



World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي

Conseil d'administration
Session annuelle
Rome, 21–25 juin 2021

Distribution: générale

Point 12 de l'ordre du jour

Date: 24 mai 2021

WFP/EB.A/2021/12-D/Rev.1

Original: anglais

Questions diverses

Pour information

Les documents du Conseil d'administration sont disponibles sur le site Web du PAM (<https://executiveboard.wfp.org/fr>).

Point sur le Service aérien d'aide humanitaire des Nations Unies

Résumé

Le transport aérien est essentiel pour permettre le déplacement des travailleurs humanitaires et l'acheminement de fournitures humanitaires vitales telles que les produits alimentaires, le matériel médical et les abris. Le PAM gère le principal service de transport aérien humanitaire au monde, le Service aérien d'aide humanitaire des Nations Unies (UNHAS), qui assure des services de transport de passagers et de fret léger au profit de l'ensemble des acteurs de l'aide humanitaire et du développement, notamment à destination de certaines des régions de la planète les plus difficiles à atteindre. L'importance de l'UNHAS est largement reconnue, en particulier du point de vue de sa contribution au transport sûr et fiable du personnel des organisations humanitaires et de développement vers des lieux reculés et périlleux, et ce, malgré les difficultés extrêmes associées aux situations d'urgence, y compris la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Au demeurant, aucune autre solution susceptible de remplacer dans l'immédiat le transport aérien humanitaire ne se profilant à l'horizon, l'UNHAS demeure essentiel.

Lorsque la COVID-19 a commencé à se répandre sur la planète début 2020, les chaînes d'approvisionnement mondiales et les marchés du transport ont été frappés de plein fouet. Avec la fermeture des frontières, la stricte limitation des capacités de transport aérien commercial et les restrictions aux déplacements de passagers et à l'acheminement de marchandises imposées par les autorités dans le monde entier pour ralentir la diffusion du virus, les partenaires des secteurs de l'action humanitaire et de la santé se sont heurtés à de graves difficultés pour s'attaquer aux conséquences de la pandémie, aussi bien directes, sur la santé publique, qu'indirectes, sur la situation humanitaire. Le PAM, en sa qualité de chef de file en matière de logistique humanitaire, a pris les dispositions nécessaires pour relever le défi: en collaboration avec l'Organisation mondiale de la Santé, l'ensemble du système des Nations Unies et la communauté internationale des organisations non gouvernementales, il a mis à profit ses capacités et son savoir-faire logistiques pour mettre en place rapidement un réseau de plateformes d'intervention à partir desquelles des vols de passagers et de fret pouvaient être organisés. Les services communs administrés par le PAM ont permis à la communauté humanitaire de répondre aux besoins colossaux créés par la pandémie. Le PAM a acheminé assistance et passagers vers 160 pays — 82 pour cent de la planète — et, à un moment donné, il est même devenu le principal prestataire de services de transport aérien à l'échelle mondiale. Dans ce contexte, il a lancé son service mondial de transport aérien de passagers le 1^{er} mai 2020, date à laquelle le premier vol de passagers a décollé d'Addis-Abeba à destination d'Accra. En avril 2021, plus de 29 000 passagers avaient ainsi été transportés sur plus de 1 500 vols vers 68 destinations. De plus, l'UNHAS a continué d'appuyer l'intervention menée à l'échelle mondiale face à la COVID-19, en prenant rapidement des mesures de prévention afin de pouvoir poursuivre les vols, en obtenant

Coordonnateur responsable:

M. P. Martou

Chef

Service du transport aérien

courriel: philippe.martou@wfp.org

les autorisations nécessaires auprès des autorités nationales, en fournissant une capacité d'évacuation sanitaire et en transportant les échantillons à tester et le matériel médical, notamment les vaccins contre la COVID-19. À l'heure actuelle, l'UNHAS gère plus de 100 aéronefs et dessert régulièrement plus de 400 destinations dans 23 pays.

Les problèmes sans précédent créés par la pandémie de COVID-19 ont signifié que l'UNHAS a commencé l'année 2021 avec un report de fonds de l'année passée limité, un déficit financier et une situation instable sur le plan du financement, tout cela alors même que ses opérations ont été considérablement développées et que la demande augmente pour ce qui est des nouvelles opérations de transport aérien. Ainsi, trois nouvelles opérations, à destination du Burkina Faso, du Mozambique et de la République arabe syrienne, ont débuté en 2020, et une autre, à destination de la Guinée, a déjà été lancée en 2021.

L'intervention d'urgence menée face à la COVID-19

1. Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a qualifié la COVID-19 de pandémie. Les mesures prises en conséquence par les gouvernements pour en endiguer la propagation ont eu un effet spectaculaire sur le trafic aérien mondial, entraînant une réduction considérable du nombre de vols de passagers et de marchandises. Cela a non seulement empêché de nombreux travailleurs humanitaires et agents de santé de se rendre là où l'on avait le plus besoin d'eux, mais aussi réduit de 40 pour cent les capacités mondiales de transport de fret aérien alors même que la demande d'aide humanitaire était sans précédent. La mise en place par le PAM du service mondial de transport aérien de passagers a donc permis d'apporter un soutien essentiel aux opérations humanitaires et sanitaires partout dans le monde. D'ailleurs, en avril 2021, 42 pour cent des passagers utilisant ce service étaient des membres d'organisations non gouvernementales (ONG) partenaires, 41 pour cent du personnel d'organismes des Nations Unies et 17 pour cent des représentants de donateurs ou des diplomates. Outre l'appui logistique fourni dans le contexte de l'intervention mondiale menée face à la COVID-19, l'UNHAS a continué de prêter assistance aux populations touchées par d'autres maladies, des catastrophes naturelles, l'insécurité et les conflits armés, l'insécurité alimentaire et la malnutrition, ainsi que d'autres crises humanitaires aiguës, en assurant la poursuite des opérations humanitaires essentielles. Conformément à son mandat consistant à fournir certains services en dernier recours, le PAM ne s'est pas employé à se substituer au secteur commercial mais il a plutôt cherché à pallier les défaillances du marché du transport commercial entraînées par la pandémie de COVID-19. Alors que l'espace aérien rouvre et que davantage de compagnies aériennes commerciales reprennent leurs activités, le PAM ajuste ses opérations de manière à tenir compte de l'évolution de la situation, mais il conserve ses infrastructures essentielles et ses capacités stratégiques afin d'être prêt à agir s'il le faut, notamment face au déferlement des deuxième et troisième vagues de la pandémie sur la planète. L'Australie, la France, le Portugal, la République de Corée, la Suède, la Suisse et l'Union européenne ont fourni des fonds spécifiquement affectés au service mondial de transport aérien de passagers assuré par le PAM afin de garantir la poursuite des vols à destination de Yangon et de Vientiane au rythme habituel de quatre vols par mois jusqu'au 15 septembre 2021, puis de deux vols par mois jusqu'à fin mars 2022; à destination de Dili jusqu'au 30 novembre 2021; et à destination d'Asmara jusqu'au 31 décembre 2021. Les vols à destination d'Antananarivo ont cessé en mars 2021 faute de financement spécifique. Le Directeur de pays du PAM et le Coordonnateur résident des Nations Unies pour Madagascar ont signé un document d'appel aux donateurs pour permettre la reprise des vols si des ressources sont mobilisées.
2. Le PAM joue un rôle déterminant au sein de la cellule des Nations Unies chargée des évacuations sanitaires depuis la création de celle-ci le 22 mai 2020. Cette cellule est chargée d'approuver, de gérer et de coordonner l'ensemble des demandes d'évacuation sanitaire liées à la COVID-19. Au 6 avril 2021, 210 évacuations sanitaires au total avaient été effectuées, dont 131 assurées par le PAM et 79 par le Département de l'appui aux missions de l'Organisation des Nations Unies. Le PAM a aussi construit deux centres de traitement de la COVID-19, l'un à Accra et l'autre à Addis-Abeba. Pour assurer la coordination au niveau mondial, deux cellules ont été créées: la cellule de coordination de la prestation de services face à la COVID-19, au Siège du PAM, et la cellule de coordination interorganisations chargée des chaînes d'approvisionnement, au siège de l'OMS à Genève, qui appuie la coordination des divers organismes et le partage de l'information en amont entre les principaux intervenants. D'une manière générale, les effectifs ont été renforcés pour soutenir l'ensemble de ces activités.

3. La plateforme de réservation des Nations Unies pour le personnel humanitaire a été mise à contribution pour faire office de plateforme principale de réservation de vols et fournir aux usagers des informations essentielles, concernant notamment les exigences propres à chaque pays, les dispositions locales et les mesures de prévention. Les réseaux et services mondiaux mis à disposition par le PAM ont été conçus pour répondre aux besoins prévus. Cependant, compte tenu de l'évolution rapide de la situation liée à la COVID-19, un certain degré de souplesse a été ménagé afin que les emplacements, les processus et les services puissent être rapidement adaptés de manière à répondre plus efficacement aux besoins des acteurs de la santé et de l'aide humanitaire, et à faire en sorte que les opérations soient menées dans un certain ordre déterminé par leur degré d'importance. En outre, des synergies ont été recherchées avec les services de transport aérien nationaux et infrarégionaux, y compris ceux opérés par l'UNHAS et les options commerciales valables, dans le souci de garantir une utilisation optimale des ressources.
4. Malgré les difficultés extrêmes engendrées par la pandémie de COVID-19, l'UNHAS a poursuivi ses activités de prestation de services à l'intention des communautés de l'aide humanitaire et du développement. Les initiatives les plus marquantes ont été les suivantes:
 - Dans le contexte des services communs assurés par le PAM pour faire face à la COVID-19, le bureau de l'UNHAS en Afghanistan a mis en place en avril 2020 un pont aérien international reliant Kaboul à Doha. Depuis lors, celui-ci a permis de fournir des services de transport à plus de 1 000 passagers de 50 organisations, notamment des diplomates, des fonctionnaires des Nations Unies et des membres du personnel d'ONG. Pendant le pic de la pandémie, tous les vols commerciaux internationaux ont été suspendus, pour ne reprendre que le 24 juin 2020.
 - L'opération de l'UNHAS en Libye a permis de transporter 320 kilogrammes de matériel lié à la COVID-19 de Tripoli à Benghazi, pour le compte de l'Organisation internationale pour les migrations, et 625 kilogrammes de fournitures médicales essentielles et d'équipements de protection individuelle de Tunis à Tripoli, en coordination avec l'Union africaine et les autorités libyennes, outre la participation à une série de vols de solidarité du système des Nations Unies effectués dans 95 pays.
 - L'importance des opérations de l'UNHAS au Soudan à l'appui de l'intervention menée face à la COVID-19 a été mise en lumière dans l'appel conjoint adressé par les organismes des Nations Unies au Gouvernement soudanais pour demander expressément le maintien d'un accès humanitaire, notamment dans le cadre de vols intérieurs et extérieurs de l'UNHAS. De plus, le bureau de l'UNHAS au Soudan a assuré entre mai et juin 2020 un vol reliant Khartoum à Addis-Abeba, qui a joué un rôle vital.
 - Fin 2020, les opérations de l'UNHAS en République arabe syrienne avaient permis de transporter par voie aérienne 806 passagers et 15,4 millions de tonnes de secours humanitaires, notamment du matériel médical et des équipements de protection individuelle utilisés dans le cadre de l'intervention menée face à la pandémie de COVID-19.
 - Le bureau de l'UNHAS au Yémen a continué de fournir des services essentiels pendant le pic de la pandémie de COVID-19 et, après la suspension de l'ensemble des vols en provenance ou à destination des aéroports yéménites en mars 2020, a joué un rôle décisif non seulement en appuyant l'accès humanitaire mais aussi en servant de relais auprès des autorités de l'aviation civile et d'autres fonctionnaires gouvernementaux au sujet des questions liées aux visas, aux tests de dépistage de la COVID-19 et à la quarantaine.
 - Le bureau de l'UNHAS au Cameroun a fourni un soutien aux autorités nationales en assurant des services de transport aérien pour faciliter la livraison de matériel lié à la COVID-19 à Maroua, la capitale de la région de l'Extrême-Nord.
 - En République centrafricaine, l'UNHAS a aidé l'OMS et le Ministère de la santé et de la population en assurant le transport de matériel médical et celui de plus de 155 échantillons à tester pour le dépistage de la COVID-19, envoyés depuis des sites de terrain jusqu'à Bangui, où se trouvent les deux laboratoires de diagnostic du pays ayant les moyens d'analyser ces tests. De plus, pendant la saison des pluies, l'UNHAS a assuré pour certains lieux difficiles d'accès et dépourvus de piste d'atterrissage, le transport par hélicoptère de fret essentiel, de matériel médical et d'échantillons destinés à être analysés dans la capitale. L'hélicoptère employé était également équipé de cellules d'isolement pour faciliter les évacuations sanitaires des cas suspectés ou avérés de COVID-19.

- Le bureau de l'UNHAS au Tchad a continué d'assurer sans interruption ses services de transport aérien à l'intention de ses usagers pendant la pandémie et a effectué cinq évacuations sanitaires liées à la COVID-19.
- Au Nigéria, le Gouvernement a autorisé le PAM à poursuivre ses opérations aériennes vers toutes les destinations desservies par l'UNHAS, pendant la période de confinement liée à la COVID-19. Outre l'entretien de quatre hélicoptères et d'un aéronef à voilure fixe, les mesures de préparation de l'UNHAS ont compris le déploiement d'un hélicoptère aménagé spécialement pour les évacuations sanitaires liées à la COVID-19, en vue de connecter les sites de terrain avec Maiduguri, la capitale de l'État de Borno. L'UNHAS apporte également un soutien à l'OMS en assurant le transport aérien de kits de dépistage de la COVID-19, d'échantillons à tester, et d'équipements de protection individuelle.
- En République démocratique du Congo, l'UNHAS est resté le seul moyen de transport aérien disponible, tant pour la communauté humanitaire que pour la communauté diplomatique, pendant la période où l'état d'urgence était en vigueur dans le pays en raison de la COVID-19. L'UNHAS a également fourni une capacité d'évacuation sanitaire cruciale.
- En Éthiopie, l'UNHAS a fourni un appui capital dans le contexte de l'intervention menée face à la COVID-19, avec l'établissement de la plateforme aérienne d'aide humanitaire d'Addis-Abeba. Celle-ci fonctionne 24 heures sur 24, garantit une capacité d'évacuation sanitaire et, à ce jour, a été utilisée par plus de 10 000 passagers.
- Au Kenya, l'UNHAS s'est efforcé de satisfaire la demande croissante en matière de transport de fret, notamment pour les fournitures médicales et les équipements de protection individuelle liés à la COVID-19, vers de nombreuses destinations, y compris les camps de réfugiés de Kakuma et de Dadaab.
- En Somalie, l'UNHAS a fourni une assistance au Gouvernement en transportant depuis des zones rurales des échantillons destinés à être analysés dans des laboratoires situés à Mogadiscio ou à Nairobi. En coordination avec le module de la logistique, un mécanisme conçu pour garantir l'efficacité et l'efficacité des interventions d'urgence, dont le PAM est le chef de file, l'UNHAS a assuré le transport aérien de matériel de secours lié à la COVID-19, pour le compte du Gouvernement et d'autres partenaires.
- En coordination avec l'OMS, le bureau de l'UNHAS au Soudan du Sud a fourni un soutien à la communauté humanitaire en mettant à disposition une capacité d'évacuation sanitaire et en transportant des échantillons à tester pour le dépistage de la COVID-19, depuis des sites de terrain jusqu'à Djouba.

Vue d'ensemble des opérations de l'UNHAS en 2020

5. En 2020, l'UNHAS a assuré des services dans 23 pays: Afghanistan, Burkina Faso, Cameroun, Djibouti, Éthiopie, Haïti, Guinée, Jordanie, Kenya, Libye, Mali, Mauritanie, Mozambique, Niger, Nigéria, République arabe syrienne, République centrafricaine, République démocratique du Congo, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Tchad et Yémen¹.

Passagers	248 000
Fret	4 000 tonnes
Évacuations	1 000
Usagers	800
Destinations	400

¹ En 2020, l'UNHAS a également déployé un hélicoptère pour appuyer la mission de secours humanitaire au Honduras, après le passage dévastateur des ouragans Iota et Eta.

6. Jusqu'en février 2020, l'UNHAS a assuré le transport de quelque 31 000 passagers chaque mois. Au cours des sept mois suivants, pendant le pic de la pandémie et la période durant laquelle la plupart des pays ont imposé des restrictions de déplacement, le nombre de passagers transportés a diminué de moitié environ pour tomber à seulement 15 000 personnes transportées chaque mois.
7. En octobre et en novembre 2020, le nombre de passagers transportés par l'UNHAS a commencé à remonter rapidement vers les niveaux antérieurs à la pandémie de COVID-19, avec une moyenne mensuelle de plus de 25 000 passagers transportés. S'agissant du fret, étant donné que certains pays n'ont pas imposé de restrictions au transport aérien de marchandises et que la pandémie de COVID-19 a fait augmenter la demande de certains produits, les quantités de fret transportées dans le cadre de quelques opérations de l'UNHAS ont été plus importantes en 2020 qu'en 2019. En Afrique de l'Est, par exemple, les cargaisons transportées par l'UNHAS ont augmenté d'environ 15 pour cent.

Projet ECHO Flight

8. En février 2020, le PAM a signé un accord de délégation de gestion indirecte avec la Direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes de la Commission européenne (ECHO), au titre du projet pour la fourniture de services aériens humanitaires à l'appui des projets financés par la direction générale ECHO et d'autres projets d'aide humanitaire au Kenya, au Mali et en République démocratique du Congo, également connu sous le nom de projet ECHO Flight. Actuellement, la flotte compte trois aéronefs spécifiquement affectés au projet: un Cessna Caravan au Mali, et un Mi-8 et un Cessna Caravan en République démocratique du Congo. Au Kenya, le PAM partage un DHC-8 pour les opérations de l'UNHAS. Le projet ECHO Flight vise à être souple et réactif afin de pouvoir s'adapter à l'évolution de la situation et assurer un service de transport aérien spécifique, sûr et économique, à l'appui des projets humanitaires financés par l'Union européenne, dans le contexte d'opérations en cours ou à venir.

Remise en état d'aéroports

9. En collaboration avec ses partenaires, l'UNHAS joue un rôle essentiel en appuyant les projets de remise en état d'aéroports. La remise en état des aéroports revêt une très grande importance car elle permet d'améliorer l'accessibilité avec, parfois, des incidences positives sur les conditions de vie des communautés isolées. Par exemple, le bureau de l'UNHAS en Mauritanie a participé à la remise en état de la piste d'atterrissage à Bassikounou, une ville qui est actuellement l'épicentre de l'action humanitaire menée dans le pays. La fermeture de l'aérodrome en 2019, due à la détérioration de cette piste d'atterrissage, constituait un obstacle majeur au déploiement rapide d'agents humanitaires dans le camp de réfugiés de M'Bera. Grâce aux contributions généreuses de donateurs et à l'appui des autorités et d'acteurs du secteur privé mauritaniens, notamment le Ministère des affaires étrangères, l'Agence nationale de l'aviation civile, la Société des aéroports de Mauritanie et le Ministère de la défense, la remise en état de la piste d'atterrissage de Bassikounou, qui mesure aujourd'hui 1 800 mètres, a été achevée le 15 octobre 2020.

L'UNHAS et la plateforme de réservation des Nations Unies pour le personnel humanitaire

10. Par l'intermédiaire de son service mondial de transport aérien de passagers, le PAM a fructueusement tiré parti de la plateforme de réservation en ligne des Nations Unies pour le personnel humanitaire. En 2021, le PAM prévoit de développer une série de pages Web faciles à mettre à jour pour chaque opération de pays de l'UNHAS. Ces nouvelles pages Web contribueront à améliorer l'expérience des usagers, permettront d'accéder rapidement aux informations importantes et faciliteront la réservation et l'organisation des voyages.

Perspectives de financement pour 2021 et aperçu de la situation financière en 2020

11. Comme indiqué précédemment, l'UNHAS a commencé 2021 avec un report de fonds de l'année précédente limité, un déficit financier et une situation instable sur le plan du financement. D'un autre côté, les demandes de nouvelles opérations de transport aérien ont augmenté.
12. Le tableau 2 montre qu'en mars 2021, le montant total du déficit s'élevait à 161,4 millions de dollars É.-U.²

² Les besoins en financement sont en cours de mise à jour pour certaines opérations de l'UNHAS. Les montants actualisés tenant compte de ces modifications seront mis à disposition au cours des prochains mois.

TABLEAU 2: MONTANT DES BESOINS EN FINANCEMENT AU TITRE DES OPÉRATIONS DE L'UNHAS POUR 2021 (EN MARS 2021) (en dollars)				
Pays de l'opération	Budget approuvé	Financement reçu	Pourcentage financé	Période jusqu'à laquelle le financement est assuré (2021)
Afghanistan	18 788 498	8 735 061	46	Fin juillet
Burkina Faso	5 221 807	5 712 353	109	Fin décembre
Cameroun	6 912 455	2 809 767	41	Fin juin
Éthiopie	4 577 405	1 705 921	37	Début juillet
Guinée	3 453 817	998 700	29	Mi-juin
Haïti	4 400 000	1 420 064	32	Fin mai
Kenya	5 142 295	1 846 457	36	Mi-juillet
Libye	5 889 079	1 717 462	29	Mi-mai
Mali	8 716 972	7 423 126	85	Mi-octobre
Mauritanie	2 891 849	1 534 441	53	Fin juin
Mozambique	3 487 830	428 335	12	Début mai
Niger	9 589 156	4 504 523	47	Mi-juillet
Nigéria	24 077 503	8 344 311	35	Début mai
République arabe syrienne	8 561 962	2 675 803	31	Mi-mai
République centrafricaine	22 540 505	10 038 752	44	Mi-juin
République démocratique du Congo	32 852 054	29 750 405	90	Début décembre
Somalie	25 222 868	14 650 582	58	Mi-septembre
Soudan	27 646 736	10 861 262	39	Fin mai
Soudan du Sud	54 081 097	24 464 045	45	Mi-juillet
Tchad	16 665 708	8 783 504	53	Début août
Yémen	33 169 739	13 000 505	39	Mi-juin
Total	323 889 337	161 405 380		

Principaux indicateurs de performance des opérations de transport aérien

13. Rapport coût-efficacité: coût opérationnel par kilomètre-passager³.
 - L'indicateur d'efficacité opérationnelle, à savoir le coût opérationnel par kilomètre-passager, s'est dégradé, passant de 1,49 dollar en 2019 à 1,86 dollar en 2020 en raison des restrictions liées à la COVID-19.
14. Efficacité en 2020: pourcentage de réservations satisfaites en 2020 par rapport aux réservations demandées.
 - La moyenne s'établit à 90 pour cent.
15. Efficacité environnementale:

³ Le coût opérationnel par kilomètre-passager est calculé pour chaque passager transporté. Les coûts contractuels relatifs à chaque aéronef sont calculés par heure de vol bloc à bloc. La consommation effective de l'aéronef en carburant et le prix du carburant là où l'aéronef est basé sont utilisés pour calculer le coût du carburant par heure de vol bloc à bloc.

- Le Service du transport aérien du PAM a établi en mai 2021 un programme axé sur l'environnement et la durabilité, qui vise à définir pour le secteur aérien des principes, des objectifs et des activités destinés à optimiser les mesures prises dans le cadre des opérations sur le terrain et dans les airs et à améliorer l'efficacité des processus, afin de réduire l'impact qu'ont les services de transport aérien sur l'environnement.
 - Le Service du transport aérien du PAM a mis au point une méthode de calcul des émissions de CO2 harmonisée avec les directives publiées par l'Organisation de l'aviation civile internationale. Connue sous le nom de méthode de calcul du régime de compensation et de réduction de carbone, elle permet de suivre en temps réel les émissions de CO2, notamment celles de l'ensemble des vols d'UNHAS et celles associées aux autres services de transport aérien du PAM, comme les largages aériens, les vols ponctuels et les services de transport aérien de passagers liés à la COVID-19.
 - En 2020, la quantité totale des émissions de CO2 s'élevait à 184 559 tonnes, soit plus qu'en 2019 (148 443 tonnes). Cette augmentation s'explique par l'intensification du transport de fret pendant la pandémie de COVID-19. Il convient cependant de souligner que pas plus tard qu'en 2018, la quantité totale des émissions de CO2 s'élevait encore à 252 112 tonnes, ce qui signifie que le Service du transport aérien du PAM a considérablement progressé depuis lors, du point de vue de la réduction de son empreinte carbone. De plus, le PAM a déployé la toute première version civile/humanitaire du CASA-295, un aéronef militaire plus économe en carburant récemment converti à cet usage, dans les opérations d'urgence menées au Mozambique et au Soudan du Sud.
16. Satisfaction des usagers: les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des passagers et de celle concernant l'accès aux services sont agrégés au niveau mondial.

Pays de l'opération	Taux de satisfaction (en pourcentage)
Afghanistan (accès aux services)	85
Afghanistan (passagers)	82
Afrique du Sud (accès aux services)	96
Afrique du Sud (passagers)	76
Burkina Faso (accès aux services)	100
Burkina Faso (passagers)	75
Cameroun (accès aux services)	100
Cameroun (passagers)	85
Éthiopie (accès aux services)	100
Éthiopie (passagers)	82
Haïti (accès aux services)	89
Haïti (passagers)	87
Kenya (accès aux services)	57
Kenya (passagers)	88
Libye (accès aux services)	88
Libye (passagers)	86
Mali (accès aux services)	85
Mali (passagers)	78
Mauritanie (accès aux services)	100
Mauritanie (passagers)	70
Nigéria (accès aux services)	90
Nigéria (passagers)	94

Pays de l'opération	Taux de satisfaction (en pourcentage)
République arabe syrienne (accès aux services)	75
République arabe syrienne (passagers)	61
République centrafricaine (accès aux services)	88
République centrafricaine (passagers)	78
République démocratique du Congo (accès aux services)	73
République démocratique du Congo (passagers)	78
Somalie (accès aux services)	75
Somalie (passagers)	85
Soudan (passagers)	93
Tchad (accès aux services)	81
Tchad (passagers)	79
Yémen (accès aux services)	82
Yémen (passagers)	77
Moyenne (passagers)	81
Moyenne (accès aux services)	86
Pourcentage de satisfaction global	83

État d'avancement de l'application des recommandations issues de l'audit externe

17. Conformément à ce qui était prévu, un audit externe du Service du transport aérien du PAM a été réalisé du 19 juillet 2019 au 31 janvier 2020. L'audit a porté plus particulièrement sur les services centraux du transport aérien du PAM au Siège, à Rome, et sur les opérations de transport aérien menées sur le terrain au Mali, au Kenya, en Somalie et au Soudan du Sud. Pour mener à bien cet audit, l'Auditeur externe a dû se rendre sur ces divers sites, à différentes périodes.
18. L'audit externe a fait ressortir l'importance des activités de transport aérien pour le système des Nations Unies et la communauté humanitaire. L'Auditeur externe a conclu qu'il fallait élaborer un document de politique générale relatif aux opérations aériennes, précisant l'étendue du mandat du PAM, les mécanismes applicables de coordination des missions aériennes, les critères déterminant le choix des bénéficiaires de ces services, la relation entre le Service du transport aérien et l'Unité de la sécurité du transport aérien, et les règles de financement de l'activité.
19. L'Auditeur externe a formulé 16 recommandations que le PAM a acceptées en tout ou en partie. Compte tenu des incidences considérables de la pandémie de COVID-19 sur les activités du PAM en 2020 et de la fourniture par le Service du transport aérien de services communs liés à la COVID-19, le PAM et l'Auditeur externe ont décidé d'un commun accord de prolonger jusqu'en 2021 le calendrier d'application des recommandations, initialement fixé à 2020.
20. Le Service du transport aérien du PAM prend actuellement des mesures concrètes pour donner suite aux 16 recommandations: à ce jour, quatre recommandations ont été formellement classées et deux sont en train d'être examinées par l'Auditeur externe dans cette même optique. L'application des autres recommandations est en cours, dans le respect des délais fixés d'un commun accord.

Liste des sigles utilisés dans le présent document

ECHO	Direction générale de la protection civile et des opérations d'aide humanitaire européennes
OMS	Organisation mondiale de la Santé
ONG	organisation non gouvernementale
UNHAS	Service aérien d'aide humanitaire des Nations Unies