

Union postale universelle

Rapport du service d'audit interne pour 2018

À l'attention de la Commission 1 «Finances, ressources humaines et gouvernance» du Conseil d'administration

I. Introduction

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».

II. Attribution du mandat d'audit interne

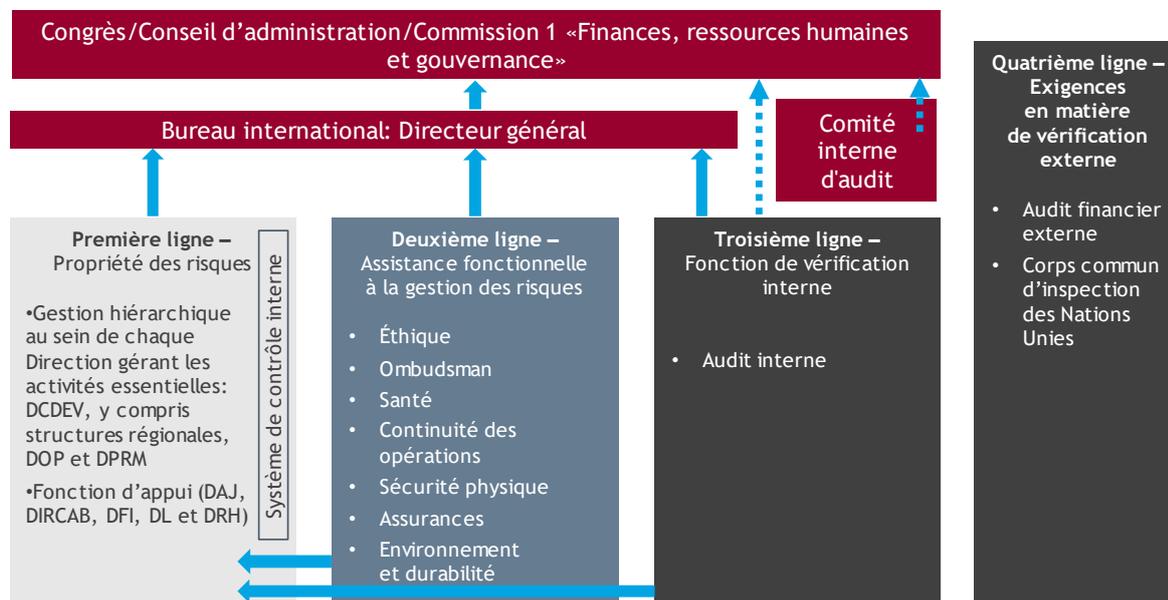
À la suite de l'appel d'offres «Audit interne de l'Union postale universelle», BDO a été sélectionné pour assurer l'audit interne pour une période de six ans allant de 2018 à 2023.

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 Ernst & Young (auditeur interne précédent) et avec le Contrôle fédéral des finances (Vérificateur extérieur) ont eu lieu pour obtenir une meilleure compréhension de l'organisation. Sur cette base, une évaluation des risques, une planification d'audit pour 2018 et un plan de rotation pour les années 2018 à 2023 ont été établis.

III. 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:



IV. Évaluation des risques et planification de l'audit pour 2018

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 élaborées sur la base de la stratégie 2017–2020 présentée lors du Congrès d'Istanbul 2016, 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 2018 a été approuvée par le Directeur général du Bureau international de l'UPU.

V. Audit interne pour 2018 – Principales observations

Pour 2018, nous avons émis deux rapports d'audit, l'un concernant deux audits tels que prévus dans le plan d'audit, l'autre concernant le suivi d'audit; un audit supplémentaire sera effectué au quatrième trimestre de 2018.

Une note de planification pour chacune de ces missions d'audit a été établie. 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 février et mars 2018 – Gestion des ressources humaines et gestion de la continuité des opérations dans le processus de paie

Cette audit visait à examiner l'organisation de la gestion des ressources humaines dans les domaines suivants:

- Gestion des employés.
- Enregistrement et gestion des heures de travail.
- Processus de paie.
- Mise en œuvre de la décision de la Commission de la fonction publique internationale (CFPI).
- Organisation de la gestion de la continuité des opérations dans le processus de paie.
- Droits d'accès.

Nos principales observations sont les suivantes:

1. Double vérification dans le processus d'enregistrement des nouveaux employés

L'enregistrement de nouveaux employés dans le système de paie Navision est réalisé par un employé de la Direction des ressources humaines (DRH) après avoir rassemblé la documentation nécessaire. Aucune double vérification n'est effectuée dans le cadre du processus d'enregistrement. Cependant, certains contrôles indirects ont été identifiés aux niveaux de la Caisse de prévoyance et de la Direction des finances (DFI).

Nous recommandons d'appliquer le principe de double vérification lors de l'enregistrement des nouveaux employés dans le système de paie Navision puisque les données saisies sont des éléments clés pour le processus de paie.

2. Stockage des dossiers des employés

Les dossiers des employés sont conservés physiquement dans les bureaux de la DRH. Aucune copie électronique de ces dossiers n'est réalisée.

Nous recommandons de créer une copie électronique de tous les dossiers des employés pour assurer la continuité des données concernant les employés.

3. Mise à jour des données et de la documentation relatives aux employés

Chaque année, la DRH demande à chaque employé si des modifications éventuelles sont à apporter à leurs données pour veiller à ce que les données figurant dans le système et la documentation correspondante soient à jour. Ce processus n'a pas été réalisé de manière formelle en 2017.

Nous recommandons de réaliser ce contrôle au moins une fois par an.

4. Suivi des remboursements

Il existe un manuel recensant toutes les demandes de remboursement des membres du personnel, rempli sur la base des demandes d'autorisation de voyage, lesquelles servent à estimer les dépenses prévues. Malheureusement, il n'existe aucun contrôle ni suivi régulier des remboursements réels. En cas de doute, la DFI vérifie si un remboursement n'a pas déjà été réalisé.

Nous recommandons de mettre en place une procédure interne pour suivre les remboursements des différentes dépenses. Nous recommandons également d'instaurer le principe de double vérification et de procéder à une supervision fréquente au moyen de contrôles réguliers du processus.

5. Application du taux d'indemnité journalière correct pour les primes d'installation

Le calcul des primes d'installation s'appuie sur le taux d'indemnité journalière pour la Suisse fixé par la CFPI. Dans les sept cas examinés, le taux appliqué était de 390 CHF, bien qu'il corresponde à celui appliqué en 2015. Depuis, le taux a fluctué comme suit:

- 01.12.2015–01.06.2017: 370 CHF.
- 01.07.2017–01.06.2018: 383 CHF.

Par conséquent, les paiements respectifs durant cette période étaient incorrects. Nous recommandons d'instaurer une procédure interne pour suivre les remboursements des différentes dépenses. Nous recommandons également d'instaurer le principe de double vérification et de procéder à une supervision fréquente au moyen de contrôles réguliers du processus.

Nous recommandons de mettre à jour le taux d'indemnité journalière et de payer la prime d'installation conformément à la décision de la CFPI et d'évaluer les modifications éventuelles à entreprendre pour la période du 1^{er} décembre 2015 au 1^{er} juin 2018. Nous recommandons également d'instaurer le principe de double vérification et de procéder à une supervision fréquente au moyen de contrôles réguliers du processus.

6. *Respect des instructions relatives aux missions*

Pour chaque mission, une demande d'autorisation de voyage doit être soumise au moins deux semaines avant le départ et une demande de remboursement doit être remise à la DRH dans les deux semaines suivant le retour afin de recevoir le remboursement. Sur les 11 cas examinés, cinq ne respectaient pas le délai de soumission de la demande d'autorisation de voyage et un ne respectait pas le délai de soumission de la demande de remboursement.

Nous recommandons d'informer les employés qui ne respectent pas les délais et d'insister sur le respect des délais imposés.

7. *Préparation mensuelle des salaires*

La préparation, la comptabilité et le paiement mensuels des salaires est un processus clé pour l'UPU. Le jour de notre audit, seul un employé (travaillant à 80%) était capable de mener ce processus au sein de la DRH. Cela remet en cause la validité du contrôle selon le principe de double vérification et la continuité du processus.

Nous recommandons de veiller à ce qu'un deuxième employé soit capable de réaliser le processus de paiement mensuel.

8. *Cadre interne pour le processus de paie*

Il n'existe pas de cadre interne détaillé décrivant les travaux réalisés chaque mois par la DRH, ce qui permettrait à un tiers de reprendre ces travaux en l'absence de l'employé responsable. Une liste de contrôle résume les tâches à réaliser. Cependant, cette liste de contrôle ne décrit pas suffisamment les travaux qui permettraient à quelqu'un d'autre de réaliser le processus sur une base opérationnelle.

Nous recommandons d'établir une procédure interne détaillée décrivant les travaux réalisés chaque mois durant le processus de paie qui permettrait ainsi à un tiers de réaliser le processus mensuel de paie.

9. *Stratégie de gestion de la continuité des opérations*

Il n'existe pas de stratégie/cadre interne formel qui définit la gestion de la continuité organisationnelle des opérations pour le processus de paie au sein de l'UPU. De plus, aucun test de reprise n'a été réalisé durant l'année 2017.

Nous recommandons de définir la stratégie/procédure de gestion de la continuité des opérations pour le processus de paie. Cela garantirait que les processus opérationnels critiques puissent être maintenus en cas d'incidents internes ou externes majeurs.

Cela inclurait par exemple les aspects suivants:

- Définition et détermination de la portée de la gestion de la continuité des opérations.
- Ancrage de la gestion de la continuité des opérations dans l'organisation de l'entreprise.
- Définition des rôles et responsabilités relatifs à la gestion de la continuité des opérations.
- Définition des menaces et de leurs incidences sur les ressources de l'entreprise.
- Définition de la fréquence à laquelle les examens et les tests des plans et des mesures seront réalisés.
- Définition de la soumission des rapports, de la communication et de la formation.

10. *Matrice des droits d'accès*

La matrice des droits d'accès n'est pas à jour. Elle comprend les droits de superutilisateur pour la gestion de la paie pour un employé qui a quitté l'UPU en septembre 2017. De plus, il n'y a qu'une seule personne ayant les droits de superutilisateur pour la gestion de la paie, qui permettent d'exécuter le processus mensuel de paie.

Nous recommandons de mettre à jour la matrice des droits d'accès et de veiller à ce qu'une deuxième personne puisse exécuter le processus mensuel de paie.

Rapport de l'audit interne d'avril 2018 – Suivi de la mise en œuvre des recommandations

Conformément aux bonnes pratiques, un audit a spécifiquement porté sur le suivi des recommandations mises en avant par l'audit interne durant la période 2011–2017. Cet examen a montré que cinq des 24 recommandations de l'audit étaient appliquées en mars 2017, deux avaient été annulées et les 17 restantes étaient en cours de mise en œuvre.

VI. Disponibilité des rapports d'audit interne

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 l'accès aux rapports d'audit interne au Bureau international, conformément aux termes de la circulaire du Bureau international 61 envoyée aux Pays-membres le 11 mai 2015.

L'auditeur interne BDO confirme qu'il se conforme et s'est conformé aux prescriptions en matière d'indépendance durant la période d'audit. L'auditeur interne BDO remercie les personnes impliquées dans l'audit de leur soutien et de leur coopération.