



Assemblée générale

Distr. générale
25 août 2017
Français
Original : anglais

Soixante-douzième session

Point 134 u) 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 2016

Rapport du Secrétaire du Comité mixte de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies

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.

Il 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, de même que des renseignements sur l'état d'application des recommandations, l'entité responsable, la date prévue pour l'achèvement des travaux 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, et que le Comité considère comme n'ayant pas été intégralement appliquées.

* [A/72/150](#).



I. 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 soulignait, 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 décidait 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 15 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 2016¹

3. Le tableau 1 résume l'état d'avancement de l'application des principales recommandations au mois d'août 2017.

Tableau 1

État d'avancement 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>
Division de la gestion des investissements	3	–	3	3	–
Secrétariat de la Caisse	4	–	4	4	–
Total	7	–	7	7	–
Pourcentage	100	–	100		

4. Le tableau 2 résume l'état d'avancement de l'application de l'ensemble des recommandations au mois d'août 2017.

¹ A/72/5/Add.16

Tableau 2
État d'avancement 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>
Division de la gestion des investissements	10	–	10	10	–
Secrétariat de la Caisse	8	–	8	8	–
Total	18	–	18	18	–
Pourcentage	100	–	100		

* Aux paragraphes 105 et 106 de son rapport, le Comité a également formulé deux recommandations d'audit à l'intention des organisations affiliées à la Caisse.

5. **Au paragraphe 19, le Comité a recommandé que la Caisse renforce sa procédure de contrôle interne de manière à garantir l'exactitude des données qu'elle transmettait aux fins de l'évaluation actuarielle, et qu'elle procède à une nouvelle évaluation actuarielle au 31 décembre 2017.**

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Troisième trimestre de 2018

6. La Caisse va revoir et améliorer les procédures de présentation des données de recensement pour la prochaine évaluation actuarielle, qui sera arrêtée au 31 décembre 2017. Les résultats de cette évaluation seront indiqués dans les états financiers pour l'année qui s'achèvera le 31 décembre 2017.

7. **Au paragraphe 30, le Comité a recommandé que la Caisse détaille comme il convenait le traitement comptable appliqué aux retenues d'impôts dans les notes relatives aux états financiers.**

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

8. La Caisse va réviser sa méthode comptable et sa description du traitement comptable des retenues d'impôts dans les notes relatives aux états financiers.

9. **Au paragraphe 32, le Comité a recommandé que la Caisse élabore et applique une méthode comptable cohérente pour la constitution de provisions au titre des créances sur des administrations fiscales.**

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Deuxième trimestre de 2018

10. La Caisse va revoir sa méthode de mesure des créances sur des administrations fiscales. Il convient de noter que la Caisse estime au cas par cas et pour chaque juridiction la recouvrabilité des créances fiscales, conformément aux paragraphes 67 et 68 de la norme internationale pour le secteur public (IPSAS) 29. La Caisse est d'avis que la constitution de provisions au titre de la recouvrabilité des créances fiscales sur la seule base du temps écoulé depuis leur enregistrement est incompatible avec les normes IPSAS.

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

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Deuxième trimestre de 2019

12. La Division 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. La Division s'attache également à définir, pour son portefeuille d'actions mondiales, des limites évolutives qui devraient être appliquées d'ici au quatrième trimestre de 2018. Elle prend à cet égard des mesures visant à appliquer la recommandation d'établir des budgets risque détaillés pour les catégories d'actifs publics comme les actions et les titres à rendement fixe. Cette recommandation peut s'avérer inapplicable pour les catégories telles que les titres immobiliers, les investissements alternatifs ainsi que la trésorerie et les équivalents de trésorerie. Pour ce qui concerne ces catégories d'actifs, la Division de la gestion des investissements examinera la recommandation et étudiera la pertinence de son application une fois qu'elle aura obtenu les résultats de nouveaux travaux de recherche et d'analyse.

13. Au paragraphe 43, le Comité a réitéré sa recommandation antérieure tendant à ce que la Caisse pourvoie les postes d'administrateur et de décideur vacants et élabore un plan d'organisation de la relève pour anticiper les changements qui surviendraient lorsque des postes de niveau élevé seraient de nouveau vacants et y faire face.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Deuxième trimestre de 2018

14. La Division de la gestion des investissements a élaboré et mis en œuvre un plan d'organisation de la relève en décembre 2016. Elle a pourvu tous ses postes de haut niveau vacants et les formalités d'entrée en fonctions devraient être achevées d'ici à la

fin de 2017. Les recrutements aux postes encore vacants avancent à un bon rythme, et le taux de vacance devrait passer définitivement sous la barre des 10 % d'ici au deuxième trimestre de 2018.

15. Au paragraphe 50, le Comité a recommandé que la Caisse revoie ses procédures et pratiques internes en matière d'investissements et de gestion des risques afin de dépasser les objectifs fixés et d'atteindre son objectif de taux de rendement réel à long terme de 3,5 %.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

16. La Division revoit régulièrement ses procédures et pratiques internes en matière d'investissements et de gestion des risques de manière à atteindre, voire dépasser, les objectifs fixés et le taux de rendement réel à long terme de 3,5 %. En 2015, la Caisse a mis à jour la répartition stratégique de ses actifs au terme d'une étude de la gestion actif-passif. Les pondérations cibles définies pour chaque classe d'actifs dans le cadre de la répartition stratégique ont pour objectif d'accroître au maximum la probabilité que la Caisse atteigne le taux visé de rendement réel de 3,5 % à long terme. La Division a établi plusieurs rapports dans cette optique en 2016 et 2017 et continuera de s'employer à atteindre cet objectif.

17. Au paragraphe 55, le Comité a recommandé à la Caisse de surveiller en permanence et de revoir régulièrement sa stratégie relative aux placements à revenu fixe afin de faire en sorte d'atteindre, voire dépasser, les objectifs fixés.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

18. La Division de la gestion des investissements surveille en permanence et revoit régulièrement sa stratégie relative aux placements à revenu fixe afin d'atteindre, voire de dépasser, les objectifs fixés. Elle a récemment défini de nouvelles restrictions de durée et de devises pour les placements à revenu fixe de la Caisse en vue d'améliorer la gestion du risque pour ce portefeuille, dont la performance suit ainsi de plus près celle de l'indice Bloomberg Barclays Global Aggregate, valeur de référence pour les placements à revenu fixe.

19. Au paragraphe 61, le Comité a recommandé que la Caisse fasse en sorte que l'étude sur la question du change soit menée à bien rapidement, de manière à renforcer davantage la gestion et le contrôle des monnaies étrangères et à réduire les risques en recourant à des stratégies appropriées.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Quatrième trimestre de 2017

20. Comme indiqué au paragraphe 74 du rapport du Comité paru sous la cote [A/71/5/Add.16](#), la Division de la gestion des investissements a étudié en 2015 plusieurs options à cet effet. La stratégie de couverture du risque de change a été envisagée mais n'a pas été retenue car elle ne présentait pas d'avantage à long terme. En 2017, la Division a chargé l'un de ses conseillers externes de réaliser une étude formelle sur la question du change. Cette étude est en cours et devrait s'achever en 2017.

20. 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.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

22. La Division de la gestion des investissements a introduit en 2017 de nouvelles règles applicables aux gestionnaires externes, qui seront révisées et mises à jour conformément à la recommandation du Comité.

23. Au paragraphe 75, le Comité a recommandé à la Caisse d'actualiser le plan de continuité des opérations et de reprise après sinistre de la Division de la gestion des investissements en y mentionnant toutes les applications les plus importantes, de fixer les délais de reprise des activités devant être respectés et d'effectuer une analyse d'impact sur les opérations menées par la Division, celles-ci étant d'une importance capitale.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Quatrième trimestre de 2018

24. La Division de la gestion des investissements en est au dernier stade de la procédure d'appel d'offres pour la réalisation d'une étude visant à évaluer la sécurité de son système informatique et ses pratiques en matière de continuité des opérations. Les conclusions de cette étude devraient aider le personnel de la Division à mettre en œuvre la recommandation du Comité.

25. Au paragraphe 79, le Comité a recommandé que la Caisse adopte une politique de sécurité globale applicable à la Division 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.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

26. La Division va élaborer 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.

27. Au paragraphe 92, le Comité a recommandé à la Caisse de prendre les mesures suivantes : a) étudier la possibilité d'automatiser davantage certaines étapes du traitement des prestations; b) mettre au point des mécanismes de contrôle des informations saisies dans le Système intégré d'administration des pensions; c) enrichir les fonctionnalités des portails réservés aux membres et aux organisations; d) régler les problèmes liés à la migration des données vers le Système intégré d'administration des pensions.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Quatrième trimestre de 2019

28. La Caisse étudiera les options à sa disposition en vue d'automatiser davantage le traitement des prestations dans le Système intégré d'administration des pensions et continuera d'améliorer les fonctionnalités des portails réservés aux membres et aux organisations. Elle examinera les moyens de recevoir toutes les données relatives à la cessation de service sous forme électronique et d'automatiser autant que possible le classement des dossiers en fonction du type de prestation versée. La Caisse poursuivra la gestion manuelle et automatisée des problèmes liés aux données.

29. 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 ont été reçus; et b) fixe un délai de traitement pour chaque type de prestation.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Troisième trimestre de 2018

30. La Caisse des pensions a défini un indicateur de performance relatif au traitement des dossiers de cessation de service initiale pour lesquels tous les documents ont été reçus; elle a donc déjà mis en œuvre la première partie de la recommandation. Dans le cadre de ses activités, la Caisse utilise un inventaire des dossiers recevables non encore traités (dossiers de cessation de service initiale) nécessitant un traitement d'environ une semaine seulement à la fin de chaque mois. La Caisse continuera de prendre des mesures pour accélérer le traitement des autres types de prestations et de définir ou d'actualiser, selon que de besoin, les indicateurs relatifs à la durée de traitement des divers types de prestations.

31. Au paragraphe 105, le Comité a recommandé que les organisations affiliées désignent des coordonnateurs pour les pensions qui seraient chargés de faciliter le traitement rapide des dossiers concernant les pensions de retraite.

Entité responsable : Organisations affiliées
État d'avancement : Sans objet
Priorité : Moyenne
Délai : Sans objet

32. La direction de la Caisse a soumis au Comité mixte, pour examen à sa soixante-quatrième session en juillet 2017, le rapport du Comité des commissaires aux comptes dans lequel est formulée cette recommandation d'audit. Le Comité mixte s'est également penché sur le rapport consacré à l'étude de toutes les étapes de la procédure, depuis la cessation de service jusqu'au versement des prestations, dans lequel figuraient des recommandations concernant la nécessité de nommer des coordonnateurs pour les pensions au sein des organisations affiliées.

33. Au paragraphe 106, le Comité a recommandé que les organisations affiliées recensent, avant le départ des fonctionnaires concernés, tous les cas où la cessation de service est prévue au cours des six prochains mois, transmettent des données démographiques actualisées à la Caisse et corrigent les écarts éventuels constatés dans les cotisations.

Entité responsable : Organisations affiliées
État d'avancement : Sans objet
Priorité : Moyenne
Délai : Sans objet

34. La direction de la Caisse a soumis au Comité mixte, pour examen à sa soixante-quatrième session en juillet 2017, le rapport du Comité des commissaires aux comptes dans lequel est formulée cette recommandation d'audit. Le Comité mixte a également examiné le rapport sur l'étude de toutes les étapes comprises entre la cessation de service et le versement des prestations, dans lequel figuraient des recommandations préconisant d'accélérer la procédure de cessation de service et d'améliorer la qualité des informations reçues par la Caisse.

35. 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.

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

36. Dans le projet de budget pour 2018-2019, la Caisse des pensions a demandé des ressources pour la mise en œuvre d'un dispositif de gestion de la relation client en vue de poursuivre l'amélioration de la gestion des demandes des clients. Ce système permettrait notamment un meilleur suivi des temps de réponse, l'intégration des adresses électroniques, des numéros de téléphone et des données d'enregistrement en personne grâce à la nouvelle plateforme du Système intégré d'administration des

pensions ainsi qu'une amélioration du contrôle de la performance au regard des objectifs fixés et une meilleure communication des informations y relatives.

37. Au paragraphe 113, le Comité a recommandé que la Caisse conçoive et mette en œuvre un dispositif structuré lui permettant d'obtenir des retours d'information de ses clients.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2019

38. Dans le projet de budget pour 2018-2019, la Caisse des pensions a demandé des ressources pour la mise en œuvre d'un dispositif de gestion de la relation client en vue de poursuivre l'amélioration de la gestion des demandes des clients. Ce dispositif intégrera des outils permettant à la Caisse de recueillir l'avis de ses clients sur les services fournis.

39. 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 est suspendu depuis plus d'un an.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2018

40. La Caisse des pensions continuera d'étudier les moyens d'améliorer la gestion des déclarations de situation. Mis en service le 31 août 2016, le portail réservé aux membres est doté d'une fonction de suivi permettant aux bénéficiaires de voir à quel moment la Caisse a reçu leur déclaration signée. De plus, la Caisse a mis au point une fonctionnalité permettant aux bénéficiaires d'imprimer à distance leur déclaration de situation et de la lui renvoyer par courriel.

41. 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.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2019

42. La mise en place du Système intégré d'administration des pensions et le projet d'interface de données commune ont créé les conditions préalables au passage à un rapprochement mensuel des cotisations. La Caisse achèvera le premier essai de la procédure pilote de rapprochement mensuel en 2017. Il convient de noter que les anomalies de rapprochement non réglées ne génèrent pas de créances ni d'éléments de passif dans les états financiers de la Caisse.

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

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2019

44. La mise en place du Système intégré d'administration des pensions et le projet d'interface de données commune ont créé les conditions préalables au passage à un rapprochement mensuel des cotisations. La Caisse achèvera le premier essai de la procédure pilote de rapprochement mensuel en 2017. Il convient néanmoins de noter que le rapprochement mensuel ne permettra probablement pas de régler les anomalies décelées entre les dettes et les créances inscrites par la Caisse et les organisations affiliées dans leurs états financiers respectifs. Les états financiers étant établis à des moments différents et fondés sur un statut de rapprochement différent, des écarts continueront probablement d'être constatés. Il convient de souligner que la responsabilité du règlement des anomalies liées aux états de cotisations incombe aux organisations affiliées.

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

45. L'annexe au rapport du Comité sur l'année terminée le 31 décembre 2016 ([A/72/5/Add.16](#), chap. II) contient un récapitulatif de l'état d'avancement de l'application des recommandations qu'il a formulées dans ses rapports sur les exercices antérieurs.

46. On trouvera au tableau 3 la récapitulation, au mois d'août 2017, de l'application des 21 recommandations considérées par le Comité comme n'ayant été que partiellement appliquées.

Tableau 3
État d'avancement de l'application des recommandations remontant à des périodes antérieures, considérées comme n'ayant pas été intégralement appliquées dans l'annexe du rapport du Comité

<i>Entité responsable</i>	<i>Nombre de Recommandations</i>		<i>Recommandations en cours d'application</i>	<i>Délai</i>	
	<i>recommandations</i>	<i>appliquées</i>		<i>fixé</i>	<i>non fixé</i>
Division de la gestion des investissements	10	–	10	10	–
Secrétariat de la Caisse	11	–	11	11	–
Total	21	–	21	21	–
Pourcentage	100	–	100		–

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2013²

47. Au paragraphe 19, le Comité a recommandé que la Caisse coopère étroitement avec les organisations affiliées pour amener celles-ci à lui fournir promptement toutes informations les concernant et communique régulièrement avec l'Actuaire-conseil afin que son rapport soit établi et incorporé dans les états financiers en temps voulu.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Troisième trimestre de 2018

48. Afin d'accélérer l'établissement des états financiers, ceux des années durant lesquelles la Caisse ne procède pas à une évaluation actuarielle seront basés sur une extrapolation de l'évaluation actuarielle précédente, comme ce fut le cas pour les états financiers de l'année terminée le 31 décembre 2015. En outre, la Caisse continuera de tirer parti des nouveaux systèmes et moyens techniques et restera en contact avec les organisations affiliées pour amener celles-ci à lui communiquer promptement les données concernant leurs cotisations.

49. 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 ; et 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.

² A/69/9, annexe X.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2018

50. La procédure de règlement des anomalies vise à améliorer la qualité des données et n'a pas d'incidence sur l'exactitude des états financiers. Le rapprochement de fin d'année permet de garantir l'exactitude des cotisations et créances comptabilisées dans les états financiers. Il appartient aux organisations affiliées de corriger les anomalies qui ont été décelées. La Caisse achèvera d'ici au quatrième trimestre de 2017 la mise en œuvre, pour une organisation affiliée, du projet consistant à établir des états mensuels de rapprochement des cotisations, qui a été approuvé dans le budget de l'exercice 2016-2017.

51. 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; et b) envisager de se donner pour ambition concrète d'instituer un système de vérification automatique de signature ou d'empreintes digitales/de reconnaissance faciale, le but étant de faciliter la procédure de déclaration de situation.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2018

52. La Caisse a pris des mesures pour améliorer la gestion des déclarations de situation, notamment pour ce qui est de l'examen du cycle annuel, de sorte que le traitement de la déclaration prenne moins d'un an à compter de la date d'envoi de celle-ci. Mis en service le 31 août 2016, le portail réservé aux membres est doté d'une fonction de suivi permettant aux bénéficiaires de voir à quel moment la Caisse a reçu leur déclaration signée. Par ailleurs, 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 dont les réglementations diffèrent et entravent la participation des banques à la procédure. La Caisse continuera d'étudier les moyens d'améliorer la gestion des déclarations de situation.

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2014³

53. Au paragraphe 30, le Comité a recommandé que la Caisse accélère le recours à un système de règlement des opérations de change par l'intermédiaire d'une contrepartie centrale.

³ A/70/325, annexe VI.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2018

54. Le 18 janvier 2016, la Division de la gestion des investissements a achevé la première phase de la mise en service du système de gestion des avoirs et des investissements fourni par la société Bloomberg. Ce système de gestion des ordres d'achat et de vente est doté d'un mécanisme de règlement des opérations de change par l'intermédiaire d'une contrepartie centrale.

55. Au paragraphe 35, le Comité a recommandé que la Caisse étudie les moyens d'atténuer les pertes sur change et qu'elle procède notamment à cet effet à l'étude approfondie des coûts-avantages des opérations de couverture du risque de change.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2017

56. Comme indiqué au paragraphe 74 du document [A/71/5/Add.16](#), la Division de la gestion des investissements a étudié en 2015 plusieurs options à cet effet. La stratégie de couverture du risque de change a été envisagée, mais n'a pas été retenue car elle ne présentait pas d'avantage à long terme. En 2016, la Division a décidé de mener une étude en bonne et due forme sur la question du change. Cette étude est en cours et devrait être achevée en 2017.

57. Au paragraphe 41, le Comité a recommandé que la Caisse prenne les mesures voulues pour atteindre l'objectif de rendement pour chacun des portefeuilles au moyen du perfectionnement des procédures et pratiques internes en matière d'investissement, et qu'elle s'emploie à obtenir un taux minimum de 3,5 % en rendement réel.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Deuxième trimestre de 2018

58. La Division de la gestion des investissements revoit régulièrement ses procédures et pratiques internes en matière d'investissements et de gestion des risques, de manière à atteindre, voire dépasser, les objectifs fixés et le taux de rendement réel à long terme de 3,5 %. En 2015, la Caisse a mis à jour la répartition stratégique de ses actifs au terme d'une étude de la gestion actif-passif. Les coefficients de pondérations cibles définis pour chaque classe d'actifs dans le cadre de la répartition stratégique ont pour objectif d'accroître au maximum la probabilité que la Caisse atteigne le taux visé de rendement réel de 3,5 % à long terme. La Division a établi plusieurs rapports dans cette optique en 2016 et 2017 et continuera de s'employer à atteindre cet objectif.

59. **Au paragraphe 48, le Comité a recommandé à nouveau que la Caisse s'attache à rapprocher les données et à régler les anomalies relatives au rapprochement des comptes des participants avec les organisations affiliées dans les meilleurs délais. Le Comité a ajouté que tant qu'elle ne s'était pas dotée d'un système permettant de procéder à des rapprochements mensuels, la Caisse pouvait envisager de faire figurer dans les notes relatives aux états financiers des renseignements concernant les anomalies de rapprochement qui n'avaient pas été réglées.**

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2018

60. La procédure de règlement des anomalies vise à améliorer la qualité des données et n'a pas d'incidence sur l'exactitude des états financiers. Le rapprochement de fin d'année permet de garantir l'exactitude des cotisations et créances comptabilisées dans les états financiers. Il appartient aux organisations affiliées de corriger les anomalies qui ont été décelées. La Caisse achèvera d'ici au quatrième trimestre de 2017 la mise en œuvre, pour une organisation affiliée, du projet consistant à établir des états mensuels de rapprochement des cotisations, qui a été approuvé dans le budget de l'exercice 2016-2017. La procédure de règlement des anomalies n'ayant pas d'incidence sur l'exactitude des états financiers, il n'a pas été jugé nécessaire de faire figurer dans les notes relatives aux états financiers des renseignements concernant les anomalies de rapprochement.

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

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Élevée

Délai : Troisième trimestre de 2018

62. Le cadre stratégique approuvé par le Comité mixte définit les indicateurs de résultats et les objectifs en matière de traitement des prestations. Soucieuse de rendre plus efficace la procédure de traitement des prestations, la Caisse a lancé diverses initiatives approuvées par le Comité mixte à sa soixante-troisième session. Elle a notamment créé des équipes spéciales et examiné en profondeur ladite procédure. Ainsi, elle s'est sensiblement rapprochée de l'objectif de traitement des prestations dans un délai de 15 jours ouvrables. Les délais n'ont cessé de diminuer depuis le début de l'année 2016. Le nombre et l'ancienneté des dossiers en attente de traitement diminuent également de façon appréciable, plus de 90 % des dossiers étant traités dans le mois pour autant qu'il soit possible d'y donner une suite. Le suivi des indicateurs de résultats fait l'objet de rapports périodiques détaillés et d'un tableau de bord du module d'informatique décisionnelle. Les dossiers relatifs à des décès en cours d'emploi, des pensions de réversion ou des pensions d'invalidité sont toujours traités en priorité.

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

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Deuxième trimestre de 2018

64. La Division de la gestion des investissements s'emploie à mettre au point une stratégie Informatique et communications qui portera aussi bien sur les infrastructures que sur les applications, de manière à assurer la sécurité et la continuité des opérations. Des progrès ont été accomplis, ainsi qu'en témoigne la mise en service, le 18 janvier 2016, du système de gestion des ordres d'achat et de vente, fourni par la société Bloomberg. La Division a engagé un consultant chargé de mener une étude sur l'informatique et les communications, en cours, et d'aider à la création d'un modèle opérationnel cible.

Rapport du Comité des commissaires aux comptes pour l'année terminée le 31 décembre 2015⁴

65. **Au paragraphe 28, le Comité a recommandé que la Caisse, en plus de pourvoir les postes vacants aux niveaux supérieurs dans les meilleurs délais, élabore un plan d'organisation de la relève pour anticiper les changements qui surviendront lorsque des postes de rang supérieur seront de nouveau vacants et y faire face.**

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Deuxième trimestre de 2018

66. La Division de la gestion des investissements a élaboré et mis en œuvre un plan d'organisation de la relève en décembre 2016. Elle a pourvu tous ses postes vacants de rang supérieur et les formalités d'entrée en fonctions devraient être achevées d'ici à la fin de 2017. Des progrès satisfaisants ont été réalisés pour ce qui est de pourvoir les postes encore vacants, dont le taux devrait passer sous la barre des 10 % d'ici au deuxième trimestre de 2018.

67. **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.**

⁴ A/71/5/Add.16, chapitre II.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Deuxième trimestre de 2018

68. La Division de la gestion des investissements a mis au point de nouveaux tableaux de bord de suivi des risques et des résultats aux fins de l'attribution des résultats en 2016 et 2017 qui, s'ajoutant aux limites de libellé et de durée pour les placements à revenu fixe, aident la Division à réaliser une analyse ex ante et ex post de la valeur ajoutée d'une gestion active du portefeuille, de façon à pouvoir en déterminer l'incidence et appliquer des mesures correctives en cas de besoin. De plus, en 2016, la Division a commencé à comparer les résultats de ses portefeuilles d'actions et d'obligations gérés de façon active à ceux obtenus grâce à l'outil proposé par la firme eVestment (« eVestment universe »). À ces progrès notables vient s'ajouter le travail de la Division visant à établir des limites de risque évolutives pour les actions.

69. Au paragraphe 68, le Comité a recommandé que la Caisse procède à un examen de ses besoins de trésorerie dans différentes devises afin de maintenir ses investissements monétaires au minimum du fait de leur faible rendement et des risques liés aux fluctuations des taux de change.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2017

70. En 2017, la Division de la gestion des investissements a chargé l'un de ses conseillers externes de mener une étude en bonne et due forme sur la question du change. Cette étude, qui est en cours et devrait être achevée en 2017, comprendra un examen des besoins de trésorerie relatifs au change. En collaboration avec la banque dépositaire (Northern Trust), la Division examine les aspects logistiques d'une dissociation des opérations d'investissement et des opérations de fonctionnement, du point de vue de la comptabilité et du point de vue des résultats. Elle a également mis au point une nouvelle procédure d'établissement des prévisions relatives aux flux de trésorerie.

71. 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.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2017

72. En 2017, la Division de la gestion des investissements a chargé l'un de ses conseillers externes de mener une étude en bonne et due forme sur la question du change. Cette étude, qui est en cours et devrait être achevée en 2017, devrait comprendre un examen des risques de change et des outils connexes. La Division a également mis au point un mécanisme interne permettant de suivre, d'évaluer et de gérer les pertes ou gains de change au moyen de nouveaux rapports d'imputation des résultats, en plus de la procédure de suivi régulier de la juste valeur des actifs.

73. Au paragraphe 83, le Comité a recommandé que la Caisse revoie les procédures applicables aux placements à revenu fixe afin d'égaliser, voire de dépasser, l'indice de référence.

Entité responsable : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Deuxième trimestre de 2018

74. La Division de la gestion des investissements surveille en permanence et revoit régulièrement sa stratégie relative aux placements à revenu fixe afin d'atteindre, voire de dépasser, les objectifs fixés. Elle a récemment défini de nouvelles restrictions de durée et de devises pour les placements à revenu fixe de la Caisse, en vue d'améliorer la gestion du risque pour ce portefeuille, dont la performance suit ainsi de plus près celle de l'indice Bloomberg Barclays Global Aggregate, valeur de référence pour les placements à revenu fixe.

75. 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 : Division de la gestion des investissements

État d'avancement : En cours d'application

Priorité : Moyenne

Délai : Quatrième trimestre de 2018

76. La Division de la gestion des investissements travaille avec la firme Bloomberg à l'établissement d'un accord de prestation de services énonçant les attributions et responsabilités respectives des parties ainsi que les niveaux de référence des services, et à l'élaboration d'un mécanisme permettant d'en assurer l'exécution. La Division espère qu'un tel accord entrera en vigueur au quatrième trimestre de 2018.

77. Au paragraphe 99, le Comité a recommandé que la Caisse s'attache à :
a) résoudre les problèmes liés au transfert des données; b) établir des indicateurs de résultats conformes aux exigences fonctionnelles pour évaluer l'exactitude et l'actualité des données du Système intégré d'administration des pensions.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Troisième trimestre de 2018

78. La migration des données vers le nouveau Système intégré d'administration des pensions a donné lieu à des anomalies minimales. Ces anomalies ne concernent que des données anciennes n'ayant aucune incidence sur les calculs. Elles ont été corrigées dans le cadre des opérations courantes de contrôle du traitement des prestations depuis la mise en service du Système. Un outil d'informatique décisionnelle permettant de suivre les indicateurs de résultats et les objectifs a été mis en service. Un tableau de bord facilitant l'analyse et le suivi des différents indicateurs de résultats est disponible et continuera d'être amélioré.

79. 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 déterminera 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 des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Quatrième trimestre de 2018

80. La Caisse a instauré de nouveaux dispositifs de services à la clientèle afin que les demandes des clients soient traitées avec efficacité et efficience. Certains éléments de ces dispositifs ont déjà été mis en place et donnent d'excellents résultats. Ainsi : a) un centre d'appels à deux niveaux d'intervention a été mis sur pied en octobre 2016 pour répondre à tous les appels téléphoniques et à tous les courriels envoyés par l'intermédiaire du portail réservé aux membres; b) ledit portail, mis en service en août 2016, permet aux membres d'obtenir des informations en temps réel sur leur compte et le versement de leurs prestations, et d'être mis au courant de la réception des documents et formulaires envoyés à la Caisse; c) le nouveau site Web de la Caisse est doté d'une fonctionnalité permettant de classer et de suivre les courriels, et offre des réponses aux questions les plus souvent posées par les participants et les bénéficiaires. Ces dispositifs viennent s'ajouter aux services fournis en personne dans les bureaux de la Caisse à New York et à Genève, qui font eux aussi l'objet d'un suivi.

81. 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.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Troisième trimestre de 2018

82. Le cadre stratégique approuvé par le Comité mixte définit les indicateurs de résultats et les objectifs en matière de traitement des prestations. Soucieuse de rendre plus efficace la procédure de traitement des prestations, la Caisse a lancé diverses initiatives approuvées par le Comité mixte à sa soixante-troisième session. Ainsi, elle s'est sensiblement rapprochée de l'objectif de traitement des prestations dans un délai de 15 jours ouvrables. Les délais n'ont cessé de diminuer depuis le début de l'année 2016. Le nombre et l'ancienneté des dossiers en attente de traitement diminuent également de façon appréciable, plus de 90 % des dossiers étant traités dans le mois pour autant qu'il soit possible d'y donner une suite. Le suivi des indicateurs de résultats fait l'objet de rapports détaillés et d'un tableau de bord du module d'informatique décisionnelle. Les dossiers relatifs à des décès en cours d'emploi, des pensions de réversion ou des pensions d'invalidité sont toujours traités en priorité.

83. 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.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2018

84. La Caisse a pris des mesures pour améliorer la gestion des déclarations de situation, notamment pour ce qui est de l'examen du cycle annuel, de sorte que le traitement de la déclaration prenne moins d'un an à compter de la date d'envoi de celle-ci. Le portail réservé aux membres est doté d'une fonction de suivi permettant aux bénéficiaires de voir à quel moment la Caisse a reçu leur déclaration signée. Par ailleurs, 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 dont les réglementations diffèrent et entravent la participation des banques à la procédure. La Caisse continuera d'étudier les moyens d'améliorer la gestion des déclarations de situation.

85. Au paragraphe 123, le Comité a recommandé que la Caisse : a) fasse bien comprendre aux organisations affiliées qu'elles doivent veiller à ce que les cessations de service devant intervenir dans le cours ordinaire de leur activité soient recensées et les dossiers correspondants présentés suffisamment à l'avance; b) vérifie l'état de la documentation et, en collaboration avec les organisations affiliées, conçoive un mécanisme permettant de régler les problèmes liés aux documents incomplets ou manquants.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Élevée
Délai : Quatrième trimestre de 2018

86. Les rôles et responsabilités des comités des pensions du personnel des organisations affiliées sont énoncés dans les Statuts et Règlements de la Caisse. Il ressort du mandat des comités et de leurs secrétaires que ce sont les organisations affiliées qui sont chargées de transmettre sans tarder les documents et renseignements concernant la cessation de service et de veiller à ce qu'ils soient complets et exacts. La Caisse continue de coopérer étroitement avec les organisations affiliées pour trouver les moyens d'accélérer la présentation des documents concernant la cessation de service et de régler les problèmes liés au fait que les organisations omettent parfois d'envoyer les documents ou envoient des dossiers incomplets. La Caisse a mené, avec le concours d'un consultant externe et en coordination avec les organisations affiliées, un examen de la procédure suivie entre la cessation de service et le versement des prestations. Les résultats de l'examen ont été présentés au Comité mixte à sa soixante-quatrième session, en juillet 2017. Par ailleurs, le portail réservé aux membres, mis en service en août 2016, permet à ceux-ci d'obtenir des informations en temps réel sur leur compte et le versement de leurs prestations, et d'être mis au courant de la réception des documents et formulaires envoyés à la Caisse.

87. Au paragraphe 129, le Comité a recommandé que les anomalies relatives au rapprochement des comptes des participants soient réglées dans des délais précis, afin d'éviter tout différend avec les organisations affiliées et de veiller à ce que les états financiers de la Caisse et des organisations affiliées soient à jour et exacts.

Entité responsable : Secrétariat de la Caisse des pensions
État d'avancement : En cours d'application
Priorité : Moyenne
Délai : Quatrième trimestre de 2018

88. La procédure de règlement des anomalies vise à améliorer la qualité des données et n'a pas d'incidence sur l'exactitude des états financiers. Le rapprochement de fin d'année permet de garantir l'exactitude des cotisations et créances comptabilisées dans les états financiers. Il appartient aux organisations affiliées de corriger les anomalies qui ont été décelées. La Caisse achèvera d'ici au quatrième trimestre de 2017 la mise en œuvre, pour une organisation affiliée, du projet consistant à établir des états mensuels de rapprochement des cotisations.