



# Assemblée générale

Distr. générale  
20 mars 2001  
Français  
Original: anglais

---

## Cinquante-cinquième session

Point 153 a) de l'ordre du jour

**Aspects administratifs et budgétaires du financement  
des opérations de maintien de la paix des Nations Unies :  
financement des opérations de maintien de la paix  
des Nations Unies**

### **Progrès accomplis dans la mise en oeuvre du Système de contrôle du matériel des missions : un module du Système de la gestion logistique des missions**

#### **Rapport du Secrétaire général**

##### *Résumé*

Le présent rapport fait suite à la demande formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires, qui a prié le Secrétaire général de présenter à l'Assemblée générale un rapport détaillé sur l'application du système de contrôle du matériel des missions de maintien de la paix et son utilité pour l'achat et la gestion du matériel des missions (A/54/801, par. 21), ainsi qu'un rapport intérimaire sur l'application du système à son stade initial (A/54/841, par. 38). On trouvera dans le présent rapport une description des stades initiaux d'application du système, compte tenu des avis exprimés par le Comité consultatif dans les deux rapports susmentionnés. On y trouvera aussi une description de l'état actuel du Système de la gestion logistique des missions, dont les différents éléments sont indiqués dans le rapport du Secrétaire général en date du 31 juillet 1997 (A/51/957, par. 25 et 26).



## Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Introduction . . . . .	1–6	3
II. Stades d'application du Système de contrôle du matériel des missions . . . . .	7–28	4
A. Définition des besoins . . . . .	8–10	4
B. Conception du système et mise au point d'un prototype . . . . .	11–14	5
C. Mise au point du système, élaboration de la documentation et mise à l'essai . . . . .	15–18	7
D. Mise en place progressive du système dans toutes les missions, y compris la formation des utilisateurs et des techniciens . . . . .	19–21	7
E. Maintenance du système, assistance technique et service d'assistance . . . . .	22–23	8
F. Organisation de la gestion du changement . . . . .	24–27	8
G. Rapports pour l'appui à la prise de décisions . . . . .	28	9
III. Avantages effectifs du FACS pour les activités d'achat et de gestion des biens des opérations de maintien de la paix . . . . .	29–40	10
IV. État d'avancement du Système de la gestion logistique des missions . . . . .	41–51	12
V. Évolution future . . . . .	52–65	15
A. Gestion des biens consommables . . . . .	52–57	15
B. Poursuite de la mise en exploitation, dans les nouvelles missions de maintien de la paix ou autres . . . . .	58–61	15
C. Interfaces avec les autres logiciels exploités hors Siège . . . . .	62–63	16
D. Tableaux de bord . . . . .	64–65	16
VI. La question des moyens . . . . .	66–71	17
<b>Annexes</b>		
I. The asset management process: business process flow diagram . . . . .		21
II. In-mission tracking: section operations: business process diagram . . . . .		22
III. Block overview of the field asset management process roadmap . . . . .		23
IV. The R&I process at field missions/transshipment through Brindisi . . . . .		24
V. Workshop operations . . . . .		25
VI. The write-off & disposal process: block schematic . . . . .		26
VII. Schedule of FACS deployment at peacekeeping missions . . . . .		27

## I. Introduction

1. Le Système de contrôle du matériel des missions (FACS) du Département des opérations de maintien de la paix est un projet interne qui a été mis au point par la Section des communications et des services électroniques pour faciliter la gestion du matériel non consommable utilisé sur le terrain et appartenant à l'Organisation des Nations Unies. Dans un rapport à l'Assemblée générale en date du 31 juillet 1997 (A/51/957), le Secrétaire général a donné une description du Système de contrôle du matériel des missions et fait part de l'intention du Secrétariat de mettre au point un système interactif dit Système de la gestion logistique des missions (SGLM).
2. Le FACS est un système en ligne de gestion et de suivi des stocks, essentiel au fonctionnement des missions et actuellement déployé dans toutes les grandes missions de maintien de la paix ainsi que dans d'autres missions administrées par le Département des opérations de maintien de la paix, soit 28 missions à ce jour. Le système permet d'avoir accès quasiment en temps réel aux données d'inventaire intégrées et consolidées conservées par le Service de la logistique et des communications, à New York.
3. Le système FACS a été livré dans les délais prévus et était opérationnel au premier trimestre 2000 dans les missions de maintien de la paix où il avait été prévu de l'installer à cette date.
4. Les objectifs suivants, énoncés dans le document A/51/957, ont été réalisés :
  - a) Établir un mécanisme de contrôle comptable des stocks de matériel appartenant à l'Organisation des Nations Unies dans le monde entier;
  - b) Donner une vision globale du matériel appartenant à l'Organisation pendant toute la durée de vie de ce matériel, au sein d'une base de données consolidée;
  - c) Utiliser l'infrastructure mondiale de communication, de stockage et de transmission des données déjà mise en place pour les missions;
  - d) Faire appel aux synergies commerciales modernes et à la technique des codes à barres pour faciliter l'intégration des systèmes et le transfert des données relatives au matériel entre les missions et la Division de l'administration et de la logistique des missions (Département des opérations de maintien de la paix);
  - e) Faire en sorte que le système puisse être consulté en temps quasi réel par les utilisateurs aux différents échelons;
  - f) Mieux préparer les missions et améliorer les opérations de démarrage et de clôture des missions;
  - g) Assigner à ceux qui gèrent les biens au niveau des missions la responsabilité du matériel dont ils ont la charge;
  - h) Permettre aux services logistiques spécialisés (génie, transports, transmissions, informatique, ravitaillement, service médical), à la Division de l'administration et de la logistique des missions, à New York, de faire office de responsables produits, chargés de la gestion globale des biens de l'Organisation relevant de leur domaine particulier;
  - i) Permettre aux unités autonomes, dans chaque mission, de suivre le matériel afin de pouvoir en rendre compte;

j) Assurer la normalisation de la saisie des données d'inventaire, l'emploi de normes de codification strictes et l'uniformisation des fichiers d'inventaire;

k) Fournir des inventaires détaillés du matériel des missions (matériel non consommable et articles d'une certaine valeur) en précisant son statut, son état et l'endroit où il se trouve;

l) Informer les responsables produits des coûts étape par étape et de la valeur résiduelle des articles;

m) Disposer dans les bases de données d'informations plus exactes et plus complètes.

5. L'inventaire tenu au moyen de la base de données mondiale consolidée représente actuellement une valeur de plus d'un demi-milliard de dollars et compte plus de 185 000 entrées.

6. Comme indiqué dans le document A/51/957, le Secrétariat compte développer et déployer progressivement des systèmes d'appui logistiques qui s'ajouteraient au Système de contrôle du matériel des missions (FACS) et qui constitueront, avec ce dernier, un système interactif dit Système de la gestion logistique des missions (SGLM). Ce système permettra de mieux tenir la comptabilité du matériel, appartenant aux contingents comme appartenant à l'ONU, ainsi que des fournitures, et donnera plus de souplesse au soutien logistique, grâce à l'informatisation des procédures administratives.

## **II. Stades d'application du Système de contrôle du matériel des missions**

7. La mise en place du FACS comprend sept étapes :

a) Définition des besoins;

b) Conception du système et mise au point d'un prototype;

c) Mise au point du système, élaboration de la documentation et mise à l'essai;

d) Mise en place progressive du système dans toutes les missions, y compris la formation des utilisateurs et des techniciens;

e) Maintenance du système, assistance technique et services d'assistance;

f) Organisation de la gestion du changement;

g) Définition des politiques et procédures de gestion des biens;

h) Production de rapports pour l'appui à la prise de décisions et définition de leur contenu.

### **A. Définition des besoins**

8. On a défini les procédures administratives qui devaient être suivies et l'ensemble des techniques qui devaient être mises en oeuvre pour développer et déployer le système (utilisation de l'infrastructure mondiale dont disposent déjà les

missions pour la communication, le stockage et la transmission des données et la mise au point des applications) (voir diagramme à l'annexe I du présent rapport).

9. Le système permet d'automatiser la gestion des biens tout au long de leur cycle de vie : livraison du matériel acheté localement ou transfert en provenance d'autres missions, de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) ou du Siège de l'ONU à New York; réception et inspection, stockage, redistribution et reconstitution des stocks; passation par profits et pertes et/ou rappel en vue d'un transfert à destination d'autres missions ou à destination de la réserve de la Division de l'administration et de la logistique des missions, à la Base de Brindisi.

10. Le module « biens des missions », une base de données mondiale consolidée, est installé sur les serveurs de la Division de l'administration et de la logistique des missions, ce qui permet aux responsables des produits, au sein du Service de la logistique et des communications, d'avoir accès en ligne à l'inventaire des missions. Des subdivisions de chaque base de données (biens des missions, biens des sections, pièces détachées, matériel de réforme), dans lesquelles sont enregistrées les données d'inventaire des missions, sont installées dans chaque mission, ce qui permet aux utilisateurs, au niveau des missions, de saisir et d'extraire des données 24 heures sur 24. Des copies sont conservées à la Base de soutien logistique de Brindisi afin que les données puissent être récupérées en cas d'altération ou de sinistre.

## **B. Conception du système et mise au point d'un prototype**

11. Le système a été organisé en modules afin d'en faciliter la mise en place mais aussi le fonctionnement, la maintenance et l'appui. Le système comporte plusieurs modules qui sont liés entre eux, à savoir :

- a) Catalogue général des articles;
- b) Biens des missions;
- c) Livraisons;
- d) Réception et inspection;
- e) Suivi dans la mission;
- f) Opérations des sections;
- g) Entretien;
- h) Pièces détachées;
- i) Expéditions;
- j) Passations par pertes et profits et réforme.

12. Les opérations des sections et le circuit suivi par le matériel des missions sont décrits au moyen de schémas dans les annexes II et III du présent rapport.

13. Le logiciel d'application permet d'automatiser les fonctions suivantes :

- a) Transfert électronique des documents relatifs au matériel envoyé à d'autres missions ou à la réserve de la Division de l'administration et de la logistique des missions;

- b) Enregistrement de la réception et de l'inspection des articles, en liaison avec l'unité autonome pertinente;
- c) Catalogue général des articles non consommables et des articles d'une certaine valeur, affectation d'un numéro d'identification à chaque article et de numéros temporaires;
- d) Suivi de l'entreposage, de la livraison et de la réception des articles;
- e) Suivi de l'entretien et de la réparation des véhicules et des groupes électrogènes, y compris des frais de pièces détachées et de main-d'oeuvre;
- f) Liste du matériel à expédier vers des unités dans les missions;
- g) Suivi des articles stockés dans la réserve de la Division de l'administration et de la logistique des missions et des articles faisant partie des équipements de départ conservés à la Base de soutien logistique de Brindisi;
- h) Émission de demandes de fourniture de matériel par la Division de l'administration et de la logistique des missions, à New York, pouvant être consultées par les responsables des sections de la Base de soutien logistique de Brindisi;
- i) Enregistrement des accidents, des dommages, des réparations à effectuer et du matériel endommagé non réparable, et établissement de rapports sur le matériel endommagé et sur les écarts constatés, en cas d'accident subi par un véhicule;
- j) Établissement des documents d'expédition devant être traités par le service de contrôle des mouvements;
- k) Approbation et enregistrement des passations d'articles d'inventaire par pertes et profits par chaque unité autonome et production du certificat d'attente de réforme;
- l) Transmission au Groupe des demandes de remboursement des documents relatifs aux passations par pertes et profits approuvées, en vue de leur traitement et de leur approbation ou de leur rejet par le chef de l'administration, le comité local de contrôle du matériel ou le Comité central de contrôle du matériel, à New York;
- m) Archivage des documents relatifs aux passations par pertes et profits approuvées;
- n) Production de rapports à l'appui des décisions opérationnelles et du suivi consolidé des biens par les responsables produits de la Division de l'administration et de la logistique des missions.

14. Le FACS comporte cinq bases de données interactives, plus deux bases de données qui servent à signaler les problèmes. Ces différentes bases de données sont installées sur les serveurs d'exploitation de chaque mission et répliquées sur le serveur d'exploitation et le serveur-répartiteur du Département des opérations de maintien de la paix, via les serveurs-répartiteurs des missions et de la Base de soutien logistique de Brindisi. Une base de données Lotus Notes téléchargée à partir du Système intégré de gestion (SIG) regroupe les données nécessaires à l'établissement des demandes de fourniture et d'achat émises par le Siège. À cette base s'ajoutent huit bases de données exploitées au moyen du SGLM. Toutes sont répliquées, à partir du serveur-répartiteur du Département, sur le serveur de chaque mission, via les serveurs-répartiteurs de la Base de Brindisi. On a donc au total 140 bases de données interactives indispensables au fonctionnement des missions, 56 bases de données

consacrées à la notification des problèmes, 28 bases de données servant aux demandes de fourniture (bases de données téléchargées à partir du SIG et retransmises aux missions), et 224 bases de données exploitées au moyen du SGML sur l'ensemble du système. Chacune des bases de données (bases mission et bases consolidées) est administrée au niveau de la mission, à Brindisi et au Siège. Chacune suppose l'existence d'une topologie duplication/réplication complexe et d'un ordonnancement complexe des tâches, l'installation d'un système d'appui et d'un système de reprise sur incidents à Brindisi, et des activités de consolidation et de suivi au Département (y compris vérification de l'intégrité des données et du bon déroulement des opérations d'ordonnancement des tâches).

### **C. Mise au point du système, élaboration de la documentation et mise à l'essai**

15. Le FACS a été mis au point avec succès à partir d'un prototype, à la Division de l'administration et de la logistique des missions, au moyen du synergiciel commercial Lotus Notes. On trouvera aux annexes IV, V et VI du présent document un schéma de fonctionnement des modules du système.

16. Le FACS permet de séparer les fonctions au moyen de plusieurs niveaux de contrôle, institués pour des raisons de sécurité : la base de données, le document, le formulaire et le champ de saisie de données. Ce système de contrôle est renforcé par l'affectation de chaque utilisateur à un groupe d'utilisateurs donné, à savoir que les droits d'accès de chaque utilisateur sont limités à ceux du groupe auquel il appartient.

17. On a créé une base de connaissances dans laquelle sont regroupés tous les documents utilisés dans le cadre du FACS/SGLM (descriptions des systèmes, descriptions des fonctions, manuels d'utilisation, règles et règlements applicables aux deux systèmes, schémas des procédures administratives et du circuit des données, rapports d'exécution, rapports de résultat, calendriers, conclusions des audits, comptes rendus de réunions, etc.).

18. Chaque module du FACS et chaque nouvelle version du logiciel sont mis à l'essai selon un protocole qui comprend des essais au niveau de l'unité, des essais au niveau du groupe (à la Division de l'administration et de la logistique des missions et à la Base de soutien logistique de Brindisi), des essais au niveau du système, des essais de bêta version et des essais en situation réelle sur des sites pilotes.

### **D. Mise en place progressive du système dans toutes les missions, y compris la formation des utilisateurs et des techniciens**

19. Le FACS est exploité à 100 % dans 28 missions hors Siège. On trouvera à l'annexe VII du présent rapport le calendrier des mises en exploitation.

20. Pour chaque mission, la mise en place du système s'est accompagnée des actions suivantes : formation à Lotus Notes, formation au FACS pour toutes les sections (présentation générale, établissement de rapports, gestion), formation opérationnelle par section (Groupe de contrôle du matériel et des stocks, services chargés de la réception et de l'inspection, du traitement électronique de l'information, des transmissions, des demandes d'indemnisation, des transports, des fournitures) et

formation technique pour les informaticiens, y compris un administrateur du FACS désigné dans chaque mission. Les activités de formation et d'installation ont été menées par une équipe qui a installé Lotus Notes (le cas échéant), installé et adapté le FACS, aidé à préparer les données (inspection physique de tout le matériel sur place, codes à barres, réception et inspection, codification du matériel) et mis en place, après la mise en exploitation, un service d'assistance capable d'assurer sur place la maintenance et l'aide aux utilisateurs. En outre, les équipes ont inspecté et mis à niveau, le cas échéant, les interfaces des réseaux locaux et des réseaux étendus.

21. Plus de 800 fonctionnaires des missions ont reçu une formation sur le lieu de l'installation. Des outils de formation sont tenus en ligne pour la formation des nouvelles recrues, sur le lieu de travail dans la mission. Actuellement, 500 personnes utilisent quotidiennement le système; un administrateur du FACS a été désigné dans chaque mission pour l'administrer, ainsi qu'un coordonnateur pour les questions concernant le FACS, pour l'aide à l'exploitation du système.

### **E. Maintenance du système, assistance technique et service d'assistance**

22. Le Groupe du Système de la gestion logistique des missions a été créé et doté de ressources provenant du compte d'appui à partir de mi-1999, comme prévu par le Secrétaire général dans son rapport à l'Assemblée générale (A/51/957, par. 25 et 26). Il compte mettre au point et installer progressivement, comme le Secrétariat en a l'intention, d'autres modules de soutien logistique afin d'aboutir à un système intégré, exploitable en ligne et permettant d'avoir une vue mondiale du matériel appartenant à l'ONU et de celui appartenant aux contingents, ainsi que des produits consommables appartenant à l'Organisation; il compte aussi assurer le développement, la qualité et la sécurité du système, de façon à suivre la montée des besoins des opérations sur le terrain en matière d'administration et de logistique.

23. Le projet a nettement pris de l'ampleur, par rapport à ce qui était envisagé en 1997, du fait du lancement de plusieurs missions de taille importante [Administration transitoire des Nations Unies au Timor oriental (ATNUTO), Mission d'administration intérimaire des Nations Unies au Kosovo (MINUK), Mission de l'Organisation des Nations Unies en République démocratique du Congo (MONUC) et Mission des Nations Unies en Éthiopie et en Érythrée (MINUEE)]. La complexité des tâches s'en est trouvée accrue, en même temps que le volume de travail a été augmenté par rapport aux moyens disponibles en matière d'assistance et de maintenance et aux ressources affectées au Groupe du SGLM. Malgré tout, il convient de remarquer que le FACS a été mis en exploitation dans toutes les missions dans le délai prévu de deux ans.

### **F. Organisation de la gestion du changement**

24. Toutes les améliorations du FACS demandées par les utilisateurs, qu'elles proviennent de la Division de l'administration et de la logistique des missions ou des missions elles-mêmes, ainsi que toutes les bogues possibles, sont signalées à l'équipe chargée de l'élaboration du FACS, que ce soit en passant par des forums de discussion, par téléphone ou par courrier électronique. Tous les changements sont gérés en s'appuyant sur le modèle normal du cycle de développement des logiciels.



Des directives précises ont été énoncées quant à la manière de gérer l'évolution des logiciels, qu'il s'agisse de corriger des erreurs ou d'apporter des améliorations, y compris le passage des éléments testés et acceptés à leur version généralisable.

25. Le FACS ayant été mis en exploitation par étapes, un certain nombre de versions différentes en ont été installées dans les missions. Il y avait lieu de rationaliser l'exploitation, d'où une nouvelle version intégrée, FACS 3.0, qui offre en plus des fonctionnalités de base relatives au stockage et au suivi des pièces détachées et des fournitures pour toutes les unités administratives autonomes (Traitement électronique de l'information, Transmissions, Achats, Génie et Transports, dans toutes les missions). La mise en exploitation généralisée de FACS 3.0 a été terminée en décembre 2000.

26. FACS 3.0 offre une plate-forme unique pour la gestion des biens consommables et non consommables, y compris les pièces détachées et les fournitures, et il a uniformisé, dans toutes les missions, toutes les opérations liées à la gestion de tous ces biens. Il a remédié aux erreurs signalées jusqu'à fin juillet 2000, et il offre plusieurs améliorations qui avaient été demandées dans les fonctionnalités du système, ainsi que des dispositifs de sécurité très renforcés et de nouveaux rapports (modes de présentation des données).

27. Une conférence-séminaire « FACS 2000 » s'est tenue à Brindisi du 10 au 17 juin 2000, réunissant une quarantaine d'administrateurs et de coordonnateurs pour les questions concernant le FACS venus de toutes les missions, ainsi qu'un fonctionnaire hors classe du Bureau des services de contrôle interne et de hauts fonctionnaires du Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité. Au cours de cette manifestation, des visioconférences ont eu lieu pour tous les stagiaires, les formateurs et l'équipe chargée du FACS à la Division de l'administration et de la logistique des missions, qui ont ainsi pu aborder et résoudre des questions et problèmes d'une manière dynamique.

## **G. Rapports pour l'appui à la prise de décisions**

28. On s'emploie activement à élaborer un nouveau module destiné à répondre au besoin, qui se fait de plus en plus sentir, de disposer de tableaux de bord et d'une information susceptible d'éclairer les décisions. Une technologie de stockage des données a été sélectionnée après évaluation des méthodes disponibles, l'objectif étant de créer un gisement de données centralisé permettant de consulter des données intégrées à l'échelon de l'Organisation sur lesquelles appuyer les activités stratégiques de gestion et la prise de décisions. Des modèles de rapport sont distribués sur un site Web réservé à cet effet, dans des conditions qui permettent à l'utilisateur soit de les utiliser tels quels, soit compiler le détail des opérations effectuées pour les analyser, soit publier leurs propres modèles de rapports personnalisés. En même temps qu'il allège sensiblement la charge des serveurs du FACS, ce système permet aux responsables de prendre en temps voulu des décisions efficaces en matière de soutien logistique.

### III. Avantages effectifs du FACS pour les activités d'achat et de gestion des biens des opérations de maintien de la paix

29. Lorsque le FACS a été mis en exploitation sur le terrain, un des objectifs était de surmonter les difficultés rencontrées en matière de gestion des biens non consommables, y compris la mise en oeuvre des systèmes de contrôle du matériel dans chaque mission, qui n'était ni uniformisée ni coordonnée et qui aboutissait aux résultats suivants : la collecte des données se faisait d'une manière qui n'était ni interactive ni transparente à l'échelon mondial, il manquait des normes pour régir la codification des articles, les procédures de comptabilisation des stocks étaient inadaptées, et le suivi des déplacements des biens et celui des activités de maintenance dont ils avaient fait l'objet étaient inefficaces.

30. La mise en service du FACS a permis d'obtenir les résultats ci-après, qui ont contribué aux progrès accomplis dans l'amélioration de l'efficacité de la gestion des stocks des opérations de maintien de la paix :

a) Des procédures normalisées d'exécution des tâches ont été établies pour remplacer celles qui étaient différentes d'une mission à l'autre, ainsi que des consignes unifiées régissant la gestion des stocks (A/54/841, par. 38), qui ont été mises en place dans des domaines tels que l'apposition du code à barres, la normalisation des codes articles des différentes catégories de biens non consommables, la bonne exécution des opérations de réception, d'émission, de remise et d'enregistrement et l'adoption de codes normalisés correspondant à l'état des biens;

b) On s'est aperçu que dans bien des domaines, en particulier en ce qui concerne la fonction et les responsabilités des différentes unités administratives (réception et inspection, unités autonomes des missions sur le terrain, contrôle des biens, inspection et demandes d'indemnisation), il fallait que le chef de produit du Service de la logistique et des communications formule des directives générales et des procédures spéciales – ce qui a été fait, et les éléments ont été diffusés dans toutes les missions;

c) On a mis le doigt sur nombre de problèmes concernant les données (intégrité, cohérence, homogénéité, sécurité, définition de ce qui est considéré comme obligatoire), qui ont fait l'objet d'une définition précise dont les missions ont été informées, ainsi que sur des domaines où il fallait renforcer les dispositifs de sécurité (données financières telles que les prix d'achat), ce qui a été fait grâce à des améliorations apportées aux logiciels.

31. Le FACS permet à chaque mission d'avoir une vision complète de ses stocks et donc de planifier ses achats en possédant tous les éléments utiles – à condition que chaque unité autonome veille à ce que les fichiers des stocks soient tenus à jour avec exactitude et ponctualité.

32. Le choix de la plate-forme Lotus Notes comme collecticiel permettant de répercuter automatiquement dans tout le système la modification d'une information a permis au FACS de donner à la Division de l'administration et de la logistique des missions une vision mondiale des biens des opérations de maintien de la paix. Cela a permis, par exemple, de trouver dans la réserve de la Division des éléments susceptibles d'être transférés à d'autres missions, notamment aux missions nouvelles, d'où une réduction des achats nécessaires et une plus grande efficacité de la Division, qui est mieux préparée pour réagir et qui le fait plus rapidement.

33. Grâce à la bonne connaissance des stocks de lots d'équipement de départ pour les missions qu'elle tient à Brindisi, la Division est mieux préparée et mieux à même de faire face aux exigences d'un déploiement rapide.

34. Parmi les enseignements tirés de la liquidation de missions, on a constaté que la principale cause de retard était la nécessité de dresser et de vérifier les stocks de la mission. Cela prenait du temps, et la Division évite maintenant cet inconvénient en imposant que les stocks soient tenus et vérifiés en permanence, ce qui accélère la phase de liquidation puisque tout est déjà prêt.

35. La liquidation des missions a aussi été améliorée grâce à l'automatisation du plan préliminaire de liquidation des biens, qui permet d'exécuter celui-ci par communication en ligne entre les missions et les chefs de produit de la Division, y compris l'approbation des décisions finales de liquidation. Comme le montrent les cas récents, cela a permis de ramener de plusieurs mois à quelques semaines le temps qu'il faut pour liquider une mission.

36. La Division présente un état détaillé des opérations concernant le transfert de stocks d'une mission liquidée à une mission en cours de mandat, ce qui permet de suivre en ligne l'expédition du matériel et d'agir en conséquence. Tous les papiers étant transmis par voie électronique à la mission destinataire, on n'a plus besoin, comme c'était le cas précédemment, de ressaisir les données – ce qui représente un gain de productivité et l'élimination d'un double emploi.

37. En 2000, pour la première fois, le FACS a été utilisé comme gisement de données unique réunissant l'information sur les stocks de biens non consommables de toutes les missions. Auparavant, ces données étaient souvent stockées dans des systèmes de base de données distincts, non intégrés et ne communiquant pas entre eux, irrégulièrement mis à jour, et qui produisaient des états sans suite et disparates. À chaque fois que le FACS est mis en exploitation dans une mission, c'est un pas en avant vers la normalisation progressive, grâce à des vérifications détaillées et à l'enregistrement exact, pour chaque élément en stock, de la localisation et de son état. Pour la première fois, le Service de la logistique et des communications peut examiner des données complètes sur les stocks, et les erreurs accumulées par le passé sont progressivement analysées et éliminées. Au fur et à mesure que les données seront nettoyées et que le système gagnera en maturité, en même temps que ses utilisateurs acquerront une meilleure maîtrise du système, le FACS fera apparaître les tendances réelles de croissance et d'utilisation des biens tenus en stock par chaque mission, par catégorie de gestion et par catégorie de financement, ce qui permettra d'assurer le suivi et l'ajustement des stocks en même temps que de disposer d'une information exacte sur laquelle appuyer la prise de décisions en matière logistique.

38. Du fait de la mise en exploitation du FACS dans toutes les missions et de la mise en place effective d'une plate-forme intégrée pour le contrôle et la gestion des stocks, les coordonnateurs pour le FACS des unités autonomes du Service de la logistique et des communications, ainsi que le personnel chargé, au Groupe du SGLM, de la mise au point et de la maintenance du FACS, ont pu obtenir une quantité considérable d'informations en retour sur les éléments qui permettent de mesurer l'efficacité du système et sur les points faibles du FACS du point de vue de telle ou telle mission. Les statistiques suivantes font ressortir l'amélioration du degré d'exactitude des données sur les stocks :

- a) Fin avril 2000, on comptait 856 articles dont le prix d'achat manquait ou était inférieur à 3 dollars; il n'y en a plus aucun;
- b) Fin avril 2000, on comptait 32 428 articles dont la date de réception à la mission manquait; il n'y en a plus que 6 246;
- c) Fin avril 2000, on comptait 15 919 articles dont le numéro de code à barres manquait; il n'y en a plus que 9 481;
- d) Fin avril 2000, on comptait 1 104 articles dont la catégorie de gestion (propriétaire) manquait; il n'y en a plus que 357;
- e) Fin avril 2000, on comptait 6 657 articles portant des codes provisoires en attendant d'être codifiés; il n'y en a plus que 629;
- f) Fin avril 2000, on comptait 574 articles appartenant à un groupe ou une catégorie d'articles indéterminé; il n'y en a plus que 196.

39. L'information offerte par le FACS a déjà aidé les contingents de certaines missions (Force intérimaire des Nations Unies au Liban (UNIFIL), par exemple) de repérer certains paramètres financiers de première importance, tels que les frais de maintenance, de les analyser et de procéder à des ajustements. Vu la transparence du système et le fait qu'il réunit des données relatives aux différentes missions et des données consolidées relatives à la gestion des stocks, on peut en tirer différentes sortes d'informations en matière d'appui opérationnel sur de nombreux paramètres tels que les niveaux des stocks et la fréquence des sorties de stock, la durée des réparations, le délai d'obtention des pièces détachées pendant qu'un véhicule est immobilisé au garage, le kilométrage des voitures de permission, etc., c'est-à-dire mettre le doigt sur les goulets d'étranglement et les problèmes et donner des renseignements à ceux qui s'occupent de la planification des missions et de leur état de préparation.

40. Une étude très complète des problèmes de contrôle des biens, de l'utilisation du FACS et des modifications intervenues dans le processus d'exécution des tâches a permis de découvrir plusieurs domaines dans lesquels des améliorations peuvent être apportées afin d'exploiter de façon plus efficace et productive la masse d'information offerte par le FACS.

#### **IV. État d'avancement du Système de la gestion logistique des missions**

- 41. Le FACS a été conçu comme composante d'un programme plus vaste visant à ce que l'ONU assure le soutien logistique des missions de façon plus adaptée, efficace et économique grâce au SGLM, et c'est dans cet esprit qu'il a été installé.
- 42. Le SGLM comprend les sous-systèmes ci-après, qui sont reliés entre eux :
  - a) Système de contrôle du matériel des missions (FACS);
  - b) Contrôle des mouvements;
  - c) Suivi de l'entretien;
  - d) Biens consommables et fournitures des opérations hors Siège;
  - e) Matériel appartenant aux contingents et mémorandums d'accord;

- f) Services logistiques;
- g) Références de la logistique;
- h) Entreposage des données et portail Web pour les états.

43. Les fonctionnalités des autres modules du SGLM sont décrites ci-après.

44. **Contrôle des mouvements.** Il s'agit d'automatiser les mouvements (déploiement, relève, redéploiement) des observateurs militaires et des membres de la police civile et ceux des marchandises (déploiement, redéploiement, transfert) et du matériel appartenant à l'ONU, entre la Base de soutien logistique des Nations Unies et les missions et entre les missions, par transport multimodal; de gérer les contrats de transport maritime et d'affrètement aérien de courte et de longue durée; de tenir les manifestes passagers; de diffuser l'information, les règles et les procédures relatives à la sécurité aérienne. D'autre part, ce système facilitera, au centre mixte de contrôle des mouvements, la planification, la programmation, l'établissement des manifestes et l'archivage des dossiers concernant les mouvements de marchandises et de personnel dans les zones des missions, y compris l'établissement, la présentation et le traitement en ligne des demandes relatives à des mouvements de marchandises ou de personnel.

45. **Système de suivi de l'entretien.** Ce module a été mis en exploitation en même temps que le FACS, aux fins de la délivrance de pièces de rechange pour le matériel appartenant à l'ONU (véhicules et groupes électrogènes) ou pour le matériel appartenant aux contingents, en particulier celui qui fait l'objet d'un contrat de location sans prestation de services.

46. **Matériel appartenant aux contingents et mémorandums d'accord.** Ce module est mis en place en deux étapes. La première consiste à automatiser le traitement du matériel appartenant aux pays qui fournissent des contingents aux missions de maintien de la paix, depuis l'élaboration du mémorandum d'accord jusqu'à ce que celui-ci soit appliqué et vérifié sur le terrain, puis évalué par la Section du contrôle logistique. Des éléments interconnectés donnent accès aux accords relatifs aux contributions, aux contrats de location avec ou sans prestation de services et au soutien logistique autonome, ainsi qu'à une base de données du matériel appartenant aux contingents. Cette première phase a été exécutée à l'ATNUTO. La deuxième doit permettre de présenter des états et de les traiter en ligne, d'appliquer les politiques et consignes en vigueur concernant les remboursements (en avril 2000, cette fonctionnalité reste à définir en détail et à mettre au point), et d'assurer le contrôle du matériel appartenant aux contingents.

47. **Système de gestion des biens consommables et des fournitures sur le terrain.** Il s'agit d'un système en ligne automatisé, destiné à permettre de consulter l'information nécessaire en vue de gérer tous les biens consommables appartenant à l'ONU (fournitures générales, combustibles, pièces de rechange, gaz industriels et lubrifiants, rations, munitions, eau, etc.) et d'en rendre compte. Les fournitures seront suivies depuis leur réception et leur inspection jusqu'à leur sortie des stocks, en passant par leur période de stockage, et le système assurera l'administration des marchés. Il facilitera les activités d'entreposage, assurera les réassorts automatiques et produira à l'intention des chefs de produit des données concernant la consommation et le prix de revient des articles. Les versions futures de ce système permettront aussi aux composantes, unités et contingents militaires de produire des états de leurs effectifs et de leur consommation, grâce à quoi on pourra faire de meilleures prévi-

sions et la responsabilité des fournitures consommables sera mieux établie. L'objectif est d'améliorer la gestion et la prise de décisions dans le domaine touchant les achats, les livraisons, les quantités consommées, la redistribution, les commandes de réassort, l'entreposage, le passage par profits et pertes et l'écoulement des stocks de produits consommables d'une mission au moment de la liquidation de celle-ci. Un des effets attendus de ces mesures est une réduction sensible des excédents de fournitures consommables figurant à l'inventaire des missions.

**48. Système des services logistiques.** Ce système facilite l'établissement, la présentation et la diffusion en ligne des états relatifs à la logistique, ainsi que d'autres renseignements opérationnels touchant ce domaine; le lancement, l'élaboration et le suivi de toutes les mesures prises par les missions hors Siège et la Division de l'administration et de la logistique des missions concernant les comités des marchés et les lettres d'attribution, depuis la demande de fournitures jusqu'à la fin de l'exécution; le traitement des demandes de remboursement et les services à l'intention des commissions d'enquête; la coordination et l'établissement des réponses aux rapports de vérification. Il permettra de conserver les documents dans le sous-système pour un suivi pas à pas des vérifications et des suites qui y sont données, et les fonctionnaires concernés des divisions et des missions pourront suivre l'évolution de la situation quasiment en temps réel.

**49. Système des références de la logistique.** Ce système fait office de bibliothèque de référence électronique donnant accès en ligne aux documents de référence et à la documentation technique du Département des opérations de maintien de la paix et assurant la diffusion des politiques, procédures et directives nouvelles ou révisées. Ce sous-système est d'ores et déjà au point et en exploitation.

**50. Système d'entreposage des données et portail Web pour les états.** Ce module, qui est en cours d'élaboration sur un serveur faisant appel à la technologie OLAP et au langage SQL, doit permettre de produire différents états et de les imprimer sur papier. Les données nécessaires, qui figurent dans les bases de données du SGLM, sont téléchargées dans un entrepôt de données depuis les serveurs principaux où elles se trouvent. L'idée est de créer pour l'Organisation un entrepôt de données où l'on dispose d'une information consolidée sur le matériel et les biens consommables de l'ONU et des contingents, et de le mettre à la disposition de toutes les unités administratives spécialisées dans la logistique, au sein de la Division de l'administration et de la logistique des missions, qui souhaitent produire en ligne, sur le Web et en appliquant un ensemble de règles préétablies, des analyses de données et des tableaux de bord.

**51.** On compte améliorer encore le SGLM en faisant appel aux techniques interactives exploitables sur le Web, afin de permettre d'y accéder par l'Internet et d'offrir, grâce à l'entrepôt de données de l'Organisation, un outil d'arrière-plan analytique et statistique de communication des données destiné à aider les responsables dans leurs activités de planification et de prise de décisions.

## V. Évolution future

### A. Gestion des biens consommables

52. Les raisons pour lesquelles il est nécessaire de créer et de mettre en exploitation un système de gestion des biens consommables ont été exposées dans le rapport du Secrétaire général à l'Assemblée générale en date du 31 juillet 1997 [A/51/957, par. 26 d)].

53. Il était précisé dans ce rapport que le suivi de l'entretien serait le premier élément du SGLM à offrir un suivi de l'état des biens ainsi que les contrôles nécessaires à la gestion des pièces de rechange consommables (A/51/957, par. 6). C'est pourquoi un module de suivi de l'entretien a été élaboré et mis au point dans le cadre du FACS pour le suivi des pièces de rechange du génie et des véhicules.

54. Le module de suivi de l'entretien du FACS a constitué le noyau d'un prototype préliminaire de système de stockage des biens consommables et des fournitures. Le système des biens consommables et des fournitures hors Siège est en cours d'élaboration avec des moyens internes [conformément au document A/51/957, par. 26 d)], afin d'assurer le contrôle des biens consommables (biens durables consommables et biens consommables) appartenant à l'Organisation. Sa portée a été définie au paragraphe 47 ci-dessus. La version 1.0 devrait traiter les cas des pièces de rechange, des biens durables consommables et des biens consommables.

55. La mise en exploitation par étapes de la version 1.0 du système des biens consommables et des fournitures hors Siège devrait commencer en février 2001.

56. Ce système, qui sera étroitement intégré au FACS, offrira les fonctionnalités de base ci-après :

- a) Tenue de bases de données contenant la comptabilité matières de tous les biens consommables appartenant à l'Organisation, gérés par toutes les unités autonomes;
- b) Entretien d'un environnement multientrepôts dans les missions et les secteurs;
- c) Mise en commun des documents et des procédures, et assistance en la matière;
- d) Tenue de la comptabilité matières et application des contrôles en vue d'une gestion efficace d'un sous-ensemble de biens consommables (biens durables consommables, biens consommables et pièces de rechange).

57. La mise en place de ce système fera augmenter sensiblement le nombre de fiches de stock et d'opérations quotidiennes gérées et administrées au moyen du SGLM.

### B. Poursuite de la mise en exploitation, dans les nouvelles missions de maintien de la paix ou autres

58. Le FACS continuera d'être installé dans toutes les nouvelles missions de maintien de la paix.

59. Il a aussi été mis en exploitation dans plusieurs missions du Département des affaires politiques et devrait l'être, dans celles où ce n'est pas encore le cas, avant la fin du premier trimestre 2001.

60. Il y a encore, dans la base de données de l'ATNUTO relative au matériel appartenant aux contingents et aux mémorandums d'accord, presque 5 000 fiches de stock (en plus des 184 000 du FACS) concernant le matériel appartenant aux contingents, et leur nombre augmentera sensiblement lorsque le système aura été mis en service dans les autres missions concernées et dans les nouvelles missions.

61. Au fur et à mesure que de nouveaux systèmes sont élaborés et installés sur le terrain, le nombre de bases de données à gérer et à contrôler devrait croître sensiblement, ce qui rendra la gestion de l'ensemble plus complexe et augmentera la charge de l'infrastructure de stockage de données et de communication. Il faudra, pour pouvoir gérer et contrôler le système correctement, y incorporer des outils et des techniques de gestion des connaissances afin de permettre une bonne gestion.

### **C. Interfaces avec les autres logiciels exploités hors Siège**

62. Les principaux autres logiciels qui sont exploités hors Siège sont le système de gestion du personnel des missions, Reality, PROGEN et Sun Accounts.

63. On a étudié la possibilité de créer des interfaces entre le FACS et d'autres systèmes parmi les principaux exploités hors Siège, par exemple Reality et Sun Accounts. Le premier est un système de logiciels d'application très ancien et protégé, qui fonctionne sous un système d'exploitation obsolète, BTRIEVE. À compter du 31 décembre 2000, l'appui n'est plus assuré pour ce dernier, ni pour le système Sun dont il dépendait. Dans ces conditions, créer des interfaces serait une entreprise coûteuse et un pas en arrière sur le plan technologique. Néanmoins, sous réserve des restrictions budgétaires et du problème des ressources, le Département des opérations de maintien de la paix envisage d'entreprendre une étude de faisabilité pour savoir quelle serait la meilleure manière de s'y prendre pour intégrer au FACS les systèmes financiers qui existent hors Siège, aux fins de la comptabilité des prix de revient en ce qui concerne les stocks de matériel de maintien de la paix. Cela supposerait notamment d'étudier d'autres logiciels d'achats prêts à l'emploi et non exclusifs, et cela dépend des orientations prises en ce qui concerne le SIG, qui est actuellement étroitement intégré avec Reality, même si ce n'est que pour les applications au Siège.

### **D. Tableaux de bord**

64. Le FACS n'est pas un système en ligne de traitement des opérations. C'est un système en ligne qui permet de créer et de gérer des documents portant sur les registres des biens non consommables. Il est conçu de telle façon que l'information introduite par les missions hors Siège est reproduite au Siège toutes les 15 minutes, ce qui en fait un système dynamique. Il est donc nécessaire de l'immobiliser, d'en extraire les données et de les mettre de côté hors ligne afin de produire des tableaux de bord bâtis sur des modèles invariables, aux fins de la comptabilisation et de l'analyse des écarts. La Division de l'administration et de la logistique des missions a examiné avec le Bureau de la planification des programmes, du budget et de la comptabilité, la question de l'analyse et de la définition des besoins en ce qui



concerne un jeu de tableaux de bord que le système produirait régulièrement, ainsi que les procédures et calendriers qui l'accompagneraient, aux fins de la vérification des comptes, des activités budgétaires et de l'établissement des états financiers. Il s'agit notamment d'un rapport de fin de mois et de deux rapports semestriels, l'un à fin juin et l'autre à fin décembre. Parmi les procédures à mettre en place, il faudra notamment définir les modèles de tableaux et les communiquer à toutes les missions, et savoir quels sont les moments où il convient d'immobiliser le système pour en extraire les données voulues et quelles procédures appliquer en ce qui concerne la validation des données et la certification des rapports avant leur présentation au Siège.

65. L'intention est d'offrir aux chefs de produit les outils et moyens qui leur permettront de définir leurs propres tableaux spéciaux et de les produire, sur leur ordinateur de bureau. Il convient néanmoins de souligner que, contrairement à celle qui figure dans les rapports officiels produits par les missions, l'information contenue dans les tableaux de bord spéciaux ne sera ni vérifiée ni certifiée par elles. L'entrepôt de données contient des données recueillies automatiquement en provenance des bases de données des biens de toutes les missions, telles qu'elles sont saisies une fois par jour. C'est le chef de l'administration ou le département de l'administration de chaque mission hors Siège qui est responsable de la qualité de l'information contenue dans le FACS et tenue par sa mission, et qui est chargé de répondre aux observations et constatations formulées par le Comité des commissaires aux comptes à propos de la comptabilité matières. C'est là un sujet qui préoccupe le Comité. La Division de l'administration et de la logistique des missions a promulgué nombre de directives concernant la bonne utilisation du FACS et la tenue des règles, directives et procédures régissant la gestion des biens.

## VI. La question des moyens

66. Il convient de tenir compte de la nécessité d'une stratégie à long terme de décentralisation en matière d'entretien en même temps que d'une centralisation de la planification, de la coordination et du contrôle. Compte tenu de différents aspects de la question, notamment de la situation du marché des techniques de l'information, de la quantité et de la qualité des spécialistes en la matière que l'on peut trouver et des difficultés considérables auxquelles se heurte le Département des opérations de maintien de la paix dans les efforts qu'il déploie pour recruter et retenir à son service de précieux individus de cette spécialité, il est prévu de sous-traiter certaines activités d'entretien et d'appui concernant le SGLM, tout en conservant les activités spécialisées, la responsabilité de la planification et de la coordination générales étant confiée au Groupe du SGLM (Section des communications et des services électroniques). Les résultats obtenus avec le FACS et, ces derniers temps, avec le système des biens consommables et des fournitures hors Siège dépendent entièrement du réseau d'interconnexion et de la garantie que celui-ci est stable et sa capacité suffisante pour faire face à une intensification de la circulation des données tout en demeurant fiable. D'autre part, il est de plus en plus nécessaire de prévoir des mesures de sécurité renforcées au niveau opérationnel et à celui des bases de données ainsi que pendant les transmissions, et d'avoir en permanence des plans de secours en cas de panne ou de catastrophe.

67. Les ressources consacrées par le Groupe du SGLM à l'élaboration et à la mise en exploitation du SGLM sont les suivantes :

- a) Un responsable du système (P-4);
- b) Trois informaticiens chargés des systèmes d'information (P-3);
- c) Deux assistants (systèmes d'information).

68. Ces ressources servent à accomplir les tâches suivantes :

- a) Établir le plan directeur du SGLM et en assurer la mise en oeuvre de façon que la mise au point et l'installation se fassent dans les délais prévus, conformément aux calendriers de mise en exploitation;
- b) Définir les besoins des utilisateurs et concevoir, mettre au point et tester le système des biens consommables et des fournitures des opérations hors Siège et le système du matériel appartenant aux contingents;
- c) Évaluer les besoins en ce qui concerne le système du contrôle des mouvements et le système des services logistiques;
- d) Assurer l'appui et la maintenance des modules en service du SGLM, du FACS, du système de suivi de l'entretien et du système relatif au matériel appartenant aux contingents (version 1.0 à l'ATNUTO);
- e) Restructurer le système de référence de la logistique et en assurer la maintenance;
- f) Réformer l'administration du réseau étendu mondial pour ce qui concerne toutes les bases de données du SGLM, en veillant à ce qu'elles soient copiées régulièrement et en réglant les conflits éventuels;
- g) Surveiller l'administration des données à l'échelle mondiale et examiner toutes les bases de données du SGLM;
- h) Analyser la façon dont le SGLM est administré et exploité sur le terrain et mettre en place des procédures sûres afin de garantir l'efficacité des opérations, l'intégrité des bases de données et le respect des directives dans la pratique et les politiques courantes;
- i) Établir des directives sur la gestion des activités de contrôle des biens, à l'intention des services hors Siège;
- j) Se maintenir en contact étroit avec le personnel en mission qui participe à la mise en service, à l'exploitation ou à l'utilisation du SGLM, et entretenir un dialogue fourni avec lui, et aussi veiller à la qualité de l'appui sur le terrain, notamment en ce qui concerne l'existence d'un mécanisme de remontée et de règlement des problèmes;
- k) Examiner et approuver la correspondance relative aux questions touchant le contrôle des biens, et donner des orientations en la matière aux fonctionnaires des missions hors Siège et à ceux du Siège;
- l) Définir des mécanismes en matière de maintenance des logiciels et veiller à ce qu'ils soient mis en oeuvre, notamment en ce qui concerne la gestion des versions, les mises à jour hors Siège, la reprise du traitement après un sinistre, les commentaires des utilisateurs et les erreurs signalées, ainsi que les pistes de vérification;

m) Définir pour la production d'états un outil qui réponde aux besoins des responsables (états périodiques sur le même modèle et états spéciaux, tant au niveau de la section qu'au niveau de la mission) et veiller à ce que cet outil soit utilisé;

n) Analyser et définir les ponts et interfaces que nécessitera l'intégration du SGLM avec les autres modules des logiciels de soutien logistique, hors Siège et au Siège;

o) Examiner et évaluer régulièrement les moyens et capacités de chaque mission en matière de traitement de l'information, y compris les besoins sur le plan de l'infrastructure, et formuler des recommandations en vue du fonctionnement efficace et économique du SGLM;

p) Évaluer les besoins des missions et du Siège en ce qui concerne l'information à partager;

q) Évaluer les besoins en matière de soutien logistique du Service de la logistique, et des communications et donner des avis sur l'élaboration et la mise en place de nouvelles applications permettant de répondre au mieux à ces besoins.

69. Les postes supplémentaires nécessaires à l'exécution des tâches exposées ci-après figurent parmi ceux qui ont été demandés en vue de la mise en oeuvre du rapport du Groupe d'étude sur les opérations de paix des Nations Unies (A/55/507/Add.1), dont l'examen a été reporté jusqu'à ce que l'étude d'ensemble de toute la question des opérations de maintien de la paix ait été achevée.

a) **Projets concernant des logiciels d'application.** Il faudrait définir, organiser et entreprendre de grands projets visant à trouver des solutions en matière de logiciels d'application qui aident le Département des opérations de maintien de la paix et les opérations de maintien de la paix elles-mêmes, en même temps qu'elles renforcent et intègrent les systèmes existants de soutien logistique (FACS, système de gestion des biens consommables et des fournitures sur le terrain, système de contrôle des mouvements, système relatif au matériel appartenant aux contingents, etc.) et les systèmes administratifs, financiers et de gestion du personnel (système de gestion du personnel des missions, PROGEN, Reality, etc.), le tout selon un plan de mise en oeuvre par étapes et organisé selon les priorités. Un poste P-4, un P-3, un poste d'agent des services généraux (1re classe) et un poste d'agent des services généraux (autres classes) ont été demandés à cette fin.

b) **États consolidés.** Bilan des besoins concernant la mise en place d'un entrepôt de données à l'échelle de l'Organisation, constitué de cubes de données relatifs à différents sujets, et conception, réalisation et diffusion de modèles d'états en passant par un portail Web afin de permettre de consolider les données communiquées sur les applications d'importance critique. Un poste P-3 a été demandé à cette fin.

70. Du fait de la mise en service de certains systèmes, notamment du système de gestion des biens consommables et des fournitures sur le terrain, il faudra une structure d'appui bien plus complète et complexe que ne le permettent les ressources allouées au Groupe du SGLM et à la Section des communications et des services électroniques. Cette structure devra permettre de faire remonter les problèmes les plus ardues, et il se pourrait qu'il faille déployer des structures d'appui à la Base de soutien logistique de Brindisi aussi bien qu'à la Division de l'administration et de la logistique des missions. D'autre part, l'accroissement de la quantité d'information

disponible, qui correspond à une tendance observée pour tous les systèmes d'information, rendra de plus en plus nécessaire la capacité de produire et de rendre disponible une information plus élaborée aux fins de l'aide à la prise de décisions.

71. Il est proposé de sous-traiter les activités de maintenance et d'appui ci-après :

a) Aide à l'utilisateur final : mise en place d'un service d'assistance fonctionnant 24 heures sur 24 et sept jours sur sept; mise en place et gestion de procédures pour l'application d'une méthode de remontée des problèmes les plus ardues à régler; gestion des problèmes signalés dans les bases de données;

b) Maintenance des logiciels d'application et appui à la gestion du changement, avec service 24 heures sur 24 et sept jours sur sept;

c) États pour l'aide à la prise de décisions : recommandations sur les magasins de données; conception et essai de certains cubes de données portant sur des sujets précis; administration des serveurs;

d) Élaboration et administration de normes et d'outils : conception et mise au point d'utilitaires en vue de renforcer l'efficacité et la productivité de l'exploitation des systèmes, ainsi que de mécanismes de dépannage et de diagnostic;

e) Formation : formuler des recommandations en la matière; contrôler les compétences acquises par les utilisateurs;

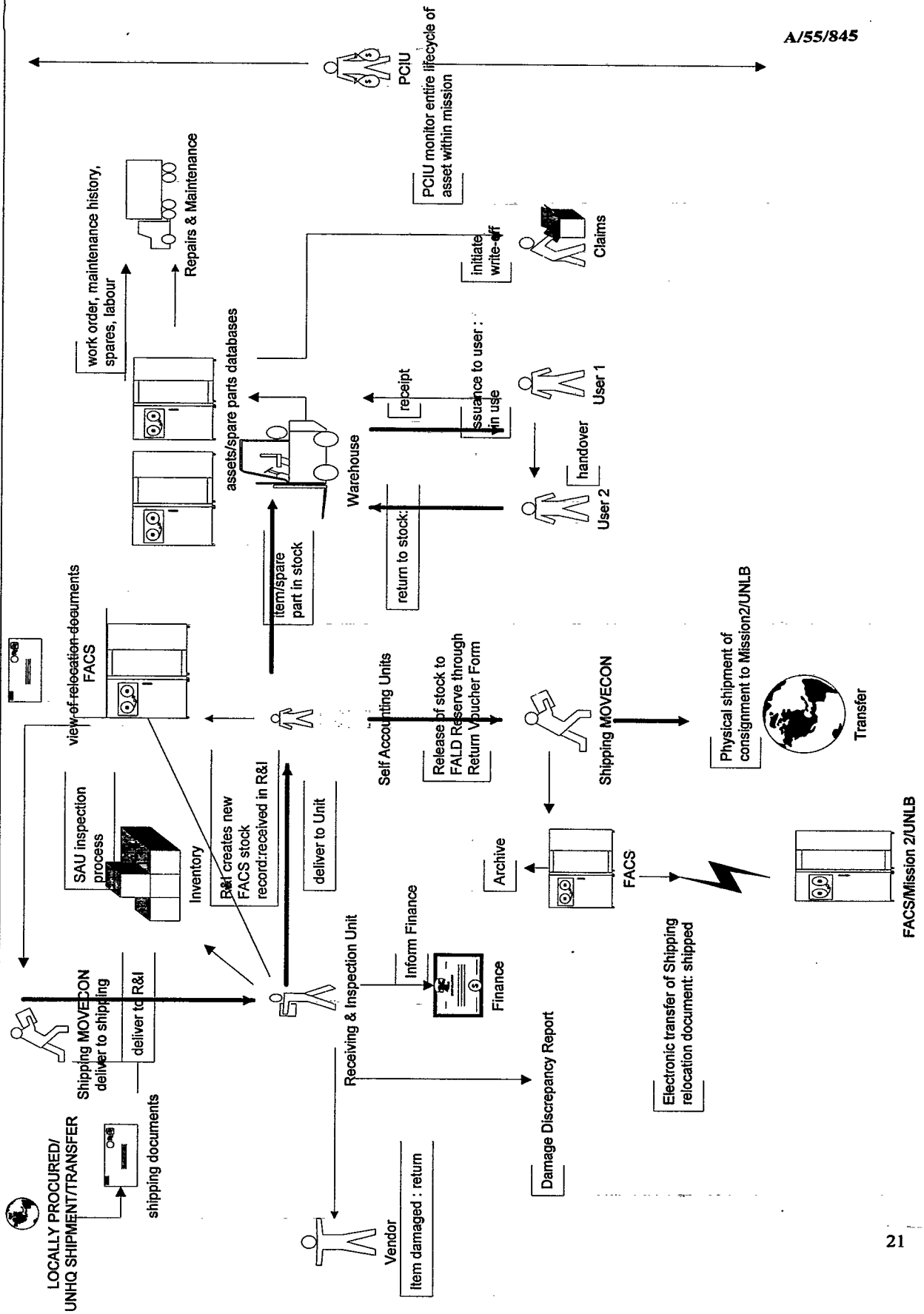
f) Améliorations : analyse et, le cas échéant, formulation de recommandations concernant les méthodes à employer pour accroître l'efficacité des applications, la structure des bases de données, la connectivité des serveurs et les topologies de la reproduction des données, le regroupement et les dispositifs de réserve;

g) Mesures des résultats : donner des avis sur l'administration des logiciels d'application faisant appel à Lotus Notes qui sont d'importance critique pour les missions, en veillant à ce qu'il n'y ait pas de discontinuité entre les systèmes et à ce que les résultats mesurés soient conformes aux normes fixées;

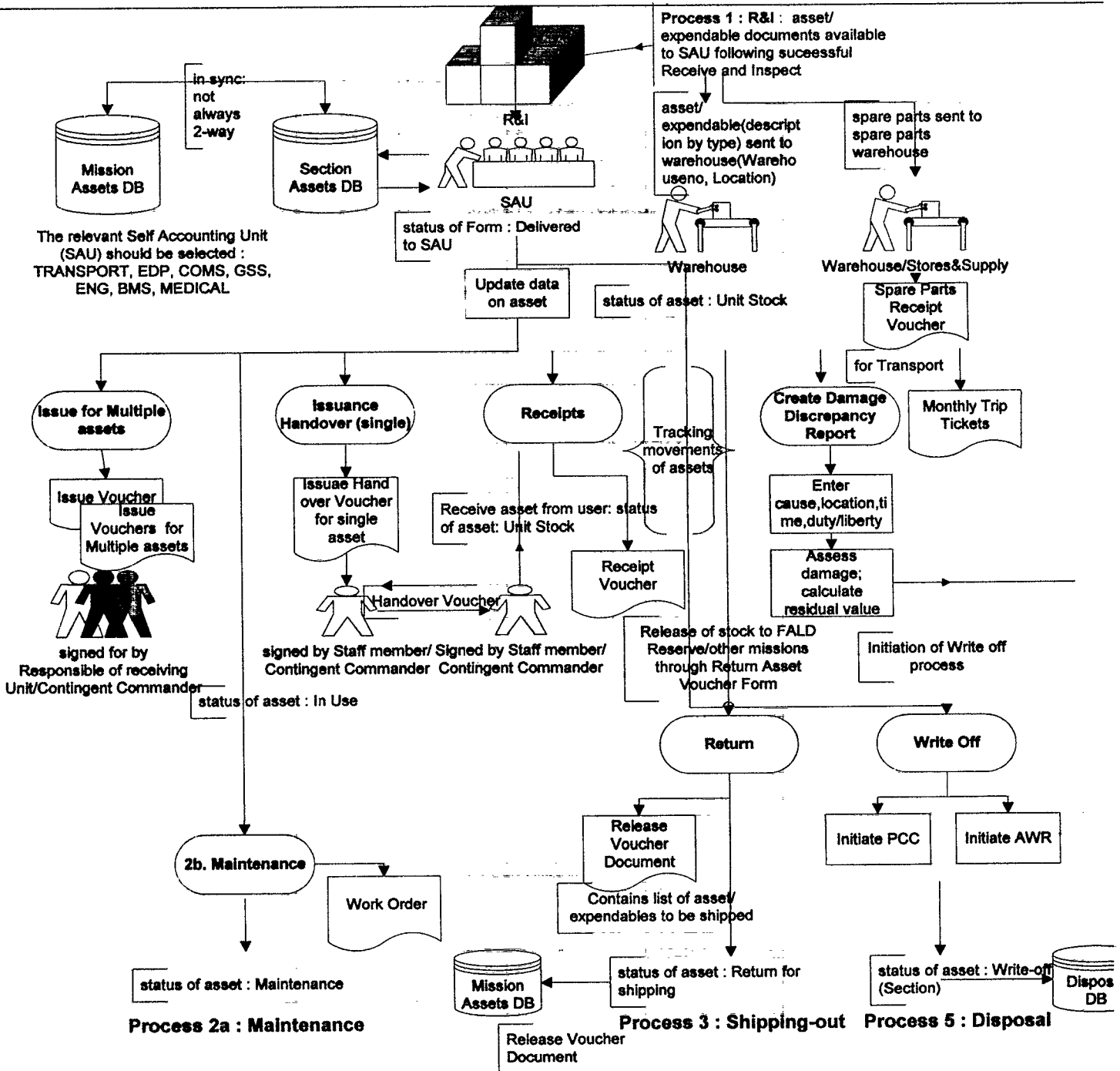
h) Administrer les procédures approuvées en matière de copies de secours, de reprise du traitement après un sinistre et de mesures de précaution, et donner des avis sur les moyens de les renforcer et de les améliorer;

i) Suivi et mesure des éléments retenus comme critères pour l'évaluation critique des résultats de chaque mission.

# Annex I The Asset Management Process : Business Process Flow Diagram

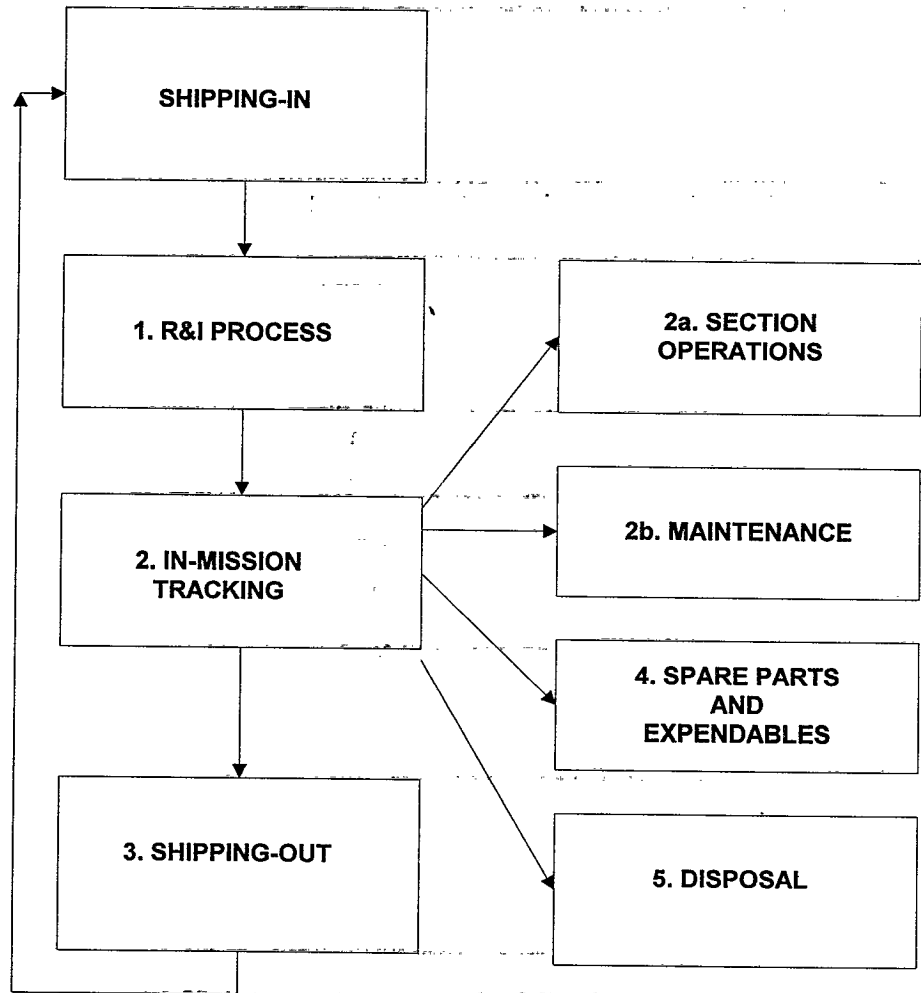


**Annex II In-Mission Tracking : Section Operations : Business Process Diagram**



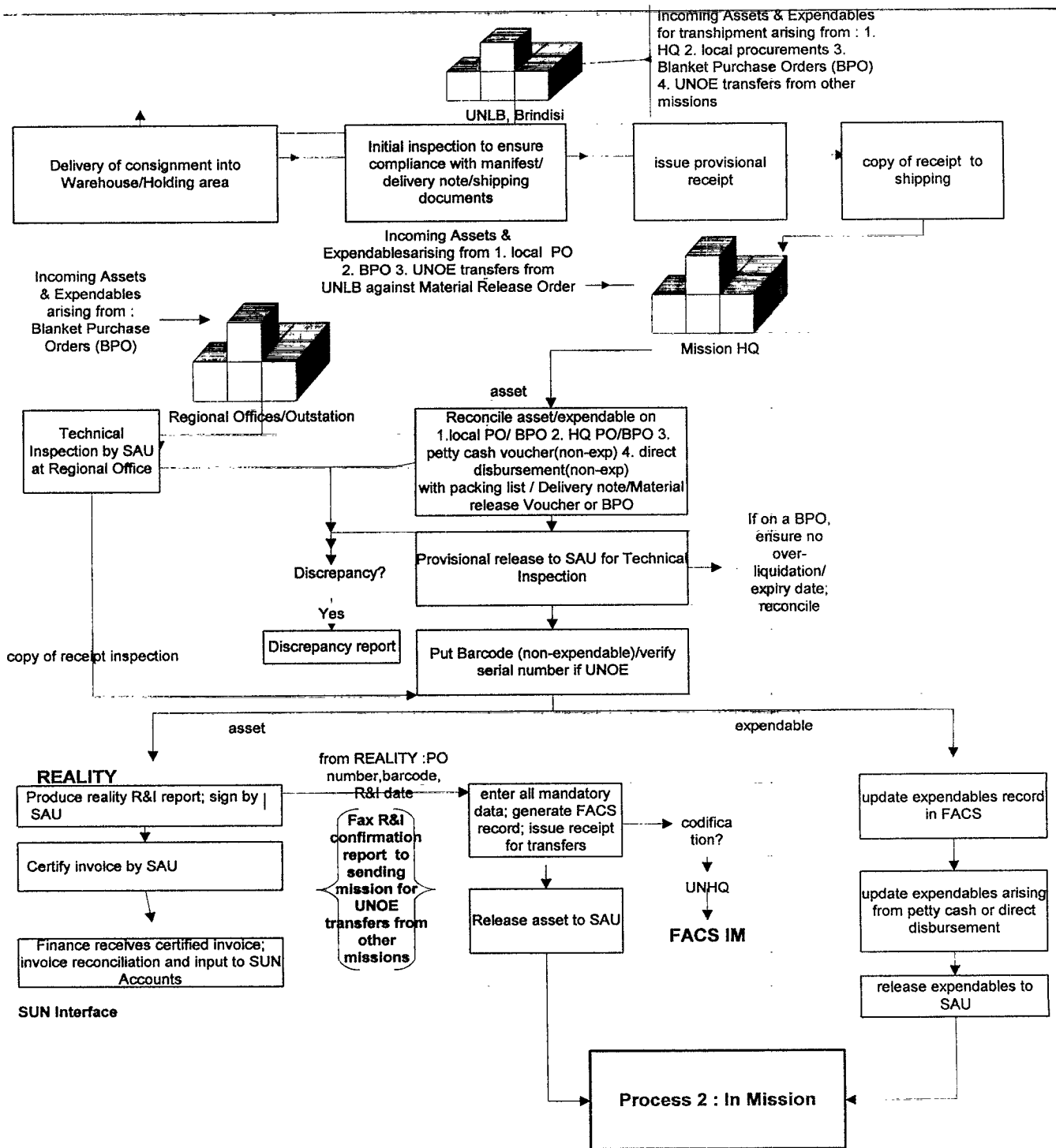
The Section Operations, which are the day-to-day operations, take place in the In-Mission Tracking Module and are performed on the Section Assets DB. Each Self-Accounting Unit (SAU) owns and is responsible for their own SA database. There are seven SA databases, one for each SAU (BMS, COM, EDP, ENG, GSS, MED and TPT). Section operations comprise: i. Track assets location ii. Issue assets to users iii. Receive assets from users iv. Handover assets from user to user v. Create workorder and add spare parts cost and worktime cost to the workorder vi. Initiate write-off actions vii. Prepare items to be shipped. When items are brought in for repairs, the status of the asset becomes "In Maintenance" and processing passes over to the Maintenance Module.

### Block Overview of the Field Asset Management Process Roadmap



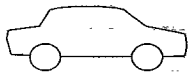
Annex IV

The R&I Process at Field Missions/ Transhipment through Brindisi



1. It is essential that all non-expendables and expendables classified as special, whether received at Regional offices/outstation or at the mission HQ, and whether purchased against a PO / BPO/ petty cash voucher / or by direct disbursement must be processed through the REALITY procurement system. Expendables purchased against an UNHQ BPO must also be processed through the REALITY R&I process.
2. This is necessary in order that financial controls are properly maintained (eg. BPOs are not overliquidated or processed past their expiry date).
3. The R&I Office should ensure that all non-expendables are properly barcoded or, if received from a mission transfer, have their barcodes verified. This should be done in close liaison with the Self Accounting Unit representative once ownership is established.
4. The REALITY PO number and other mandatory details should be entered into the FACS asset form such that a full reconciliation is maintained. Mandatory data includes, inter alia, serial number, eod dates, asset type, life expectancy and purchase value.





Reception

asset status : maintenance



Workshop Reception

Create Workorder

Insert WO Details

Click Button Under Service or Repair

This section pertains to workflow on assets received for repairs or maintenance at the Workshop



Pending Initial Check Inspection Sheet

Under Service/Repair

Stores

asset status : awaiting spares

Stores Add Spares

SP Action (Reception)

SP Done

Reception



For Final Inspection

Pending - Final Inspection

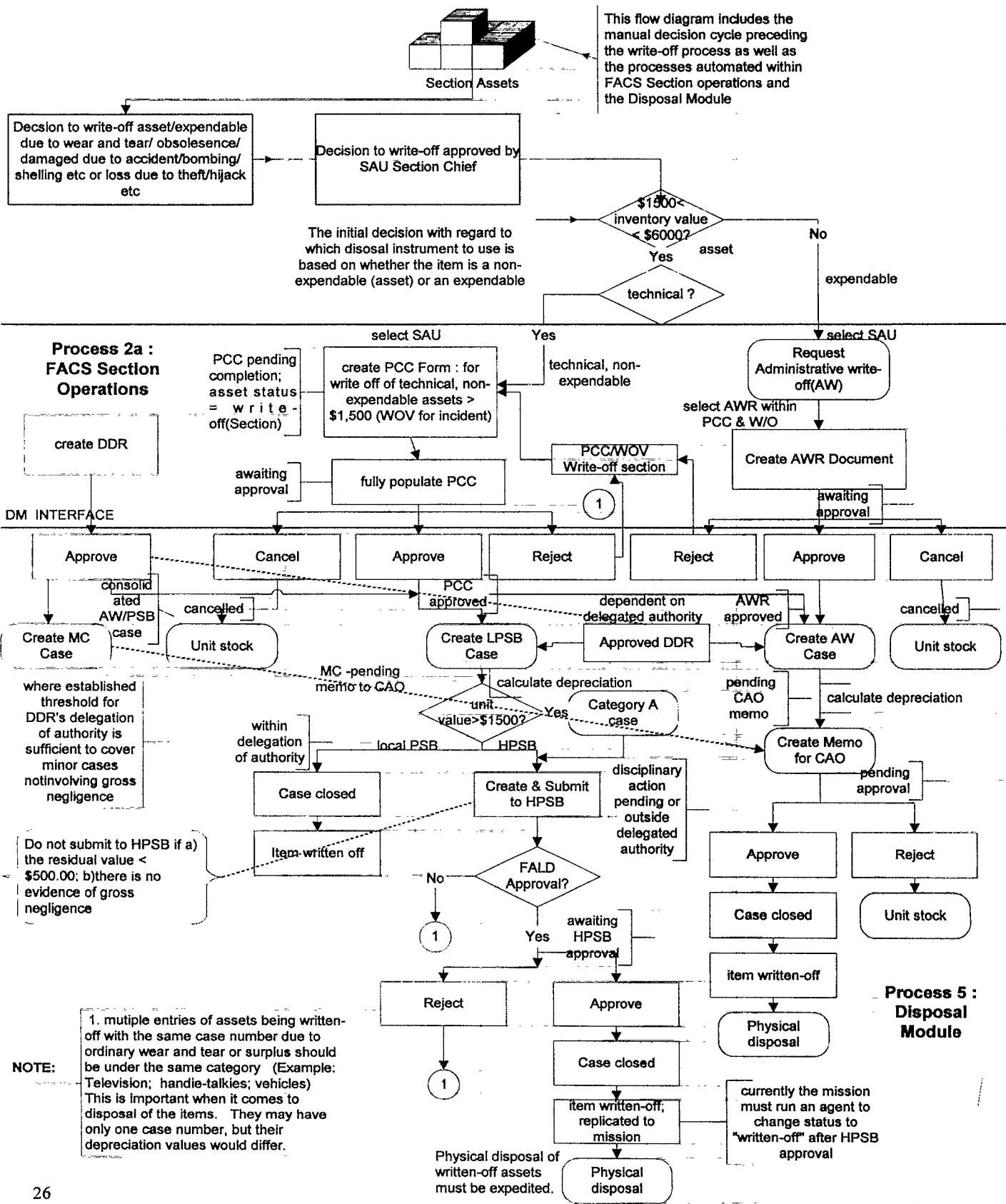
Final Inspection OK

Back to Workshop

Pending User Pick-UP

Close Workorder

THE WRITE-OFF & DISPOSAL PROCESS : BLOCK SCHEMATIC



NOTE:

1. multiple entries of assets being written-off with the same case number due to ordinary wear and tear or surplus should be under the same category (Example: Television; handle-talkies; vehicles) This is important when it comes to disposal of the items. They may have only one case number, but their depreciation values would differ.

## Annex VII

## Schedule of FACS Deployment at Peacekeeping Missions

	Name of Mission	Date of Implementation	Status
1.	UNOMIG	July-Aug 1997	Fully operational
2.	UNFICYP	Aug-Sep 1997	Fully operational
3.	UNLB	Oct-Nov 1997	Fully operational
4.	UNTSO	Dec 1997	Fully operational
5.	FALD Reserve	Sep 1998	Fully operational
6.	UNIFIL	Oct 1998	Fully operational
7.	UNDOF	Nov 1998	Fully operational
8.	UNIKOM	Dec 1998	Fully operational
9.	MINUGUA	Feb 1999	Fully operational
10.	UNMIBH	Mar 1999	Fully operational
11.	MINURSO	Mar 1999	Fully operational
12.	MINURCA	Apr 1999	Fully operational
13.	UNMOGIP	Apr 1999	Fully operational
14.	UNSCO	Apr 1999	Fully operational
15.	MIPONUH	Jun-Jul 1999	Fully operational
16.	MICIVIH	Jun-Jul 1999	Fully operational
17.	UNMOT	Jul 1999	Fully operational
18.	UNMIK	Jul-Sept 1999	Fully operational
19.	UNOCHI	Nov 1999	Fully operational
20.	IRCU	Nov 1999	Fully operational
21.	UNTAET	Nov 1999	Fully operational
22.	UNAMSIL	Feb 2000	Fully operational
23.	UNOA	Mar 2000	Fully operational
24.	MONUC	Mar 2000	Fully operational
25.	UNMEE	Oct 2000	Fully operational
26.	BONUCA	Nov 2000	Fully operational
27.	UNPOS	Nov 2000	Fully operational
28.	UNGCI	Nov 2000	Fully operational
29.	UNOL	Dec 2000	Work in progress
30.	UNSMIA	Dec 2000	Work in progress
31.	UNPOB	Dec 2000	Work in progress
32.	UNOB	Dec 2000	Work in progress
33.	GLR	2001	Fully operational
34.	UNOGBIS	Dec 2000	Work in progress