



Assemblée générale

Distr. générale
25 janvier 2018
Français
Original : anglais

Soixante-douzième session

Point 136 de l'ordre du jour

Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019

Conditions de voyage en avion

Rapport du Secrétaire général

Résumé

Le présent rapport est soumis en application de la résolution [71/272 B](#) de l'Assemblée nationale, dans laquelle l'Assemblée a prié le Secrétaire général de lui présenter un rapport détaillé sur les conditions de voyage en avion.

En réponse à la demande de l'Assemblée et conformément à l'évaluation interne des politiques et procédures existantes annoncée par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : garantir à chacun un avenir meilleur » ([A/72/492](#)), il a été procédé à l'examen de la politique en matière de voyages, l'objectif étant de tirer parti du progiciel de gestion intégré Umoja et de simplifier et rationaliser les processus.

Aux fins d'une gestion des voyages encore plus efficiente et efficace au Secrétariat, le Secrétaire général propose : a) de simplifier la définition des conditions de voyage en avion ; b) d'annuler la mesure provisoire relative au calcul de la somme forfaitaire allouée au titre du congé dans les foyers afin d'encourager les fonctionnaires à recourir plus largement à la formule plus rentable du versement forfaitaire ; c) de supprimer les dispositions autorisant les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints à voyager en première classe lorsqu'ils représentent le Secrétaire général.



I. Introduction

1. Les conditions de voyage en avion sont régies à l'ONU par une série de résolutions et de décisions de l'Assemblée générale, notamment les résolutions [42/214](#), [45/248 A](#), [53/214](#), [63/268](#), [65/268](#), [67/254 A](#), [69/274 A](#) et [71/272 B](#), et les décisions [44/442](#), [46/450](#) et [57/589](#). Le Secrétaire général adjoint à la gestion a promulgué l'instruction administrative [ST/AI/2013/3](#), [ST/AI/2013/3/Amend.1](#) et [ST/AI/2013/3/Amend.2](#) en vue de l'application des différentes dispositions de la résolution [67/254 A](#) concernant les conditions de voyage en avion.
2. À la suite de la publication du précédent rapport du Secrétaire général sur les conditions de voyage en avion ([A/71/741](#) et [A/71/741/Corr.1](#)), l'Assemblée générale, à la section VI de sa résolution [71/272 B](#), a prié le Secrétaire général de lui présenter un rapport détaillé sur les conditions de voyage en avion pour examen durant la première partie de la reprise de sa soixante-douzième session¹.
3. En réponse à la demande de l'Assemblée générale et conformément à l'évaluation interne des politiques et procédures existantes annoncée par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : garantir à chacun un avenir meilleur » ([A/72/492](#)), il a été procédé à l'examen de la politique actuelle du Secrétariat en matière de voyages, l'objectif étant de tirer parti du progiciel de gestion intégré Umoja et de simplifier et alléger les processus. Le présent rapport a en conséquence pour objet de proposer une série de mesures visant à rationaliser et améliorer la politique actuelle.
4. Il ressort de l'expérience acquise depuis la publication de l'instruction administrative susmentionnée que les processus utilisés pour définir les conditions de voyage et les itinéraires de vol les plus économiques s'avèrent complexes et incompatibles avec les progrès technologiques du secteur des voyages, notamment l'automatisation qui se traduit notamment par l'utilisation d'outils de réservation en ligne.
5. Il est également clairement apparu que les changements provisoires apportés à la formule consistant à verser une somme forfaitaire au fonctionnaire au titre de son congé dans les foyers, comme prévu dans la circulaire susmentionnée, se sont traduits par une baisse du taux d'acceptation de cette option et, en conséquence, par un plus grand nombre de demandes d'achat de billets par le Secrétariat pour ce type de voyage. Le choix du versement d'une somme forfaitaire s'avérant plus rentable pour l'Organisation que l'autre option proposée au fonctionnaire, à savoir l'achat du billet par l'Organisation (qui inclut le coût total du billet, les faux frais au départ et à l'arrivée et les frais d'expédition), ces changements ont pesé sur le coût total des voyages.
6. Aux fins d'une gestion des voyages encore plus efficace et efficace au Secrétariat, le Secrétaire général propose : a) de simplifier la définition des conditions de voyage ; b) d'annuler la mesure provisoire relative au calcul de la somme forfaitaire allouée au titre du congé dans les foyers afin d'encourager les fonctionnaires à recourir plus largement à la formule plus rentable du versement forfaitaire ; c) de supprimer les dispositions autorisant les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints à voyager en première classe lorsqu'ils représentent le Secrétaire général.

¹ Conformément au cycle de présentation biennal des rapports du Secrétaire général sur cette question, il est prévu que le prochain rapport soit soumis à l'Assemblée générale à la première partie de la reprise de sa soixante-treizième session. Ce rapport présentera les informations sur les voyages en avion au cours des deux années précédentes, notamment des détails sur les exceptions aux règles qui figurent systématiquement dans le rapport.

II. Compte rendu détaillé des voyages en avion et des incidences de la mise en service d'Umoja sur l'administration des voyages

7. Dans son précédent rapport (A/71/741), le Secrétaire général a présenté à l'Assemblée générale, comme celle-ci l'en avait prié au paragraphe 10 de la section IV de sa résolution 69/274 A, des informations actualisées sur les voyages en avion et un compte rendu détaillé des incidences de la mise en service d'Umoja sur l'administration des voyages. Conformément au paragraphe 14 de la section IV, figuraient également dans le rapport des renseignements sur les tendances observées et une analyse concernant tous les aspects des voyages en avion du personnel des Nations Unies.

8. Des informations complètes ont pu être fournies en prenant appui sur les données tirées du module Umoja, extraites à l'aide du module d'informatique décisionnelle, qui montrent les différents types/catégories de voyage répertoriés dans le progiciel de gestion.

9. Il a été jugé nécessaire de dresser dans le présent rapport un bilan provisoire concernant la période allant de juillet 2016 à juin 2017 (voir ci-dessous). Les statistiques fournies donnent des indications sur les circonstances qui ont présidé à l'élaboration des propositions faites par le Secrétaire général pour rationaliser et améliorer davantage les règles en matière de voyages en vigueur au Secrétariat.

10. À ce stade, l'ensemble des voyages au sein du Secrétariat sont traités dans le module voyages d'Umoja, exception faite des voyages du personnel déployé dans les missions qui n'est pas recruté sur le plan international, c'est-à-dire le personnel recruté sur le plan local, les agents en tenue, les Volontaires des Nations Unies et les vacataires, lequel sera inclus à la prochaine étape de la mise en service du module voyages d'Umoja, prévue au début de 2018.

11. Le Secrétariat passe à un stade où la compilation statique de statistiques sur les voyages est remplacée par une utilisation active des données aux fins de l'amélioration des processus et d'une plus grande responsabilité individuelle. Il s'agit par exemple d'analyser les résultats obtenus à chaque étape du traitement des demandes de voyage afin de mettre en évidence les difficultés retardant le processus et d'introduire des tableaux de bord rendant les indicateurs de performance de la gestion plus accessibles aux utilisateurs en transposant les données sur les voyages dans un outil de gestion directement consommable permettant une meilleure visualisation (voir la figure ci-dessous qui montre un exemple du type de données sur les voyages figurant dans le tableau de bord). Cette dernière initiative va dans le sens de l'objectif poursuivi par le Secrétaire général, à savoir permettre à l'aide d'outils d'informatique décisionnelle l'exploitation transparente et rapide d'informations, le suivi et l'assurance de la qualité à des fins de renforcement de la responsabilité. Pour plus de détails, on se reportera à la section ci-dessous qui traite de la politique d'achat anticipé.

Capture d'écran montrant un exemple des types de données sur les voyages figurant dans le tableau de bord



Volume, fréquence et objet des voyages

12. Le tableau 1 présente une vue d'ensemble du nombre de voyages, par catégorie de voyage répertoriée dans Umoja, effectués à bord d'un avion de ligne entre juillet 2016 et juin 2017, dont l'ONU s'est acquittée du paiement.

Tableau 1

Volume des voyages par catégorie répertoriée dans Umoja

Catégorie de voyage ^a	Nombre de voyages	Pourcentage
Voyages autorisés	88 987	90
Voyages autorisés au titre des avantages du personnel	1 925	2
Voyages liés aux ressources humaines	5 281	5
Voyages des membres du personnel en tenue ^b	2 304	2
Total	98 488	100

^a Voir annexe XIX du rapport publié sous la cote [A/71/741](#) pour la ventilation par type de voyage dans chaque catégorie. Il convient de noter que la catégorie précédemment dénommée « Voyages en groupe » a été renommée « Voyages des membres du personnel en tenue » dans Umoja.

^b Il s'agit des voyages du personnel en tenue de l'ancienne Mission des Nations Unies pour la stabilisation en Haïti et de l'ancienne Mission des Nations Unies en Colombie, les deux seules missions dont les voyages du personnel en tenue ont été administrés dans Umoja durant la période considérée.

Classe du billet d'avion

13. Le tableau 2 présente une vue d'ensemble du nombre de voyages, par classe, effectués à bord d'un avion de ligne entre juillet 2016 et juin 2017, dont l'ONU s'est acquittée du paiement.

Tableau 2
Volume des voyages par classe

<i>Classe</i>	<i>Nombre de voyages</i>	<i>Pourcentage</i>
Classe économique	82 592	84
Classe affaires	12 776	13
Première classe	51	<1
Classes de service multiples	3 069	3
Total	98 488	100

Frais de voyage

14. La ventilation des frais de voyage par catégorie est présentée dans le tableau 3 pour la période allant de juillet 2016 à juin 2017. Tous les modes de transport, y compris les autres types d'avions tels que ceux appartenant à l'ONU, le train, les véhicules à moteur, etc., sont pris en compte dans ces chiffres qui sont extraits du module finances, lequel ne contient pas de données relatives aux différents modes de transport utilisés et ne permet donc pas de dissocier les voyages effectués à bord des avions de ligne.

Tableau 3
Frais de voyage par catégorie répertoriée dans Umoja

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Catégorie de voyage</i>	<i>Total</i>		
	<i>Billet</i>	<i>Autres</i>	<i>Total</i>
Voyages autorisés	123 756	143 216	266 973
Voyages liés aux avantages du personnel	3 273	30 975	34 248
Voyages liés aux ressources humaines	12 081	2 908	14 989
Voyages des membres du personnel en tenue	2 562	316	2 878
Total	141 673	177 428	319 101

15. Les frais sont ventilés selon les rubriques « Billet » et « Autres frais » ; cette dernière regroupe tous les frais non liés aux billets, tels que l'indemnité journalière de subsistance et les faux frais au départ et à l'arrivée.

Résultats de la politique d'achat anticipé

16. Le Secrétariat continue de suivre les tendances se manifestant dans le secteur des voyages en ce qui concerne l'achat anticipé des billets et, sur la base de ses observations, maintient sa position, à savoir que l'achat anticipé de billets permet à l'Organisation de réaliser des économies. Même s'il est admis que la politique d'achat anticipé peut s'avérer plus ou moins profitable en fonction de l'itinéraire, du marché et de la classe, il ressort d'une analyse de données relatives aux voyages de 2016 effectuée au Siège que les économies ont été maximales lorsque les billets ont été achetés 14 à 20 jours avant le départ. Il est stipulé dans la politique d'achat anticipé que les dispositions relatives au voyage « doivent être prises 16 jours avant le début du voyage ».

17. Le Secrétariat a récemment pris des mesures visant à améliorer la politique d'achat anticipé. Tout d'abord, un rapport de veille stratégique a été distribué à l'ensemble des départements, bureaux et missions afin de leur permettre de suivre et d'analyser les résultats de cette politique. Outre des statistiques générales sur la question, le rapport présente de manière détaillée les résultats se rapportant à la présentation des demandes par les fonctionnaires concernés et par le personnel chargé de l'administration des voyages (mesurés en regard de l'objectif fixant la date de présentation de la demande à 21 jours avant le départ), au délai de traitement avant approbation par le personnel habilité (mesuré en regard de l'objectif fixant ce délai à 5 jours), à savoir les partenaires ressources humaines (pour les voyages liés aux ressources humaines et les voyages liés aux avantages du personnel), les responsables chargés d'autoriser les voyages et les expéditions (agents certificateurs) et les bureaux chargés de traiter les demandes.

18. Grâce à l'éclairage fourni par le rapport susmentionné, les départements, les bureaux et les missions peuvent identifier les difficultés rencontrées dans le processus d'administration des voyages et prendre les mesures voulues, selon que de besoin, pour améliorer la politique d'achat anticipé. Cet exemple illustre clairement, une fois de plus, que le Secrétariat exploite les capacités qu'offre Umoja en vue d'améliorer l'exécution des politiques. L'étape suivante consiste à utiliser les données recueillies au moyen d'outils d'informatique décisionnelle dans un tableau de bord en ligne qui propose aux utilisateurs finals une présentation visuelle améliorée des statistiques relatives à l'achat anticipé.

19. L'achat anticipé de billets est intégré de plus en plus comme indicateur de résultats aux rapports d'exécution établis par les départements. Au Siège, il était inclus dans les rapports d'exécution présentés par la Section des voyages et des transports, mais pas dans les rapports de chacun des départements alors que ce sont eux qui influent le plus sur l'indicateur. Il est escompté que si les départements sont davantage sensibilisés à cette question par l'ajout de cet indicateur de résultats, cela entraînera une augmentation du nombre de billets achetés dans les délais préconisés.

20. Le tableau 4 propose une vue d'ensemble du nombre de voyages effectués à bord d'avions de ligne, dont l'ONU s'est acquittée du paiement, et indique dans quelle mesure la politique d'achat anticipé a été respectée pour la période allant de juillet 2016 à juin 2017, dans l'ensemble du Secrétariat. Il indique également combien de jours à l'avance en moyenne les demandes ont été déposées et le nombre de jours écoulés jusqu'à leur approbation.

Tableau 4

Respect de la politique d'achat anticipé, par catégorie de voyage

Catégorie de voyage	Nombre de voyages	Conformité (pourcentage)	Présentation de la demande	Délai moyen (en jours) ^a		
				Partenaire ressources humaines	Agent certificateur	Bureau de traitement
Voyages autorisés	88 978	32	15,8	S.O.	2,2	1,9
Voyages liés aux avantages du personnel	1 925	43	32,9	7,2	2,9	4,1
Voyages liés aux ressources humaines	5 281	26	17,5	3,9	2,0	3,2

Catégorie de voyage	Nombre de voyages	Conformité (pourcentage)	Délai moyen (en jours) ^a			
			Présentation de la demande	Partenaire ressources humaines	Agent certificateur	Bureau de traitement
Voyages des membres du personnel en tenue	2 304	14	16,6	N/A	1,0	3,7
Total (moyenne pondérée)	98 488	31	16,2	S.O.	2,2	2,0

Abréviation : S.O., sans objet.

^a Tous les délais figurant à la rubrique « Total » sont pondérés par rapport au nombre relatif de voyages effectués dans chaque catégorie. Cette méthode permet de tenir compte de la grande variabilité des volumes de voyage respectifs de chaque catégorie et de la différence de traitement des demandes de voyage relevant des catégories « Voyages liés aux avantages du personnel » et « Voyages liés aux ressources humaines » (qui inclut l'étape supplémentaire d'approbation par le partenaire ressources humaines).

21. En moyenne, 31 % des demandes ont été traitées conformément aux procédures établies. Les mesures qui ont été prises pour améliorer les processus internes, y compris le rapport susmentionné et la fixation d'objectifs, se sont avérées utiles : actuellement, les demandes de voyage sont approuvées dans le délai fixé de cinq jours.

22. C'est par la présentation encore plus anticipée des demandes de voyage par le fonctionnaire ou l'administrateur des voyages qu'il sera possible d'améliorer substantiellement la conformité. L'objectif selon lequel toute demande de voyage doit être présentée 21 jours à l'avance n'est pas atteint, la moyenne s'établissant à 16,2 jours. Il est essentiel que les départements mettent l'accent sur la planification pour parvenir à de meilleurs résultats.

23. L'annexe XXIII au précédent rapport du Secrétaire général, qui présente les objectifs de référence en vigueur dans les organisations appartenant au Réseau interinstitutions Voyages, permet de comparer le respect de la politique d'achat anticipé par le Secrétariat et par d'autres organisations. S'il est admis que les départements, bureaux et missions visés sont chargés d'activités présentant un caractère d'urgence et nécessitant de voyager à bref délai, grâce au nouveau rapport rassemblant des données recueillies au moyen d'outils d'informatique décisionnelle et à l'analyse approfondie d'autres données, le Secrétariat dispose à présent des outils qui lui permettront de consolider le respect de la politique d'achat anticipé.

Utilisation de méthodes différentes d'exécution des tâches prescrites

24. Dans sa résolution [69/274 A](#), l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général de tenir les gestionnaires responsables de la bonne utilisation des ressources destinées aux voyages, qu'ils favoriseraient en particulier en encourageant l'utilisation de nouveaux moyens de communication et de représentation.

25. Le tableau 5 présente une vue d'ensemble du nombre de visioconférences organisées au Siège par la Section de l'appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence au cours des cinq dernières années.

Tableau 5
Utilisation de la visioconférence par la Section de l'appui aux services de radiotélédiffusion et aux services de conférence

(Nombre de visioconférences)

2012	2013	2014	2015	2016
1 318	2 507	4 963	4 219	4 645

26. Le tableau 6 présente une vue d'ensemble du nombre de réunions tenues au Siège et dans les bureaux extérieurs par l'intermédiaire de un.webex.com et de Unite Communications au cours des cinq dernières années.

Tableau 6
Tenue de réunions par l'utilisation de nouveaux outils

(Nombre de réunions)

2012	2013	2014	2015	2016
1 773	2 659	3 019	6 011	9 485

27. L'utilisation de la technologie a considérablement augmenté en cinq ans : le nombre de visioconférences a triplé et celui des réunions tenues au moyen de WebEx a été multiplié par cinq. D'autres technologies telles que la messagerie instantanée (par exemple, Skype) sont aussi largement utilisées. Il est prévu que cette expansion se poursuive avec l'introduction de nouveaux outils (par exemple, Skype for Business et Jabber) et que le personnel continue de se familiariser avec ces technologies pour en tirer les bénéfices attendus.

III. Récapitulatif des conditions de voyage à l'ONU et difficultés liées au traitement des demandes

28. Dans sa résolution [67/254 A](#), l'Assemblée générale a décidé que, pour les voyages autorisés des fonctionnaires d'un rang inférieur à celui de sous-secrétaire général, les voyages par avion s'effectueraient normalement en classe affaires dans le cas des vols sans escale d'au moins 9 heures et dans celui des vols à multiples escales d'une durée totale d'au moins 11 heures, y compris 2 heures au maximum pour les correspondances, sous réserve que le voyage jusqu'à la destination suivante reprenne dans les 12 heures. Elle a également prié le Secrétaire général de modifier ses instructions administratives relatives aux conditions de voyage en avion, de sorte que la durée d'un voyage soit déterminée en fonction de l'itinéraire le plus économique, sous réserve que le temps supplémentaire en résultant pour l'ensemble du voyage par rapport à l'itinéraire le plus direct n'excède pas quatre heures. Elle a par ailleurs approuvé, sous réserve des dispositions de la même résolution, la plupart des conclusions et recommandations figurant dans les rapports que le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires avait consacrés aux propositions en vue d'une utilisation plus efficace et rationnelle des ressources allouées aux voyages par avion ([A/66/739](#)) et aux conditions de voyage en avion ([A/67/636](#)), y compris la proposition de faire de la classe économique celle normalement utilisée par les consultants et vacataires pour leurs voyages en avion, sauf si le Secrétaire général en décide autrement, en tenant compte du cas particulier de chaque personne (c'est-à-dire de son état de santé et de l'intérêt de l'Organisation). En conséquence de quoi, le Secrétaire général adjoint à la gestion a promulgué une instruction administrative sur

les voyages autorisés tenant compte des décisions de l'Assemblée générale (ST/AI/2013/3, ST/AI/2013/3/Amend.1 et ST/AI/2013/3/Amend.2).

29. Un récapitulatif détaillé des conditions de voyage appliquées par l'Organisation des Nations Unies selon la catégorie du voyageur et la catégorie du voyage est présenté dans le tableau 7.

Tableau 7

Récapitulatif des conditions de voyage appliquées par l'Organisation des Nations Unies selon la catégorie de voyageur et de voyage

<i>Catégorie de voyageur</i>	<i>Sous-catégorie de voyageur</i>	<i>Type de voyage</i>	<i>Classe</i>	<i>Observations</i>
Fonctionnaire	Vice-Secrétaire général (et membres de la famille concernés)	Tous	Première classe	
	Secrétaire général adjoint, Sous-Secrétaire général (et membres de la famille concernés)	Tous	Classe affaires	Member représentant le Secrétaire général : première classe
	Fonctionnaire d'un rang inférieur à celui de Sous-secrétaire général (et membres de la famille concernés)	– Tous les déplacements officiels (sauf les voyages effectués au titre de la formation ou à des fins médicales, et au titre des évacuations pour raisons de sécurité)	Classe économique pour les vols de moins de 9 heures (directs) et de moins de 11 heures (avec escale) ;	
		– Voyages liés aux ressources humaines (nomination, affectation, cessation de service, etc.)	Classe affaires au-delà de ce seuil	
	– Déplacement professionnel effectué au titre d'une formation ou à des fins médicales, et au titre d'une évacuation pour raisons de sécurité	Classe économique		
	– Voyage autorisé au titre des avantages du personnel (ex. : congé dans les foyers, visite familiale)			
Secrétaire général (et membres de la famille concernés)		Tous	Première classe	

<i>Catégorie de voyageur</i>	<i>Sous-catégorie de voyageur</i>	<i>Type de voyage</i>	<i>Classe</i>	<i>Observations</i>
Président de l'Assemblée générale		Tous	Première classe	
Autre personne autorisée à voyager pour le compte de l'Organisation, n'ayant pas qualité de fonctionnaire	Tous ^a	Tous	Classe économique	

^a Les conditions de voyage en avion des membres des organes et organes subsidiaires, comités, conseils et commissions de l'Organisation sont fondées sur les dispositions de la circulaire [ST/SGB/107/Rev.6](#) du Secrétaire général (ou toute circulaire venant la remplacer).

30. La classe économique demeure celle qui est le plus souvent retenue lors de l'achat de billets d'avion par l'Organisation. Comme le montre le tableau 2, la classe affaires ne représente que 13 % du volume total des voyages effectués sur des vols commerciaux pendant la période allant de juillet 2016 à juin 2017.

Difficultés liées à l'application de la politique en vigueur en matière de voyages

31. La politique applicable en matière de voyages repose essentiellement sur deux éléments, à savoir la définition des conditions de voyage applicables et le calcul de l'itinéraire le plus économique.

32. Pour déterminer les conditions de voyage applicables, le Groupe des voyages ou l'agence de voyages doit prendre en compte manuellement de nombreux facteurs dans son calcul, notamment la catégorie du voyageur, son grade, les dispositions spécifiques éventuellement applicables, le type de voyage, son objectif et la durée des vols.

33. Pour déterminer l'itinéraire le plus économique, il faut calculer la durée totale du trajet le plus direct et celle des autres itinéraires possibles, et ne tenir compte que des itinéraires dont la durée totale par rapport au trajet le plus direct n'excède pas quatre heures.

34. Au cours des quatre années passées depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle politique en matière de voyages, l'expérience a montré que la détermination des conditions de voyage applicables et le calcul de l'itinéraire le plus économique demandaient beaucoup de travail et posaient des problèmes de mise en œuvre opérationnelle, en raison notamment de l'impossibilité d'automatiser davantage le processus (en l'occurrence grâce à l'utilisation d'outils de réservation en ligne), du fait des éléments suivants :

a) Le double seuil (9 heures et 11 heures) à prendre en compte pour déterminer les conditions de voyage applicables ;

b) La durée maximale de deux heures d'escale ;

c) La nécessité de ne pas excéder de quatre heures la durée totale de l'itinéraire le plus direct.

35. Ces critères ne peuvent pas être appliqués aux systèmes de réservation de billets d'avion ni aux outils de réservation en ligne. De ce fait, il n'est pas possible d'utiliser les données relatives aux vols disponibles dans les systèmes de réservation centralisés pour déterminer les conditions de voyage applicables, et il est nécessaire d'intervenir manuellement sur les données pour réserver des vols répondant aux critères établis dans la politique en vigueur.

36. Les conséquences pour le Secrétariat sont doubles. D'une part, cela nuit à l'efficacité du processus global de traitement des voyages, des calculs manuels devant être effectués par les groupes des voyages et par les agences de voyages sous contrat. D'autre part, cela ne permet pas d'automatiser davantage le traitement des voyages de l'ONU, notamment l'utilisation et l'intégration des outils de réservation en ligne employés dans ce secteur.

37. La fourchette de quatre heures à ne pas dépasser par rapport à l'itinéraire le plus court a aussi une incidence concrète sur la durée des vols de certaines liaisons², en particulier sur les vols courts, car, lorsque l'on applique ce critère, la durée totale du voyage le plus économique peut être deux fois plus longue, voire plus. Si l'on prend l'exemple de la troisième liaison la plus fréquente pour les voyages des fonctionnaires d'un rang inférieur à celui de sous-secrétaire général, à savoir Genève-Bruxelles, l'itinéraire le plus direct, assuré par Brussels Airlines ou EasyJet, dure 2 heures et 30 minutes. Or, l'itinéraire avec escale à Zurich assuré par Swiss International Air Lines, qui dure 6 heures et 20 minutes, est considéré comme plus économique dans le cadre de cette politique, mais entraîne pour un fonctionnaire une perte considérable en termes de productivité et de temps.

Outils de réservation en ligne

38. Comme indiqué précédemment, la complexité inhérente à la politique applicable en matière de voyages de l'ONU empêche d'automatiser davantage les processus et d'avoir plus recours aux outils de réservation en ligne. Or, le recours à ces outils permettrait non seulement d'améliorer l'efficacité de la gestion des voyages, mais aussi d'accroître la satisfaction des clients, ces services présentant l'avantage d'être en libre-service et de permettre aux voyageurs de gérer eux-mêmes leurs voyages.

39. En vue de présenter à l'Assemblée générale des informations actualisées complètes sur les outils de réservation en ligne, le Secrétariat a recueilli des données sur le sujet auprès du Réseau interinstitutions Voyages et du Réseau d'analyse comparative des services de voyage au cours du mois de septembre 2017³.

² Dans l'aviation commerciale, une liaison correspond à un vol effectué entre un aéroport de départ (origine) et un aéroport d'arrivée (destination).

³ Le Secrétariat continue de se tenir au fait des pratiques exemplaires dans tous les aspects des voyages, notamment en participant à deux réseaux de spécialistes de la gestion des voyages : le Réseau interinstitutions Voyages et le Réseau d'analyse comparative des services de voyage. Le Réseau interinstitutions Voyages est un groupe de travail technique composé de responsables des voyages issus de 75 organisations internationales, parmi lesquelles l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, la Banque interaméricaine de développement, l'Agence internationale de l'énergie atomique, l'Organisation de l'aviation civile internationale, la Cour pénale internationale, le Fonds international de développement agricole, l'Organisation internationale du Travail, le Fonds monétaire international, l'Organisation internationale de police criminelle, l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord, l'Organisation de coopération et de développement économiques, l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe, le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida, le Programme des Nations Unies pour le développement, le Programme des Nations Unies pour l'environnement, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture, le secrétariat de la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel, le Programme alimentaire mondial, l'Organisation mondiale de la Santé, l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle, la Banque mondiale et le Secrétariat de l'ONU. Le Réseau d'analyse comparative des services de voyage est une association professionnelle qui rassemble des responsables des voyages issus de 15 entités (œuvrant presque toutes dans le secteur privé), à savoir ABB, Allstate, Boeing, Dell, Johnson & Johnson, Merck, Microsoft, RELX, Siemens, United Technologies Corporation, Dow, Honeywell, Rio Tinto, la Banque mondiale et le Secrétariat de l'ONU.

40. Ces dernières années, les outils de réservation en ligne sont devenus la norme dans le secteur des voyages. Au total, 19 organisations du Réseau interinstitutions Voyages ont répondu à la demande d'information qui leur avait été adressée, et 7 d'entre elles (soit 40 %) ont désormais recours à des outils de réservation en ligne, souvent depuis peu. En moyenne, elles planifient plus de la moitié de leurs voyages sur ce type de plateforme.

41. En général, le secteur privé adopte plus rapidement de nouvelles technologies que le secteur public. Il en va de même pour les outils de réservation en ligne, largement adoptés dans les organisations du secteur privé, notamment par l'ensemble des 15 entités du Réseau d'analyse comparative des services de voyage (soit 100 %). En outre, le taux d'utilisation moyen de ces outils est beaucoup plus élevé au sein de ces organisations, avec plus de 90 % des vols éligibles réservés par la plateforme en ligne.

42. Comme indiqué précédemment, ces outils présentent notamment l'avantage d'améliorer l'expérience des voyageurs ainsi que l'efficacité et la rapidité du processus d'approbation des voyages. Il est également possible de configurer les outils de réservation en ligne de façon à ne montrer que les vols correspondant aux critères fixés dans la politique en matière de voyages, pour que les voyageurs puissent voir et choisir immédiatement les vols satisfaisant aux critères requis lors du dépôt de leur demande d'autorisation de voyage. De plus, cela permet au personnel chargé d'accepter les demandes de voyage de s'assurer que l'option la plus économique a été choisie, ce qui limite la nécessité de déterminer ce critère manuellement. Une amélioration de l'efficacité et une accélération du processus d'approbation des voyages auraient également une incidence positive sur l'application de la politique d'achat anticipé.

43. Aujourd'hui, les outils de réservation en ligne ne peuvent pas être configurés de manière à respecter tous les critères de la politique en matière de voyages de l'ONU, en raison de la complexité de ces critères et des ajustements des paramètres auxquels il faut procéder manuellement. La Section des voyages et des transports a travaillé en étroite coopération avec les principaux fournisseurs d'outils de réservation en ligne, afin d'identifier les critères de la politique en vigueur compatibles ou non avec ces outils.

44. Comme indiqué précédemment, tous les critères ne peuvent pas être pris en compte par les outils de réservation en ligne, notamment le double seuil permettant de déterminer les conditions applicables (un seul seuil peut être pris en compte), la limite de deux heures d'escale (prise en compte soit du temps de vol plus la durée des escales, soit du temps de vol uniquement, sans tenir compte de la durée des escales), ou la limite de quatre heures à ne pas dépasser par rapport à la durée totale de l'itinéraire le plus direct (il est possible d'afficher soit l'itinéraire le plus direct, soit le plus économique, sans tenir compte d'autres critères, tels que la différence de durée totale entre les deux options).

45. Avec le temps, les outils de réservation en ligne pourront être étroitement intégrés au module voyages d'Umoja, ce qui devrait améliorer son efficacité. L'utilisation d'un outil intégré permettrait de simplifier le processus d'approbation des voyages et de s'aligner sur la méthode employée par de nombreuses entités, à savoir l'approbation des demandes par un responsable puis la transmission directe de celles-ci à l'agence de voyages pour obtenir des billets en ligne répondant aux critères définis par l'entité. Ce changement permettrait aux services chargés des demandes de voyage de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme la planification des voyages complexes à destinations multiples, la gestion de la performance des contrats souscrits avec les agences de voyages, la négociation d'accords avec les compagnies aériennes en vue d'obtenir des tarifs réduits,

l'établissement de rapports sur les questions relatives aux voyages et la réalisation d'analyses de ces questions, ainsi que l'organisation de formations et la fourniture d'un appui à l'intention des voyageurs, des administrateurs des voyages, des partenaires des services de gestion des ressources humaines et des personnes chargées d'autoriser les voyages et les expéditions (agents certificateurs) du Secrétariat.

46. Il est indispensable de simplifier la politique actuelle et d'avoir davantage recours à des outils de réservation en ligne pour améliorer l'efficacité du processus de traitement des voyages.

IV. Propositions d'amélioration de la politique de l'ONU applicable aux voyages

47. Le Secrétaire général a élaboré des propositions en vue de simplifier et de rationaliser la politique actuelle en matière de voyages.

48. Ces propositions consistent à :

- a) Simplifier la définition des conditions de voyage ;
- b) Annuler la mesure provisoire relative à la somme forfaitaire allouée au titre du congé dans les foyers afin de promouvoir le recours à la formule du versement forfaitaire ;
- c) Supprimer les dispositions autorisant les voyages en première classe pour les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints lorsqu'ils représentent le Secrétaire général.

Critères de définition des conditions de voyage applicables

49. Comme indiqué précédemment, il est difficile de déterminer les conditions de voyage applicables à chaque voyageur, ce qui limite les possibilités de simplification et d'automatisation du processus. C'est pourquoi le Secrétaire général propose de simplifier les critères de définition des conditions de voyage applicables en fixant un seuil unique pour la durée totale maximale des voyages venant remplacer le double seuil applicable à ce jour.

50. Il est à noter que cette proposition aurait des conséquences uniquement pour les catégories de voyageurs et les types de voyages faisant actuellement l'objet d'un double seuil. Les conditions restent inchangées pour les autres catégories, par exemple pour les voyages autorisés au titre des avantages des fonctionnaires de rang inférieur à celui de sous-secrétaire général (voyage en classe économique).

51. Le concept de seuil unique viendra remplacer le double seuil de 9 heures pour les vols directs et de 11 heures pour les vols avec escale. Ainsi, lorsque la durée du trajet (direct ou avec escale) sera inférieure à ce seuil unique, le voyage sera effectué en classe économique ; lorsqu'elle sera supérieure au seuil, le voyage sera effectué en classe affaires.

52. Le concept de durée de voyage sera également modifié. Il sera désormais tenu compte de la durée totale du voyage, calculée en additionnant la durée de vol réelle à la durée d'escale réelle (sans la limite maximale de 2 heures d'escale actuellement applicable).

53. Il sera beaucoup plus simple d'appliquer le seuil unique et le concept de durée totale du voyage, puisqu'il ne sera plus nécessaire de modifier manuellement les données disponibles sur les vols, ce qui permettra d'accélérer le processus de traitement des demandes et d'en améliorer la précision. De fait, cette proposition

permettra au Secrétariat de simplifier le processus et de sélectionner automatiquement les vols au moyen d'un outil de réservation en ligne, et à l'organisation de profiter pleinement des avantages des outils technologiques existants pour gagner en efficacité.

54. Pour définir le seuil à adopter, c'est-à-dire la durée totale des voyages (en heures), l'Assemblée générale pourra s'inspirer de l'évaluation des conditions de voyage de l'ONU présentée par le Secrétaire général dans son rapport précédent. À cet égard, les éléments communiqués par 13 organisations du Réseau interinstitutions Voyages ont fait ressortir qu'en ce qui concerne la durée des voyages en classe affaires pour les organisations du secteur public, le seuil moyen est de 6,4 heures – pour une durée minimale de 3 heures et une durée maximale de 9 heures. Les réponses reçues des organisations membres du Réseau d'analyse comparative des services de voyage ont révélé un seuil similaire : pour les voyages en classe affaires, le seuil moyen est de 6,8 heures (avec une durée minimale de 5 heures et une durée maximale de 12 heures).

Annuler la mesure provisoire relative à la somme forfaitaire allouée au titre des congés dans les foyers afin de promouvoir le recours à la formule du versement forfaitaire

55. Dans sa résolution [67/254 A](#), l'Assemblée générale a décidé qu'à titre provisoire, en attendant les résultats de l'examen qui prendrait fin en 2015, le Secrétaire général réviserait la disposition relative au calcul de la somme forfaitaire, dont le montant représenterait désormais 70 % (contre 75 % précédemment) du tarif économique comportant le moins de restrictions, et prié le Secrétaire général de mener une analyse des incidences de l'application de cette disposition et de faire de nouvelles propositions visant à modifier la formule du versement d'une somme forfaitaire.

56. Selon l'analyse initiale présentée par le Secrétaire général dans son rapport précédent, opter pour la formule du versement forfaitaire permet une réduction moyenne des coûts d'environ 21 % par voyageur par rapport aux coûts totaux de l'autre option disponible, à savoir la prise en charge du billet, des faux frais au départ et à l'arrivée et des frais d'expédition par l'Organisation (voir tableau 8).

Tableau 8

Comparaison des formules du versement forfaitaire et de la prise en charge intégrale du coût

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Somme forfaitaire versée</i>	<i>Coût total de la formule de la prise en charge intégrale (billet d'avion, faux frais au départ et à l'arrivée et frais d'expédition)</i>	<i>Différence entre les deux formules</i>
Moyenne par voyageur	2 019	2 560	(541)

57. Dans son rapport sur les conditions de voyage en avion en date du 23 février 2015 ([A/69/787](#), par. 23), le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires a formulé une recommandation, approuvée par l'Assemblée dans sa résolution [69/274 A](#), tendant à encourager les fonctionnaires à avoir plus largement recours à la formule du versement forfaitaire. L'analyse préliminaire présentée dans le rapport le plus récent du Secrétaire général ([A/71/741](#) et [A/71/741/Corr.1](#)) a fait ressortir une diminution du taux d'acceptation de la formule du versement forfaitaire depuis la mise en place de la mesure provisoire (de 93 % à 74 %, les 26 % restants du

personnel préférant l'émission d'un billet et la fourniture d'avantages connexes par l'Organisation, un choix s'avérant donc plus onéreux pour cette dernière).

58. Cette tendance à la baisse s'explique principalement par : a) la diminution de la somme forfaitaire versée, passée de 75 % à 70 % du tarif d'un billet en classe économique comportant le moins de restrictions, ce qui a réduit l'attractivité de la formule d'un point de vue financier ; b) la suppression de l'indemnisation des jours de voyage effectués dans le cadre de la formule du versement forfaitaire, motif souvent invoqué par les fonctionnaires choisissant l'autre formule. En effet, si le versement d'une somme forfaitaire, quel que soit le taux fixé, est supposé couvrir les frais liés aux congés dans les foyers (billet d'avion, faux frais au départ et à l'arrivée, excédent de bagages et frais d'expédition) qui, autrement, auraient été directement pris en charge par l'Organisation, il ne suffit pas à indemniser le temps perdu pendant le voyage. Cet élément est mis en avant par les fonctionnaires choisissant la formule du versement forfaitaire pour leur congé dans les foyers. Cette modification a ainsi rendu moins attractive auprès d'un grand nombre de fonctionnaires la formule du versement forfaitaire.

59. La mise en place d'une formule forfaitaire au titre du droit au congé dans les foyers, avantage relevant du régime commun des Nations Unies, dépend de chaque organisation. Il est donc important que les organismes des Nations Unies assurent l'harmonisation du versement des prestations et indemnités définies par la Commission de la fonction publique internationale. À cet égard, la mesure provisoire actuellement appliquée par le Secrétariat est moins intéressante que les formules forfaitaires proposées par de nombreuses autres organisations internationales.

60. Une analyse du mécanisme de versement d'une somme forfaitaire ainsi que des propositions de modification de celui-ci seront soumises à l'Assemblée générale pendant la première partie de la reprise de sa soixante-treizième session. En attendant, le Secrétaire général propose de mettre fin à la mesure provisoire appliquée en vertu de la résolution 67/254 A, afin d'encourager l'acceptation de la formule forfaitaire et de réduire les coûts pour l'Organisation.

Supprimer les dispositions autorisant les voyages en première classe pour les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints lorsqu'ils représentent le Secrétaire général

61. Dans le cadre de la politique actuellement applicable, les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints chargés de représenter le Secrétaire général à des cérémonies officielles ou lors de missions dans l'exercice des bons offices du Secrétaire général, conformément à la Charte des Nations Unies ou à des résolutions de l'Assemblée générale ou du Conseil de sécurité, voyagent en première classe, avec l'accord du Secrétaire général, quelle que soit la durée du trajet. À la suite de l'examen de l'ensemble des politiques en matière de voyages, le Secrétaire général propose que les voyages susmentionnés soient régis, sans exception, par les conditions habituellement applicables aux secrétaires généraux adjoints et aux sous-secrétaires généraux (la classe immédiatement inférieure à la première classe).

62. Conformément à la proposition de réforme du Secrétaire général, l'application de cette recommandation, consistant à ne plus prendre en compte le motif du voyage et à ne définir qu'une seule catégorie de voyage pour les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints (la classe immédiatement inférieure à la première classe), permettrait de simplifier et d'automatiser davantage le traitement des demandes de voyage pour ces catégories de voyageurs.

V. Conclusion

63. Conformément à la résolution 67/254 A de l'Assemblée générale, l'instruction administrative actuelle relative aux voyages est entrée en vigueur en 2013. Au vu de l'expérience acquise depuis cette date, il semble évident que les processus de définition des conditions de voyage applicables et de calcul de l'itinéraire le plus économique pour un voyage en avion sont loin d'être satisfaisants et ne tirent pas profit des avancées technologiques du secteur des voyages, comme le recours à des outils de réservation en ligne.

64. Fort de ces enseignements, et dans la continuité de son récent rapport intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : garantir à chacun un avenir meilleur » (A/72/492), le Secrétaire général soumet les propositions suivantes en vue de simplifier et d'améliorer la politique du Secrétariat en matière de voyages : a) créer un seuil unique pour déterminer les conditions de voyage applicables, en fixant une durée totale maximale de voyage ; b) supprimer la mesure provisoire relative à la somme forfaitaire allouée au titre du congé dans les foyers afin de promouvoir le recours à la formule du versement forfaitaire, plus rentable ; c) supprimer les dispositions autorisant les voyages en première classe pour les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints lorsqu'ils représentent le Secrétaire général.

65. **L'Assemblée générale est invitée à approuver les propositions suivantes en vue de l'amélioration de la politique de l'ONU en matière de voyages :**

a) **Adopter un seuil unique de durée totale du voyage pour déterminer les conditions de voyage en avion applicables ;**

b) **Annuler la mesure provisoire relative à la somme forfaitaire allouée au titre du congé dans les foyers afin de promouvoir le recours à la formule du versement forfaitaire ;**

c) **Supprimer les dispositions autorisant les voyages en première classe pour les sous-secrétaires généraux et les secrétaires généraux adjoints lorsqu'ils représentent le Secrétaire général.**
