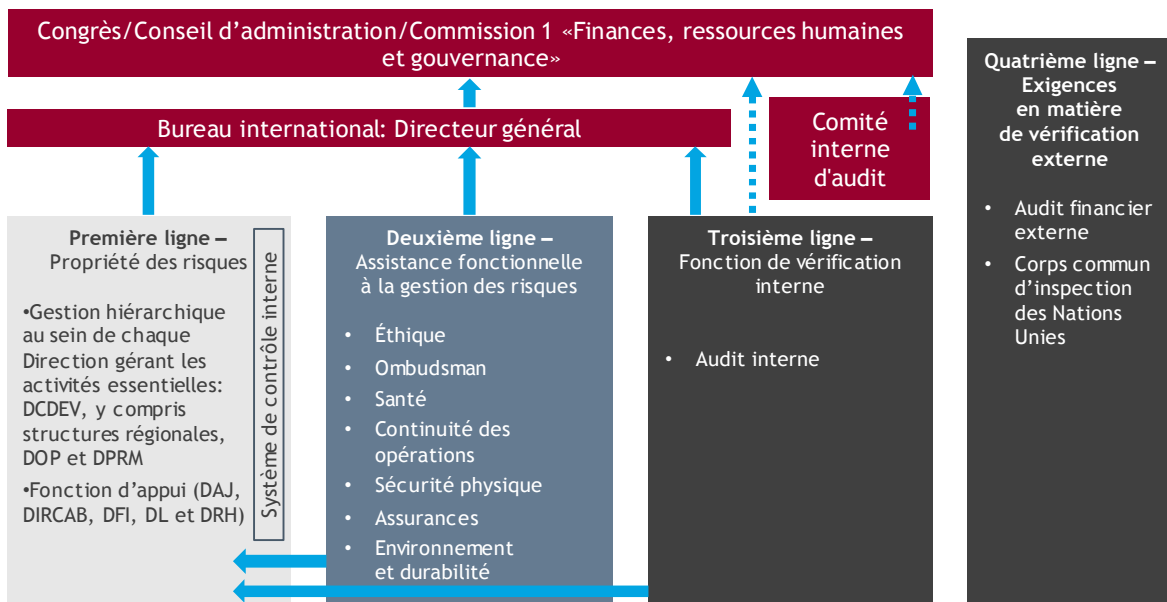
À la suite de l'appel d'offres «Audit interne de l'Union postale universelle», BDO a été sélectionné pour assurer l'audit interne pour une période de six ans allant de 2018 à 2023.

Afin d'obtenir une compréhension de l'environnement de l'UPU dans ses différents secteurs d'activité, BDO a acquis des connaissances sur la base de la documentation de l'organisation. En outre, des réunions avec le vérificateur extérieur, le Contrôle fédéral des finances, ont eu lieu pour obtenir une meilleure compréhension de l'organisation. Sur cette base, l'évaluation des risques, la planification d'audit pour 2018 et le plan de rotation pour les années 2018 à 2023 ont été établis. En consultation avec l'UPU, le plan d'audit pour 2021 a été ajusté en raison de la pandémie de COVID-19.

L'audit interne comme élément du cadre élargi de gestion des risques de l'UPU

La charte susmentionnée stipule que «la révision interne se définit, à l'UPU, comme une fonction indépendante apportant au Directeur général et, à travers lui, aux organes directeurs l'assurance que l'organisation est gérée de manière efficace».

L'audit interne fait partie du cadre élargi de gestion des risques, qui s'appuie sur le concept de «lignes de défense». Le cadre de l'UPU est présenté ci-dessous :



Évaluation des risques et planification de l'audit pour 2021

D'après les normes de The Institute of Internal Auditors, l'audit interne évalue les risques de l'organisation au niveau de la planification. L'évaluation des risques et la planification d'audit ont été élaborés sur la base de la stratégie 2017-2020 présentée en 2016 lors du Congrès d'Istanbul, de l'évaluation des risques de 2017, des connaissances rassemblées au moyen du processus de transfert ainsi que des éventuelles attentes spécifiques du Bureau international.

La planification d'audit pour 2021 a été approuvée par le Directeur général.

2. Audit interne pour 2021 - Principales observations

Pour 2021, nous avons produit trois rapports d'audit: un prévu dans le plan d'audit, un issu d'une mission d'audit ajoutée en cours de route et un concernant une enquête spéciale. Un audit supplémentaire sera effectué au quatrième trimestre de 2021.

Une note de planification a été établie pour chacune de ces missions d'audit. Ces missions d'audit interne ont pour principaux objectifs:

- d'examiner la couverture des risques identifiés;
- d'examiner l'organisation du domaine faisant l'objet de l'audit;
- d'identifier les mesures et les réponses de la Direction générale relatives aux facteurs de risque et de les examiner;
- d'identifier des domaines pouvant être améliorés dans le cadre des mesures et des réponses de la Direction générale.

Toutes les recommandations émises dans nos rapports ont été présentées à la Direction générale afin d'obtenir ses commentaires. Celle-ci a accepté nos recommandations.

Tous les rapports d'audit interne ont été présentés au Comité interne d'audit.

Les conclusions de ces audits n'ont pas pour but de souligner les éléments du système de contrôle interne qui fonctionnent bien, mais plutôt d'attirer l'attention de la Direction générale sur les éventuelles faiblesses en la matière.

Les conclusions et les recommandations découlant des audits internes entrepris ont fait l'objet de discussions avec les équipes d'encadrement concernées. Celles-ci sont d'accord avec ces conclusions et ont établi des plans d'action visant à renforcer les réponses de la Direction générale aux facteurs de risque.

Rapport de l'audit interne de juin 2020 - Gestion de la continuité des activités dans le contexte de la COVID-19

Cet audit visait à évaluer l'organisation et les contrôles internes relatifs aux réactions dues à la COVID-19.

Nous avons évalué/examiné les processus/domaines suivants:

- Examen des règlements.
- Passage au télétravail.
- Maintien des activités quotidiennes.

Nos principales observations sont les suivantes:

1. Définir et contrôler les heures de travail dans le cadre du télétravail

Des heures de travail prédéfinies existent pour le travail au bureau. En revanche, aucune plage horaire durant laquelle les employés doivent être connectés n'est définie pour le télétravail. Par ailleurs, le temps de travail n'est pas contrôlé, car il est impossible de pointer à domicile.

Puisque le télétravail est toujours en vigueur, nous recommandons de déterminer si un temps de présence défini est nécessaire et d'évaluer si cela aurait du sens, en référence au droit suisse, de faire noter les heures de travail par les employés et de faire contrôler celles-ci par les superviseurs.

Mise en œuvre prévue d'ici à la fin de 2021.

2. Inclure la régulation des dépenses de télétravail

Le paiement des dépenses induites par le télétravail n'est pas régulé.

Nous recommandons de toujours garder un œil sur les discussions actuelles en matière de droit du travail et de déterminer comment l'UPU souhaite appliquer les décisions valides au titre du droit suisse.

Mise en œuvre prévue d'ici à la fin de 2021.

3. Réviser les règles et en introduire concernant d'autres sujets

Aucune information dans les instructions administratives n'existe concernant d'autres sujets importants.

Nous recommandons de donner des instructions et des renseignements clairs quant aux points suivants:

- Sécurité des données.
- Responsabilité des employés.

Mise en œuvre prévue d'ici à la fin de 2021.

4. Solutions en nuage sur les ordinateurs portables personnels

Dans certains cas, les employés doivent sauvegarder des documents sur leurs ordinateurs portables personnels.

Nous recommandons de trouver une solution concernant la sauvegarde des documents localement sur les ordinateurs privés.

Délai de mise en œuvre repoussé de juin 2021 à la fin de 2021.

5. Alternatives aux vols de passagers

Le réseau postal dépend fortement des vols de passagers. Beaucoup d'entre eux ont été annulés en raison de la pandémie.

Nous recommandons de rechercher des alternatives qui pourraient aussi être employées sur le long terme.

Le Bureau international a pris des mesures à cet égard. Des solutions de transport alternatives ont été étudiées dès mars 2020.

Rapport de l'audit interne de février 2021 - Évaluation des risques

Cet audit visait à identifier et à évaluer les principaux risques pouvant menacer la réalisation des objectifs stratégiques de l'UPU. Cette évaluation des risques améliorera la transparence, promouvra la sensibilisation et la compréhension des problèmes liés aux risques et encouragera le dialogue à ce sujet

Elle a été réalisée étape par étape: tout d'abord, les risques depuis 2017 ont été comparés avec la Stratégie postale d'Abidjan et le Plan d'activités d'Abidjan pour 2021-2025 et redéfinis, puis les participants ont dû répondre à un questionnaire en ligne et classer les risques. Enfin, des entretiens ont été menés avec certains participants en vue de discuter de ces risques, des mesures d'atténuation réelles et des éventuels nouveaux risques et des nouvelles mesures d'atténuation allant de pair.

Au total, 17 risques ont été catégorisés en fonction de leur degré d'importance et de leur probabilité:

- Risques importants: sept.
- Risques moyens: sept.
- Risques insignifiants: trois.

Les principaux risques importants identifiés sont les suivants:

1. Raison d'être

L'organisation n'est pas en mesure de répondre à toutes les demandes des Pays-membres concernant le budget ordinaire en raison du manque de personnes, réduisant ainsi sa capacité à rester pertinente et à continuer de remplir son rôle d'unique organisation mondiale pour le secteur postal. Le modèle d'affectation des ressources devrait être repensé. Comme le marché des opérateurs désignés diminue, les entreprises du secteur privé devraient être ciblées.

2. Financement

Le budget ordinaire ne couvre pas toutes les demandes des Pays-membres ni les obligations envers le personnel. De nouvelles sources de revenus sont à développer grâce à la conversion des services opérationnels en services payants. En ouvrant les produits ciblés à d'autres acteurs du marché, la situation financière devrait être améliorée.

3. Recrutement et maintien de talents

Le recrutement est dans certains cas biaisé par des décisions politiques. Cela peut conduire à ne pas avoir la bonne personne au bon poste. Un contrôle régulier devrait être instauré pour vérifier si un membre du personnel convient pour le poste occupé et possède les qualifications et l'expérience adaptées. En outre, les coupes budgétaires entraînent une hausse de la charge de travail pour certains membres du personnel qui n'est pas toujours reconnue. Le personnel est parfois pénalisé, car les vacances ne peuvent pas être prises dans leur totalité et les jours de congé non pris accumulés sont annulés.

4. Conflit d'intérêts

Comme les Pays-membres peuvent être représentés par leurs opérateurs désignés, ils peuvent prendre les principales décisions dans leur propre intérêt et non dans l'intérêt de l'organisation. Il faudrait définir quelles décisions liées à l'existence et à la structure de l'UPU doivent être prises par un représentant de gouvernement.

Rapport de l'audit interne de mars 2021 - Examen du système de vote

L'objectif de la mission était de soutenir les efforts de l'UPU pour veiller à ce que le système de vote en ligne garantisse le secret, l'intégrité et la transparence des votes.

Le rapport de cette mission a été directement soumis à l'équipe de projet.

Enquête spéciale en 2021

Une enquête spéciale a été réalisée en septembre, sur demande de l'organisation.

Rapport de l'audit interne d'avril 2021 - Suivi des recommandations

Conformément aux bonnes pratiques, un audit a spécifiquement porté sur le suivi des recommandations formulées par l'audit interne durant la période 2011-2020. Cet examen a montré que six des 22 recommandations de l'audit étaient appliquées en avril 2021, quatre étaient achevées et les 12 restantes étaient en cours de mise en œuvre.

3. Remarques finales

À la suite des décisions de la Commission 2 «Finances et administration» du Conseil d'administration prises en novembre 2014, les Pays-membres peuvent demander la consultation des rapports d'audit interne au Bureau international, conformément aux termes de la circulaire du Bureau international 61 du 11 mai 2015.

Par le biais des déclarations ci-après, l'auditeur interne BDO confirme qu'il se conforme et s'est conformé aux prescriptions en matière d'indépendance durant la période d'audit. Nous confirmons que nous avons reçu un soutien et la coopération sans réserve des personnes qui ont participé à cet audit et nous tenons à les remercier.

Berne, le 12 novembre 2021

BDO SA

Thomas Bigler
Swiss CPA
Vérificateur en chef

ppa Laurence Gilliéron
Swiss CPA