



Assemblée générale

Distr. générale
24 août 2018
Français
Original : anglais

Soixante-treizième session

Point 135 (t) de l'ordre du jour provisoire*

Rapports financiers et états financiers vérifiés et rapports du Comité des commissaires aux comptes : Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies

Suite donnée aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport sur la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies pour l'année terminée le 31 décembre 2017

Rapport du Secrétaire du Comité mixte de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies et du Représentant du Secrétaire général pour les investissements de la Caisse

Résumé

Le présent rapport est soumis en application de la résolution [48/216 B](#) de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci a demandé aux chefs de secrétariat des organismes et programmes des Nations Unies de lui présenter des rapports, au moment où elle était saisie des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, indiquant les mesures qu'ils avaient prises ou envisageaient de prendre pour les appliquer.

Le rapport complète les observations déjà transmises au Comité des commissaires aux comptes et figurant dans le rapport final que celui-ci a consacré à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies.

De ce fait, pour éviter les répétitions et réduire la documentation, la Caisse des pensions n'a fait figurer dans le présent rapport que les observations complémentaires qui étaient nécessaires, ainsi que des renseignements sur l'état d'application des recommandations, l'entité responsable, la date d'achèvement prévue et le rang de priorité attaché à chacune des recommandations figurant dans les rapports pertinents du Comité des commissaires aux comptes. On y trouvera également des renseignements actualisés sur la suite donnée à des recommandations se rapportant à des périodes antérieures que le Comité considère comme n'ayant pas été intégralement appliquées.

* [A/73/150](#).



Introduction

1. Le présent rapport est soumis en application des dispositions du paragraphe 7 de la résolution 48/216 B, dans lequel l'Assemblée générale a demandé aux chefs de secrétariat des organismes et programmes des Nations Unies de lui faire connaître, au moment où elle était saisie des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, par l'intermédiaire du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, leur réaction auxdites recommandations et les mesures qu'ils envisageaient de prendre pour les appliquer, en incluant dans les rapports présentés à cette fin des calendriers d'application appropriés.

2. Lors de l'établissement du présent rapport, il a été tenu compte des dispositions de la résolution 70/238 A de l'Assemblée générale, dans laquelle celle-ci a souligné, au paragraphe 14, que le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies devait lui être présenté séparément, comme ses rapports concernant les autres entités des Nations Unies, et a décidé que ledit rapport continuerait d'être annexé à celui du Comité mixte de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies. Au paragraphe 5 de sa résolution 71/261 A, l'Assemblée générale a décidé qu'elle continuerait d'examiner le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies au titre du point de l'ordre du jour relatif au rapport de la Caisse.

A. Suite donnée aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans son rapport sur la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies pour l'année terminée le 31 décembre 2017¹

3. L'état de l'application des principales recommandations au mois d'août 2018 se présente comme suit :

Tableau 1
État de l'application des principales recommandations

<i>Entité responsable</i>	<i>Nombre de recommandations</i>	<i>Recommandations appliquées</i>	<i>Recommandations en cours d'application</i>	<i>Délai fixé</i>	<i>Délai non fixé</i>
Bureau de la gestion des investissements	5	–	5	5	–
Secrétariat de la Caisse des pensions	7	–	7	7	–
Total	12	–	12	12	–
Pourcentage	100	–	100		

¹ A/73/5/Add.16.

4. L'état de l'application de l'ensemble des recommandations au mois d'août 2018 se présente comme suit :

Tableau 2
État de l'application de l'ensemble des recommandations

<i>Entité responsable</i>	<i>Nombre de recommandations</i>	<i>Recommandations appliquées</i>	<i>Recommandations en cours d'application</i>	<i>Délai fixé</i>	<i>Délai non fixé</i>
Bureau de la gestion des investissements	9	–	9	9	–
Secrétariat de la Caisse des pensions	8	–	8	8	–
Total	17	–	17	17	–
Pourcentage	100	–	100		

5. **Au paragraphe 29, le Comité a recommandé que la Caisse traite à titre prioritaire et dans des délais précis les dossiers qui sont en suspens depuis longtemps.**

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'application : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Troisième trimestre de 2019

6. La Caisse procédera à de nouvelles améliorations du système afin de faciliter l'identification des dossiers prêts à être traités et de renforcer son système d'informatique décisionnelle pour que celui-ci rende compte avec exactitude du statut des dossiers ainsi que du temps de traitement pour chaque type de prestation.

7. **Au paragraphe 36, le Comité a recommandé que la Caisse procède à un nettoyage des données afin de répertorier et de clore tous les flux de travail qui restent en suspens du fait de lacunes du Système intégré d'administration des pensions.**

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'application : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Troisième trimestre de 2019

8. Les problèmes liés au flux de travail ont été recensés et les solutions ont été apportées ou sont en train de l'être dans le Système intégré d'administration des pensions, ce qui permettra de clore automatiquement les flux de travail ou les dossiers pour lesquels aucune intervention supplémentaire n'est nécessaire.

9. **Au paragraphe 38, le Comité a recommandé que la Caisse fasse réaliser un examen d'ensemble du Système intégré d'administration des pensions afin de mettre en évidence les lacunes et les problèmes du système et d'y remédier.**

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2020

10. La Caisse a demandé un examen du module de base de données du Système intégré d'administration des pensions, qui a été mené par le créateur de la base de données. Comme l'a recommandé le Comité des commissaires aux comptes, la Caisse va demander un examen d'ensemble du Système afin d'évaluer les nouvelles fonctionnalités qu'offre la mise à jour de l'application.

11. **Au paragraphe 46, le Comité a recommandé que la Caisse coopère avec les organisations affiliées et remédie aux problèmes de transfert des documents nécessaires au traitement des pensions de retraite.**

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

12. La Caisse s'emploie activement à mettre en place des dispositifs permettant aux organisations affiliées de transmettre rapidement les principaux documents liés à la cessation de service, et s'attache à assurer le suivi des progrès accomplis dans ce domaine. Elle a nommé des personnes référentes auprès des organisations affiliées, auxquelles elle communique des informations et fait rapport sur les cessations de service à venir. Le portail réservé aux employeurs sera amélioré afin d'y intégrer davantage d'informations relatives au statut des principaux documents liés à la cessation de service.

13. **Au paragraphe 47, le Comité a recommandé que la Caisse élabore un système qui lui permette de recevoir les documents requis au moyen d'une interface électronique sécurisée.**

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2020

14. La Caisse collabore actuellement avec le Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies en vue de créer une interface données commune à Umoja et au Système intégré d'administration des pensions qui permettrait d'automatiser davantage

l'échange d'informations et de documents concernant les départs à la retraite. La nouvelle interface offrira plusieurs améliorations, s'agissant notamment de la rapidité de mise à jour du statut des documents liés à la cessation de service, de l'exactitude des données et de la facilité d'accès, pour les retraités, à une base centralisée d'informations concernant le statut de leur procédure de cessation de service. Par la suite, la Caisse s'efforcera d'étendre cette initiative à d'autres organisations affiliées et de rechercher des solutions pour permettre la soumission par voie électronique des documents liés à la cessation de service. La Caisse envisagera également de modifier ses Statuts pour autoriser les signatures électroniques.

15. Au paragraphe 55, le Comité a recommandé de nouveau que la Caisse définisse précisément le mécanisme de gestion des réclamations des clients (voir A/72/5/Add.16, par. 112) et a recommandé en outre qu'elle se dote d'un système centralisé de gestion de la clientèle qui permette aux clients de suivre, à l'aide d'un numéro unique leur ayant été attribué, le traitement de leur demande ou réclamation jusqu'à son règlement final.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

16. La Caisse a lancé un projet en deux étapes qui vise à mettre en place un système de gestion de la relation clients. La première étape consiste à adopter à cet effet le logiciel iNeed, déjà mis en service au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, afin de regrouper les fonctionnalités de base permettant de collecter, de traiter et de suivre les demandes soumises par les clients de la Caisse et d'établir des rapports à ce sujet. Dans un second temps, les informations collectées et traitées grâce à iNeed seront intégrées au Système intégré d'administration des pensions. Cette solution permettra de mieux faire le lien entre tous les types de demandes et les dossiers correspondants dans le Système.

17. Au paragraphe 61, le Comité a recommandé que la Caisse revoie la procédure d'obtention des déclarations de situation, ainsi que les cas de suspension mis en attente depuis longtemps.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2020

18. Le Secrétariat de la Caisse des pensions poursuivra son examen de la gestion des déclarations de situation. On compte notamment parmi les améliorations prévues la mise en place d'un processus de vérification automatique des signatures. La Caisse examinera les cas de prestations suspendues du fait de la non réception de la déclaration de situation et prendra des mesures adaptées selon les cas. Conformément aux Statuts de la Caisse, les droits aux prestations périodiques sont périmés si les versements ont été suspendus pendant cinq années consécutives. La Caisse s'attache

donc à contacter les bénéficiaires pendant la période de suspension et détermine au fur et à mesure les prestations suspendues susceptibles d'être frappées de déchéance. Les prestations peuvent être rétablies si le bénéficiaire contacte la Caisse ; dans le cas contraire, ils sont ultérieurement frappés de déchéance.

19. Au paragraphe 62, le Comité a recommandé que la Caisse institue un système de vérification automatique de signature pour faciliter la procédure de déclaration de situation.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse des pensions
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2020

20. La Caisse poursuivra la mise en œuvre du projet visant à automatiser la vérification des signatures dans le cadre de la procédure de déclaration de situation annuelle. Un contrat officiel devrait être conclu début 2019 et le système de vérification des signatures devrait être mis en place en 2019 afin d'être utilisé en 2020.

21. Au paragraphe 67, le Comité a recommandé que la Caisse établisse des principes directeurs concernant la ventilation par pays, par secteur et par devise du budget risque concernant les actions.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2019

22. Le Bureau de la gestion des investissements s'emploie à établir des limites de risque pour les fonds propres. Il a mis en place un budget risque pour chaque catégorie d'actifs du portefeuille de placements et fixé des limites de risque pour les placements en instruments à taux fixe en fonction de la devise et de la durée de placement.

23. Au paragraphe 70, le Comité a recommandé que la Caisse accélère l'application des recommandations qui lui ont été faites à la faveur de l'examen indépendant de ses principales pratiques en matière d'investissements, de sa gestion des investissements et de sa gestion des risques.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Premier trimestre de 2019

24. Selon le rapport d'examen indépendant, la plupart des pratiques optimales sont déjà appliquées par le Bureau de la gestion des investissements. Ce dernier a fait de

grands progrès dans la mise en place des recommandations principales du rapport d'examen indépendant et toutes seront intégralement appliquées au premier trimestre de 2019.

25. Au paragraphe 75, le Comité a recommandé, compte tenu du risque de change, que la Caisse donne rapidement suite aux recommandations issues de l'étude sur les taux de change de façon à réduire l'incidence de la volatilité des taux de change sur le rendement des placements.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

26. Le Bureau de la gestion des investissements poursuivra l'évaluation de sa procédure interne d'investissement et appliquera les recommandations de l'étude sur les taux de change afin de mieux gérer son risque de change.

27. Au paragraphe 76, le Comité a recommandé que la Caisse mène rapidement à bien une étude de la gestion actif-passif afin d'adapter son exposition au risque de change en fonction de son passif.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

28. L'étude de la gestion actif-passif devrait être terminée avant la réunion du Comité mixte en juillet 2019. Une invitation à soumissionner a été lancée pour trouver un consultant qui puisse aider la Caisse à élaborer cette étude.

29. Au paragraphe 77, le Comité a recommandé que la Caisse mette au point des stratégies appropriées et un plan d'action concernant la gestion des risques de change en s'inspirant des conclusions de l'étude de la gestion actif-passif.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

30. Une fois l'étude de la gestion actif-passif achevée et ses résultats analysés, le Bureau de la gestion des investissements élaborera et mettra en place des stratégies appropriées et un plan d'action pour la gestion des risques de change.

31. Au paragraphe 78, le Comité a recommandé que la Caisse établisse des directives pour fixer l'exposition au risque de change admise pour chaque classe d'actif par rapport à un point de référence.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

32. Le Bureau de la gestion des investissements a entrepris d'établir des directives fixant l'exposition au risque de change admise pour chaque classe d'actif par rapport à un point de référence.

33. Au paragraphe 86, le Comité a recommandé que la Caisse planifie et exécute correctement l'acquisition des logiciels indispensables.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

34. Le Bureau a lancé un examen de sa procédure interne d'acquisition (planification et exécution) des logiciels indispensables.

35. Au paragraphe 92, le Comité a recommandé que la Caisse procède à l'évaluation des risques de fraude dans le Bureau de la gestion des investissements afin de recenser les points vulnérables et de mettre en place une stratégie appropriée pour les atténuer.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2019

36. Le Bureau procédera à une évaluation des risques de fraude interne, avec l'appui du Bureau des services de contrôle interne. Cette évaluation couvrira le recensement des risques de fraude inhérents, la probabilité et l'ampleur de ces risques et les interventions contre les risques inhérents ou résiduels qui sont probables ou significatifs. Outre cette initiative, un consultant spécialisé en sécurité informatique a été chargé d'analyser les éventuelles failles de sécurité et de recommander des solutions ; les programmes de formation visant à sensibiliser à la fraude seront également renforcés. La formation annuelle en matière de déontologie comportera également un module de sensibilisation à la fraude.

37. Au paragraphe 97, le Comité a recommandé que le Bureau de la gestion des investissements utilise régulièrement le prototype d'outil de rapprochement des

données jusqu'à la conclusion du contrat avec Morgan Stanley Capital International, et qu'il mette alors en place une procédure interne de rapprochement de façon à garder le contrôle de la fonction externalisée.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	En cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2019

38. Le prototype a été conçu comme une mesure provisoire pour fournir à Morgan Stanley Capital International une définition des besoins du Bureau pour la mise en place d'une procédure plus solide et prête à l'emploi qui pourrait être utilisée de manière régulière. L'étape suivante pour le Bureau sera la conclusion d'un contrat avec Morgan Stanley Capital International pour que celle-ci prenne directement en compte les flux de données du prestataire de services et que leurs données respectives soient ainsi toujours rapprochées. On s'attend à ce que ce flux de données soit en place avant le deuxième trimestre de 2019, les rapprochements étant faits dans le cadre de ce processus. Le Bureau devra mettre en place une nouvelle procédure interne de rapprochement, entre autres mesures visant à garantir un contrôle interne sur cette fonction externalisée. Sur le long terme, l'objectif du modèle informatique opérationnel cible est de permettre un meilleur rapprochement à l'échelle du système au moyen d'outils automatisés. Ces outils permettront d'effectuer des rapprochements de données entre les systèmes et de fournir à la direction les moyens de s'assurer que les données des systèmes utilisés pour appuyer les activités commerciales sont exactes.

B. Suite donnée aux recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes dans ses rapports antérieurs sur la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies

39. À l'annexe I de son rapport pour l'année terminée le 31 décembre 2017 (A/73/5/Add.16, chap. II), le Comité a donné un récapitulatif de l'état d'application des recommandations qu'il a formulées dans ses rapports antérieurs.

40. On trouvera au tableau 3 des indications sur l'état, au mois d'août 2018, de l'application des 20 recommandations en cours d'application. En outre, au paragraphe 106 de son rapport pour 2016², le Comité a adressé une recommandation des auditeurs aux organisations affiliées à la Caisse.

² A/72/5/Add.16, chap. II.

Tableau 3
État d'application des recommandations remontant à des périodes antérieures classées comme non entièrement appliquées dans l'annexe au rapport du Comité

<i>Entité responsable</i>	<i>Nombre de recommandations</i>	<i>Recommandations appliquées</i>	<i>Recommandations en cours d'application</i>	<i>Délai fixé</i>	<i>Délai non fixé</i>
Bureau de la gestion des investissements	8	–	8	8	–
Secrétariat de la Caisse	12	–	12	12	–
Total	20	–	20	20	–
Pourcentage	100	–	100		

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2013³

41. Au paragraphe 47, le secrétariat de la Caisse a souscrit à la recommandation réitérée du Comité tendant à le voir : a) continuer à améliorer les contrôles et l'efficacité de la procédure de règlement des anomalies de rapprochement des comptes des participants, le but étant de les déceler et de les régler promptement avec les organisations affiliées ; b) établir des états mensuels et de fin d'année de rapprochement des cotisations, le but étant de garantir l'exactitude des cotisations et créances comptabilisées dans le système de gestion des pensions et les états financiers.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse
État d'application : Recommandation en cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Dernier trimestre de 2019

42. La Caisse poursuit la mise en œuvre du projet relatif aux interfaces financières mensuelles. Le projet pilote de rapprochement mensuel des états des cotisations versées par les organisations affiliées a débuté en juillet 2018 et devrait être mis à exécution en janvier 2019. En 2019, davantage d'organisations déclareront et traiteront les cotisations sur une base mensuelle. Les états de rapprochement des cotisations sont établis chaque année avant la clôture des états financiers. Le projet relatif aux interfaces financières de rapprochement mensuel permettra d'améliorer encore la procédure.

43. Au paragraphe 51, le secrétariat de la Caisse a souscrit à la recommandation du Comité tendant à la voir : a) offrir, entre autres services, à tout bénéficiaire la possibilité de souscrire en ligne sa déclaration de situation, en encourager l'utilisation et mettre en service le système intégré d'administration des pensions ; b) envisager de se donner pour ambition concrète d'instituer un système de vérification automatique de signature ou

³ A/69/9 (annexe X).

d’empreintes digitales/de reconnaissance faciale, le but étant de faciliter la procédure de déclaration de situation.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d’application :</i>	Recommandation en cours d’application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2020

44. Les fonctions du portail réservé aux membres ont été étoffées afin de permettre aux clients d’accéder aux documents officiels, et aux clients qui ne relèvent pas du système de la double filière, soit environ 75 % des bénéficiaires, de télécharger d’imprimer et de signer la déclaration de situation. En outre, les retraités et les bénéficiaires peuvent mettre à jour leur adresse sur le portail et consulter toutes les prestations qui leur ont été versées par la Caisse. Celle-ci poursuivra la mise en œuvre du projet permettant d’automatiser la vérification des signatures dans le cadre de la procédure annuelle de déclaration de situation. Un contrat devrait être conclu à cet effet au début de 2019. Le système de vérification des signatures devrait être mis en place en 2019 en vue d’être utilisé en 2020.

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l’année terminée le 31 décembre 2014⁴

45. Au paragraphe 53, le Comité a recommandé que la Caisse veuille à respecter les délais fixés aux fins du traitement des prestations en améliorant son efficience et en recourant à des services informatisés, le service clients constituant sa fonction principale.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d’application :</i>	Recommandation en cours d’application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

46. La Caisse s’est rapprochée de l’objectif visant à ce que 75 % des demandes de prestations soient traitées dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents liés à la cessation de service. Le nombre de dossiers de cessation initiale de service en attente de traitement demeure faible, la Caisse traitant environ 80 % des dossiers dans le mois. La Caisse a en outre renforcé la coopération et l’échange d’informations avec les organisations affiliées afin d’accélérer la présentation des documents liés à la cessation de service. Des personnes référentes ont été désignées et des informations et des rapports sont régulièrement échangés avec les organisations.

47. Au paragraphe 65, le Comité a recommandé que la Caisse : a) se dote d’une politique globale concernant la planification stratégique, la gouvernance et la gestion des projets informatiques prévus ou en cours d’exécution ; b) prenne des mesures dynamiques pour accélérer le remplacement du système de gestion

⁴ [A/70/325](#) (annexe VI).

des ordres d'achat et de vente et limite les dépenses qu'entraîne l'adoption de mesures transitoires.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

48. Le Bureau de la gestion des investissements a actualisé sa stratégie Informatique et communications en 2017, l'objectif étant de présenter les projets qu'il mettra en œuvre et le plan d'étapes qu'il exécutera pour moderniser ses infrastructures et anticiper la croissance prévue pour les 5 à 10 prochaines années. Il s'est également adjoint les services de Cutter Associates, cabinet de conseil externe spécialisé dans les techniques de gestion d'actifs, afin d'aider les gestionnaires à élaborer des plans d'étape à long terme reposant sur les meilleures pratiques du secteur.

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2015⁵

49. Au paragraphe 37, le Comité a recommandé que la Caisse élabore un mécanisme qui lui permette d'évaluer régulièrement la valeur ajoutée apportée aux résultats obtenus grâce à une gestion active du portefeuille, afin d'en déterminer l'incidence et d'appliquer des mesures correctives en cas de besoin.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2019

50. En 2017, le Bureau de la gestion des investissements a chargé un prestataire de service, Deloitte, de mener une étude indépendante des pratiques de la Caisse en matière de gestion des investissements et des risques. Cette étude a été l'occasion d'établir une liste récapitulative détaillée des pratiques de la Caisse au regard des normes en vigueur dans le secteur. Le prestataire a conclu que la plupart des pratiques optimales faisaient déjà partie de l'arsenal de la Caisse. Celle-ci s'emploie actuellement à remédier aux lacunes recensées par Deloitte.

51. Au paragraphe 75, le Comité a recommandé que la Caisse : a) aborde la question de l'exposition au risque de change et utilise les procédures et outils appropriés pour atténuer les pertes de change ; b) mette en place un mécanisme interne permettant de suivre, d'évaluer et de gérer les pertes ou gains de change, en plus de la procédure de suivi régulier de la juste valeur des actifs.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application

⁵ [A/71/5/Add.16](#), chap. II.

Priorité : Moyenne
Délai : Premier trimestre de 2019

52. Une étude sur la gestion des monnaies étrangères a été confiée à BNP Paribas en 2017 et le rapport final a été soumis en février 2018. Le projet d'étude a été examiné avec le Comité des placements en novembre 2017. La direction du Bureau de la gestion des investissements a accepté les principales conclusions qui y étaient formulées et s'emploie à appliquer des stratégies permettant de mieux gérer le risque de change.

53. Au paragraphe 94, le Comité a recommandé que la Caisse établisse un accord de prestation de services énonçant les attributions et responsabilités respectives des parties ainsi que les niveaux de référence des services et élabore un mécanisme permettant d'en assurer l'exécution.

Entité responsable : Bureau de la gestion des investissements
État d'application : Recommandation en cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Premier trimestre de 2019

54. Le Bureau de la gestion des investissements a conclu un accord de prestation de services avec Bloomberg dans lequel sont énoncées les attributions et responsabilités respectives des parties ainsi que les niveaux de référence des services, et a élaboré un mécanisme permettant d'en assurer l'exécution. Il compte que l'accord entrera en vigueur avant le premier trimestre de 2019.

55. Au paragraphe 105, le Comité a recommandé que la Caisse s'attache à :
a) accuser réception de toutes les demandes d'information et les réclamations reçues, quelle qu'en soit la source ; b) effectuer un tri dans les demandes et réclamations afin de les traiter comme il se doit ; c) concevoir un système de classement et de hiérarchisation des réclamations qui déterminerait le rang de priorité à accorder à leur traitement ; d) informer le client à intervalles réguliers sur les progrès accomplis dans le dossier ; e) concevoir un système de suivi des réclamations et de communication de l'information aux niveaux appropriés au sein de la Caisse, afin d'assurer un bon service à la clientèle ; f) examiner les données relatives aux réclamations de manière à repérer les faiblesses du système et à améliorer et à rationaliser les procédures en place.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse
État d'application : Recommandation en cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Dernier trimestre de 2019

56. Toutes les demandes d'information font l'objet d'un accusé de réception, d'un traitement et d'un suivi. Les clients qui se présentent en personne reçoivent une attention immédiate, il est répondu à tous les appels téléphoniques pendant les heures

de bureau, et tous les courriels donnent lieu à une réponse automatique adaptée à l'objet du message. Un formulaire de contact, disponible sur le site Web de la Caisse, permet désormais de classer les demandes par thème et de les transmettre au bureau chargé du dossier. Des boîtes de réception de courrier électronique et une page d'assistance immédiate sur le site Web ont été créées pour permettre à la Caisse de traiter rapidement les dossiers prioritaires, notamment en cas de décès d'un retraité ou d'un bénéficiaire et en cas de non-réception des prestations mensuelles habituelles. En parallèle, la Caisse a lancé un projet en deux étapes qui vise à mettre en place un système de gestion de la relation clients. La première étape consiste à adopter à cet effet le progiciel iNeed, déjà mis en service au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, afin de regrouper les fonctionnalités de base permettant de collecter, de traiter et de suivre les demandes soumises par les clients de la Caisse et d'établir des rapports à ce sujet. Dans un second temps, les informations collectées et traitées grâce à iNeed seront intégrées au Système intégré d'administration des pensions. Cette solution permettra de mieux faire le lien entre tous les types de demandes et les dossiers correspondants dans le Système.

57. Au paragraphe 110, le Comité a recommandé que la Caisse définisse un calendrier pour le traitement de tous les dossiers. Un système de communication de l'information en interne devrait être mis en place pour chaque type de prestation en fonction du rang de priorité qui lui a été accordé.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

58. Les indicateurs de succès et les objectifs en matière de traitement des prestations sont définis dans le cadre stratégique et les documents budgétaires de la Caisse. À l'heure actuelle, celle-ci examine les critères et analyse les statistiques, par type de cessation de service initiale, qui permettront d'associer les différents types de prestations à différents indicateurs. Dans l'intervalle, l'objectif actuel visant à ce que 75 % des demandes de prestations pour cessation de service initiale soient traitées dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents nécessaires s'applique à tous les types de prestations.

59. Au paragraphe 115, le Comité a recommandé que la Caisse simplifie la procédure suivie pour obtenir les déclarations de situation, notamment qu'elle étudie la possibilité d'y associer les banques concernées.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2018

60. La Caisse a étudié la possibilité d'associer les banques concernées à la procédure de gestion des déclarations de situation. Une telle collaboration s'est toutefois révélée impraticable, la Caisse faisant appel à une multitude de

correspondants bancaires pour effectuer des paiements dans 190 pays présentant différentes réglementations, ce qui fait obstacle à la participation des banques. La procédure a été révisée afin de faire en sorte que le traitement de la déclaration prenne moins d'un an à compter de la date d'envoi de celle-ci. Tous les clients qui ne relèvent pas du système de la double filière, soit environ 75 % des bénéficiaires, peuvent consulter et imprimer leur déclaration de situation sur le portail réservé aux membres, ce qui facilite considérablement l'accès au formulaire de déclaration annuelle.

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2016⁶

61. Au paragraphe 41, le Comité a recommandé que la Caisse élabore un budget risque détaillé pour toutes les catégories d'actifs.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2019

62. Le Bureau de la gestion des investissements a établi au début de 2017 des limites de risque plus détaillées pour son portefeuille de placements à revenu fixe géré en interne, applicables notamment aux risques de change et de duration. Il s'attache également à définir, pour son portefeuille d'actions mondiales, des limites évolutives qui devraient être appliquées d'ici au deuxième trimestre de 2019. Il prend en outre des mesures pour appliquer la recommandation tendant à ce qu'il établisse des limites de risque pour les actions. Des limites de risque ont déjà été appliquées aux placements à revenu fixe. Cette recommandation peut toutefois se révéler inapplicable pour des catégories telles que les titres immobiliers et les investissements alternatifs. Pour ce qui concerne ces catégories d'actifs, le Bureau examinera la recommandation et étudiera la pertinence de son application une fois qu'il aura obtenu les résultats de nouveaux travaux de recherche et d'analyse.

63. Au paragraphe 67, le Comité a recommandé que la Caisse formule des dispositions relatives à la durée des contrats et balise la méthode d'évaluation avant de renouveler les contrats des gérants de portefeuille ou d'en octroyer de nouveaux.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Deuxième trimestre de 2018

64. Le Bureau de la gestion des investissements a mis à jour sa politique relative aux gérants externes en avril 2018 en incorporant des dispositions relatives à la durée des contrats conclus avec les gérants de portefeuille. Par la suite, il a inclus dans la politique des détails supplémentaires sur la méthode d'évaluation. Il examinera la

⁶ [A/72/5/Add.16](#), chap. II.

politique sur une base annuelle afin de s'assurer que les meilleures pratiques soient prises en compte.

65. Au paragraphe 75, le Comité a recommandé que la Caisse actualise le plan de continuité des opérations et de reprise après sinistre du Bureau de la gestion des investissements en y mentionnant toutes les applications les plus importantes et en y stipulant les délais de reprise des activités devant être respectés, et effectue une analyse d'impact sur les opérations menées par le Bureau, celles-ci étant d'une importance capitale.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Premier trimestre de 2019

66. En avril 2018, le Bureau de la gestion des investissements a conclu un contrat de fourniture de services de gestion de la sécurité informatique, des risques et de la continuité des opérations.

67. Au paragraphe 79, le Comité a recommandé que la Caisse adopte une politique de sécurité globale applicable au Bureau de la gestion des investissements et la partage avec tous les membres de l'administration et du personnel, et qu'elle mette en place un mécanisme permettant d'en contrôler le respect.

<i>Entité responsable :</i>	Bureau de la gestion des investissements
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Premier trimestre de 2019

68. Le Bureau de la gestion des investissements élaborera une politique de sécurité globale, et les conclusions de l'étude sur la sécurité informatique devraient aider son personnel à se conformer à la recommandation du Comité.

69. Au paragraphe 92, le Comité a recommandé que la Caisse : a) envisage d'automatiser davantage certaines étapes du traitement des prestations ; b) mette au point des mécanismes de contrôle des informations saisies dans le Système intégré d'administration des pensions ; c) enrichisse les fonctionnalités des portails réservés aux membres et aux organisations ; d) règle les problèmes liés à la migration des données vers le Système intégré d'administration des pensions.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

70. La Caisse adoptera une double démarche afin d'automatiser davantage le traitement des prestations, en apportant régulièrement des améliorations au système et en le mettant à niveau. Elle a ajouté des fonctionnalités aux portails réservés aux membres et aux organisations, permettant notamment aux bénéficiaires de modifier leur adresse et d'accéder aux documents officiels et aux organisations d'accéder aux rapports et aux informations relatives aux différents types de prestations. La Caisse continuera de s'employer activement à résoudre les problèmes relatifs aux données, notamment en recensant leurs causes profondes et en y remédiant en conséquence.

71. Au paragraphe 101, le Comité a recommandé que la Caisse : a) établisse un calendrier strict pour le traitement de tous les dossiers non encore traités et pour lesquels tous les documents avaient été reçus ; b) fixe un délai de traitement pour chaque type de prestation.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Élevée
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

72. Les indicateurs de succès et les objectifs en matière de traitement des prestations sont définis dans le cadre stratégique et les documents budgétaires de la Caisse. Celle-ci continue de se rapprocher de l'objectif visant à ce que 75 % des demandes de prestations (pour cessation de service initiale) soient traitées dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents liés à la cessation de service. Ses résultats se sont sensiblement améliorés en 2017. À l'heure actuelle, la Caisse examine les critères et analyse les statistiques, par type de cessation de service initiale, qui permettront d'associer les différents types de prestations à différents indicateurs. Dans l'intervalle, l'objectif actuel visant à ce que 75 % des demandes de prestations pour cessation de service initiale soient traitées dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents nécessaires s'applique à tous les types de prestations.

73. Au paragraphe 112, le Comité a recommandé que la Caisse se dote d'un mécanisme bien défini de gestion des réclamations de ses clients, qui prévoit des procédures d'indexation, de catégorisation, de classement par ordre de priorité et de suivi des demandes.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

74. La Caisse a lancé un projet en deux étapes qui vise à mettre en place un système de gestion de la relation clients. La première étape consiste à adopter à cet effet le progiciel iNeed, déjà mis en service au Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies, afin de regrouper les fonctionnalités de base permettant de collecter, de traiter et de suivre les demandes soumises par les clients de la Caisse et d'établir des rapports à ce sujet. Dans un second temps, les informations collectées et traitées grâce à iNeed seront intégrées au Système intégré d'administration des pensions. Cette solution

permettra de mieux faire le lien entre tous les types de demandes et les dossiers correspondants dans le Système.

75. Au paragraphe 118, le Comité a recommandé que la Caisse réexamine : a) la procédure d'obtention des déclarations de situation ; b) les cas où le versement était suspendu depuis plus d'un an.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Troisième trimestre de 2019

76. Les clients qui ne relèvent pas du système de la double filière, soit environ 75 % des bénéficiaires de la Caisse, peuvent consulter et imprimer leur déclaration de situation sur le portail réservé aux membres, ce qui facilite considérablement l'accès au formulaire de déclaration annuelle. La Caisse a entrepris de se doter d'un outil de vérification automatique des signatures afin de poursuivre l'automatisation de la gestion des déclarations de situation. Les versements sont suspendus lorsque à l'issue de plusieurs tentatives la Caisse n'est pas parvenue à prendre contact avec le bénéficiaire. Ces cas exigent souvent de communiquer avec des clients situés dans des zones reculées où les services postaux laissent à désirer. La Caisse examine périodiquement les prestations suspendues qui sont susceptibles d'être frappées de déchéance. Conformément aux Statuts de la Caisse, les droits aux prestations périodiques sont périmés si les versements ont été suspendus pendant cinq années consécutives.

77. Au paragraphe 124, le Comité a recommandé que la Caisse élabore un mécanisme lui permettant de recevoir tous les mois des organisations affiliées les états des cotisations accompagnés de la liste des participants afin d'empêcher la survenue d'anomalies.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

78. Le premier projet pilote de rapprochement mensuel a débuté en juillet 2018 et devrait être mis à exécution en janvier 2019. En 2019, davantage d'organisations déclareront et traiteront les cotisations sur une base mensuelle. La Caisse mettra également en service un système d'analyse décisionnelle qui permettra de contrôler la procédure de rapprochement mensuel. Dans l'intervalle, les cotisations continuent de faire l'objet d'un rapprochement annuel dans le cadre de l'établissement des états financiers de la Caisse en fin d'année.

79. Au paragraphe 128, le Comité a recommandé que la Caisse procède au rapprochement des cotisations des organisations affiliées à intervalles réguliers.

<i>Entité responsable :</i>	Secrétariat de la Caisse
<i>État d'application :</i>	Recommandation en cours d'application
<i>Priorité :</i>	Moyenne
<i>Délai :</i>	Dernier trimestre de 2019

80. Le rapprochement de fin d'année est établi chaque année en temps voulu, avant la clôture des états financiers, afin de garantir l'exactitude des cotisations et créances comptabilisées. Le premier projet pilote de rapprochement mensuel a débuté en juillet 2018 et devrait passer en mode opérationnel en janvier 2019. En 2019, davantage d'organisations déclareront et traiteront les cotisations sur une base mensuelle. La Caisse mettra également en service un système d'analyse décisionnelle qui permettra de contrôler la procédure de rapprochement mensuel. Dans l'intervalle, les cotisations continuent de faire l'objet d'un rapprochement annuel dans le cadre de l'établissement des états financiers de la Caisse en fin d'année.