



联合国
粮食及
农业组织

Food and Agriculture
Organization of the
United Nations

Organisation des Nations
Unies pour l'alimentation
et l'agriculture

Продовольственная и
сельскохозяйственная организация
Объединенных Наций

Organización de las
Naciones Unidas para la
Alimentación y la Agricultura

منظمة
الغذية والزراعة
للأمم المتحدة

F

COMITE FINANCIER

Cent cinquante-troisième session

Rome, 12 - 14 mai 2014

**Réponse de la direction du PAM aux recommandations issues du
rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts
de fournitures humanitaires des Nations Unies**

Pour toute question relative au contenu du présent document, prière de s'adresser à:

M. Wolfgang Herbinger

Directeur de la Division de la logistique

Programme alimentaire mondial

Tél: +3906 6513 2547

Le code QR peut être utilisé pour télécharger le présent document. Cette initiative de la FAO vise à instaurer des méthodes de travail et des modes de communication plus respectueux de l'environnement. Les autres documents de la FAO peuvent être consultés à l'adresse www.fao.org



mk197f

RÉSUMÉ

- Le rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies contient 12 recommandations.
- La direction du PAM a étudié et accepté les 12 recommandations, puis elle a fait part de sa réponse à leur sujet, en prévoyant des délais pour la mise en œuvre des mesures prévues.

INDICATIONS QUE LE COMITÉ FINANCIER DE LA FAO EST INVITÉ A DONNER

- Le Comité financier de la FAO est invité à prendre note du document intitulé "Réponse de la direction du PAM aux recommandations issues du rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies ", et à avaliser ce document, qui est soumis au Conseil d'administration du PAM pour examen.

Projet d'avis

- **Conformément à l'article XIV du Statut du PAM, le Comité financier de la FAO conseille au Conseil d'administration du PAM de prendre note du document intitulé "Réponse de la direction du PAM aux recommandations issues du rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies".**

برنامج
الأغذية
العالمي



Programme
Alimentaire
Mondial

World
Food
Programme

Programa
Mundial
de Alimentos

Session annuelle
du Conseil d'administration

Rome, 3–6 juin 2014

RESSOURCES, QUESTIONS FINANCIÈRES ET BUDGÉTAIRES

Point 6 de l'ordre du
jour

Pour examen



Distribution: GÉNÉRALE

WFP/EB.A/2014/6-H/1/Add.1

29 avril 2014

ORIGINAL: ANGLAIS

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES

Le tirage du présent document a été restreint. Les documents présentés au Conseil d'administration sont disponibles sur Internet. Consultez le site Web du PAM (<http://executiveboard.wfp.org>).

NOTE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le présent document est soumis au Conseil d'administration pour examen.

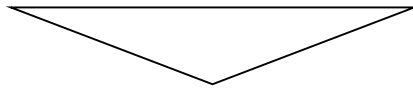
Le Secrétariat invite les membres du Conseil qui auraient des questions d'ordre technique à poser sur le présent document à contacter les fonctionnaires du PAM mentionnés ci-dessous, de préférence aussi longtemps que possible avant la réunion du Conseil.

Directeur, OSL*:	M. W. Herbinger	tél.: 066513-2547
Coordonnateur du Réseau d'entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies:	M. P. Honnorat	tél.: 066513-2302

Pour toute question relative à la disponibilité de la documentation destinée au Conseil d'administration, prière de contacter l'Unité des services de conférence (tél.:066513-2645)

* Division de la logistique

PROJET DE DÉCISION*



Le Conseil prend note du document intitulé "Réponse de la direction du PAM aux recommandations issues du rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies" (WFP/EB.A/2014/6-H/1/Add.1).

* Ceci est un projet de décision. Pour la décision finale adoptée par le Conseil, voir le document intitulé "Décisions et recommandations" publié à la fin de la session du Conseil.

CONTEXTE

1. On trouvera dans le présent document les réponses du Secrétariat aux recommandations formulées dans le document intitulé "Rapport du Commissaire aux comptes sur les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies" (WFP/EB.A/2014/6-H/1).
2. La direction du PAM reconnaît tout ce qu'a accompli le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies (ci-après le Réseau) pour appuyer les interventions humanitaires, et le rôle de plus en plus important qu'il joue dans le cadre de la stratégie de préparation aux situations d'urgence et d'intervention en cas de crise du PAM.
3. La direction du PAM accueille avec intérêt ce premier rapport d'audit externe consacré au Réseau et les recommandations qui y sont formulées, qui contribueront à améliorer l'efficacité et l'efficience opérationnelles ainsi que la viabilité financière à long terme du Réseau. Au cours des 13 dernières années, un entrepôt unique est devenu une plateforme mondiale de préparation aux situations d'urgence et d'intervention de secours, qui appuie l'action globale des organismes humanitaires. La direction du PAM reconnaît qu'il est nécessaire de revoir, d'étudier et de reconfigurer les processus et protocoles du Réseau pour les adapter aux nouveaux besoins.
4. Le tableau ci-après présente les réponses apportées aux diverses recommandations.

WFP
wfp.org/fr

Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 1 a): Pour être plus adapté à la mission qui est la sienne, le Réseau d'entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies pourrait adopter une stratégie qui lui permette de prendre les devants en cas de situation d'urgence en sensibilisant les utilisateurs/partenaires actuels et potentiels au sujet de la nécessité d'une intervention et en indiquant la durée et la nature de celle-ci, compte tenu de son expérience.	Division de la logistique Réseau	La recommandation est acceptée. Le PAM développera l'action de sensibilisation du Réseau et accroîtra son rôle de coordination pour ce qui est du déploiement des stocks prépositionnés, en veillant à ne pas empiéter sur ce que font d'autres mécanismes interorganisations et d'autres institutions des Nations Unies; par exemple, la coordination de la gestion de l'information dans le cadre des interventions humanitaires a déjà été confiée au Bureau de la coordination des affaires humanitaires et au module d'action groupée chargé de la logistique. Les activités qui vont être transposées à plus grande échelle sont notamment: i) la création d'une unité de gestion de l'information; ii) la mise à jour du site Web du Réseau pour améliorer le partage de l'information et la visibilité; et iii) l'élaboration de modes opératoires normalisés pour le Réseau, en prévoyant notamment de promouvoir le groupage des expéditions en faisant appel, aux niveaux bilatéral et mondial, à des partenaires et au module de la logistique.	Premier trimestre de 2015
Recommandation 1 b): Le Réseau d'entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit se doter d'une fonction informatisée d'établissement de rapports qui lui permette de saisir en temps réel les services d'appui opérationnel rendus dans le cadre de diverses situations d'urgence et d'évaluer sa performance, et qui lui serve de système intégré de gestion pour analyser le rapport coût-avantages de la qualité de ses services. Il pourrait ainsi donner plus de visibilité à ses donateurs et faire davantage connaître son action aux diverses parties prenantes.	Division de la logistique Réseau	La recommandation est acceptée. Le Réseau utilise actuellement les systèmes institutionnels en place (le Système mondial et réseau d'information du PAM (WINGS) et SAP), mais l'intégration de ses processus de vente et des systèmes institutionnels de gestion des vivres/actifs améliorerait ses capacités opérationnelles et ses moyens de communication de l'information. Il est notamment prévu: i) de concevoir des outils automatisés de collecte des données; ii) de mettre au point des systèmes de codes-barres et des interfaces pour intégrer les modules spécifiques du Réseau aux applications du PAM; et iii) d'exploiter les plateformes d'information existantes pour faciliter le regroupement des données, et améliorer l'analyse des activités, la capacité de communication de l'information, la transparence et la performance opérationnelle.	Deuxième trimestre de 2015

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES

Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 2 a): Le Réseau d'entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies devrait poursuivre l'action qu'il mène actuellement pour mobiliser des fonds et inciter les donateurs à fournir des financements non destinés à un emploi spécifique.	Division de la logistique Département des services concernant les partenariats et la gouvernance/ Réseau	La recommandation est acceptée. Le PAM ne cesse de rechercher et de préconiser des financements pluriannuels, prévisibles et non liés à l'appui de tous les aspects de ses opérations, y compris pour les services logistiques stratégiques communs qu'il rend à l'ensemble des organismes humanitaires, par exemple les entrepôts de fournitures humanitaires. Le Réseau et le Département des services concernant les partenariats et la gouvernance préparent actuellement une nouvelle stratégie de mobilisation de ressources en accord avec les priorités stratégiques du Réseau; celle-ci comporte notamment des propositions ciblées destinées à accroître la viabilité financière à long terme du Réseau par les moyens suivants: i) accroissement des contributions en espèces non assorties de conditions allouées par certains donateurs gouvernementaux ciblés/sélectionnés; ii) conclusion de partenariats pluriannuels en vue de bénéficier de davantage de sources de revenus régulières et prévisibles; iii) augmentation du nombre de partenariats stratégiques conclus avec le secteur privé, notamment pour obtenir de l'aide en nature; iv) accroissement du nombre des donateurs; et v) diversification des services, pour augmenter les revenus provenant des utilisateurs du Réseau.	Quatrième trimestre de 2014
Recommandation 2 b): Le Réseau d'entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit se mettre en quête de nouvelles sources de financement stables, en élaborant un plan de développement à long terme.	Division de la logistique Département des services concernant les partenariats et la gouvernance/ Réseau	La recommandation est acceptée. Assurer sa viabilité financière à long terme est une activité prioritaire pour le Réseau. Outre les activités engagées en application de la nouvelle stratégie de mobilisation de ressources mentionnée dans la réponse à la recommandation 2 a), les activités suivantes seront développées: i) diversifier les services, notamment mettre au point des colis standard d'aide humanitaire, appuyer la gestion du groupage des expéditions dans les zones de regroupement, élaborer et dispenser des cours de formation à la logistique humanitaire dans les installations du Réseau, et faire reconnaître le Réseau en tant que centrale d'achat de l'Office d'aide humanitaire de la Commission européenne; ii) développer les activités génératrices de revenus en adoptant des mesures destinées à améliorer l'efficacité des achats de matériel de secours, le recours à des services de gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi que la manutention et la gestion des stocks; iii) optimiser les coûts d'exploitation en rationalisant la structure des effectifs du réseau, en développant les partenariats avec les bureaux locaux/régionaux du PAM afin de leur sous-traiter certaines fonctions d'appui, ainsi qu'en veillant à ce que le coût des installations, y compris les frais connexes, de chaque plateforme soit assumé par les gouvernements hôtes (aide en nature/mise à disposition à titre gratuit).	Deuxième trimestre de 2015

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES

Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 3 a): La stratégie de financement de la plateforme de Las Palmas après la période d'engagement du donateur doit être définie.	Division de la logistique/Réseau	La recommandation est acceptée. Conformément à l'accord conclu entre le PAM et les autorités espagnoles, la pertinence, le rapport coût-efficacité et la viabilité de la plateforme de Las Palmas vont être étudiés au cours de la deuxième et de la quatrième année du projet, et une stratégie de financement sera alors définie.	Comme prévu
Recommandation 3 b): De nouvelles plateformes peuvent aussi être établies, s'il y a lieu, pour atteindre les objectifs plus larges du Réseau, en recourant à un plan stratégique de financement pour l'avenir.	Division de la logistique/Réseau	Tout développement ultérieur du Réseau fera l'objet d'une étude de faisabilité afin d'étudier l'infrastructure logistique, la proximité de zones exposées aux catastrophes, l'efficacité, le rapport coût-efficacité et les moyens dont dispose le gouvernement concerné pour accompagner l'initiative. Ces critères figureront dans la stratégie du Réseau qui va être élaborée.	En cours
Recommandation 4 a): Un système doit être mis en place pour surveiller de près les montants à recevoir et garantir le paiement des montants restant dus dans les meilleurs délais.	Réseau	La recommandation est acceptée. Grâce à la mise en place d'un système de suivi des montants dus, les soldes à recevoir et à payer avaient considérablement diminué, que ce soit pour les clients internes ou externes, à la fin de l'exercice 2013.	Fait
Recommandation 4 b): Les retards administratifs enregistrés en matière de création des fiches de confirmation du service et d'établissement des notes de débit devraient être examinés et réduits au minimum, en précisant clairement les responsabilités, de façon à améliorer les opérations du Réseau et l'efficacité de ses services.	Réseau	La recommandation est acceptée. Une solution a été trouvée à titre temporaire pour assurer le suivi des notes de débit à réception des fiches de confirmation du service. Un système de suivi automatisé va être développé pour remplacer cette solution provisoire. La validation des notes de débit a été déléguée aux responsables du Réseau pour accroître l'obligation redditionnelle au regard de l'efficacité des services rendus par les plateformes.	Troisième trimestre de 2015
Recommandation 4 c): Le rapprochement des immobilisations entre la base de gestion des actifs (AMD) et le fichier central d'enregistrement des actifs (AMR) du système WINGS doit être effectué en priorité, comme l'a fait le PAM lors de l'audit des états financiers de 2012.	Réseau	La recommandation est acceptée. Le rapprochement des immobilisations entre la base de gestion des actifs et le système WINGS a été fait pour toutes les plateformes du Réseau. Les rapports financiers régulièrement communiqués à l'ensemble du Réseau comprennent les rapports succincts sur la clôture des comptes mensuels.	Fait

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES			
Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 5 a): Le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies pourrait encourager ses partenaires à surveiller régulièrement les stocks entreposés dans les plateformes et à en retirer les articles périmés et obsolètes qui en occupent l'espace. S'il y a lieu, il conviendra de faire respecter l'application des modes opératoires normalisés.	Réseau	La recommandation est acceptée. La question a été soulevée avec les partenaires du Réseau lors de la réunion mondiale de 2013; il leur a alors été bien précisé que les entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies ne sont pas des installations d'entreposage de longue durée, mais une plateforme de préparation aux situations d'urgence et d'intervention en cas de crise, et qu'il est donc impératif d'assurer la rotation des stocks. Pour compléter et faire appliquer ses modes opératoires normalisés, le Réseau est en train d'institutionnaliser la facturation de frais d'entreposage pour les stocks dont la rotation n'est pas assurée.	Troisième trimestre de 2014
Recommandation 5 b): Le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies pourrait formuler une politique concernant l'attribution à ses partenaires de l'espace de stockage disponible dans ses plateformes en fonction des critères ou points de référence qu'il jugera appropriés.	Réseau	La recommandation est acceptée. Cette question sera abordée avec les partenaires à la prochaine réunion mondiale du Réseau, afin de définir des critères d'attribution de l'espace de stockage sur chaque site. Des activités ont déjà été lancées pour faciliter la gestion des entrepôts, notamment: i) la réorganisation de l'espace d'entreposage à Brindisi afin d'optimiser la capacité de stockage; ii) la cartographie des entrepôts pour pouvoir appliquer le système de codes-barres à l'échelle de tout le Réseau; iii) la normalisation des stocks pour accroître la capacité de prêt et d'emprunt.	Troisième trimestre de 2015
Recommandation 5 c): Étant donné que les stocks institutionnels d'urgence revêtent une importance stratégique, le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit collaborer étroitement avec le PAM pour examiner la question et prendre les mesures nécessaires au sujet des articles périmés en stock et de leur remplacement.	Réseau/divisions compétentes	La recommandation est acceptée. Dans le cadre du Programme de renforcement des capacités de préparation et d'intervention en cas de crise (PREP), le Réseau procède à l'examen des stocks institutionnels du PAM qui sont prépositionnés dans ses entrepôts, en vue de vérifier que: i) des stocks suffisants de produits appropriés sont disponibles; ii) le matériel de secours a bien été normalisé; iii) les modalités d'approvisionnement sont souples et innovantes; iv) les possibilités de prêt et d'emprunt entre partenaires du Réseau augmentent.	Quatrième trimestre de 2014

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES

Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 5 d): Le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit mener une action dynamique auprès du Service du transport aérien du PAM pour qu'il s'occupe des articles qu'il a stockés dans la plateforme de Doubaï et qui n'ont plus aucune valeur.	Réseau/Service du transport aérien	La recommandation est acceptée. Des mesures ont commencé à être prises pour se débarrasser des articles obsolètes stockés par le Service du transport aérien.	Troisième trimestre de 2014
Recommandation 6 a): Le PAM doit périodiquement revoir la politique relative aux achats et au prépositionnement de biscuits à haute teneur énergétique dans les plateformes du Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies, en tenant compte de leur acceptabilité pour les bénéficiaires ciblés, des réactions des bureaux de pays et de leur pertinence actuelle et future.	Division de la préparation aux situations d'urgence/ Division du budget et de la programmation/ Division des achats	La recommandation est acceptée. Le PAM étudie la possibilité de recourir à des accords à long terme de prestation de services, pour avoir moins besoin d'acheter et de prépositionner des stocks dans les entrepôts du Réseau. Dans le cadre de ses activités de préparation et d'intervention en cas de situation d'urgence, le PAM continuera d'étudier l'assortiment alimentaire destiné aux secours immédiats. À partir de là, il prendra des décisions quant aux produits adaptés à chacune des situations envisagées dans les scénarios de préparation et les processus de planification.	Premier trimestre de 2015
Recommandation 6 b): Les plateformes du Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doivent également continuer à s'investir dans la sensibilisation de la direction du PAM et de tous les partenaires au sujet de la nécessité d'utiliser au mieux les produits alimentaires stockés avant qu'ils n'atteignent leur date de péremption.	Réseau	La recommandation est acceptée. Le PAM et ses partenaires continueront de recevoir régulièrement des alertes sur les dates de péremption des produits alimentaires stockés dans les entrepôts du Réseau.	Fait

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES			
Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 7: La passation des marchés d'articles non alimentaires doit être plus transparente et plus rapide. Des activités adaptées de renforcement des capacités doivent être mises en place pour pallier l'insuffisance de personnel qualifié en la matière.	Réseau Division des achats	La recommandation est acceptée. La passation des marchés de matériel de secours doit être améliorée. Le Réseau investit actuellement dans le personnel, la formation technique et la certification Nations Unies. Le Réseau continuera de collaborer avec la Division des achats en vue d'élaborer une nouvelle stratégie d'approvisionnement et d'accroître le nombre d'accords à long terme conclus pour les articles dont la rotation est la plus forte. Les activités d'achat comprendront pour la première fois l'analyse des marchés et la recherche-développement, et utiliseront des technologies innovantes et écologiques.	Premier trimestre de 2015
Recommandation 8 a): Le respect des modes opératoires normalisés doit être amélioré lors de l'exécution des services.	Réseau Division des technologies de l'information	La recommandation est acceptée. Des mesures ont déjà été prises pour en assurer le respect au niveau des plateformes. Par exemple, la communication d'un rapport financier hebdomadaire améliore le suivi des services rendus. Le Réseau et la Division des technologies de l'information collaborent pour mettre au point une application informatique qui améliorera l'analyse des données, l'établissement des rapports et le contrôle.	Deuxième trimestre de 2015
Recommandation 8 b): Les améliorations prévues du système, qui ont pour but de faciliter le suivi de l'exécution des services et le rapprochement des ventes, doivent être mises en œuvre.	Réseau Division des technologies de l'information	La recommandation est acceptée. Le suivi des services rendus a été amélioré grâce à l'établissement de rapports mensuels qui permettent de garantir que les plateformes sont alertées et que les problèmes non résolus sont bien réglés. Le développement de l'application informatique mentionnée dans la réponse à la recommandation 8 a) facilitera l'application de la présente recommandation.	Premier trimestre de 2015
Recommandation 9: Un examen de la structure et des effectifs doit être réalisé pour toutes les plateformes dans un délai donné, les descriptifs de tous les postes doivent être immédiatement rendus officiels et il faut également envisager de définir les critères permettant de justifier les effectifs des entrepôts de chaque plateforme.	Réseau Division des ressources humaines	La recommandation est acceptée. Un examen des effectifs a démarré en mars 2014. La structure des effectifs et les descriptifs de poste seront adaptés en fonction des constatations issues de cet examen. Les effectifs du Réseau sont régulièrement examinés au moment de l'élaboration du plan de travail et du budget annuels.	Troisième trimestre de 2014

RÉPONSE DE LA DIRECTION DU PAM AUX RECOMMANDATIONS ISSUES DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES SUR LES ENTREPÔTS DE FOURNITURES HUMANITAIRES DES NATIONS UNIES

Recommandations	Organes responsables	Réponse de la direction du PAM et mesures prises	Délai de mise en œuvre
Recommandation 10: La directive commune sur les procédures relatives à la gestion et aux rapports du compte spécial doit être publiée à titre prioritaire.	Département de la gestion des ressources et de l'obligation redditionnelle/ Département des services concernant les opérations	La recommandation est acceptée. La Division des finances et de la Trésorerie a mis la dernière main à la directive conjointe sur les procédures relatives à l'administration, à la comptabilité et aux rapports du Réseau, qui va être publiée conjointement par le Département de la gestion des ressources et de l'obligation redditionnelle et le Département des services concernant les opérations d'ici au deuxième trimestre de 2014.	Deuxième trimestre de 2014
Recommandation 11: Le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit concevoir dans un délai précis le système commun d'information qui permettra d'améliorer la qualité des rapports et servira utilement de système intégré de gestion.	Réseau	La recommandation est acceptée. Le PAM reconnaît qu'il faut améliorer la qualité des rapports et des outils d'information en les adaptant aux besoins du Réseau. Les activités indiquées dans la réponse à la recommandation 1 b) contribueront également à l'application de la présente recommandation. Les rapports seront améliorés à l'échelle de tout le Réseau en mettant en place une série d'indicateurs de performance clés, qui figureront dans le plan de travail et les rapports normalisés du Réseau.	Quatrième trimestre de 2014
Recommandation 12: Le Réseau des entrepôts de fournitures humanitaires des Nations Unies doit entretenir des relations étroites avec tous les utilisateurs et partenaires afin de comprendre leurs préoccupations et de pouvoir ainsi leur offrir des services économiques et efficaces.	Réseau	La recommandation est acceptée. En 2013, une enquête détaillée a été menée auprès des utilisateurs en vue de la réunion mondiale du Réseau. Ce type d'enquête servira à nouveau pour préparer les sessions de travail qui se tiendront lors de futures réunions mondiales. La fonction service à la clientèle du Réseau va continuer d'être renforcée au moyen de mesures de restructuration et de formation.	Deuxième trimestre de 2015



LISTE DES SIGLES UTILISÉS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT

PREP	Programme de renforcement des capacités de préparation et d'intervention en cas de crise
WINGS	Système mondial et réseau d'information du PAM