

Audit des prestations de services externalisés

RAPPORT DE MISSION D'AUDIT

Rapport Final DAI-2022-RF02

13 avril 2022

Intitulé de l'Engagement	Unité Administrative	Type d'Engagement	Opinion Globale
Audit des prestations de services externalisés	DAF, SSI et SRH	Audit	Attention immédiate requise
Observations d'Audit	Critique 1	Significatif 1	Modéré 0
			Mineur 0

Importance de la Mission :

L'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) a recours à des prestataires de services externes. La pratique consiste à transférer une tâche, une activité ou une fonction à des entités externes et ce, de manière durable et à titre habituel. Bien que cette pratique favorise, à priori, l'atteinte d'un équilibre dans l'allocation des ressources et permet une meilleure concentration sur le cœur de métier, elle conduit à un transfert de la gestion de certains risques opérationnels, juridiques ou de non-conformité.

Entre 2015 et 2021, environ 5,3 millions d'euros de dépenses ont été engagées au bénéfice de 22 prestataires principalement utilisés par la DAF, le SRH et le SSI.

L'absence d'évaluation des risques liés à l'utilisation des prestataires externes expose l'Organisation à des événements indésirables tels que l'accès aux données du personnel ou l'atteinte à sa réputation.

Objectifs et Périmètre	Résultats
<p>L'objectif de cette mission est de fournir à l'Organisation une assurance sur la gouvernance, la gestion des risques et le contrôle interne des activités relatives aux prestations de services externalisés, y compris les contrôles liés à la sécurisation des informations privées du personnel de l'Organisation.</p> <p>Plus particulièrement, cet audit a adressé les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'expression et l'évaluation des besoins ; • les mécanismes d'évaluation des risques liés à l'utilisation des prestataires externes ; • la supervision des prestataires de services externalisés, y compris l'administration des contrats ; et • les systèmes en place pour faciliter la gestion efficace des prestations des services externalisés et la protection des données de l'Organisation. <p>La mission a couvert l'ensemble des mécanismes internes de l'OIF relatifs à la gestion des services externalisés réalisés pour</p>	<p>La DAI a noté des insuffisances de contrôle relatives à l'administration des contrats de services externalisés (critique) ainsi qu'à la gouvernance et la stratégie d'externalisation (significatif).</p> <p>L'Organisation devrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et identifier les contrats d'externalisation importants qui méritent d'être corrigés et évaluer l'opportunité de négocier des avenants à très court terme ; • Assurer la réalisation des vérifications prévues par les clauses contractuelles pour les contrats importants en cours et établir des processus pour intégrer les résultats de ces vérifications et de l'évaluation des risques dans les clauses contractuelles ; • Elaborer une politique de gestion des risques liés aux prestataires de services externalisés notamment dans les opérations, les ressources humaines et les systèmes d'information. • Définir une cadre stratégique relatif à l'externalisation en phase avec les objectifs de l'Organisation et sa politique d'acquisition des services ; et

le compte de l'Organisation par les prestataires actifs au cours de l'exercice 2021.

- Sensibiliser les délégataires concernés sur les enjeux de l'externalisation et les contrôles-clés.

Les plans d'action de l'Administration sont en cours d'élaboration.



Rigobert Pinga Pinga
Directeur de l'Audit Interne



Kannelle PINEAU
Auditrice en charge