



# Assemblée générale

Distr. générale  
28 avril 2020  
Français  
Original : anglais

**Soixante-quinzième session**  
Points 141 et 142 de la liste préliminaire\*

**Projet de budget-programme pour 2021**

**Planification des programmes**

## Projet de budget-programme pour 2021

**Titre VIII**  
**Services communs d'appui**

### Chapitre 29C

#### Bureau de l'informatique et des communications

**Programme 25**  
**Services de gestion et d'appui**

## Table des matières

	<i>Page</i>
Avant-propos.....	3
A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019**.....	5
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021***.....	24
Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour 2021.....	37
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle.....	38

\* [A/75/50](#).

\*\* Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée au plan-programme et à l'exécution des programmes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité du programme et de la coordination.

\*\*\* Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée aux postes et aux objets de dépense autres que les postes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.





---

## Avant-propos

Depuis son approbation en 2015, la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies a aidé à dynamiser les équipes et à moderniser les moyens informatiques et les moyens de communication du Secrétariat, faisant du Bureau l'un des principaux fers de lance de l'Organisation pour ce qui concerne l'exécution des mandats. Elle repose sur la recherche de l'excellence opérationnelle et l'innovation et prévoit des mécanismes de respect des normes et de contrôle qui encadrent l'action menée tout en préservant l'agilité opérationnelle.

En 2019, comme suite à la décision prise par l'Assemblée générale sur les propositions de réforme de la gestion faites par le Secrétaire général, un Bureau de l'informatique et des communications unique est né de la fusion du Bureau de l'informatique et des communications (Département de la gestion) et de la Division de l'informatique et des communications (Département de l'appui aux missions).

Cette fusion a abouti à une véritable consolidation des capacités du Secrétariat dans le domaine du numérique. L'approche unifiée adoptée en matière d'informatique et de communications dans l'ensemble du Secrétariat a permis de coordonner la mise en œuvre d'initiatives ayant des répercussions sur toute l'Organisation. En modernisant l'infrastructure informatique à l'appui de méthodes de travail nouvelles et plus flexibles, dans un environnement sûr et contrôlé, il devient possible de déployer, aujourd'hui et à l'avenir, des services permettant au personnel du Secrétariat et aux États Membres de s'acquitter de leurs tâches essentielles et de communiquer efficacement.

Le lancement du projet Unite Workspace en 2019 modifie la façon dont l'Organisation agit et communique. Grâce aux outils de collaboration modernes et intuitifs déployés dans l'ensemble du Secrétariat, plus de 56 000 utilisateurs peuvent désormais partager des informations, organiser des réunions, collaborer sur des projets et des initiatives et diffuser des événements en direct, où qu'ils se trouvent. Le projet a été déployé dans 27 départements du Siège et dans toutes les opérations de paix. En outre, un centre d'apprentissage en ligne complet a été mis en service pour aider les utilisateurs finaux à se former à l'utilisation des outils de collaboration.

Le Bureau s'est associé aux entités du Secrétariat pour déployer des logiciels innovants. De nouvelles applications ont ainsi été lancées pour mieux prévenir l'exploitation et des atteintes sexuelles : une plateforme en ligne sécurisée a été créée pour collecter et analyser les rapports sur les allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles soumis par les entités des Nations Unies participantes. De plus, des éléments favorisant l'accessibilité ont été mis en place sur le portail des carrières de l'ONU et sur Inspira, afin que les personnes handicapées accèdent sans restriction aux possibilités d'emploi au sein des entités des Nations Unies, ainsi que sur le site Web de la Division des achats du Département de l'appui opérationnel, qui fournit des informations sur les débouchés commerciaux, l'attribution des marchés et d'autres statistiques relatives aux achats.

En 2019, l'Organisation a plus que jamais été la cible de cyberattaques. Le Bureau a réussi à contrer 1,8 milliard de courriels malveillants. L'analyse poussée des logiciels malveillants a permis d'éviter plus de 20 000 attaques très sophistiquées. Plus de 40 millions de connexions à des sites Web dangereux ont été empêchées. En 2019, le Bureau a aussi repéré et récupéré plus de 200 comptes de messagerie électronique qui avaient été compromis et piratés. Le renforcement de la cybersécurité, qui compte parmi les priorités du Bureau, se poursuit. Malgré les efforts considérables déployés et compte tenu de l'augmentation des menaces et du niveau de sophistication des cyberattaques, la sécurité reste une question importante devant être prise en compte pour éviter que davantage de systèmes ne soient compromis.

Le Bureau a continué de tout mettre en œuvre pour faire de l'ONU une organisation qui se sert des données et des informations pour prendre des décisions en toute connaissance de cause dans tous ses domaines d'action, tout particulièrement dans ceux de la paix et de la sécurité et du développement, mais aussi pour ce qui est de la réalisation des objectifs de développement durable par les États Membres. En 2019, il a fourni des tableaux de bord au Département des opérations de paix (sur les engagements et les progrès relatifs à l'initiative Action pour le maintien de la paix) et au Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité (sur l'analyse des documents du budget-programme et leur conformité avec les objectifs et d'autres variables). Afin de contribuer à l'évaluation des émissions de carbone liées aux voyages, il a mis au point un tableau de bord concernant ces émissions en partenariat avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité et le Département de l'appui opérationnel. Le Bureau a étendu la mise en œuvre de la stratégie d'analyse en libre-service

---

et renforcé l'adoption des outils d'analyse décisionnelle mis à la disposition de tous les utilisateurs finaux du Secrétariat. Des entités du Secrétariat ont été habilitées à produire leurs propres produits analytiques ; le nombre d'utilisateurs dans l'ensemble de l'Organisation est passé de 2 935 à 5 700, le nombre de rapports et tableaux de bord produits localement étant passé de 5 870 à 10 046 à la fin de l'année. Au moment de la rédaction du présent rapport, 1 249 personnes avaient été formées dans dix endroits différents. Le Bureau a organisé et accueilli le premier symposium sur les données au Siège de l'ONU : plus de 370 participants étaient inscrits et le nombre de vues sur la télévision en ligne des Nations Unies a dépassé 1 300. Il a piloté un modèle de fourniture et de distribution de données à l'échelle de l'Organisation, qui favorise le partage des données entre les entités de manière contrôlée et sécurisée.

Nous poursuivons l'exploitation de technologies d'avant-garde telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, la robotique et le dispositif d'enregistrement électronique partagé. Pour répondre à certains des défis prioritaires que doivent relever les opérations sur le terrain en matière de perception de la situation, nous continuons de mettre en service et d'intégrer des solutions technologiques existantes, telles que les capacités géospatiales, les microdrones et les technologies de protection, afin de transformer et de moderniser l'environnement numérique dans l'Organisation et de répondre aux défis et besoins actuels et nouveaux.

La crise sanitaire mondiale provoquée par la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19) a clairement montré l'importance d'un réseau, de systèmes et d'applications informatiques résilients et sûrs pour permettre à l'Organisation de s'acquitter de ses mandats. La capacité de celle-ci et des organismes intergouvernementaux de mener ses activités à distance en dépend de manière critique. Il est essentiel que l'Assemblée générale continue d'apporter son appui à un financement durable des capacités en matière d'informatique et de communications et des fonctions d'appui permanentes.

Le Sous-Secrétaire général par intérim  
Bureau de l'informatique et des communications  
(Signé) Patrick **Carey**

## **A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019**

### **Orientations générales**

#### **Mandats et considérations générales**

- 29C.1 Le Bureau de l'informatique et des communications est chargé des activités relatives à l'informatique et aux communications. Son mandat découle des priorités arrêtées par l'Assemblée générale dans des résolutions, dont les résolutions [63/262](#) et [72/266 B](#).

#### **Stratégie et facteurs externes pour 2021**

- 29C.2 En 2021, le Bureau renforcera le cadre politique de gestion des informations et des données dans l'ensemble du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies. En plus de fournir des services de conseil et de consultation, il élargira l'application de ce cadre par le recensement des lacunes en matière de politiques et de lignes directrices, la recherche de solutions à ces lacunes et l'amélioration de l'aptitude à exploiter et traiter les données. L'utilisation de nouvelles technologies innovantes soutiendra et accélérera l'exécution des mandats des Nations Unies par l'exploitation des données et des informations. Dans ce contexte, le Bureau appuiera la mise en œuvre de la stratégie en matière de données en utilisant des technologies modernes pour faciliter l'accès aux données dans l'ensemble du Secrétariat, ce qui permettra à l'Organisation de prendre des décisions mieux informées et fondées sur les données.
- 29C.3 Le Bureau appuie et facilite l'exécution des mandats. À cet égard, il a tiré parti de l'utilisation des nouvelles technologies pour appliquer des solutions stratégiques et mettre en place des environnements favorables en partenariat avec les entités des Nations Unies concernées. Des technologies d'avant-garde, telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et le dispositif d'enregistrement électronique partagé, ont été utilisées pour créer les éléments de base du développement d'outils futurs et de solutions adaptées aux besoins sur le terrain, à l'appui des activités de base de l'Organisation. Le Bureau continuera de sensibiliser aux techniques d'innovation et de favoriser l'échange d'idées afin de réaliser tout le potentiel des nouvelles technologies pour améliorer le fonctionnement de l'Organisation. La mise à disposition, en 2021, d'une intelligence artificielle conversationnelle dotée de capacités intégrées exhaustives aiderait à relever certains des défis liés à l'accessibilité et au multilinguisme tout en aidant le Secrétariat à faire de l'adoption de nouvelles technologies une initiative majeure pour l'avenir de ses activités.
- 29C.4 Afin de faciliter la collaboration dans le Secrétariat même et entre le Secrétariat et l'ensemble du système des Nations Unies, tout en favorisant l'augmentation rapide du volume de données produites et en gérant les coûts élevés liés au remplacement, à la modernisation ou à l'ajout de matériel dans les centres informatiques, le Bureau continuera de mettre en service des outils de collaboration et des outils d'analyse décisionnelle accessibles en libre-service et à recourir davantage au cloud hybride, comme prévu dans la stratégie Informatique en nuage du Secrétariat. Il renforcera également le Pôle d'assistance centralisée.
- 29C.5 En 2019, le Bureau a continué de développer et de déployer des solutions favorisant l'exécution des mandats de l'Organisation en harmonisant et en automatisant dans les lieux d'affectation les processus liés aux cessations de service et aux mouvements du personnel, en simplifiant les cessations de service par l'utilisation de listes de contrôle et en facilitant l'établissement de rapports sur les indicateurs clés de performance aux fins de comparaisons. Il a déployé le portail de délégation de pouvoirs afin d'appuyer le nouveau dispositif de délégation des pouvoirs du Secrétaire général, qui met l'accent sur la transparence, l'application du principe de responsabilité et la prise de décision. Plus de 400 délégations ont été enregistrées.

- 29C.6 En 2021, le Bureau continuera la transition vers des applications partagées, conformes aux normes de sécurité et directives en matière d'architecture. Par exemple, la gestion de l'identité sera dématérialisée afin de réduire l'empreinte du centre informatique du Secrétariat tout en tirant parti des services en nuage.
- 29C.7 La collaboration avec les missions de maintien de la paix se poursuivra dans les domaines du matériel appartenant aux contingents et des rapports sur les effectifs des troupes. Le Bureau continuera de soutenir le pilier Développement de la réforme du Secrétaire général en fournissant aux départements et bureaux organiques des solutions numériques qui facilitent l'exécution des mandats.
- 29C.8 Le Bureau met également au point des applications pour le compte de tel ou tel département de façon à répondre à des besoins fonctionnels particuliers. Ainsi, il s'intéresse à la sécurité du personnel, notamment celle du personnel des missions qui apporte une aide humanitaire aux personnes en détresse et œuvre au maintien de la paix et de la sécurité internationales. Il appuiera la mise en service d'une application mobile de conseils aux voyageurs grâce à laquelle quelque 40 000 membres du personnel pourront recevoir des informations sur la situation qui règne à l'endroit où ils se trouvent, ce qui leur permettra de mener à bien leurs activités tout en recevant des conseils et des informations en temps réel sur les risques et les menaces.
- 29C.9 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2021 :
- a) Les besoins recensés en matière d'informatique et de communications aux fins de l'exécution du mandat du Secrétariat sont appuyés par un financement adéquat et durable. Le fait que le numérique joue un rôle essentiel dans les activités de l'Organisation a été mis en évidence de façon frappante lors des changements qui ont dû être apportés aux méthodes de travail lors de l'épidémie de COVID-19 ;
  - b) Le coût des services contractuels n'augmentera pas plus vite qu'une inflation considérée comme normale.
- 29C.10 Le Bureau prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Ainsi, pour le sous-programme 1, avec les tableaux de bord qui seront élaborés par le Bureau, les dirigeants et dirigeantes du Secrétariat disposeront d'informations récentes sur la parité des sexes dans leur département ou leur bureau, grâce auxquelles ils pourront prendre de meilleures décisions concernant les recrutements. Le Bureau a collaboré avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes) pour améliorer ses activités de vulgarisation lors des recrutements afin de contribuer à remédier au déséquilibre entre les sexes dans le processus de candidature.

## Textes des organes délibérants définissant les mandats

- 29C.11 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme

### Résolutions de l'Assemblée générale

63/262	Technologies de l'information et des communications ; progiciel de gestion intégré ; sécurité, reprise après sinistre et continuité des opérations	71/272 B, sect. III	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017 : État d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
69/262, sect. II	Questions relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015 : Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies	72/262 C, sect. I	Questions spéciales relatives au budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019 : État d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications de l'Organisation des Nations Unies
70/248 A, sect. V	Questions spéciales relatives au projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2016-2017 : Informatique et communications à l'Organisation des Nations Unies	72/266 B	Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies

## Produits

- 29C.12 On trouvera dans le tableau 29C.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 29C.1

### Produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

<i>Catégorie et sous-catégorie</i>	<i>Produits prévus : 2019</i>	<i>Produits livrés : 2019</i>	<i>Produits prévus : 2020</i>	<i>Produits prévus : 2021</i>
<b>A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts</b>				
<b>Documentation destinée aux organes délibérants</b> (nombre de documents)	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
1. Rapport du Secrétaire général sur l'état d'avancement de l'application de la stratégie Informatique et communications	1	1	1	1
<b>Services fonctionnels pour les réunions</b> (nombre de réunions de trois heures)	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
2. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1
3. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
4. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	1	1	1	1

## Activités d'évaluation

- 29C.13 Les auto-évaluations qui ont été menées à bien en 2019 et dont la liste est donnée ci-après ont orienté l'établissement du plan-programme pour 2021 :
- a) Passage en revue des outils de collaboration intégrés actuellement utilisés et des solutions techniques à venir ;
  - b) Examen et recensement des applications qui pourraient être dématérialisées, ce qui réduirait encore l'hébergement sur site.
- 29C.14 Il a été tenu compte des conclusions des évaluations mentionnées ci-dessus au moment de l'établissement du plan-programme pour 2021 :
- a) De nombreux outils de collaboration fondés sur différentes technologies sont utilisés au Secrétariat. Le Bureau collaborera avec les départements et les bureaux afin d'aller vers un ensemble d'outils de collaboration en ligne ;
  - b) Le Bureau a constaté que les applications intégrées utilisant le progiciel de gestion de la relation client et la plateforme Unite ID, qui permet la connexion à près de 200 applications, pourraient être hébergées dans le cloud. Les travaux de préparation de la migration du progiciel et de Unite ID commenceront en 2020 et la migration sera achevée en 2021.
- 29C.15 L'évaluation de la mise en œuvre de la stratégie Informatique en nuage du Secrétariat est prévue pour 2021.

## Programme de travail

### Sous-programme 1 Stratégie et innovations technologiques

#### Objectif

- 29C.16 L'objectif auquel le sous-programme contribue est d'assurer, pour l'Organisation, la maintenance d'un espace numérique novateur, sécurisé et unifié, qui sera étayé par un solide dispositif normatif, et d'améliorer cet espace.

#### Stratégie

- 29C.17 Pour faciliter la maintenance et l'amélioration d'un espace de travail numérique novateur, le sous-programme appuiera les activités essentielles de l'Organisation et de ses États Membres : des technologies nouvelles et innovantes seront utilisées pour fournir des solutions stratégiques et créer des environnements favorables, en partenariat avec les entités des Nations Unies concernées. On aura ainsi recours à des technologies d'avant-garde, telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, le traitement du langage naturel et le dispositif d'enregistrement électronique partagé, pour mener à bien des activités réelles dans les domaines de fond. L'utilisation de la technologie pour soutenir les activités essentielles est établie dans la résolution [69/262](#) de l'Assemblée générale, et l'innovation technologique est un pilier de la stratégie Informatique et communications. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : mieux faire connaître les techniques d'innovation et les nouvelles technologies, favoriser l'échange d'idées et renforcer les capacités des institutions d'exécuter leur mandat. L'échange d'idées permet de partager les bonnes pratiques au sein de l'Organisation, de réduire les doubles emplois et d'étendre l'application des résultats positifs. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : la création d'outils fondamentaux pour les technologies naissantes, la mise en service d'une plateforme de dialogue externe destinée aux projets d'innovation, une plateforme interne pour favoriser l'innovation au Secrétariat, et des capacités exploitant les ressources technologiques du sous-programme pour fournir des solutions appuyant le travail de l'Organisation.
- 29C.18 Pour contribuer à la maintenance et à l'amélioration d'un espace numérique sécurisé pour l'Organisation, compte tenu des menaces croissantes en matière de cybersécurité et de l'exposition importante à celles-ci, le sous-programme aidera les entités à réduire le niveau de risque pour l'image, les ressources, les données, les opérations et la sécurité du personnel et des biens de l'ONU. Il encouragera les campagnes de sécurité de l'information, soutiendra et instaurera des mesures de sécurité, renforcera les capacités de gestion proactive des menaces et encouragera l'utilisation de fonctions de sécurité de pointe. En parallèle, le programme Casques bleus du numérique aide les entités du Secrétariat à veiller à ce que les risques informatiques n'entravent pas l'exécution des mandats ni ne nuisent à l'aide apportée aux États Membres. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : sensibiliser davantage les utilisateurs finaux, accroître la résilience de l'Organisation face aux menaces actuelles et futures et, à terme, mieux protéger les ressources et les données de celle-ci. Parmi les résultats déjà obtenus citons celui-ci : le renforcement de la sécurité de l'information dans l'ensemble du Secrétariat, grâce à l'accroissement des capacités de surveillance et de réaction, au moyen notamment d'un programme d'évaluations de la cybersécurité menées dans plusieurs missions.
- 29C.19 Pour contribuer à la maintenance et à l'amélioration d'un espace numérique unifié dans l'Organisation, étayé par un cadre normatif favorable, le sous-programme contribuera à faciliter l'accès aux données dans toute l'Organisation grâce à l'utilisation de technologies modernes, renforcera l'aptitude à exploiter et traiter les données en codirigeant l'application de la stratégie en matière de données, et régira la gestion des informations et des données. Ces activités devraient avoir le résultat suivant : améliorer l'information, l'accès aux données et la compréhension des données



disponibles afin d'aider à la prise de décisions. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'instauration d'un cadre politique de gestion de l'information pour le projet et les outils Unite Workspace. En outre, le premier symposium sur les données, portant sur l'avenir des données à l'ONU, s'est tenu en octobre 2019 en présence d'experts externes et internes qui ont abordé des sujets stratégiques fondamentaux liés aux données dans le contexte de l'Organisation. Plus de 370 participants étaient inscrits et le nombre de vues sur la télévision en ligne des Nations Unies a dépassé 1 300.

### **Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés**

- 29C.20 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir le renforcement des contrôles et mécanismes permettant d'assurer la sécurité de l'information dans l'ensemble du Secrétariat et dans les missions [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))] a été obtenu, comme le montre l'augmentation de 38 % des capacités de la Section de la cybersécurité (trois nouvelles recrues ayant rejoint l'équipe jusqu'alors composée de huit personnes), dans le cadre d'une structure de gestion unifiée visant à assurer un suivi efficace des moyens et données dans les domaines de l'informatique et des communications ainsi que des tentatives d'intrusion et des violations de politiques, contre un objectif de 35 % pour l'exercice biennal 2018-2019. La consolidation des ressources de l'ancienne Division des technologies de l'information et des communications du Département de l'appui aux missions et de l'ancien Bureau de l'informatique et des communications du Département de la gestion a permis la création, dans la Section, d'équipes spécialisées qui se concentrent sur a) la gestion des menaces et des incidents ; b) la gestion de la vulnérabilité ; c) l'architecture de sécurité. Ces équipes opèrent sur plusieurs sites et suivent des procédures standardisées qui ont été développées grâce à l'harmonisation et à la mise à jour des procédures existantes. En outre, un ensemble d'outils communs a été élaboré, documenté et acheté, ce qui permet la mise en œuvre cohérente de ces processus non seulement au sein de la Section, mais aussi là où il n'y a pas de présence directe, comme dans les missions de maintien de la paix et les missions politiques spéciales où les coordonnateurs pour les questions de sécurité de l'information opèrent sous la direction générale et avec le soutien de la Section de la cybersécurité.
- 29C.21 Cette capacité de gestion des vulnérabilités renforcée et harmonisée a permis d'augmenter le nombre d'évaluations de sécurité, de notifications et d'alerte signalant des vulnérabilités, tandis que la fonction de gestion des menaces et des incidents nouvellement créée a considérablement accru la capacité de détecter les cyberattaques et les intrusions et d'y répondre rapidement. Le travail proactif mené sur l'architecture de sécurité a été étroitement intégré à l'architecture au sens large, dont la Section est également responsable. En 2019, un groupe de travail sur l'architecture a été créé pour superviser et guider les nouvelles activités de développement de logiciels, ainsi que la migration des systèmes vers des environnements d'hébergement dématérialisés.

### **Exécution du programme en 2019 : des solutions innovantes pour une Organisation mieux informée et plus en sécurité**

- 29C.22 Dans sa résolution [67/254](#), l'Assemblée générale a approuvé le plan d'action visant à renforcer la sécurité informatique dans l'ensemble du Secrétariat proposé par le Secrétaire général, dont l'objectif était de remédier aux lacunes les plus urgentes en matière de gestion de la sécurité de l'information. Dans le cadre de son exécution, le sous-programme a publié une série de politiques, de procédures techniques et de directives dans le cadre du plan de sécurité informatique. En outre, des mises à jour techniques ont été effectuées pour détecter ou bloquer les activités susceptibles d'être malveillantes, un cours de sensibilisation obligatoire a été élaboré et mis à disposition, et des capacités centralisées de réponse en cas de problème ont été créées. Toutefois, si des progrès importants ont été réalisés, les menaces de plus en plus nombreuses ont contribué à entretenir une situation de risque élevé en matière de cybersécurité. Ces risques sont liés à l'augmentation significative du niveau de sophistication des attaques hautement ciblées, qui comprennent plusieurs

cas détectés de logiciels malveillants ou de cyberattaques conçus de façon à attaquer l'Organisation, et au niveau de persistance des attaques après les intrusions initiales. On a signalé différents cas dans lesquels des failles ont été utilisées pour compromettre d'autres systèmes, souvent dans différents lieux. Plus de 1,8 milliard de courriers électroniques malveillants et plus de 47 millions de menaces en ligne ont été bloqués. En réponse, le Comité de direction a approuvé en décembre 2019 un nouveau plan d'action en matière de cybersécurité, proposé par le Bureau après avoir analysé les causes profondes communes des cyberattaques réussies et axé sur des éléments à haut risque précis. L'exécution de ce plan d'action en sept points est prioritaire en 2020.

- 29C.23 Le sous-programme a également formulé la stratégie de gouvernance de l'information et l'a intégrée à la configuration de la plateforme du Bureau avant son déploiement, ce qui a favorisé l'adoption rapide et systématique des outils Unite Workspace dans l'ensemble du Secrétariat. Le sous-programme a fourni des services consultatifs en matière de gestion de l'information à la demande du Secrétariat et d'entités du système des Nations Unies, notamment la Cour internationale de justice (à savoir, un appui consultatif sur la gouvernance des informations stratégiques), la Banque de technologies pour les pays les moins avancés et l'Office des Nations Unies à Nairobi, ainsi que des services consultatifs sur la gestion et la sécurité de l'information à l'Équipe d'enquêteurs des Nations Unies chargée de concourir à amener Daech/État islamique d'Iraq et du Levant à répondre de ses crimes.
- 29C.24 Pour répondre à la nécessité d'évoluer vers une prise de décisions s'appuyant davantage sur des données, le sous-programme a lancé, en collaboration avec le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, une série de tableaux de bord de gestion destinés aux hauts responsables, qui réunissent les données provenant de plusieurs sources pour une plus grande cohérence entre les différentes fonctions et groupes d'utilisateurs. Les utilisateurs ont accès à des données actualisées de haut niveau sur les finances, les ressources humaines, les voyages et les achats. Les tableaux de bord sont disponibles dans 83 entités du Secrétariat et comptent 500 utilisateurs actifs.
- 29C.25 Le sous-programme a créé Unite Spark, une plateforme destinée à soutenir l'innovation au Secrétariat. La plateforme contribue à la gestion des innovations, que ce soit par des retours d'information rapides ou par des cycles d'innovation complets, de l'idée au prototype et à l'application. Elle a été utilisée, par exemple, pour permettre au personnel de voter pour les nominations aux Prix du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies 2019. L'innovation technologique a également été rendue possible grâce à des outils fondamentaux utilisant des technologies d'avant-garde qui permettent au personnel de démarrer et d'expérimenter plus facilement dans un environnement sûr.
- 29C.26 Le sous-programme a établi un partenariat avec le Programme des Nations Unies de lutte contre les déplacements des terroristes afin de mettre au point et de tenir à jour le système de dossiers passagers, comme l'a demandé le Conseil de sécurité dans ses résolutions [2178 \(2014\)](#) et [2396 \(2017\)](#). Le programme, dirigé par le Bureau de la lutte contre le terrorisme, est une initiative conjointe avec la Direction exécutive du Comité contre le terrorisme, l'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime et l'Organisation de l'aviation civile internationale, qui vise à aider les États Membres à respecter les obligations d'analyse des dossiers passagers dans le contexte des déplacements de terroristes. Le sous-programme a apporté des conseils techniques dans le cadre des activités de maintenance et de renforcement du logiciel que les États Membres sont invités à adopter, le but étant d'appuyer le renforcement des capacités s'agissant de collecter des données auprès des compagnies aériennes et de les analyser pour repérer les terroristes voyageant sur les lignes commerciales et constituer des dossiers de renseignements à l'intention des services de répression. La solution a été installée dans trois pays au départ et sera ensuite déployée dans d'autres conformément aux priorités établies pour le programme par le Bureau de lutte contre le terrorisme.

*Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29C.27 Le travail effectué a contribué à la maintenance et à l'amélioration d'un espace numérique novateur, sécurisé et unifié, étayé par un dispositif normatif favorable, comme le montrent les progrès réalisés

dans la gestion des risques, la lutte contre les menaces contre la cybersécurité et le renforcement de la sensibilisation et des capacités en matière de sécurité :

- a) La sensibilisation et la formation continue dans ce domaine ont permis aux membres du personnel de prendre conscience du problème ; ils signalent régulièrement des courriels d'hameçonnage et sont moins sensibles à ces attaques ;
- b) Le système d'intrusion déployé dans les quatre principaux lieux d'affectation crée de multiples alertes chaque semaine et permet de réagir plus rapidement ;
- c) La mise à niveau des pare-feu et les filtres destinés aux courriers électroniques et aux sites Internet permet de bloquer un nombre croissant de connexions malveillantes et de filtrer les connexions en fonction de leur contenu ;
- d) La mise en place d'autoévaluations de la conformité a permis de mettre au jour des applications et des sites Web vulnérables non détectés jusqu'alors et d'élaborer des plans d'atténuation ;
- e) L'authentification multifacteur continue d'être déployée auprès des fonctionnaires de l'Organisation et constitue la mesure la plus efficace pour protéger leurs comptes et les informations de l'Organisation ;
- f) Les capacités mondiales de détection et de réaction ont été étendues et le temps moyen nécessaire pour repérer les différents problèmes cités et y réagir a été considérablement réduit.

Tableau 29C.2  
Mesure des résultats

2015	2016	2017	2018	2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formations à la sécurité de l'information obligatoires à l'intention de tous les membres du personnel</li> <li>• Mise en place d'un système de détection des intrusions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à niveau du pare-feu et des systèmes de filtrage des courriers électroniques et des sites Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoévaluations de la conformité pour renforcer la gestion des risques en matière de cybersécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne de mise en service de l'authentification multifacteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacités de réaction au niveau mondial</li> <li>• Évaluation de la sécurité de l'information dans cinq missions</li> </ul>

## Résultats escomptés pour 2021

### Résultat 1 : une meilleure information, une intensification de la mise en commun des données et une réduction des risques d'atteinte à la sécurité (résultat déjà défini pour 2020)

- 29C.28 Les travaux sur l'innovation technologique et la sécurité de l'information se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, de même que la mise à disposition de nouvelles technologies afin de faciliter l'accès à de meilleures informations sur les opérations, d'intensifier la mise en commun des données et de réduire les risques d'atteintes à la sécurité, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29C.3  
Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Examen par les départements clients des éléments devant être pris en considération dans le dispositif de gouvernance de la sécurité de l'information	Choix par les départements clients de normes s'appliquant aux outils analytiques, aux outils d'analyse décisionnelle et aux données connexes	Adoption par les départements clients de nouvelles politiques et procédures ; adoption par les départements clients et les États Membres de nouvelles solutions techniques	Adoption par les départements clients de l'utilisation de l'intelligence artificielle conversationnelle

Abréviation : s.o. = sans objet.

### Résultat 2 : généraliser l'utilisation de l'intelligence artificielle (nouveau résultat)

- 29C.29 Les progrès de l'intelligence artificielle créent la possibilité d'étudier l'introduction de technologies naissantes pour faciliter le travail de l'Organisation. le traitement du langage naturel au moyen d'interactions vocales et textuelles. Afin d'en exploiter les avantages, le sous-programme a recherché, développé et appliqué des solutions d'analyse conversationnelle.
- 29C.30 En 2020, le sous-programme lancera à l'intention du personnel du Secrétariat un service d'appui créé à partir d'une intelligence artificielle, doté de différentes compétences allant de la connaissance d'informations de base sur l'Organisation, ses hauts responsables et les objectifs de développement durable à la gestion des courriels et des calendriers. Ce service est doté de connaissances contextuelles précises qui lui permettent de mieux comprendre les conversations portant sur l'Organisation, et d'interfaces vocales et textuelles.

#### Situation interne et réponse

- 29C.31 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : le fait que l'espace de travail est plus en plus automatisé et que d'énormes quantités de données et d'informations y sont produites et utilisées a rendu les interactions avec les ordinateurs et les systèmes plus complexes. L'absence d'une technologie intuitive et conviviale constitue un défi majeur. En réponse, le sous-programme introduira le traitement du langage naturel pour aider l'Organisation à déplacer ces tâches de l'utilisateur vers l'ordinateur. À l'absence de courbe d'apprentissage et à l'efficacité d'une interface conversationnelle, s'ajoute le fait que le temps passé à effectuer une transaction est souvent réduit, ce qui entraîne des gains de temps de travail. Enfin, l'accessibilité, en particulier pour les utilisateurs malvoyants, est également facilitée par la possibilité d'une interface vocale.
- 29C.32 En 2021, le sous-programme mettra le cadre à la disposition des bureaux et des départements en tant qu'interface standard pour toutes les applications informatiques, les répertoires et les sites Web du Secrétariat, qu'ils soient internes ou destinés au public. Les objectifs visés sont notamment les suivants :
- Achèvement de la prise en charge complète des six langues officielles de l'Organisation ;
  - Élargissement de la couche de compréhension du langage dans le contexte de l'Organisation pour permettre aux bureaux et aux départements d'utiliser plus facilement et rapidement le traitement du langage naturel ;
  - Des interfaces supplémentaires seront créées pour les missions ou les lieux où l'accès à la technologie ou à la connectivité est limité.

- 29C.33 Les avantages incontestables de l'intelligence artificielle conversationnelle en font une méthode d'interaction qui va sans doute se répandre de plus en plus dans le monde et devenir une fonction courante, voire attendue, dans un avenir proche.

*Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29C.34 Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : maintenance et amélioration d'un espace de travail numérique novateur pour l'Organisation, comme devrait le montrer le fait que le Secrétariat adopte, intègre pleinement et exploite le dialogueur créé à partir d'une intelligence artificielle et sa technologie et que ce service devienne une initiative clé en faveur de l'utilisation de l'intelligence artificielle conversationnelle au Secrétariat. L'intelligence artificielle conversationnelle permettra ainsi d'améliorer l'utilisation des applications logicielles existantes.

Tableau 29C.4  
**Mesure des résultats**

2017	2018	2019	2020	2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>Familiarisation avec les technologies naissantes en matière de traitement du langage naturel</li> <li>Renforcement des capacités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche et développement d'éléments de base pour le traitement du langage naturel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement des capacités de compréhension dans le contexte de l'Organisation</li> <li>Développement d'un prototype de dialogueur créé à partir d'une intelligence artificielle, Alba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de services d'intelligence artificielle conversationnelle</li> <li>Développement de compétences spécifiques pour les bureaux et les départements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pleine exploitation des avantages de l'intelligence artificielle conversationnelle</li> <li>Possibilité d'intégrer des capacités d'intelligence artificielle conversationnelle dans les applications</li> </ul>

## Produits

- 29C.35 On trouvera dans le tableau 29C.5 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.5  
**Sous-programme 1 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie**

Catégorie et sous-catégorie
<b>E. Activités d'appui</b> <b>Informatique et communications</b> : formulation, mise à jour et institutionnalisation des politiques et normes relatives au numérique et à la gestion de l'information ; architecture intégrée et mécanisme de contrôle de la conformité ; directives en matière d'analyse et d'innovation pour le contrôle et l'application du principe de responsabilité ; solutions analytiques et technologiques d'avant-garde accessibles aux entités du Secrétariat et aux États Membres ; solutions technologiques reproductibles fournies par les laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies et mécanismes similaires, et concrétisation des avantages de l'intelligence artificielle conversationnelle ; conseils d'experts aux prestataires de services informatiques et de communications sur la gestion de l'information ; politiques et procédures relatives à la confidentialité des données et mécanismes de contrôle du respect des principes de confidentialité des données ; plan de reprise après sinistre pour les systèmes essentiels ; cadre de sécurité de l'information dans les entités du Secrétariat, comprenant un document cadre sur la sécurité de l'information et l'évaluation de la sécurité des systèmes et des entités.

## **Sous-programme 2**

### **Appui aux opérations**

#### **Objectif**

- 29C.36 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de parvenir à une infrastructure optimisée pour toutes les entités, qui sert de support aux solutions, systèmes et applications technologiques mis à la disposition de l'Organisation de manière sûre et intuitive.

#### **Stratégie**

- 29C.37 Pour faciliter la mise en place d'une infrastructure optimisée pour toutes les entités, une réponse efficace aux crises et à la prise de décisions à long terme, ainsi qu'une meilleure perception de la situation dans les opérations sur le terrain, le sous-programme continuera de fournir une plateforme sécurisée et centralisée pour collecter les données prioritaires nécessaires à la prise de décisions critiques et présenter ces informations de manière intuitive pour aider les centres d'opérations et les principaux décideurs. La plateforme est conçue pour être flexible et fournir des fonctionnalités supplémentaires au fur et à mesure de son évolution et répond aux besoins opérationnels futurs sur le terrain, ce qui devrait se traduire par la mise à disposition régulière d'informations plus actuelles et plus précises pour les décideurs ; la sécurité du personnel des Nations Unies en tenue et en civil ainsi que des populations civiles locales en sera ainsi renforcée. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : dans la Mission multidimensionnelle intégrée des Nations Unies pour la stabilisation en République centrafricaine (MINUSCA), suite au déploiement de la plateforme, on enregistre en moyenne chaque mois 600 événements, plus de 800 patrouilles sont visualisées par 364 utilisateurs de la plateforme et des informations opérationnelles efficaces sont fournies aux gestionnaires de crise et aux décideurs.
- 29C.38 Afin d'aider l'ONU à devenir une organisation fondant ses décisions sur des données, le sous-programme continuera de développer le programme d'analyse en libre-service en donnant aux entités la possibilité de produire localement leurs propres produits analytiques afin d'améliorer la transparence et d'accroître l'autonomie en matière de prise de décisions dans l'ensemble du Secrétariat. Des tableaux de bord permettant de visualiser l'environnement informatique sont fournis afin d'éclairer la prise de décision. Afin de soutenir la stratégie environnementale du Département de l'appui opérationnel et d'améliorer la production, la consommation et le suivi des ressources rares dans les opérations sur le terrain, des données seront collectées auprès de diverses sources et présentées à la direction, aux ingénieurs et aux utilisateurs. Parmi les résultats déjà obtenus citons le pilotage du système Unite de surveillance à distance des infrastructures sur le terrain dans la Force intérimaire de sécurité des Nations Unies pour Abyei : celui-ci comporte 11 tableaux de bord actifs qui enregistrent des données essentielles à l'adaptation des comportements et à l'amélioration de la prise de décision.
- 29C.39 Plaçant le parcours du client au centre des opérations, le sous-programme continuera de faire progresser la fourniture d'un appui et de services numériques grâce à un cadre de gestion des services informatiques normalisé ; de créer un service transversal d'assistance aux clients pour mener à bien les activités de gestion de la relation client au Secrétariat ; de fournir un appui 24 heures sur 24 aux applications maison telles que Umoja, Inspira et Unite Mail ; de traiter plus rapidement les problèmes et les demandes ; d'accroître la satisfaction des clients et la disponibilité des applications. Parmi les résultats déjà obtenus citons l'amélioration des données mesurées relatives au temps nécessaire à la résolution des problèmes au Siège de l'Organisation et dans les opérations sur le terrain.
- 29C.40 Pour transformer et moderniser la façon dont l'ONU travaille et collabore, le sous-programme continuera de mettre en œuvre et de mettre à niveau les systèmes et l'infrastructure afin que le Secrétariat et les États Membres puissent obtenir les résultats prévus pour ce qui concerne les activités et résultats attendus. Le déploiement de SharePoint Online, de Teams et de OneDrive offre

aux utilisateurs une plateforme unique grâce à laquelle ils peuvent tenir des réunions, partager des fichiers et collaborer, ce qui influe déjà sur la façon dont l'Organisation travaille et communique en interne et à l'extérieur. Des activités complémentaires doivent être menées pour rendre l'infrastructure plus souple, afin d'augmenter, de réduire ou de redistribuer les capacités là où elles sont nécessaires partout dans le monde et pour appuyer la continuité des activités essentielles. Le travail effectué permettra de tenir des réunions intergouvernementales complexes, en mettant à disposition des capacités d'accès à distance, de rédaction de procès-verbaux, de traduction, d'interprétation, de diffusion sur le Web, ces capacités étant à la fois intégrées et gérées localement. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : la mise en place de modalités de travail flexibles et à distance pour 56 000 utilisateurs dans l'Organisation, notamment dans les opérations sur le terrain en situation normale et en situation de crise, et le fait de placer le numérique au centre de la planification de la continuité des opérations.

- 29C.41 Afin de moderniser l'infrastructure de l'Organisation de façon à permettre aux entités de configurer et de développer des solutions de manière sécurisée, gérée et interopérable, le sous-programme transformera le centre de données « Unité d'action des Nations Unies » en un centre d'hébergement hybride pour l'Organisation, qui associera des capacités sur site et des services d'hébergement dans le cloud mis à disposition par deux fournisseurs commerciaux. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : amélioration de l'extensibilité et de la souplesse, économies d'échelle et capacité de fournir rapidement de nouveaux services, des mises à niveau et des améliorations en matière de sécurité. Parmi les résultats déjà obtenus citons ceux-ci : la migration d'applications clés telles que le système de déclaration de situation financière, 20 applications du Département de la sûreté et de la sécurité, le système gMeets pour le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le système de gestion des subventions pour le Bureau de la coordination des affaires humanitaires et bien d'autres, ce qui a permis de réduire les coûts d'investissement et de maintenance liés aux infrastructures.

### **Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés**

- 29C.42 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration de la capacité du Secrétariat à fournir 24 heures sur 24 un appui aux applications, entraînant une résolution plus rapide des problèmes et une plus grande satisfaction des clients [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))] a été obtenu, comme le montre le fait que le Pôle d'assistance centralisée a reçu en moyenne 93 % de retours positifs (contre un objectif de 76 % pour l'exercice biennal 2018-2019), résolu 185 000 demandes par an et réduit les délais d'intervention. La performance est surveillée en permanence et les rapports, qui sont produits en temps réel ou périodiquement, sont fondés sur la disponibilité des services et la satisfaction des clients.

### **Exécution du programme en 2019 : lancement de la plateforme technologique d'appréciation de la situation Unite Aware**

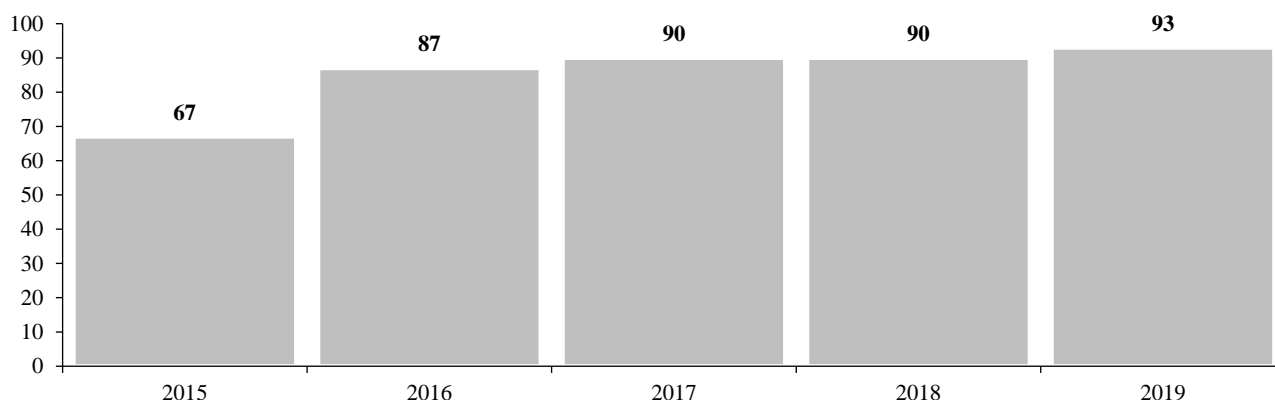
- 29C.43 La proposition d'établir un programme de travail axé sur l'appréciation de la situation a été approuvée par le Secrétaire général adjoint à l'appui aux missions et par le Secrétaire général adjoint aux opérations de maintien de la paix en février 2017. Cette proposition insistait sur la nécessité d'adopter une démarche holistique pour mieux structurer et gérer le cycle de l'information dans les opérations sur le terrain et d'étendre pleinement l'utilisation de la technologie afin de faciliter à la fois la réponse aux crises à court terme et la prise de décision à plus long terme. Dès la première semaine de son mandat, le Secrétaire général a souligné qu'il était essentiel d'améliorer la circulation du flux d'information intégré, la coordination de l'appréciation des situations et la réaction aux crises afin que l'Organisation soit plus efficace et plus performante. Unite Aware est une plateforme technologique conçue de manière à ce que l'appréciation de la situation et l'analyse des informations pour les opérations de paix puissent être envisagées de façon cohérente et exhaustive. Elle permet

d'uniformiser les technologies utilisées pour collecter et gérer un large éventail de données et de sources d'information de manière sécurisée et de présenter ces informations aux décideurs, qu'ils fassent partie du personnel en tenue ou du personnel civil, à l'aide d'instruments de visualisation, de communication d'information et d'analyse. L'approche holistique adoptée a permis de mettre au point une plateforme technologique et des processus connexes cohérents et intuitifs lors du projet pilote achevé à la MINUSCA en 2019. La plateforme permet de gérer efficacement le cycle d'informations opérationnelles dans les opérations sur le terrain et fournit aux composantes de la mission des informations actualisées et pertinentes, grâce auxquelles elles peuvent appuyer les interventions en cas de crise et la prise de décision à plus long terme. Après le lancement de Unite Aware, les éléments de base essentiels seront en place pour que les décisions soient prises sur la base des données et les opérations conduites à l'aide des informations disponibles dans les opérations de maintien de la paix. Le déploiement dans trois autres opérations de paix a commencé au premier trimestre 2020. L'expertise du sous-programme dans la mise à disposition de solutions technologiques pertinentes répondant à des besoins précis pour l'infrastructure et les plateformes maison permet de fournir des solutions intégrées ayant des effets positifs sur l'exécution des mandats.

*Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29C.44 Les activités menées ont facilité la conception, la gestion, le contrôle et l'optimisation des infrastructures servant de support aux solutions, systèmes et applications mis à la disposition de l'Organisation dans le monde entier. Le sous-programme a configuré et fourni, en toute sécurité et de manière intuitive, des produits et des outils devant favoriser la mobilité des clients et la souplesse d'utilisation et optimiser l'expérience numérique de ceux-ci, mis en place un mécanisme et des procédures destinés à optimiser la satisfaction des clients, développé et appuyé la mise en œuvre de stratégies d'informatique décisionnelle facilitant les analyses en libre-service et fourni des solutions technologiques adaptées, comme le montrent les progrès réalisés grâce à Unite Aware, qui, en collectant et en validant diverses sources d'information de manière sécurisée, fournira des produits qui améliorent l'appréciation de la situation et facilitent la prise de décision. La sécurité de l'information a été renforcée, et un modèle d'appui ainsi qu'un système d'apprentissage ont été mis en place pour promouvoir la durabilité et une utilisation cohérente. L'approche holistique adoptée a permis de mettre en place un cycle d'information contrôlé au sein de la MINUSCA en attribuant des droits de propriété et un contrôle d'accès strict aux données sensibles : le système de partage de l'information est ainsi plus fiable. Les composantes de la mission ont désormais facilement accès à de larges ensembles d'informations pertinentes et actualisées en dehors de leurs propres domaines de travail. Les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des clients ont montré une augmentation constante pour ce qui est des services fournis et des problèmes résolus.

Figure 29C.I





## Résultats escomptés pour 2021

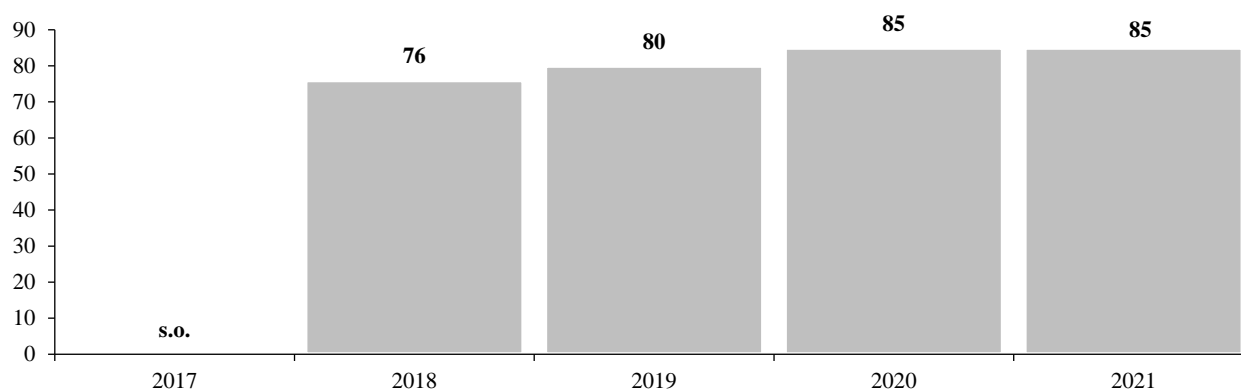
### Résultat 1 : la technologie au service d'une Organisation des Nations Unies connectée (résultat déjà défini pour 2020)

- 29C.45 Les travaux portant sur les outils de collaboration se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, de même que l'appui aux opérations et l'élargissement des services de façon à faciliter la communication et la collaboration entre départements, bureaux et missions, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Figure 29C.II

#### Mesure des résultats : taux de satisfaction des clients

(En pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

### Résultat 2 : une meilleure collaboration (nouveau résultat)

- 29C.46 L'objectif du sous-programme est de faciliter la communication et la collaboration entre départements, bureaux et missions. De même, les unités administratives locales pourront développer leurs propres rapports d'analyse décisionnelle, facilitant ainsi la prise de décision au niveau local de manière décentralisée. Concrètement, si le résultat est atteint, le taux de satisfaction des clients demeurera élevé jusqu'en 2021. Ainsi, le taux de satisfaction des clients est passé de 76 % en 2018 à 93 % en 2019. S'il se concrétise, ce résultat illustrera la haute qualité de service jusqu'en 2021 afin de conserver collectivement l'objectif fixé.

#### Situation interne et réponse

- 29C.47 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : la mise en service des outils Unite Workspace ne s'est pas accompagnée du déploiement d'outils susceptibles de faciliter la collaboration parmi les services du Secrétariat et entre le Secrétariat et le système des Nations Unies dans son ensemble. En réponse, le sous-programme continuera de travailler avec les entités des Nations Unies ne relevant pas du Secrétariat pour mettre en place l'infrastructure et les politiques nécessaires afin de faciliter une coopération plus large.

#### Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 29C.48 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à maintenir le taux de satisfaction des clients au-dessus du niveau souhaité de 90 %, ce qui démontrerait le maintien d'une qualité de service élevée en 2021. Ce taux est passé de 76 % en 2018 à 93 % en 2019 : le niveau souhaité a donc été atteint.

Tableau 29C.6  
Mesure des résultats

2017	2018	2019	2020	2021
Les priorités du Pôle d'assistance centralisée ont été modifiées pour renforcer l'efficacité des opérations d'appui et procéder à des améliorations continues, notamment l'automatisation qui, grâce aux formulaires de contact sur Inspira et sur le portail du Département de la sûreté et de la sécurité, a permis de réduire le nombre de demandes de 50 %	Le fait de continuer à mettre l'accent sur l'efficacité et l'automatisation a permis de réduire le délai de résolution de 66 % pour toutes les applications prises en charge ; pour Umoja, Inspira et Unite Mail, qui représentent 69 % des demandes, le temps de résolution moyen n'était que de trois heures	Le Pôle d'assistance centralisée a consolidé d'autres pôles d'assistance de niveau 1 ; le temps de résolution a diminué de plus de 50 % ; le Pôle d'assistance centralisée a atteint un taux moyen de satisfaction record de 93 %	La stratégie du Pôle sera axée sur la poursuite de la normalisation des processus et l'amélioration de l'expérience client ; la mise en service d'une nouvelle solution logicielle dotée de portails clients et d'une intelligence artificielle permettant de présenter les solutions en temps réel permettra aux utilisateurs de résoudre rapidement leurs propres problèmes	Le déploiement continu de nouveaux logiciels et le développement de fonctionnalités supplémentaires dans le portail client amélioreront l'expérience client et réduiront le délai de résolution

## Produits

29C.49 On trouvera dans le tableau 29C.7 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.7  
Sous-programme 2 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2019	Produits livrés : 2019	Produits prévus : 2020	Produits prévus : 2021
<b>A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts</b>				
Services de conférence et de secrétariat pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	26 910	31 515	32 460	33 434
Réunions d'organes intergouvernementaux et d'organes d'experts au Siège	26 910	31 515	32 460	33 434
<b>E. Activités d'appui</b>				
<b>Informatique et communications</b> : matériel et infrastructures ; logiciels et applications.				

### **Sous-programme 3 Solutions institutionnelles**

#### **Objectif**

- 29C.50 L'objectif auquel le sous-programme contribue est de faciliter l'exécution effective et efficace des mandats des entités du Secrétariat, notamment par la fourniture d'applications, de sites Web et de solutions de partage des connaissances.

#### **Stratégie**

- 29C.51 Pour faciliter l'exécution effective et efficace des mandats des entités du Secrétariat par la mise à disposition d'applications institutionnelles, le sous-programme mènera des activités visant à améliorer la gestion de l'identité au moyen de la dématérialisation (cloud), à appuyer l'intégration d'applications via des plateformes bus, à mettre à niveau iNeed, à assurer la maintenance d'Inspira et à gérer les systèmes d'information sur la sûreté et la sécurité de l'Organisation. Ces activités devraient avoir le résultat suivant : améliorer la gestion des éléments d'identification et des comptes utilisateurs, faire fonctionner les applications et les équipements après identification unique, automatiser davantage les processus d'appui administratif, accélérer le recrutement et mettre à disposition des informations pour que les agents responsables de la sûreté et de la sécurité soient en mesure de protéger le personnel du système des Nations Unies.
- 29C.52 La collaboration se poursuivra entre le sous-programme, Umoja et les missions de maintien de la paix pour élaborer des rapports sur les effectifs des troupes, ce qui devrait permettre de calculer avec précision les montants à rembourser aux pays qui fournissent des contingents ou du personnel de police.
- 29C.53 Le sous-programme contribuera au pilier Développement de la réforme du Secrétaire général par sa collaboration avec les départements et bureaux organiques, ce qui devrait permettre de trouver des solutions informatiques à l'appui des mandats programmatiques liés aux objectifs de développement durable. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en œuvre du Pacte mondial de coordination contre le terrorisme et la solution des engagements volontaires pour la réalisation des objectifs du Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes (2015-2030) par le secteur privé, les universités et les organisations de la société civile.
- 29C.54 Pour assurer la mise en place de sites Web et de solutions de partage des connaissances qui permettent au personnel du Secrétariat d'exécuter les mandats de l'Organisation, le sous-programme développera et soutiendra des sites Web publics et des solutions de gestion du savoir, et déploiera des outils et des services de collaboration et de communication. Le travail qui sera effectué devrait avoir le résultat suivant : améliorer le partage d'informations avec les parties prenantes et renforcer la coordination et la coopération au Secrétariat et dans l'ensemble du système des Nations Unies. Parmi les résultats déjà obtenus citons la mise en place de la plateforme Web Unite, qui permet de créer et de gérer des contenus sur les sites Web d'information publics de façon à respecter les normes technologiques et les principes régissant la sécurité de l'information, l'identité visuelle de l'Organisation, le multilinguisme et les normes d'accessibilité.

#### **Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés**

- 29C.55 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir des applications conformes aux besoins opérationnels de façon à réduire le recours à des solutions propres à tels ou tels lieux d'affectation et à atténuer ainsi les risques liés à la sécurité de l'information [voir le rapport du Secrétaire général intitulé « Un nouveau modèle de gestion pour l'Organisation des Nations Unies : améliorer l'efficacité et l'application du principe de responsabilité grâce à une nouvelle structure de gestion » ([A/72/492/Add.2](#))] a été obtenu, comme le montrent les 24 services liés aux mouvements de

personnel qui ont été automatisés et mis à disposition par les pôles applications via la plateforme iNeed dans l'ensemble du Secrétariat, contre un objectif de 12 pour l'exercice biennal 2018-2019. Cette solution permet également de tenir les membres du personnel informés de l'état d'avancement de leurs dossiers : ceux-ci sont ainsi traités rapidement, les spécialistes des ressources humaines ne reçoivent plus d'appels inutiles et la satisfaction des clients augmente.

### **Exécution du programme en 2019 : des solutions intégrées pour prévenir l'exploitation et les atteintes sexuelles**

- 29C.56 À l'appui de la stratégie du Secrétaire général visant à améliorer le dispositif de prévention et de répression de l'exploitation et des atteintes sexuelles à l'échelle du système des Nations Unies (voir [ST/SGB/2003/13](#)) et en collaboration avec le Bureau de la Coordinatrice spéciale chargée d'améliorer les moyens d'action de l'Organisation des Nations Unies face à l'exploitation et aux atteintes sexuelles, le Département de l'appui opérationnel et le Département des stratégies et politiques de gestion et de la conformité, le sous-programme a mis au point et déployé un certain nombre d'applications destinées à améliorer l'exactitude des signalements, à apporter un soutien aux victimes et à faciliter l'identification de membres du personnel des Nations Unies licenciés en raison d'allégations corroborées d'exploitation ou d'atteinte sexuelles, ou ayant démissionné ou ayant été congédiés alors qu'ils faisaient l'objet d'une enquête pour acte d'exploitation ou atteinte sexuelles.
- 29C.57 Après son lancement en juin 2018, ClearCheck, l'outil de vérification des antécédents qui sera utilisé dans l'ensemble du système, a été intégré par le sous-programme à Inspira, le système de recrutement et de gestion des aptitudes du Secrétariat, en juillet 2019. Cette intégration au processus de vérification des références réduit les communications par courrier électronique et par téléphone tout en simplifiant et en accélérant la sélection des candidats de manière sécurisée.
- 29C.58 Le sous-programme a déployé le système de suivi de l'aide apportée aux victimes d'exploitation et d'atteintes sexuelles dans toutes les missions sous la forme d'une base de données centralisée : cet outil est essentiel à l'application de la Stratégie globale d'aide et de soutien aux victimes d'actes d'exploitation ou d'agression sexuelles commis par des membres du personnel des Nations Unies ou du personnel apparenté (voir la résolution [62/214](#) de l'Assemblée générale). La base de données permet de partager le contrôle de l'accès et de la confidentialité afin de favoriser la coordination dans l'ensemble du système des Nations Unies et sera utilisée par de nombreuses entités, ce qui réduira la duplication des efforts. Le système permettra également au Secrétaire général de faire rapport à l'Assemblée générale avec plus de précision et de rapidité sur les efforts déployés par l'Organisation en matière d'assistance aux victimes : les décideurs politiques seront ainsi plus à même de juger de l'efficacité des services et d'évaluer les résultats obtenus par rapport au mandat d'aide aux victimes.
- 29C.59 Enfin, le sous-programme a lancé la solution iReport, une plateforme en ligne sécurisée et consultable utilisée pour recueillir et analyser les rapports sur les allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles émanant des entités des Nations Unies participantes, mandatées pour signaler toutes les allégations reçues. iReport permet de suivre en temps quasi réel ces allégations et les enquêtes connexes et facilite l'établissement des rapports trimestriels internes et externes sur l'exploitation et les atteintes sexuelles établis à l'intention du Secrétaire général.

#### *Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29C.60 Ces activités ont contribué à assurer la mise en place d'applications, de sites Web et de solutions de partage des connaissances qui permettent au personnel du Secrétariat de s'acquitter des mandats de l'Organisation et d'améliorer le dispositif de prévention et de répression de l'exploitation et des atteintes sexuelles à l'échelle du système des Nations Unies, comme le montre la capacité de produire en temps quasi réel plutôt que tous les trimestres des rapports sur les données relatives à l'exploitation et aux atteintes sexuelles, la vérification des références dans Inspira grâce à l'intégration avec ClearCheck, l'amélioration du suivi, de l'intervention et de l'aide apportée aux

victimes d'exploitation et d'atteintes sexuelles, comme l'indique le résultat pour 2019 dans le tableau 29C.8 ci-dessous.

Tableau 29C.8  
**Mesure des résultats**

2015	2016	2017	2018	2019
Développement du Système de suivi des fautes professionnelles afin d'améliorer la collecte et le suivi des données dans les missions sur le terrain	Utilisation du Système de suivi des fautes professionnelles	Lancement du site Web public « Combattre l'exploitation et les abus sexuels » sur Unite Web	Déploiement de l'application ClearCheck pour empêcher la réembauche de personnes faisant l'objet d'allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles ; lancement d'un système de suivi de l'aide apportée aux victimes pour appuyer l'assistance fournie	Intégration de ClearCheck au module de vérification des références d'Inspira ; lancement de iReport, l'outil de suivi des allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles, qui permet d'effectuer un suivi de ces allégations en temps quasi réel et d'établir des rapports trimestriels actualisés à l'intention du Secrétaire général

## Résultats escomptés pour 2021

### Résultat 1 : accès aux applications en tout lieu et en tout temps (résultat déjà défini pour 2020)

- 29C.61 Les travaux relatifs aux outils de collaboration seront poursuivis par le sous-programme, conformément à son mandat, et il continuera de fournir des applications fondées sur des plateformes standard, hébergées dans le cloud et conformes aux normes de sécurité et aux normes d'architecture afin d'améliorer l'accès à l'information, la collaboration et les communications entre les membres du personnel, en tout lieu et à partir de divers appareils, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs qu'elle a approuvés dans sa résolution [71/6](#) et sur les produits retenus pour 2020.

Tableau 29C.9  
**Mesure des résultats**

2017	2018	2019	2020	2021
s.o.	Un petit nombre de fonctionnaires ont accès à des outils de collaboration et de communication	Un plus grand nombre de fonctionnaires se servent activement des outils de collaboration et de communication	Un pourcentage plus élevé de fonctionnaires se servent activement des outils de collaboration et de communication ; un	Les outils de collaboration et de communication en ligne sont utilisés par le personnel lorsqu'il travaille à distance et voyage en mission

2017	2018	2019	2020	2021
			plus grand nombre de solutions sont accessibles en tout lieu à partir de divers appareils	officielle, ainsi que pour les réunions en ligne

*Abréviation : s.o. = sans objet.*

**Résultat 2 : collaboration entre l'Organisation et ses partenaires en tout lieu à partir de tout appareil (nouveau résultat)**

- 29C.62 Le Secrétariat travaille avec des entités externes, telles que les entités du système des Nations Unies, les gouvernements, l'industrie, le milieu universitaire et la société civile. Une telle collaboration nécessite une solution d'authentification robuste aux fins, par exemple, du partage de l'accès aux ressources électroniques de l'Organisation. Le sous-programme a jeté les bases de ce travail en mettant à disposition un mécanisme d'authentification fiable pour les personnes et les machines.

*Situation interne et réponse*

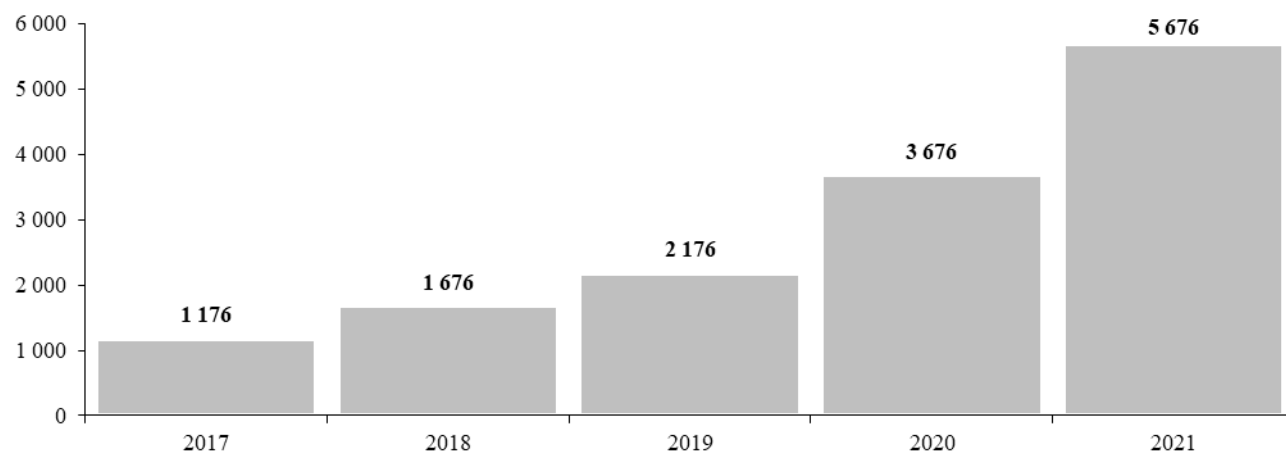
- 29C.63 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : la technologie devait pouvoir être utilisée pour gérer les changements et partager des informations, collaborer et accéder aux systèmes en toute sécurité, pour le personnel du Secrétariat comme pour les partenaires de l'Organisation, sans que l'emplacement géographique ou l'appareil utilisé ne pose problème. En réponse, le sous-programme utilisera les bases et la structure d'authentification ; une solution facilitant la collaboration en ligne avec les partenaires sur n'importe quel appareil et à partir de n'importe quel endroit sera élaborée et mise en service. Cette solution devra être sécurisée et ne permettre l'accès qu'aux parties autorisées sans nécessiter la création de comptes utilisateurs, qui sont coûteux pour l'Organisation. Un système dématérialisé doté de fonctionnalités de pointe telles que l'authentification multifacteur, la réinitialisation des mots de passe en libre-service, l'ouverture de session unique (single sign-on) et la détection intelligente des cybermenaces, sera utilisé. L'accent sera mis sur l'automatisation afin d'accroître la productivité et de réduire les erreurs humaines.

*Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats*

- 29C.64 Ces travaux devraient contribuer à assurer la mise en service d'applications, de sites Web et de solutions de partage des connaissances permettant au personnel du Secrétariat d'exécuter les mandats de l'Organisation et facilitant la collaboration en ligne entre le Secrétariat et l'extérieur, sans contrainte liée à l'emplacement ou au matériel utilisé, comme devraient le montrer des changements qui permettront d'augmenter plus rapidement le nombre de comptes de collaboration externe créés pour que des partenaires autorisés puissent accéder aux ressources électroniques de l'Organisation à partir de n'importe quel dispositif et de n'importe quel lieu, comme indiqué dans la figure 29C.III.

Figure 29C.III

Mesure des résultats : nombre de comptes de collaboration externe de partenaires autorisés



## Produits

29C.65 On trouvera dans le tableau 29C.10 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 29C.10

Sous-programme 3 : produits retenus pour la période 2019-2021, par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

### E. Activités d'appui

**Informatique et communications** : mise en service de solutions de collaboration et appui en la matière ; plateforme de gestion de contenus Web ; solutions de gestion des aptitudes et de la performance ; exploitation d'Umoja, notamment par des mises à niveau et un appui ; amélioration du progiciel de gestion de la relation client et du progiciel de gestion des services, et appui en la matière ; solutions en matière de sécurité et de sûreté ; solutions programmatiques adaptées dans les domaines de la paix et de la sécurité, des objectifs de développement durable et des technologies de l'information et des communications au service du développement ; services de données et d'applications communs utilisés dans différents systèmes.

## B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021

### Vue d'ensemble

29C.66 On trouvera dans les tableaux 29C.11 à 29C.13 des informations sur les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte.

Tableau 29C.11

#### Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	2021 (prévisions après actualisation des coûts)	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage			
Postes	24 197,2	24 501,6	—	—	—	—	—	24 501,6	626,6	25 128,2
Autres dépenses de personnel	1 428,9	1 744,4	—	—	—	—	—	1 744,4	33,1	1 777,5
Consultants	369,6	127,2	—	—	—	—	—	127,2	2,4	129,6
Voyages du personnel	120,5	154,9	—	—	—	—	—	154,9	3,0	157,9
Services contractuels	15 844,7	10 614,4	—	—	15,3	15,3	0,1	10 629,7	201,9	10 831,6
Frais généraux de fonctionnement	9 196,7	9 758,0	—	—	2 037,4	2 037,4	20,9	11 795,4	224,0	12 019,4
Fournitures et accessoires	53,4	100,4	—	—	(9,7)	(9,7)	(9,7)	90,7	1,7	92,4
Mobilier et matériel	2 785,6	2 183,0	—	—	(43,0)	(43,0)	(2,0)	2 140,0	40,7	2 180,7
Aménagement des locaux	9,3	775,9	—	—	—	—	—	775,9	14,7	790,6
Bourses, subventions et contributions	1,9	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Total</b>	<b>54 007,8</b>	<b>49 959,8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>2 000,0</b>	<b>2 000,0</b>	<b>4,0</b>	<b>51 959,8</b>	<b>1 148,1</b>	<b>53 107,9</b>

Tableau 29C.12

#### Changements relatifs aux postes<sup>a</sup>

	Nombre	Classe
Effectif approuvé pour 2020	183	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 36 P-3, 11 P-2/1, 16 G(1°C), 71 G(AC), 2 AL
Effectif proposé pour 2021	183	1 SSG, 1 D-2, 6 D-1, 16 P-5, 23 P-4, 36 P-3, 11 P-2/1, 16 G(1°C), 71 G(AC), 2 AL

<sup>a</sup> Aucun changement n'est proposé pour 2021.

*Note* : les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : AL = agent(e) local(e) ; G(1°C) = agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; SSG = sous-secrétaire général(e).



Tableau 29C.13  
Postes

Catégorie	Changements				Total	Effectif proposé pour 2021
	Effectif approuvé pour 2020 <sup>a</sup>	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
SSG	1	—	—	—	—	1
D-2	1	—	—	—	—	1
D-1	6	—	—	—	—	6
P-5	16	—	—	—	—	16
P-4	23	—	—	—	—	23
P-3	36	—	—	—	—	36
P-2/1	11	—	—	—	—	11
Total partiel	94	—	—	—	—	94
Agents des services généraux						
1 <sup>re</sup> classe	16	—	—	—	—	16
Autres classes	71	—	—	—	—	71
Total partiel	87	—	—	—	—	87
Autres catégories de personnel						
Agents locaux	2	—	—	—	—	2
Total partiel	2	—	—	—	—	2
Total	183	—	—	—	—	183

<sup>a</sup> Y compris deux postes temporaires (1 P-4 et 1 P-2).

29C.67 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 29C.14 à 29C.16 et dans la figure 29C.IV.

29C.68 Comme le montre le tableau 29C.14 1), les ressources proposées pour 2021 s'élèvent globalement à 51 959 800 dollars avant actualisation des coûts et font apparaître une augmentation nette de 2 000 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. La variation entre dans la catégorie Autres changements. Ces ressources permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.

Tableau 29C.14

## Évolution des ressources financières, par composante et sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

## 1) Budget ordinaire

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage			
A. Direction exécutive et administration	2 811,9	2 945,9	—	—	—	—	—	2 945,9	70,4	3 016,3
B. Programme de travail										
1. Stratégie et innovations technologiques	12 535,1	10 147,2	—	—	—	—	—	10 147,2	252,1	10 399,3
2. Appui aux opérations	22 989,8	21 776,9	—	—	2 000,0	2 000,0	9,2	23 776,9	506,4	24 283,3
3. Solutions institutionnelles	15 671,0	15 089,8	—	—	—	—	—	15 089,8	319,2	15 409,0
<b>Total partiel (B)</b>	<b>51 195,9</b>	<b>47 013,9</b>	—	—	<b>2 000,0</b>	<b>2 000,0</b>	<b>4,2</b>	<b>49 013,9</b>	<b>1 077,7</b>	<b>50 091,6</b>
<b>Total partiel (1)</b>	<b>54 007,8</b>	<b>49 959,8</b>	—	—	<b>2 000,0</b>	<b>2 000,0</b>	<b>4,0</b>	<b>51 959,8</b>	<b>1 148,1</b>	<b>53 107,9</b>

## 2) Quotes-parts hors budget ordinaire

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	5,2	18 115,6	17 823,5
B. Programme de travail			
1. Stratégie et innovations technologiques	3 173,1	3 506,2	3 507,1
2. Appui aux opérations	38 595,5	42 896,3	43 263,4
3. Solutions institutionnelles	14 411,0	15 331,5	16 800,2
<b>Total partiel (2)</b>	<b>56 184,8</b>	<b>79 849,6</b>	<b>81 394,2</b>

## 3) Ressources extrabudgétaires

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	465,8	175,5	175,5

**Titre VIII Services communs d'appui**

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
B. Programme de travail			
1. Stratégie et innovations technologiques	3 538,8	2 753,5	1 824,7
2. Appui aux opérations	24 442,8	38 014,7	38 014,7
3. Solutions institutionnelles	6 393,8	6 189,5	6 189,5
<b>Total partiel (3)</b>	<b>34 841,2</b>	<b>47 133,2</b>	<b>46 204,4</b>
<b>Total</b>	<b>145 033,8</b>	<b>176 942,6</b>	<b>180 706,5</b>

Tableau 29C.15

**Évolution des postes, par composante et sous-programme**

 1) *Budget ordinaire*

	Changements				Total	Effectif proposé pour 2021
	Effectif approuvé pour 2020	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
A. Direction exécutive et administration	17	—	—	—	—	17
B. Programme de travail						
1. Stratégie et innovations technologiques	35	—	—	—	—	35
2. Appui aux opérations	77	—	—	—	—	77
3. Solutions institutionnelles	54	—	—	—	—	54
<b>Total partiel (B)</b>	<b>166</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>166</b>
<b>Total partiel (1)</b>	<b>183</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>183</b>

 2) *Quotes-parts hors budget ordinaire*

	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	—	—
B. Programme de travail		
1. Stratégie et innovations technologiques	4	4
2. Appui aux opérations	28	27
3. Solutions institutionnelles	24	24
<b>Total partiel (2)</b>	<b>56</b>	<b>55</b>

**3) Ressources extrabudgétaires**

	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
A. Direction exécutive et administration	—	—
B. Programme de travail		
1. Stratégie et innovations technologiques	—	—
2. Appui aux opérations	12	12
3. Solutions institutionnelles	—	—
<b>Total partiel (3)</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>250</b>

Tableau 29C.16

**Évolution des ressources financières et des postes, par catégorie**

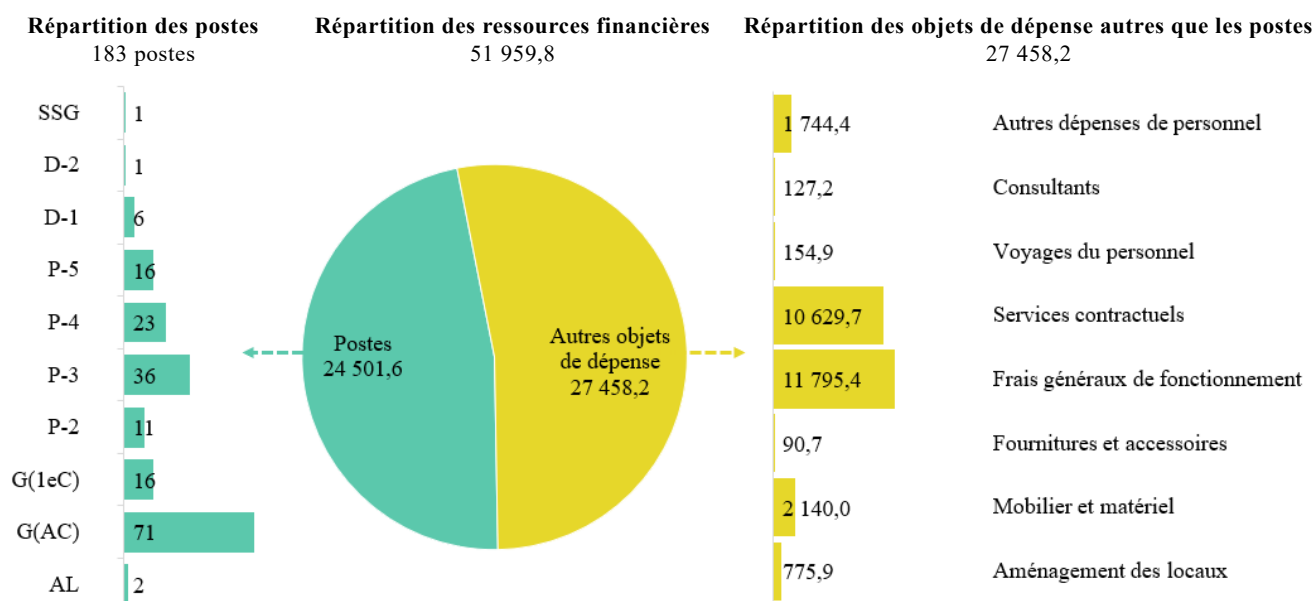
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	Changements							2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	24 197,2	24 501,6	—	—	—	—	—	24 501,6
Autres objets de dépense	29 810,6	25 458,2	—	—	2 000,0	2 000,0	7,9	27 458,2
Total	54 007,8	49 959,8	—	—	2 000,0	2 000,0	4,0	51 959,8
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		94	—	—	—	—	—	94
Agents des services généraux et des catégories apparentées		89	—	—	—	—	—	89
Total		183	—	—	—	—	—	183

Figure 29C.IV

**Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)**

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

**Analyse des variations par composante et sous-programme****Récapitulatif des changements relatifs aux ressources****Autres changements**

- 29A.69 Comme indiqué dans les tableaux 29C.14 1) et 29C.16, les changements touchant le sous-programme 2 (Appui aux opérations) entraînent une augmentation nette de 2 000 000 dollars au titre des frais généraux de fonctionnement (objets de dépense autres que les postes), qui permettra de renforcer le dispositif de continuité des activités et la résilience opérationnelle des infrastructures et des services et d'enrichir les fonctionnalités. L'augmentation qui est proposée se décompose comme suit : renforcement de la résilience des infrastructures sécurisées du réseau équipant le Siège de l'ONU de sorte que les membres du personnel puissent travailler efficacement qu'ils soient dans les locaux de l'Organisation ou ailleurs (1 000 200 dollars) ; b) enrichissement des fonctionnalités et renforcement de l'appui de sorte que des améliorations techniques puissent être apportées à la plateforme servant aux services de radiodiffusion et de télédiffusion et aux services de conférence afin de la stabiliser et de la rendre plus efficace, et ajout de fonctionnalités aux outils de collaboration, à l'appui des départements, bureaux et organes intergouvernementaux au Siège (933 800 dollars) ; c) renforcement de l'infrastructure des systèmes d'information géospatiale qui sous-tendra l'exploitation de produits évolués (66 000 dollars).

**Quotes-parts hors budget ordinaire et ressources extrabudgétaires**

- 29C.70 Comme le montrent les tableaux 29C.14 2) et 3) et 29C.15 2) et 3), le Bureau reçoit des quotes-parts hors budget ordinaire et des ressources extrabudgétaires en espèces et en nature, qui complètent les ressources du budget ordinaire et continuent d'être cruciales pour l'exécution des mandats.
- 29C.71 Comme indiqué dans les tableaux 29C.14 2) et 29C.15 2), le Bureau reçoit des quotes-parts hors budget ordinaire au titre du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix, y compris des postes et des emplois de temporaire. En 2021, il devrait recevoir un montant de 81 394 200 dollars à ce titre, dont 55 postes. L'augmentation des quotes-parts hors budget ordinaire qu'il est prévu de

recevoir en 2021 par rapport à 2020 tient principalement à l'inscription au budget du compte d'appui de crédits prévus pour deux applications informatiques qui étaient précédemment financées au moyen du budget de la Base de soutien logistique des Nations Unies. Les quotes-parts hors budget ordinaire représentent 45,0 % des ressources totales du Bureau.

- 29C.72 Comme indiqué dans les tableaux 29C.14 3) et 29C.15 3), le Bureau devrait bénéficier de ressources extrabudgétaires en espèces estimées à 46 204 400 dollars, dont 12 postes, à l'appui des activités extrabudgétaires. La diminution des ressources qu'il est prévu de recevoir en 2021 par rapport à 2020 tient essentiellement au fait qu'aucune ressource n'est attendue pour les laboratoires d'innovation technologique des Nations Unies. Les ressources extrabudgétaires serviraient à financer le développement de solutions, les coûts d'exploitation et de maintenance des infrastructures, les pôles informatiques de Valence (Espagne) et de Brindisi (Italie) et le service d'assistance informatique, ainsi que l'appui au Programme des Nations Unies de lutte contre les déplacements des terroristes. Ces ressources représentent 25,6 % des ressources totales du Bureau.

### **Direction exécutive et administration**

- 29C.73 Dans ses résolutions [69/262](#), [70/248](#) et [71/272](#) B, l'Assemblée générale a réaffirmé et renforcé l'autorité centrale du (de la) Directeur(trice) général(e) de l'informatique et des communications pour tout ce qui touche à la sécurité informatique et à l'orientation générale et à l'efficacité des activités dans les domaines de l'informatique et des communications dans l'Organisation. Le (la) Directeur(trice) général(e) continuera d'assurer la direction stratégique centrale pour la conception et la fourniture des services informatiques et des services de communication dans l'ensemble de l'Organisation ainsi que pour la planification et la coordination de ces services dans l'ensemble du Secrétariat, y compris pour les progiciels intégrés et les infrastructures, et il (elle) veillera à garantir la cohérence et la coordination des travaux menés dans les domaines de l'informatique et des communications par le Secrétariat et par les fonds, programmes et institutions spécialisées. Son Bureau contribue à la planification et à la gestion stratégiques globales, coordonne les travaux des unités administratives internes et assure la liaison avec les chefs des services informatiques des différents départements, bureaux et lieux d'affectation.
- 29C.74 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier par la cible 12.6 des objectifs de développement durable, dans laquelle les organismes sont encouragés à intégrer des informations sur le développement durable dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution [72/219](#), le Bureau de l'informatique et des communications incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. En 2019, le nombre de visioconférences qu'il a organisées a nettement augmenté, ce qui a contribué à réduire les déplacements et l'impact sur l'environnement. Il a également mis au point une solution qui aidera le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes à faire le point et à assurer le suivi des engagements pris par les parties prenantes aux fins de la mise en œuvre du Cadre de Sendai. En 2021, il continuera de mettre des solutions à la disposition des départements et des bureaux pour les aider à atteindre les objectifs de développement durable et s'attachera à faire passer ses infrastructures dans le cloud de façon à réduire l'impact environnemental de ses centres informatiques.
- 29C.75 On trouvera dans le tableau 29C.17 des informations sur le respect des délais de soumission de la documentation et d'achat des billets d'avion. Afin de mieux faire respecter les directives relatives aux délais d'achat des billets, des mesures de suivi centralisé ont été prises et des rapports mensuels permettent de suivre les résultats obtenus. Le Bureau ira encore plus loin et s'attaquera aux causes profondes des retards pour mieux faire respecter les directives.

**Tableau 29C.17**  
**Respect des délais**

(En pourcentage)

	2019 (taux prévu)	2019 (taux effectif)	2020 (taux prévu)	2021 (taux prévu)
Soumission de la documentation dans les délais	100	100	100	100
Achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le départ	100	44,4	100	100

29C.76 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 2 945 900 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.18 et la figure 29C.V.

**Table 29C.18**
**Direction exécutive et administration : évolution des ressources financières et des postes**

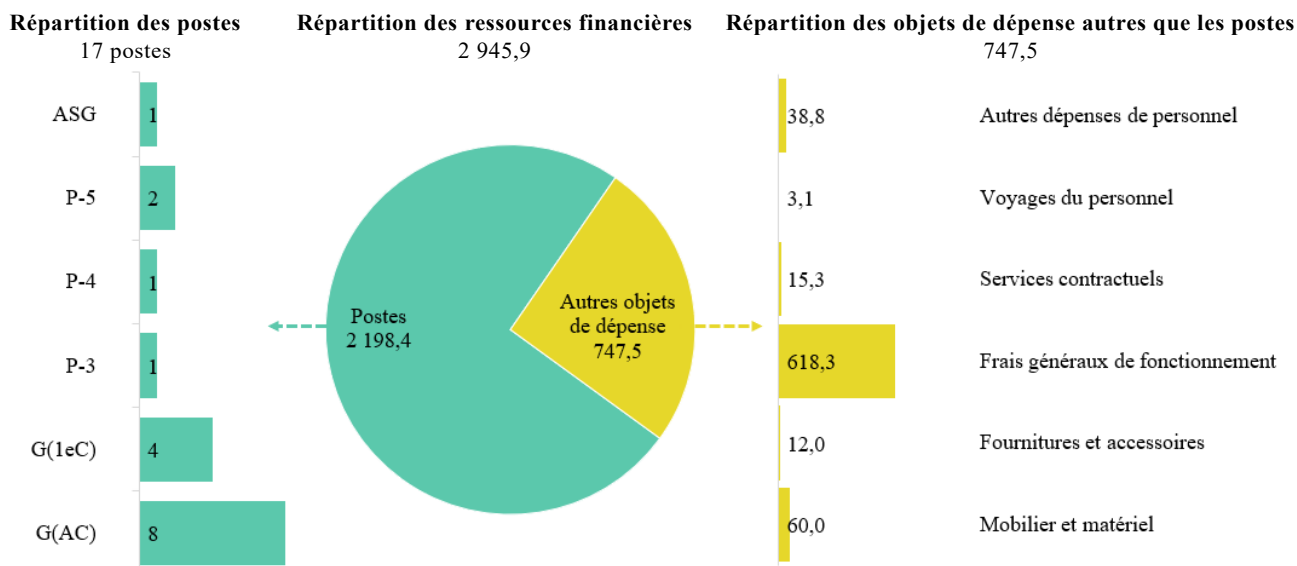
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	1 977,0	2 198,4	—	—	—	—	—	2 198,4
Autres objets de dépense	834,9	747,5	—	—	—	—	—	747,5
Total	2 811,9	2 945,9	—	—	—	—	—	2 945,9
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		5	—	—	—	—	—	5
Agents des services généraux et des catégories apparentées		12	—	—	—	—	—	12
Total		17	—	—	—	—	—	17

Figure 29C.V

**Direction exécutive et administration : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)**

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



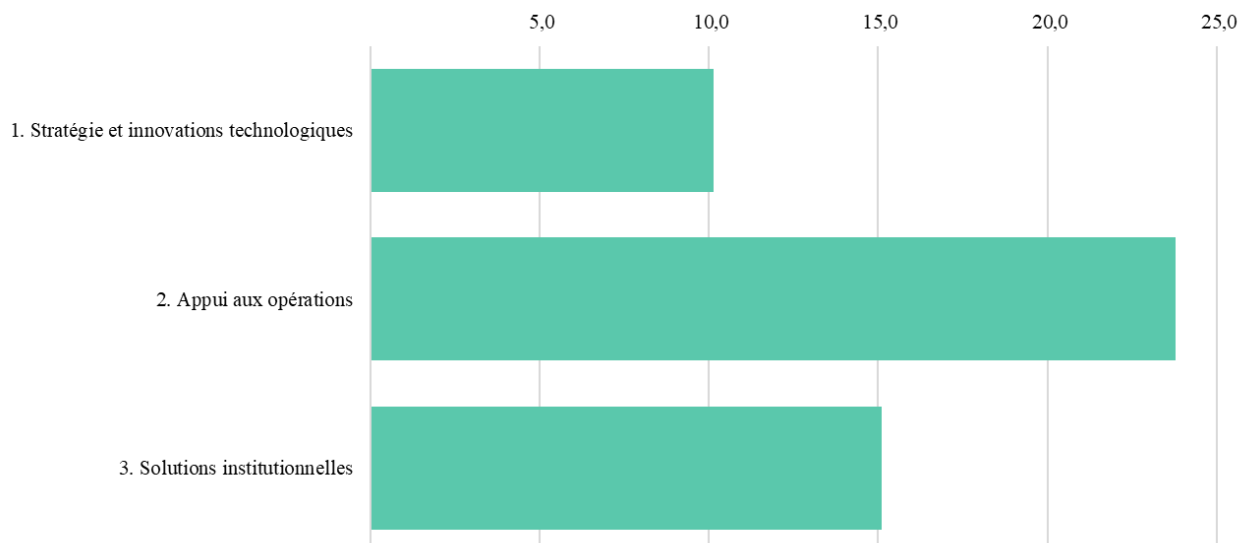
## Programme de travail

29C.77 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 49 013 900 dollars et font apparaître une augmentation de 2 000 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera au paragraphe 29C.69 des explications sur l'augmentation qui est proposée. On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources par sous-programme dans la figure 29C.VI.

Figure 29C.VI

**Répartition des ressources proposées pour 2021, par sous-programme**

(En millions de dollars des États-Unis)





## Sous-programme 1

### Stratégie et innovations technologiques

29C.78 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 10 147 200 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.19 et dans la figure 29C.VII.

Tableau 29C.19

#### Sous-programme 1 : évolution des ressources financières et des postes

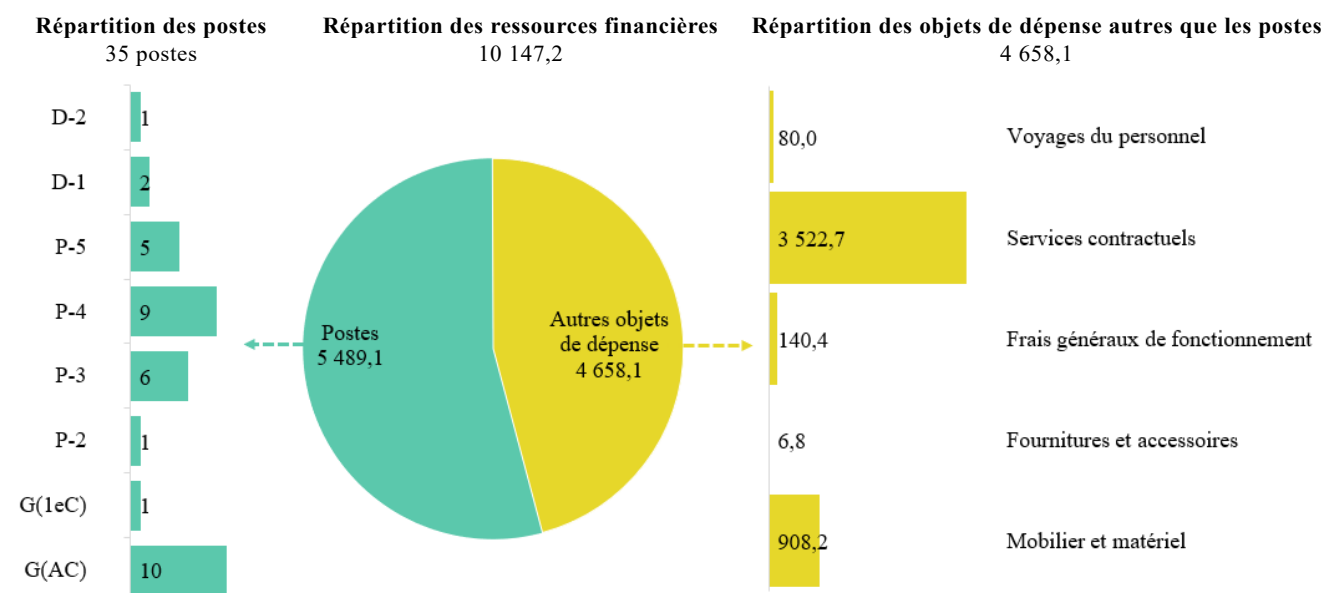
(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	5 598,0	5 489,1	—	—	—	—	—	5 489,1
Autres objets de dépense	6 937,1	4 658,1	—	—	—	—	—	4 658,1
Total	12 535,1	10 147,2	—	—	—	—	—	10 147,2
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		24	—	—	—	—	—	24
Agents des services généraux et des catégories apparentées		11	—	—	—	—	—	11
Total		35	—	—	—	—	—	35

Figure 29C.VII

**Sous-programme 1 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)**

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



## Sous-programme 2

### Appui aux opérations

29C.79 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 23 776 900 dollars et font apparaître une augmentation nette de 2 000 000 dollars par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera au paragraphe 29C.69 des explications sur l'augmentation qui est proposée. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.20 et la figure 29C.VIII.

Tableau 29C.20

**Sous-programme 2 : évolution des ressources financières et des postes**

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

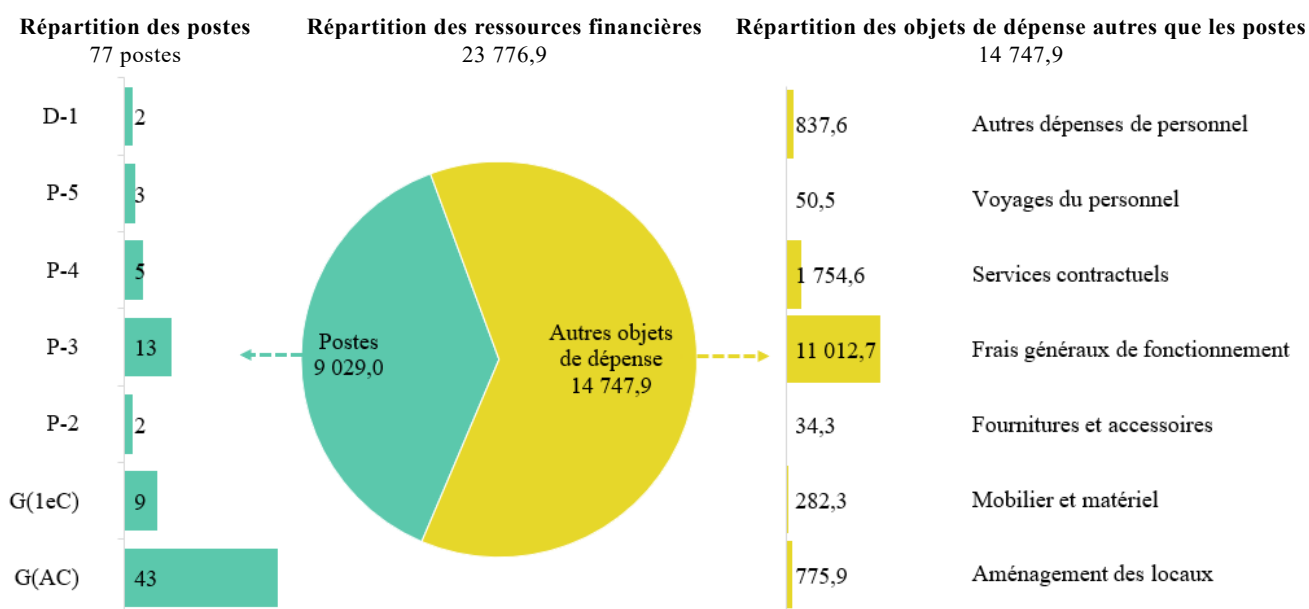
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total		Pourcentage
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	8 679,2	9 029,0	—	—	—	—	—	9 029,0
Autres objets de dépense	14 310,6	12 747,9	—	—	2 000,0	2 000,0	15,7	14 747,9
Total	22 989,8	21 776,9	—	—	2 000,0	2 000,0	9,2	23 776,9
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		25	—	—	—	—	—	25

## Titre VIII Services communs d'appui

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Changements		Total	Pourcentage	2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
				Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements			
Agents des services généraux et des catégories apparentées		52	—	—	—	—	—	52
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>77</b>

Figure 29C.VIII

### Sous-programme 2 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)



### Sous-programme 3 Solutions institutionnelles

29C.80 Les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 s'élèvent à 15 089 800 dollars et ne font apparaître aucun changement par rapport aux crédits ouverts pour 2020. On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans le tableau 29C.21 et la figure 29C.IX.

Tableau 29C.21

### Sous-programme 3 : évolution des ressources financières et des postes

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

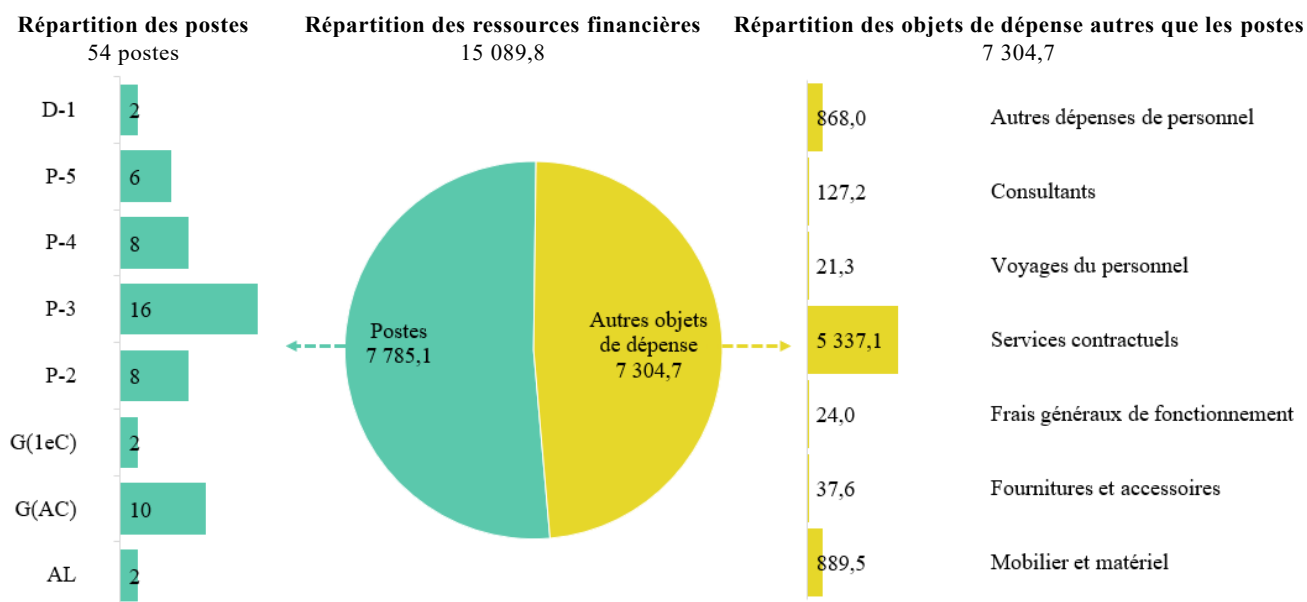
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Changements			Total	Pourcentage	2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
				Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements				
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses									
Postes	7 942.2	7 785.1	—	—	—	—	—	—	7 785.1

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage
Autres objets de dépense	7 728,0	7 304,7	—	—	—	—	—
<b>Total</b>	<b>15 671,0</b>	<b>15 089,8</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Postes, par catégorie</b>							
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		40	—	—	—	—	—
Agents des services généraux et des catégories apparentées		14	—	—	—	—	—
<b>Total</b>		<b>54</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

Figure 29C.IX

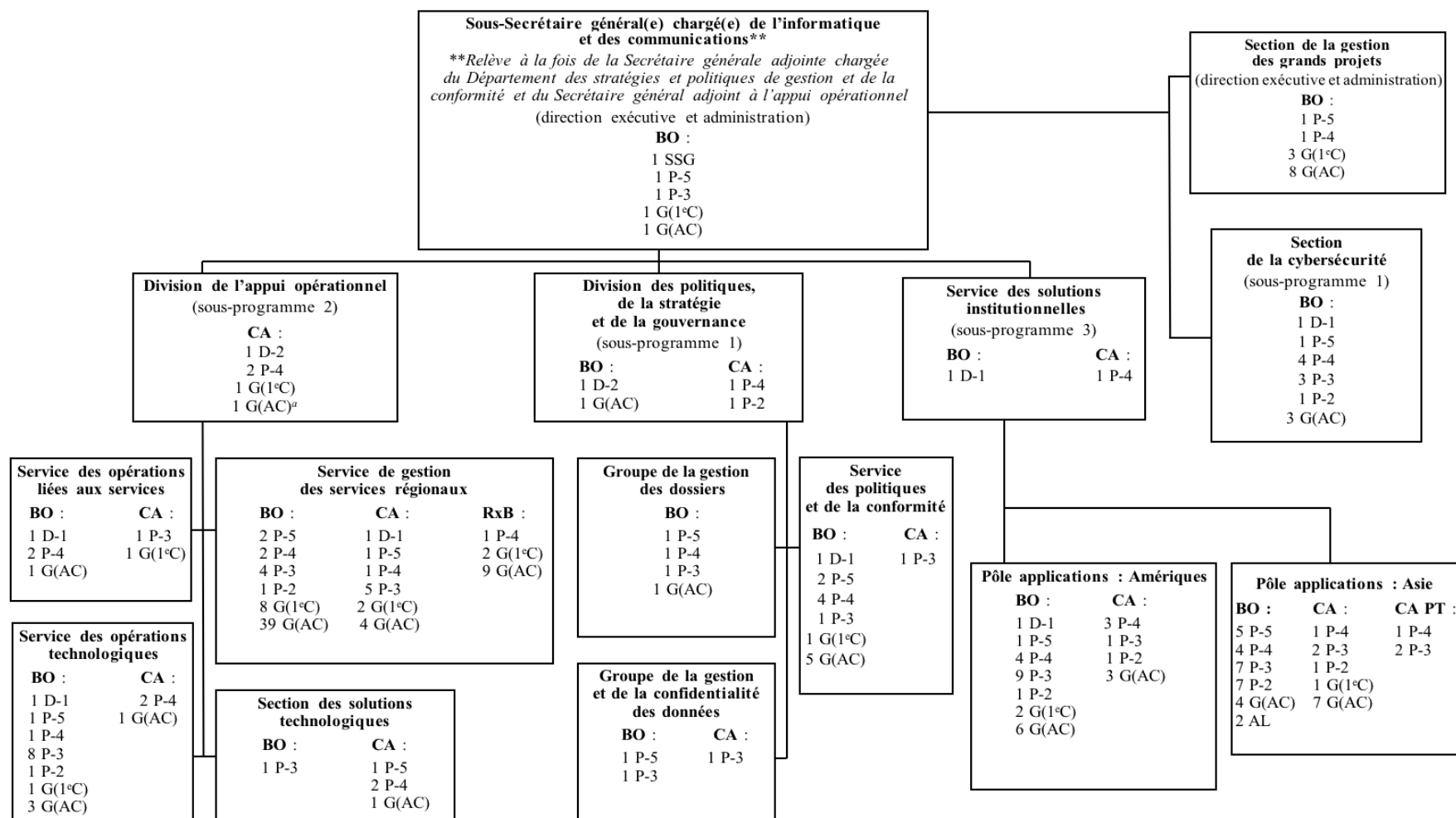
**Sous-programme 3 : répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)**

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



## Annexe I

## Organigramme et répartition des postes pour 2021



**Abréviations :** AL = agent(e) local(e) ; BO = budget ordinaire ; CA = compte d'appui aux opérations de maintien de la paix ; G(1<sup>re</sup>C) = agent(e) des services généraux (1<sup>re</sup> classe) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; PT = personnel temporaire (autre que pour les réunions) ; RxB = ressources extrabudgétaires ; SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

<sup>a</sup> Suppression [proposée dans le rapport du Secrétaire général sur le budget du compte d'appui aux opérations de maintien de la paix pour l'exercice allant du 1<sup>er</sup> juillet 2020 au 30 juin 2021 (A/74/743)].

## Annexe II

### État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle

---

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

---

#### Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires

[A/74/7](#)

##### *Voyages officiels*

Le Comité consultatif rappelle que l'Assemblée générale s'est inquiétée à plusieurs reprises du faible taux d'application des directives relatives aux délais d'achat des billets d'avion et réaffirme qu'il faut redoubler d'efforts à cet égard, en particulier dans les domaines où les voyages peuvent être mieux planifiés (par. VIII.55).

Afin de mieux faire respecter les directives relatives aux délais d'achat des billets, des mesures de suivi centralisé ont été prises et des rapports mensuels permettent de suivre les résultats obtenus. Le Bureau ira encore plus loin et s'attaquera aux causes profondes des retards pour mieux faire respecter les directives.

---